



Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

Manual de Calidad



MC-UTHS Rev.02

ÍNDICE

	NO. DE PÁGINA
<u>01</u> <u>Antecedentes, Objeto y Campo de Aplicación</u>	3
<u>02</u> <u>Referencias Normativas</u>	22
<u>03</u> <u>Términos y Definiciones</u>	25
<u>04</u> <u>Contexto de la Organización</u>	27
<u>05</u> <u>Liderazgo</u>	39
<u>06</u> <u>Planificación</u>	43
<u>07</u> <u>Apoyo</u>	45
<u>08</u> <u>Operación</u>	63
<u>09</u> <u>Evaluación del Desempeño</u>	81
<u>10</u> <u>Mejora</u>	89

1. ANTECEDENTES, OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS

En 1991, las Universidades Tecnológicas (UUTT) surgieron como una opción a la oferta educativa existente y para atender las políticas en la materia, específicamente, en lo referente a la transformación educativa, considerada como una condición indispensable para alcanzar la modernización del país.

Además, se señalaba que la educación superior “ha de ser motor de innovación y debe incluir nuevas modalidades de formación académica que refuercen el sistema educativo para impulsar una nueva estructura productiva más eficiente, respaldada en el conocimiento científico y tecnológico; para sustentar una coincidencia hacia la solidaridad social y la identidad nacional” (CGUT & UTS, 1991).

Propósito

El subsistema de las UUTT ha buscado responder a las necesidades de la población y enfrentar los avances tecnológicos y científicos con una educación innovadora. Asimismo, ha trabajado en descentralizar los servicios educativos superiores con la finalidad de brindar acceso a las comunidades marginadas, fortalecer las relaciones entre la academia, la industria y sociedad, además de ofrecer el nivel Técnico Superior Universitario (TSU) como una opción de estudios intensivos que brinden la oportunidad de integrarse rápidamente al ámbito laboral.

El 2009 marcó un parteaguas en el modelo de las UUTT al ampliar su oferta educativa con la incorporación de nivel de licenciatura. Esto se llevó a cabo para atender la demanda de profesionistas y de egresados del nivel TSU que requerían continuar con su formación y fortalecer su desarrollo profesional, así como facilitar su inserción al empleo e impulsar la movilidad laboral ascendente.

Con el propósito de incentivar la investigación científica y tecnológica en las UUTT, en el año 2018 se integró el nivel de posgrado a la oferta educativa de dichas instituciones.

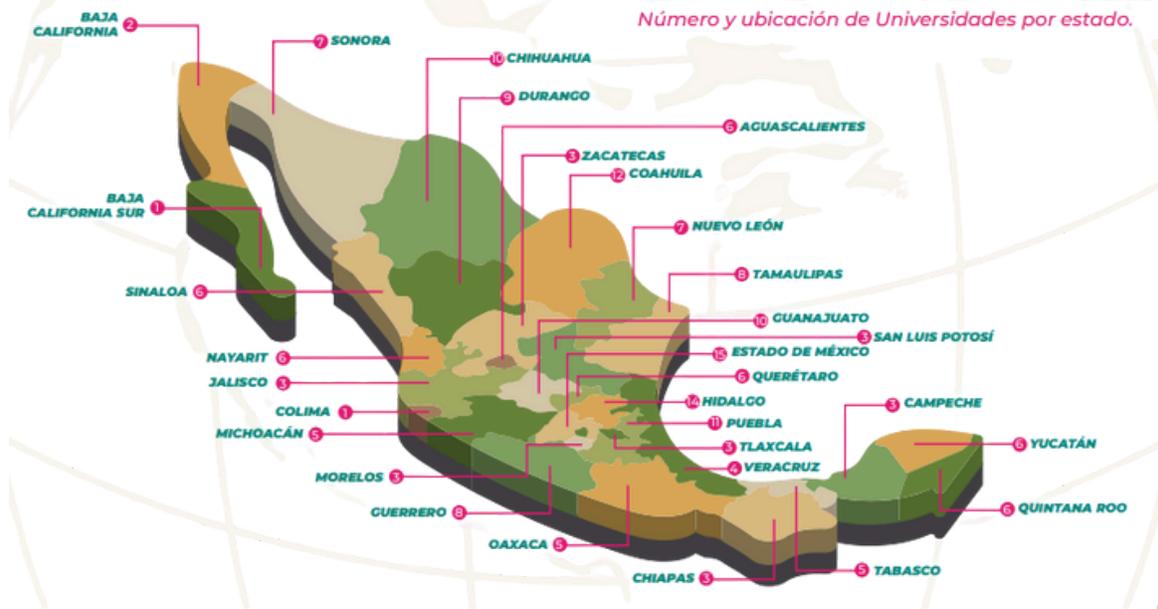
Modelo Educativo de las Universidades Tecnológicas

El modelo educativo de las UUTT se inspiró en algunas experiencias exitosas de países como Alemania, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña y Japón, los cuales contaban con un modelo de educación intensiva en dos o tres años que respondía a las necesidades del sector productivo. Estos modelos educativos se caracterizaban por una fuerte vinculación entre la educación y la industria, con opción de continuidad al grado de licenciatura.

Actualmente el Subsistema la conforman 191 universidades; incluyendo las de reciente creación Universidades Tecnológicas y Politécnicas, en las cuales se ofertan:



Universidades del Subsistema Tecnológico en el contexto nacional



Atributos del modelo educativo

De acuerdo con la Ley General de Educación Superior:

“La educación superior tecnológica tiene por objeto la formación integral de las personas con énfasis en la enseñanza, la aplicación y la vinculación de las ciencias, las ingenierías y la tecnología con los sectores productivos de bienes y servicios, así como la investigación científica y tecnológica”.

El modelo educativo de las universidades atiende dicho objetivo mediante la búsqueda permanente de formas efectivas de enseñanza y aprendizaje, diseñadas con enfoques educativos por competencias y dirigidos a la solución de problemas, donde el estudiante es sujeto activo de su formación, con el fin de que desarrolle habilidades para aprender a lo largo de la vida. Esto se pone de manifiesto con los siguientes atributos:

- | | |
|--|--|
| <p>01</p> <p>Formación Integral</p> <p>Desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano, la comprensión de sí mismo, de su medio ambiente y de la sociedad.</p> | <p>05</p> <p>Pertinencia y vinculación</p> <p>Estudios de factibilidad y el Análisis Situacional del Trabajo (AST), detecta y atiende las necesidades del sector social y productivo y favorece el desarrollo de proyectos formativos con estos sectores.</p> |
| <p>02</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Actualización permanente de los Programas Educativos, el tránsito entre instituciones y la disponibilidad de modalidades y opciones educativas, de acuerdo a sus necesidades e interés.</p> | <p>06</p> <p>Excelencia educativa</p> <p>Las acciones para fortalecer y mejorar permanentemente la Educación, colocando al estudiante como sujeto activo en el proceso educativo.</p> |

03 Intensidad
Se logra a través de **periodos escolares cuatrimestrales de 15 semanas** académicas efectivas y programando **3 cuatrimestres** por año.

07 Sostenibilidad
Integrar las **dimensiones sociales, ambientales y económicas del desarrollo humano** para ser productivos, resolver problemas y vivir en armonía con la naturaleza.

04 Segunda lengua
Se incorpora el **aprendizaje de una segunda lengua** como parte fundamental y transversal en el proceso de formación académica.

Competencias

Los elementos de una competencia profesional son los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un estudiante desarrolla y pone en práctica durante su formación, los cuales se encuentran descritos en los programas de asignatura.

Tipos: El modelo educativo de las Universidades ha definido la clasificación de las competencias de la siguiente manera:



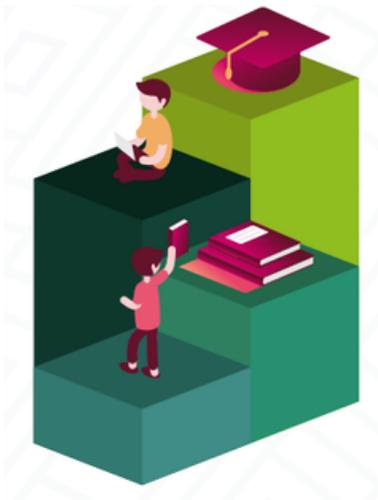
Competencias base: Estas competencias permiten a los individuos adaptarse a un entorno laboral cambiante para su desarrollo personal, así como para ser ciudadanos activos e integrados en la sociedad; se desarrollan en el transcurso de la educación básica y media, y se consolidan durante la educación superior. Se adquieren al participar en ámbitos diversos como la familia, la comunidad, la escuela y son aquellas que se precisan para vivir en sociedad y acceder al mundo de la vida laboral, para lo cual se identifican las siguientes:



Competencias transversales: Son las habilidades que debe tener un egresado universitario con independencia de su profesión y que se adquieren mediante los procesos sistemáticos de enseñanza y aprendizaje para formar sus habilidades en diversas situaciones y contextos. No sólo tienen un componente técnico, sino también uno esencialmente humano, en ellas se encuentran:



Competencias específicas: Se desarrollan durante su formación en la Universidad, las cuales se fortalecen a través de las asignaturas integradoras y en la estadía, con visión científica, tecnológica, innovadora y humanista para resolver problemas, identificando y proponiendo mejoras en los sectores productivo y social incidiendo con ello en la responsabilidad ciudadana y en el desarrollo sostenible del país, con conciencia ética y solidaria que contribuye a la conformación de una sociedad más justa e incluyente.

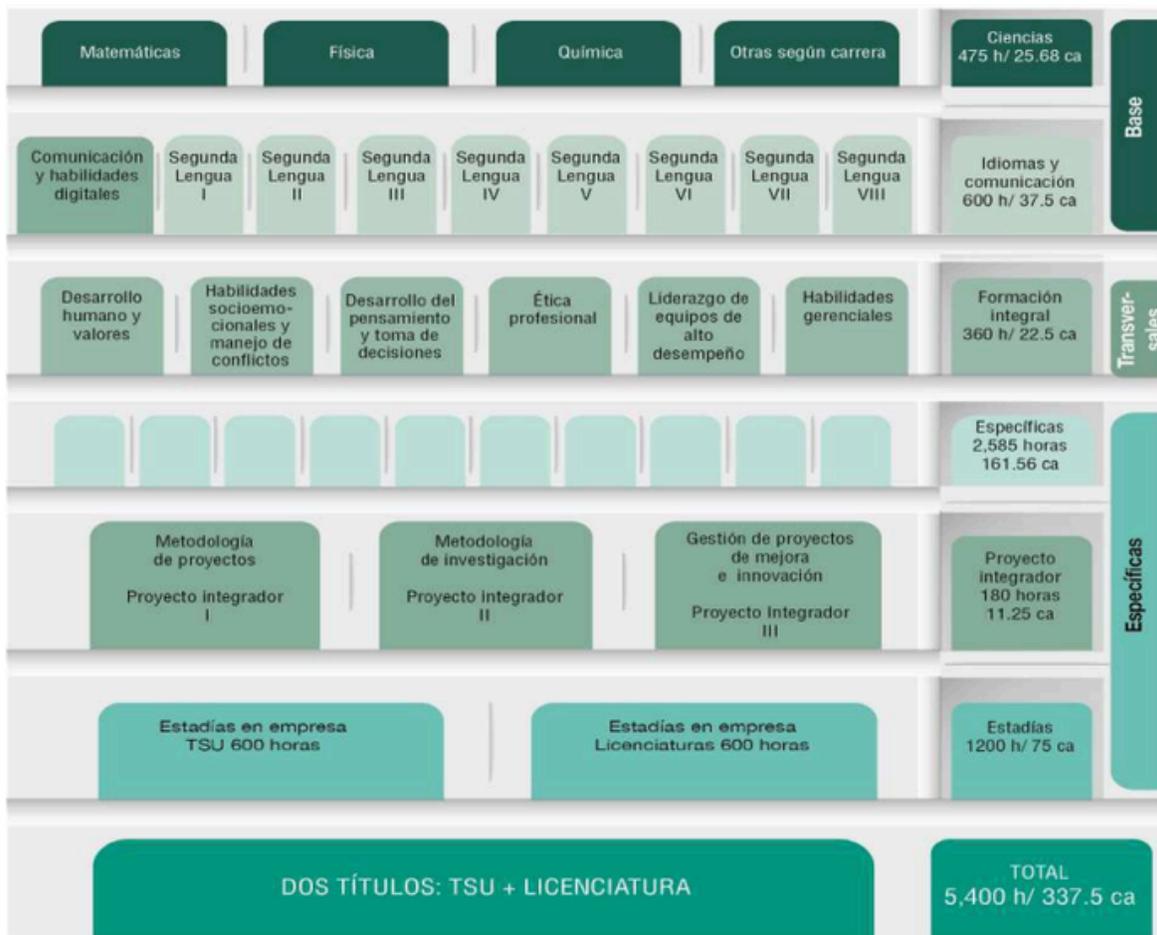


Bloques temáticos

En la trayectoria curricular de las UST, se consideran conjuntos temáticos de asignaturas comunes a los programas educativos, que atienden a los diferentes objetivos del modelo y se clasifican de acuerdo con los tipos de competencias establecidas:

- ✓ Base
- ✓ Transversales
- ✓ Específicas

A continuación se presenta el Modelo Curricular por bloques temáticos, contenidos y horas.



Un elemento esencial y característico del Modelo Educativo son las asignaturas del bloque de Proyecto Integrador.



Estadías

El proceso de formación de los estudiantes considera 2 estadías, las cuales se realizan en el 6° y 10° cuatrimestre, con una duración de 600 horas cada una.

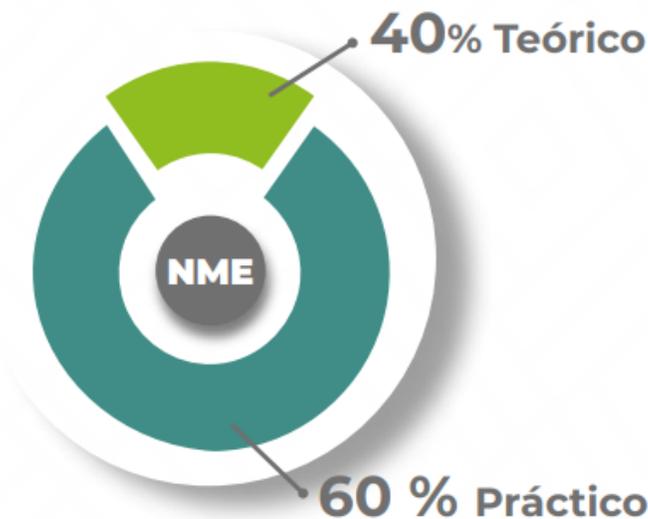
Durante las estadías se desarrollan proyectos acordes con el perfil de egreso de cada programa educativo, determinado en los planes y programas de estudio, con el objeto de propiciar la aplicación de las habilidades, destrezas, conocimientos y valores adquiridos por los estudiantes a lo largo de su formación.

Estructura curricular del Modelo Educativo

A continuación se muestra el esquema de la estructura curricular para la instrumentación del Modelo Educativo de las UST.



En el Modelo Educativo se establece el enfoque de 40% teórico y 60% práctico, lo que permite un equilibrio entre el desarrollo de competencias del saber con el saber hacer.



Estructura general de las asignaturas

Los cuatrimestres están integrados en un máximo de 7 asignaturas, lo que hace un total de 525 horas, esto en función de la modalidad y opción educativa, cada una de ellas integra de 2 a 5 unidades de aprendizaje, según el propósito de la misma. A su vez, cada unidad de aprendizaje, se conforma por temas, saber, saber hacer, ser y convivir.

En cada unidad se establece un resultado de aprendizaje, orientado al logro de la competencia a la que contribuye la asignatura.

¿Qué es la evaluación?

Es un proceso continuo, reflexivo y permanente de recopilación de evidencias que permiten verificar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje establecidos en los programas de estudio. Se utilizan para realizar una comparación entre ellas y lo establecido en los resultados de aprendizaje, con el propósito de emitir un juicio sobre el desempeño de un estudiante.

En un sistema de evaluación basado en competencias, se generan juicios a partir de las evidencias reunidas de una variedad de fuentes, la cual determina si has alcanzado los requisitos planteados por los criterios de desempeño, expresados en forma de resultados de aprendizaje, dentro de los programas de asignatura.

Resultados de aprendizaje

Son logros concretos, ya sea un producto o en desempeño, puedes alcanzar al término de una unidad de aprendizaje, de manera objetiva y cuantificable. Están alineados a los objetivos y saberes de la unidad a evaluar, así como a los criterios establecidos

Evidencias

Son elementos tangibles que deberás integrar, susceptibles de ser evaluados y comparados con los criterios de evaluación propuestos. Pueden ser un producto o el registro de un desempeño, por ejemplo, un ensayo, un prototipo, un programa informático, un reporte de solución de un caso, un informe de proyecto, un organizador gráfico, un informe financiero, un plan de negocios, un manual, un registro de mantenimiento, un mapa mental, las respuestas de un cuestionario, un video, un diagrama, un portafolios de ejercicios, una bitácora, un reportaje, entre otros.

Criterios

Son las pautas o parámetros que evidencian el logro del resultado de aprendizaje. Los criterios se refieren a conocimientos teóricos, actitudinales y procedimentales.

Instrumentos

Son las herramientas donde se especifican los reactivos o indicadores que se establecen en los criterios de evaluación y con los cuales se valora si la evidencia de aprendizaje muestra que ya se ha alcanzado el resultado de aprendizaje esperado o la parte de éste que corresponde a cada evidencia. Los instrumentos pueden ser rúbricas, listas de cotejo, guías de observación, escala estimativa, cuestionarios de preguntas abiertas y pruebas objetivas.



Servicios de Apoyo al Estudiante

Unidad de Salud

Las Universidades tecnológicas cuentan con unidades de salud que se encargan de dar atención médica inicial, a cargo del personal de salud, realizando principalmente las siguientes funciones:

- a) Atención a problemas de salud leves como dolor de cabeza, náuseas, vómito, mareos, diarrea, dolor abdominal, etc.
- b) Toma de signos vitales como presión arterial, temperatura, saturación de oxígeno, frecuencia cardíaca, talla y peso.
- c) Realización de curaciones básicas a heridas causadas dentro de la institución como: cortadas, raspones, golpes, caídas, etc.
- d) Canalización al servicio médico correspondiente, en caso de identificarse la necesidad de atención médica de 2° nivel (hospital).

Programa Institucional de Tutoría

Cada Universidad cuenta con un Programa de Tutoría el cual permite que se favorezca la permanencia y eficiencia terminal de los estudiantes y para ello se implementan diferentes estrategias en coordinación con otras áreas de las Universidades, como pueden ser: psicologías, becas, vinculación, extensión universitaria, entre otras; esto con la finalidad de dar una formación dar una formación integral del estudiante.

Biblioteca

En cada Universidad se puede encontrar el servicio de biblioteca, ya sea digital y/o en físico. Este servicio brinda un acervo bibliográfico acorde al programa educativo en el que se esté inscrito, además se pueden encontrar otros títulos de diversos géneros literarios para enriquecer la formación integral de los estudiantes. Este servicio es de gran utilidad para realizar los proyectos y tareas que puedan presentarse.

Becas

Las Universidades cuentan con un área para el otorgamiento de becas internas, así como fomentar la permanencia, desarrollo y eficiencia terminal de los estudiantes de la Universidad; especialmente de aquellos con bajos recursos económicos, y propiciar la mejora del nivel académico a través de apoyos financieros a estudiantes.

Movilidad académica

Con el modelo educativo, un estudiante podrá transitar entre las Universidades del Subsistema Tecnológico que ofertan el mismo programa educativo. Además, algunas Universidades ofrecen programas de movilidad internacional, los estudiantes interesados deben acudir al área responsable de los servicios de movilidad estudiantil de cada institución.

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

En el año 1989, la Secretaría de Educación Pública implementó el Programa de Evaluación y Mejoramiento de la Educación Superior, contemplando estudios sobre nuevas opciones en este nivel. Con base en el análisis de experiencias de países con un alto crecimiento económico como Estados Unidos de América, Gran Bretaña, Alemania, etc., se encontró que la modalidad de los Institutos Universitarios de Tecnología Franceses era la más adecuada para adaptarla a nuestro país, razón por la cual en 1991 se implementó este esquema educativo en México, surgiendo las 3 primeras Universidades Tecnológicas (Aguascalientes, Tula-Tepeji y Cd. Nezahualcóyotl).

Siete años después de haberse creado las Universidades Tecnológicas en México, se realiza la solicitud de apertura de la UT de Hermosillo con el interés de ampliar la oferta educativa de la Entidad, es así que el 30 de abril de 1998, se firma un convenio de coordinación entre la Secretaría de Educación Pública y el Gobierno del Estado de Sonora, con carácter de organismo público descentralizado del gobierno estatal, para la impartición de educación superior tecnológica, constituyéndose como miembro del Subsistema Nacional de Universidades Tecnológicas.

El tiempo requerido para la realización del proyecto de creación de la UTHermosillo fue de seis meses. En este lapso se llevó a cabo la etapa de planeación y diseño básico del proyecto, así como el desarrollo y coordinación de las actividades relacionadas con los estudios socioeconómicos y de expectativas educativas, oferta y demanda educativa, análisis del mercado laboral y adecuación del modelo pedagógico a las necesidades de la nueva institución educativa, así como los estudios macro y microrregionales.

El estudio de factibilidad incluyó el diseño de muestreo, encuestas y análisis de resultados, así como entrevistas con expertos y funcionarios de instituciones especializadas; autoridades educativas federales, estatales y municipales y representantes de organizaciones empresariales como la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA), la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) y Centros Empresariales de Sonora (CENS), entre otras.

A partir de los estudios de factibilidad se derivaron las carreras a impartirse: Electrónica y Automatización, Mantenimiento Industrial, Mecánica y Telemática.

Una vez fundamentado el proyecto de apertura de la UTHermosillo, se entregó a la Secretaría de Educación y Cultura para obtener el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (REVOE); después de ser autorizado se publicó el decreto de creación de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, en el Boletín Oficial, Tomo CLXII, Número 29, SECC. I, el día jueves 8 de octubre, en Hermosillo, Sonora.

Posteriormente, con la presencia del Lic. Armando López Nogales, ex Mandatario Estatal; del entonces Coordinador General de Universidades Tecnológicas, Dr. Arturo Nava Jaimes, así como del ex Secretario de Educación y Cultura, Dr. Víctor Galindo Sánchez, se llevó a cabo la Primera Reunión con Representantes del Sector Productivo Regional, donde se presentó de manera formal el modelo educativo de la nueva Universidad, el día 21 de mayo de 1998.

Asimismo, el 2 de julio de 1999, el ex Secretario de Educación y Cultura, Dr. Víctor Galindo Sánchez, anuncia ante los medios de comunicación el inicio del proceso de inscripciones para el ciclo escolar 1998-1999. Así, el día 7 septiembre de 1998 inició formalmente el primer curso académico de la UTHermosillo; la bienvenida oficial estuvo a cargo del Coordinador de las Universidades Tecnológicas en Sonora, Ing. Francisco Alberto Curiel Montiel, quien entregó a cada estudiante un mensaje escrito por el Dr. Víctor Galindo Sánchez, ex Secretario de Educación y Cultura, con motivo del inicio de labores.

Los primeros 4 programas educativos en ofrecerse fueron: Electrónica y Automatización, con una matrícula inicial de 80 alumnos; Mantenimiento Industrial con 57 alumnos; Mecánica con 29 alumnos y Telemática con 109 alumnos, contando la Institución con una matrícula inicial de 275 alumnos.

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, forma parte del Sistema Nacional de Universidades Tecnológicas, subsistema de la Secretaría de Educación Pública, y depende estructuralmente de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

Geográficamente, se encuentra ubicada en la ciudad de Hermosillo, Sonora, dentro del Parque Industrial, en Boulevard de los Seris Final Sur. S/N.

Modelo Educativo Actual

El plan de estudios del Técnico Superior Universitario (TSU) se cursa en cinco cuatrimestres escolarizados y un cuatrimestre adicional de estadía profesional. Posteriormente, los egresados tienen la opción de continuar sus estudios hacia el nivel de Ingeniería o Licenciatura Profesional, cursando cuatro cuatrimestres escolarizados más uno de estadía. Esta continuidad puede realizarse de forma inmediata tras concluir el grado de TSU, o en una etapa posterior, según decida el egresado. En ambos casos, se obtiene un título universitario con reconocimiento oficial por parte de la Secretaría de Educación Pública.

Ingenierías:

- TSU en Beneficio Minero → Ingeniería en Minería
- TSU en Desarrollo de Software Multiplataforma → Ingeniería en Tecnologías de la Información e Innovación Digital
- TSU en Mantenimiento Industrial → Ingeniería en Mantenimiento Industrial
- TSU en Mecánica Industrial → Ingeniería Mecánica
- TSU en Automatización → Ingeniería Mecatrónica
- TSU en Energía Solar → Ingeniería en Energía y Desarrollo Sostenible
- TSU en Manufactura Aeronáutica → Ingeniería Aeronáutica en Manufactura

Licenciaturas:

- TSU en Emprendimiento, Formulación y Evaluación de Proyectos → Licenciatura en Administración
- TSU en Mercadotecnia → Licenciatura en Negocios y Mercadotecnia
- TSU en Gastronomía → Licenciatura en Gastronomía
- TSU en Paramédico → Licenciatura en Protección Civil



Atributos fundamentales del Modelo Educativo de las Universidades Tecnológicas:

1. Formación por competencias profesionales: El eje central del modelo es el desarrollo de competencias —conocimientos, habilidades, actitudes y valores— que permitan a los egresados desempeñarse eficazmente en contextos laborales reales, adaptándose a los cambios del entorno productivo y social.
2. Modelo educativo de corte práctico-teórico: Se privilegia el aprendizaje práctico, aplicando los conocimientos en talleres, laboratorios y entornos simulados o reales. Las asignaturas están diseñadas con un enfoque constructivista y centrado en el estudiante, promoviendo el “saber hacer”.
3. Estadías profesionales obligatorias: En el último cuatrimestre de TSU y de Ingeniería/Licenciatura, el estudiante realiza una estadía en una empresa u organismo, desarrollando un proyecto real que vincula lo aprendido en el aula con el entorno productivo.
4. Vinculación efectiva con el sector productivo y social: El modelo responde a las necesidades del mercado laboral, adaptando sus programas de estudio con base en el análisis del entorno y la colaboración directa con empresas, cámaras y organizaciones del sector público y privado.
5. Sistema modular por ciclos: La estructura académica permite una salida intermedia con título de TSU y, si se desea, la continuación al nivel de Ingeniería o Licenciatura Profesional, en una lógica de educación continua y progresiva.
6. Enseñanza cuatrimestral intensiva: El calendario académico está organizado en cuatrimestres, permitiendo avanzar en los programas de manera más dinámica e integradora.



7. Enfoque de calidad y mejora continua: Todas las universidades del subsistema operan bajo modelos de gestión de calidad, alineados con estándares como ISO 9001, y fomentan la evaluación institucional, la rendición de cuentas y la mejora continua.

8. Desarrollo integral del estudiante: Además de la formación técnica, se promueven competencias transversales, como liderazgo, ética, comunicación, pensamiento crítico, trabajo colaborativo y responsabilidad social.

9. Inclusión y flexibilidad académica: Se promueve una educación inclusiva, con esquemas de tutoría, asesoría académica, regularización sin costo, y alternativas para la continuidad educativa en distintos momentos de la vida del estudiante.

Recurso Humano

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cuenta con una planta de personal altamente calificado que sustenta el desarrollo eficaz de sus funciones académicas y administrativas. Actualmente, la institución está conformada por un total de 382 empleados, distribuidos entre personal docente y personal administrativo, quienes desempeñan un papel fundamental en la operación, mejora continua y cumplimiento de los objetivos institucionales.

El personal docente se distingue por su preparación académica y experiencia profesional, lo que garantiza la pertinencia y calidad del proceso enseñanza-aprendizaje. Esta planta incluye tanto profesores de tiempo completo como profesionistas provenientes del sector productivo, lo que permite fortalecer el enfoque práctico del modelo educativo basado en competencias.

Por su parte, el personal administrativo cumple funciones estratégicas y operativas en apoyo a los procesos sustantivos y de gestión institucional.

Ambos cuerpos laborales participan activamente en el aseguramiento de la calidad institucional, la consolidación de una cultura de mejora continua, y el cumplimiento de los principios establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, alineado con la norma ISO 9001 vigente.

1.2 OBJETO

Decreto de Creación, Artículo 4º.- La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, tendrá por objeto:

- I. Impartir educación del tipo superior tecnológica, para formar profesionistas con aptitudes y conocimientos científicos y tecnológicos para aplicarlos en la solución creativa de los problemas que afectan a los sectores público, privado y social del Estado y el país;
- II. Ofrecer programas de continuidad de estudios para los egresados del nivel Técnico Superior Universitario, que les permita alcanzar los niveles académicos de licenciatura, con base en los requisitos y el modelo académico aprobado;
- III. Realizar investigación científica y tecnológica que contribuya a ampliar el conocimiento y que se traduzca en aportaciones concretas para el mejoramiento y mayor eficacia en la producción de bienes y servicios, y la elevación de la calidad de vida de la comunidad; y
- IV. Promover el desarrollo de perfiles académicos que correspondan a las necesidades de la región, con un sentido de innovación e incorporación a los avances científico y tecnológico nacional e internacional.



MISIÓN

Formar profesionales con un sentido de internacionalización, comprometidos con el desarrollo económico, social, político y cultural del entorno y con una conciencia sustentable de los recursos, vinculando el proceso enseñanza aprendizaje con la investigación y extensionismo científico y tecnológico.



VISIÓN

Ser una Institución de Educación Superior de excelencia, contribuyendo con el desarrollo de la sociedad, mediante la aplicación pertinente del conocimiento y de políticas de sustentabilidad de los recursos, con estricto apego a la normatividad, bajo los principios de ofrecer gratuidad, equidad y excelencia en la educación.

NUESTROS VALORES



La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora promueve y preserva una sólida cultura institucional fundamentada en principios éticos que orientan el actuar de todas las personas que integran su comunidad académica y administrativa. Estos valores representan el eje rector del comportamiento individual y colectivo, y reflejan el compromiso de la Universidad con la excelencia educativa, la responsabilidad social y el servicio público de calidad.

Los valores institucionales constituyen un conjunto de convicciones que se viven en el quehacer cotidiano, tanto en las aulas como en los espacios de gestión y vinculación. A través de ellos, se impulsa un entorno de trabajo y aprendizaje caracterizado por la ética, la equidad, la empatía y la corresponsabilidad.

Estos principios no solo fortalecen la identidad y cohesión institucional, sino que también contribuyen a crear condiciones propicias para la formación de estudiantes y para el desarrollo profesional del personal docente y administrativo. Asimismo, son un reflejo del compromiso de la UTHS con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Conducta, la normatividad aplicable y las políticas de integridad promovidas por el sistema estatal y nacional.

En conjunto, los valores institucionales orientan la toma de decisiones, promueven la mejora continua y consolidan un ambiente propicio para el logro de los objetivos estratégicos de la Universidad, contribuyendo al bienestar de la comunidad universitaria y al desarrollo sostenible de la sociedad sonorenses.

1.3 CAMPO DE APLICACIÓN

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, se extiende a través de varios macroprocesos que abarcan diversas áreas y funciones dentro de la institución. A continuación, se describe el alcance de cada uno de los macroprocesos mencionados:

- **Directivo (DIR):** Engloba todas las actividades relacionadas con la dirección y el liderazgo de la universidad. Incluye la definición de la visión, misión y valores institucionales, así como la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo y crecimiento de la institución.
- **Gestión de la Calidad Institucional (GCI):** Se enfoca en establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad en la universidad. Esto implica la definición de políticas, objetivos, indicadores y procesos para asegurar la mejora continua en todos los ámbitos de la institución.
- **Planeación Estratégica (PAE):** Se encarga de desarrollar y ejecutar planes estratégicos que guíen el crecimiento y desarrollo de la universidad a largo plazo. Incluye la identificación de oportunidades y amenazas, así como la definición de objetivos y estrategias para alcanzarlos.
- **Extensión y Difusión Universitaria (EDU):** Involucra todas las actividades relacionadas con la difusión de la oferta educativa y los servicios de la universidad a la comunidad. Esto puede incluir la organización de eventos, la participación en ferias y exposiciones, así como la promoción de programas y proyectos institucionales.
- **Servicios Escolares (SES):** Se centra en la gestión de todos los aspectos relacionados con los servicios administrativos y académicos para los estudiantes. Esto incluye la admisión, inscripción, reinscripción, reingreso y titulación.
- **Académico (ACA):** Abarca todas las actividades relacionadas con la planificación, organización, ejecución y evaluación de los programas académicos de la universidad. Esto incluye los planes de estudio, la programación de clases, la evaluación del desempeño estudiantil, entre otros.

Vinculación y Servicios a la Industria (VSI): Se enfoca en establecer relaciones de colaboración con la industria y otros sectores externos para promover la vinculación academia-industria y facilitar el desarrollo de proyectos de investigación, prácticas profesionales y programas de capacitación, así como la prestación de servicios.

Administración de Recursos (ADR): Se encarga de la gestión eficiente de todos los recursos institucionales, incluyendo recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos. Esto implica la planificación, asignación y control de recursos para asegurar el funcionamiento adecuado de la universidad, brindando soporte a todas las áreas.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora sustenta su operación en un conjunto de referencias normativas que conforman el marco rector del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Dichas referencias establecen los lineamientos, criterios y principios necesarios para garantizar la calidad en todos los procesos académicos, administrativos y de vinculación que se desarrollan en la institución.

Estas normativas constituyen pilares estratégicos que orientan la gestión institucional hacia la excelencia académica, la eficiencia operativa y la satisfacción de las partes interesadas, promoviendo una cultura organizacional basada en la mejora continua.

En este sentido, la comprensión, aplicación y cumplimiento efectivo de las normas y estándares aplicables son elementos esenciales para asegurar la coherencia y la consistencia en la prestación de los servicios educativos. Esta sección presenta las principales referencias normativas que sustentan el SGC de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, resaltando su relevancia en el logro de los objetivos institucionales y en el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos ante la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Constitución Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Estatal

- Constitución Política del Estado de Sonora

Leyes y Reglamentos Federales

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- Ley General de Educación
- Ley General de Educación Superior
- Ley de Fomento para la Lectura y el Libro
- Ley de Instituciones de Crédito
- Ley de Planeación
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Federal de Derechos
- Ley Federal del Derecho de Autor
- Ley Federal del Trabajo
- Reglamento Interno de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Leyes y Códigos Estatales

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley de Educación para el Estado de Sonora
- Ley de Hacienda del Estado de Sonora
- Ley de Hacienda Municipal
- Ley de Responsabilidades y Sanciones para el Estado de Sonora
- Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Sonora
- Ley de Protección de Datos Personales y Sanciones para el Estado de Sonora
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Sonora
- Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Sonora
- Código de Ética de la Administración Pública Estatal

Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas para el Estado de Sonora

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora
- Ley de Planeación del Estado de Sonora
- Ley de Protección Civil para el Estado de Sonora
- Ley Estatal de Responsabilidades y Sanciones para el Estado de Sonora
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora
- Ley de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Sonora
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Sonora
- Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Sonora

Decretos Estatales

- Decreto por el que se aprueba el Programa Estatal de Mejora Regulatoria
- Decreto del presupuesto de egresos del Gobierno del Estado de Sonora
- Decreto por el que se establecen las bases para la Transparencia de los Actos de Licitación y Adjudicación de Contratos y Pedidos en materia de Obra Pública, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios que realizan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal

Decreto de Creación, Contrato Colectivo, Códigos y Reglamentos de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

- Decreto que crea la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora
- Reglamento Interior y Reformas de la Universidad Tecnológica de Hermosillo
- Reglamento del Consejo Directivo
- Reglamento de la Comisión de Pertinencia
- Reglamento de Honor Justicia y Disciplina

- Reglamento del Patronato
- Reglamento Académico para Alumnos
- Reglamento Interior de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora
- Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico
- Reglamento de Servicio Social de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora
- Reglamento de Becas
- Reglamento de Laboratorio de cómputo e Idiomas.
- Reglamento de los Laboratorios y Talleres
- Reglamento de Biblioteca
- Reglamento de Estadías
- Reglamento de Titulación
- Reglamento para Campañas de Difusión y Captación de Alumnos
- Reglamento de Prácticas y Visitas al Sector Productivo
- Reglamento de Colocación y Seguimiento de Egresados
- Reglamento de Servicios a la Industria
- Reglamento de Bienes y Servicios
- Reglamento para el Ejercicio de Ingresos Propios
- Reglamento de Evaluación y Aprendizaje
- Reglamento de Formación Integral
- Reglamento de Honor, Justicia y Disciplina
- Contrato Colectivo de Trabajo
- Código de Conducta de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

Normas Internacionales

- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad
- ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión

Ética, Integridad y Sostenibilidad Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos - ONU, 1948
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - Agenda 2030 de la ONU
- Normas OCDE sobre gobernanza pública, transparencia y educación superior.

Lineamientos de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas

- Normas Generales para el Acceso, Tránsito, Permanencia y Egreso en las Universidades del Subsistema Tecnológico.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La claridad y precisión en los términos y definiciones utilizados en el manual son fundamentales para garantizar una implementación eficaz y una comprensión uniforme en toda la institución. Este manual, como guía principal para la operación y mejora continua del SGC, requiere de un conjunto coherente y bien definido de términos que permitan una interpretación precisa de los procesos, políticas y estándares de calidad establecidos. En esta sección se presenta una recopilación de los términos y sus respectivas definiciones, con el propósito de proporcionar una referencia clara y accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Al establecer un lenguaje común y compartido, se facilita la comunicación efectiva, se minimizan los malentendidos y se fortalece el compromiso de todos los involucrados con los principios y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. Esta sección es, por tanto, un componente esencial, que sienta las bases para una implementación exitosa y una cultura de calidad arraigada en la universidad.

1. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora
2. **Macroproceso:** Es el nivel más alto, agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales.
3. **Proceso:** Conjunto de actividades u operaciones que transforman insumos en productos o servicios.
4. **Subproceso:** Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande. El proceso más grande se conoce como proceso Padre y el Subproceso como proceso hijo.
5. **Procedimiento:** Conjunto de instrucciones para completar una tarea o actividad específica. A veces, los procedimientos se documentan con gran detalle para garantizar que la tarea se complete de forma coherente y precisa. Es el nivel más detallado. Describe paso a paso cómo se realiza una tarea específica.
6. **Procesos Estratégicos:** Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la institución.
7. **Procesos Operativos:** Son procesos que permiten generar el servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes.

8. **Procesos de Soporte:** Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: soporte técnico, administración de recursos humanos, compras, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

9. **Enfoque basado en procesos:** Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, otorgándoles un valor agregado, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso o el fin cuando se entrega un trámite o servicio al ciudadano. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "ENFOQUE BASADO EN PROCESOS".

10. **Mejora continua:** La mejora continua es un ciclo fácilmente aplicable a todos los procesos, está relacionado con la planeación, implementación, control y mejora continua de la realización de los productos y demás procesos del sistema de gestión de calidad. En el ámbito Gubernamental la mejora continua provee a la Administración Estatal de los elementos necesarios para orientar la Gestión Pública hacia un Gobierno de Calidad y le brinda además la oportunidad de tomar una posición competitiva. Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

11. **Cliente:** El cliente se define como el individuo, grupo, organización, Unidad Administrativa, Dependencia o Entidad, que recibe un producto. Estos clientes pueden ser internos, cuando forman parte de la Administración Pública Estatal o externos cuando se localizan en la Sociedad, por ejemplo, usuarios o beneficiarios.

12. **Alta Dirección:** Comité de Calidad

13. **Comité de Calidad:** Órgano encargado de velar por la calidad de los procesos educativos, administrativos y de gestión dentro de la institución. Este comité generalmente está compuesto por representantes de diferentes áreas de la universidad, incluyendo docentes, personal administrativo y directivos. Su objetivo principal es garantizar que la universidad cumpla con estándares de calidad tanto nacionales como internacionales, mediante la implementación de políticas, procedimientos y acciones que promuevan la mejora continua en todos los aspectos relacionados con la educación y los servicios que ofrece la institución. Además, el comité suele estar involucrado en procesos de evaluación y acreditación externa, así como en la elaboración y seguimiento de planes y programas de mejora institucional.

14. **Universidad, UTHS:** Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

En nuestra búsqueda constante de la excelencia académica y la mejora continua, reconocemos la importancia de comprender a fondo el contexto de nuestra institución y los diversos elementos que influyen en nuestra operación.

Esta ilustración del Modelo de Negocio CANVAS se ha adaptado específicamente para reflejar el contexto único de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora capturando elementos clave como nuestra propuesta de valor, segmentos de clientes, canales de distribución, relaciones con los estudiantes y otras partes interesadas, así como los recursos y actividades clave que sustentan nuestras operaciones.

Modelo de Negocio CANVAS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO, SONORA



MC-UTHS-A01 Rev.02

Al incorporar este modelo en nuestro manual de calidad, la Alta Dirección se compromete a fomentar una comprensión profunda de nuestra institución en todos los niveles. Esta herramienta no solo sirve como un punto de partida para la toma de decisiones estratégicas informadas, sino también como un medio para fomentar la colaboración y la transparencia en nuestra comunidad universitaria.

A medida que avanzamos hacia el futuro, confiamos en que esta ilustración nos ayudará a mantenernos ágiles, receptivos y enfocados en nuestra misión de brindar una educación de calidad y servir como un motor de desarrollo para nuestra región y más allá.

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad: establecido, documentado e implementado y en mejora continua, basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

Así mismo, la Universidad tiene que determinar y darle seguimiento a las cuestiones internas y externas que pueden afectar al propósito de la Organización las cuales fueron registradas en el Análisis FODA.

ANÁLISIS FODA

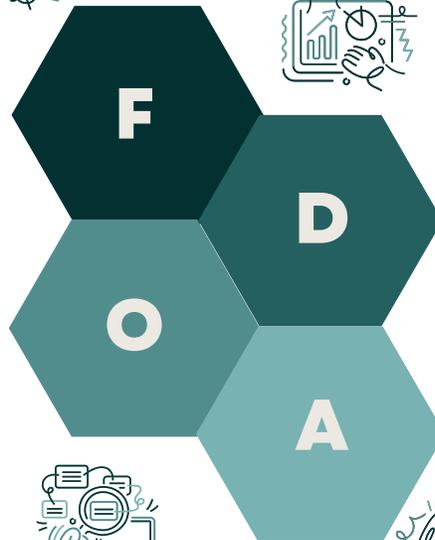
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO, SONORA

FORTALEZAS

- Bajo costo de colegiatura, que favorece la equidad en el acceso.
- Planes de estudio con alto porcentaje de prácticas reales.
- Modelo educativo con doble titulación (TSU + Lic. o Ing.)
- Carreras pertinentes del entorno regional.
- Ubicación estratégica dentro del parque industrial de Hermosillo.
- Docentes con perfil profesional actualizado y experiencia en el sector productivo.
- Certificación bajo la Norma ISO 9001:2015
- Vinculación con empresas mediante estadías, proyectos y convenios.

OPORTUNIDADES

- Apertura de programas de posgrado.
- Mayor difusión y posicionamiento de servicios institucionales.
- Desarrollo del Modelo Educativo Dual como ventaja competitiva.
- Participación activa en redes de colaboración con otras universidades.
- Avances en transformación digital para automatizar servicios académicos y administrativos.
- Acceso a fondos estatales y federales para modernización educativa.
- Impulso nacional a la formación tecnológica e ingeniería.



DEBILIDADES

- Falta de indicadores clave en algunas áreas para medir el desempeño institucional.
- Ausencia de un sistema integral de gestión documental.
- Carencia de un programa formal de capacitación continua para el personal.
- Insuficiencia de personal en algunas áreas clave.
- Infraestructura física y tecnológica con áreas de mejora.
- Limitadas rutas de acceso y conectividad al campus.
- Necesidad de reforzar el uso y aprovechamiento de biblioteca.
- Procesos de retroalimentación poco estructurados.

AMENAZAS

- Aumento en la deserción estudiantil por causas económicas o personales.
- Creciente competencia de otras universidades en la zona.
- Baja preferencia en sectores específicos del área de influencia.
- Cambios en políticas de financiamiento a instituciones públicas.
- Rezago en incorporación de nuevas tecnologías educativas.
- Poca articulación interinstitucional en proyectos de impacto regional.
- Fenómenos climáticos extremos o problemas ambientales en la región.

MC-UTHS-A02 Rev.02

Clasificación del análisis FODA

Categoría	Tipo de Factor	Descripción breve
Fortalezas	Interno	Capacidades, recursos o atributos propios.
Debilidades	Interno	Limitaciones o áreas de mejora dentro de la organización.
Oportunidades	Externo	Condiciones o tendencias del entorno que pueden favorecer.
Amenazas	Externo	Riesgos o desafíos del entorno que pueden afectar.

A continuación se presentan las estrategias FO, DO, FA y DA derivadas del análisis FODA de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora. Estas combinan los factores internos (Fortalezas y Debilidades) con los factores externos (Oportunidades y Amenazas) para identificar líneas de acción estratégicas.

Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

Aprovechar las fortalezas institucionales para capitalizar oportunidades del entorno.

- Utilizar la ubicación estratégica y la vinculación con el sector industrial para impulsar nuevos programas de posgrado y modelos de educación dual.
- Promover la doble titulación y el alto contenido práctico como diferenciadores clave en campañas de difusión para atraer matrícula.
- Fortalecer los vínculos con empresas para canalizar fondos públicos y privados hacia modernización tecnológica y digitalización de servicios.
- Participar activamente en redes de colaboración académica aprovechando la experiencia docente y la certificación ISO 9001:2015.

Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

Superar debilidades internas aprovechando oportunidades externas.

- Implementar un programa de capacitación interna continua financiado con fondos públicos estatales y federales, así como la búsqueda de capacitaciones gratuitas.
- Digitalizar procesos administrativos y académicos aprovechando las tendencias de transformación educativa.
- Reforzar el uso y aprovechamiento de biblioteca y plataformas virtuales a través de colaboración con otras instituciones.
- Mejorar la infraestructura de conectividad y rutas de acceso mediante alianzas con instancias gubernamentales y el parque industrial.

Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

Usar las fortalezas para mitigar o enfrentar amenazas del entorno.

- Enfrentar la creciente competencia universitaria destacando el modelo TSU + Ingeniería, bajo costo y pertinencia regional.
- Aprovechar la actualización docente y convenios activos para evitar rezago tecnológico frente a los cambios del entorno.
- Contrarrestar la deserción estudiantil mediante programas de estadía con empleabilidad real y asesoría vocacional temprana.
- Impulsar el prestigio institucional para fortalecer la percepción social del TSU y mejorar la preferencia en la zona de influencia.

Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

Reducir vulnerabilidades internas frente a amenazas externas.

- Fortalecer la estandarización de procesos y la gestión documental para mejorar la eficiencia y soportar restricciones presupuestales.
- Desarrollar campañas internas de comunicación y orientación para reducir la deserción y fomentar el sentido de pertenencia.
- Establecer un plan de contingencia ante fenómenos climáticos que incluya protocolos, recursos y estrategias de continuidad académica.
- Minimizar los efectos de baja conectividad o digitalización fortaleciendo la infraestructura tecnológica con financiamiento externo.

El análisis FODA permitió identificar los factores internos y externos que impactan en el desempeño de la Universidad Tecnológica de Hermosillo. Las fortalezas y oportunidades ofrecen una base sólida para consolidar el modelo educativo y ampliar la vinculación institucional. Al mismo tiempo, se reconocen debilidades y amenazas que requieren atención estratégica para asegurar la mejora continua, fortalecer la calidad educativa y responder eficazmente a los retos del entorno.

4.2 COMPRENSIÓN DE LA NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, realiza la determinación de las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, así como los requisitos pertinentes de estas partes interesadas mediante el siguiente registro:

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES/EXPECTATIVAS		NIVEL DE IMPACTO	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA
	INTERNA	EXTERNA			
Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de estudio y costos Modelo educativo por competencias Infraestructura Doble titulación Apoyo para becas Vinculación con empresas del giro de su carrera Disponibilidad de la carrera de su interés Al culminar la carrera tener la posibilidad de aumentar sus ingresos económicos. 	Continuidad de estudios a nivel superior	Alto (A)	Por medio de la difusión de programas educativos, estadías, vinculación y servicios escolares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la estadística de egresados de nivel medio superior. Programas de promoción de la oferta educativa de la Universidad. Número de aspirantes inscritos a un programa educativo.
Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de estudio y costos Modelo educativo por competencias Infraestructura Doble titulación Apoyo para becas Vinculación con empresas del giro de su carrera 	Pronta inserción laboral	Alto (A)	Por medio de programas educativos, estadías y servicios escolares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y actualización de la oferta educativa de la Universidad para fortalecer la pertinencia de los programas educativos y el perfil de egreso. Revisión y actualización de costos que garanticen la correcta operación de la universidad y el acceso a la educación. Número de alumnos que cuentan con beca (internas y externas) Convenios elaborados con empresas del sector.
Padres de familia y tutores	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de estudio y costos Doble titulación Apoyo para becas Infraestructura Reconocimiento Cercanía 	Pronta inserción laboral	Media (M)	Por medio de programas educativos y servicios escolares	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y actualización de la oferta educativa de la Universidad para fortalecer la pertinencia de los programas educativos y el perfil de egreso. Revisión y actualización de costos que garanticen la correcta operación de la universidad y el acceso a la educación. Número de alumnos que cuentan con beca (internas y externas) Acceso al Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM)
Sector productivo / empresas (Vinculación)	<ul style="list-style-type: none"> Bajo costo en los servicios Capacidad de Infraestructura Contar con las capacitaciones de su interés 	Formación de personal	Alto (A)	Cumpliendo los servicios ofertados y evaluando su calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y actualización de costos de los servicios ofertados. Resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios brindados. Estándares de competencia acreditados
Sector productivo (Educativo)	Cumplimiento del perfil de egreso establecido por el programa educativo	Consolidación de su empresa en el sector que se desarrolla	Alto (A)	Indicador de empleabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de seguimiento de egresados Bolsa de Trabajo Encuesta de satisfacción de empleadores
Personal Administrativo y Docente	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento Capacitación Desarrollo Profesional Clima laboral Estabilidad económica 	Calidad educativa y de servicio	Alto (A)	<ul style="list-style-type: none"> Programa anual de capacitación Reconocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de capacitación a personal administrativo y docente Resultados de la encuesta de clima laboral (NOM 035)
DGUTyP	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos y normativas Gestión de recursos 	Reconocimiento a nivel nacional	Alto (A)	Normativa institucional alineada a los lineamientos y normativa establecidos en la DGUTyP.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del Programa Operativo Anual (POA)
Organismos Gubernamentales a Nivel Estatal y Federal	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lineamientos y normativas Gestión de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Obtención de recursos Aportar al cumplimiento del Programa Estatal de Desarrollo 	Alto (A)	Normativa institucional alineada a los lineamientos y normativa establecida a nivel estatal y federal	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento al Programa Institucional de Desarrollo

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES/EXPECTATIVAS		NIVEL DE IMPACTO	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA
	INTERNA	EXTERNA			
Comunidad y Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de estudios Profesionistas comprometidos con el bienestar social 	Futuros profesionistas como entes de transformación social	Bajo (B)	Ofertando programas de estudio pertinentes a la región	Alianza colaborativa con el sector industrial, para trabajar en la realización de AST y mejorar el desempeño de los alumnos y egresados
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Pago de las facturas en tiempo Pago justo Alianzas estratégicas 	Relación mutuamente beneficiosa	Medio (M)	Evaluaciones y retroalimentaciones a proveedores.	Resultados de evaluaciones y retroalimentaciones a proveedores
Órganos Certificadores (ISO)	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Promover la mejora continua en procesos institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Mostrar transparencia y confiabilidad en la gestión universitaria ante terceros. 	Alto (A)	<ul style="list-style-type: none"> Implementación documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a ISO 9001:2015. Seguimiento de auditorías internas y externas. Atención oportuna a hallazgos y no conformidades. Revisión por la dirección con enfoque en mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de auditorías internas programadas conforme al calendario del SGC. Auditorías externas anuales por parte del organismo certificador. Revisión por la dirección. Registros de planes de acción ante no conformidades detectadas.
Egresados	<ul style="list-style-type: none"> Mantener vínculo institucional que permita seguimiento de trayectoria. Ser considerados en actividades académicas y de evaluación del perfil de egreso. 	<ul style="list-style-type: none"> Acceder a servicios como bolsa de trabajo, actualización profesional o posgrados. Contar con reconocimiento social y valor en el mercado laboral. Recibir información oportuna sobre eventos, beneficios o servicios dirigidos a egresados. 	Medio (M)	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de una base actualizada de egresados. Ejecución de encuestas de seguimiento laboral y satisfacción. Gestión de la Red de Egresados y acceso a bolsa de trabajo. Participación en eventos de vinculación y actualización profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación periódica de encuestas de seguimiento a egresados. Registro y análisis de resultados en indicadores de empleabilidad y satisfacción. Mantenimiento de la base de datos de la Red de Egresados. Gestión de ofertas en la Bolsa de Trabajo institucional y seguimiento de su uso. Participación de egresados en evaluaciones de pertinencia curricular o eventos institucionales.

MC-UTHS-A03 Rev.02

Nivel de Impacto: Se refiere al grado de influencia que tiene cada parte interesada en el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Se clasifica en tres niveles:

- Alto (A): Su impacto es directo y determinante en el logro de los resultados institucionales.
- Medio (M): Su influencia es importante pero parcial o de apoyo.
- Bajo (B): Su impacto es indirecto o con efecto limitado en el desempeño del SGC.

La asignación debe basarse en el análisis del contexto institucional y la relación estratégica con la parte interesada.

Este análisis tiene como finalidad identificar las partes interesadas relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, así como sus necesidades, nivel de impacto, mecanismos de cumplimiento y seguimiento, en cumplimiento del numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se describen los elementos que conforman el sistema implementado en la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora incluyendo los servicios que abarca, su aplicación dentro de la institución, las exclusiones justificadas y las partes interesadas relevantes para su funcionamiento.

RAZÓN SOCIAL:	
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO, SONORA	
ALCANCE:	
Formación de profesionales a través de programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU) basado en el modelo de competencias profesionales, con opción a programas educativos de nivel Licenciatura e Ingeniería, así como servicio de educación continua, a través de los macroprocesos: Directivo, Gestión de la Calidad Institucional, Planeación Estratégica Institucional, Extensión y Difusión Universitaria, Servicios Escolares, Académico, Vinculación y Servicios a la Industria y Administración de Recursos.	
LÍMITES:	
Blvd. de los Seris Final Sur S/N, Parque Industrial, 83299 Hermosillo, Son.	
APLICABILIDAD Y REFERENCIAS:	
ISO 9001:2015, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-REQUISITOS ISO 9000:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO	
PARTES INTERESADAS:	
Aspirantes, Alumnos, Padres de familia, Sector Industrial (Vinculación y Educativo), Personal Administrativo y Docente, DGUTyP, Organismos Gubernamentales a nivel Estatal y Federal, Proveedores, Comunidad y Sociedad, Organismos Certificadores (ISO) y Egresados.	
PRODUCTOS:	
Estudiantes Egresados TSU o Licenciatura, titulados con cédula profesional. Usuarios capacitados a través de educación continua	
HORARIO:	
<u>HORARIO DE CLASES</u> Turno matutino: 7:00 am a 2:00 pm (Dependiendo del programa educativo se puede extender hasta las 3:00 pm) de lunes a viernes. Turno vespertino: 2:00 pm a 9:00 pm de lunes a viernes. <u>HORARIO ADMINISTRATIVO</u> 8:00 am a 3:00 pm de lunes a viernes.	

EXCLUSIONES
EXCLUSIONES DE LA NORMA:
<p style="text-align: center;">8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios <i>La Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) es quien diseña y envía los planes y programas académicos y la Institución los ejecuta.</i> Trazabilidad de las mediciones (7.1.5.2) <i>Los equipos que se utilizan en laboratorios y talleres son de referencia para práctica de los alumnos, no para ofrecer un servicio externo.</i></p>
EXCLUSIONES DEL INMUEBLE:
<p style="text-align: center;">Edificio T, no se cuenta con una carta de recepción a la Universidad por parte del Instituto Sonorense de Infraestructura Educativa (ISIE)</p>
DATOS DE CONTACTO
CORREO ELECTRÓNICO:
calidad@uthermosillo.edu.mx
TELÉFONO:
(662) 251 1100 al 04 ext. 1072 y 1075

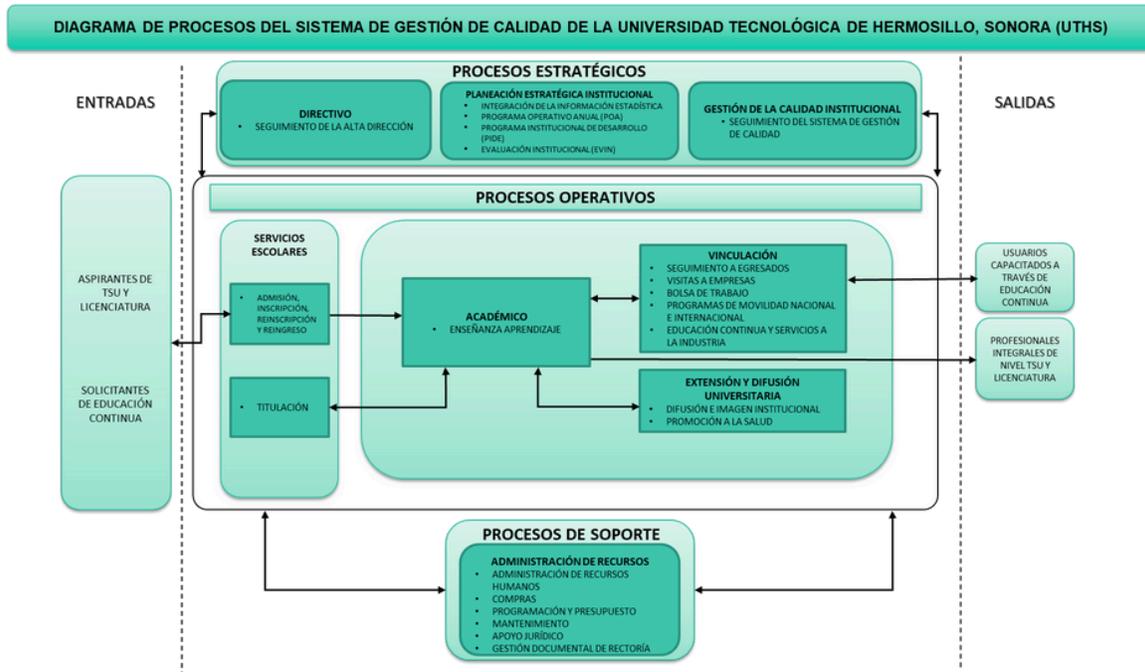
MC-UTHS-A04 Rev.02

Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora permite establecer de manera precisa los límites, exclusiones y condiciones bajo las cuales opera el sistema, así como los productos y servicios que comprende. Esta delimitación proporciona un marco de referencia esencial para la planificación, implementación y mejora de los procesos institucionales, asegurando su coherencia con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Asimismo, identificar las partes interesadas relevantes y las ubicaciones físicas de aplicación refuerza la alineación del sistema con el contexto organizacional, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas, la gestión eficiente de los recursos y el cumplimiento de los objetivos de calidad institucional.

4.4 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

El siguiente diagrama muestra un esquema general del Sistema de Gestión de Calidad de la UTHS, se pueden visualizar sus procesos, secuencia e interacciones.



MC-UTHS-A05 Rev.02

Contar con una representación integral del Sistema de Gestión de la Calidad permite fortalecer la gestión institucional, facilitar su comprensión por parte de la comunidad universitaria y asegurar que cada proceso cumpla su función dentro de una estructura alineada a los objetivos institucionales. Además, proporciona una base para evaluar el desempeño, asignar responsabilidades, establecer controles y fomentar una cultura organizacional orientada a resultados y a la mejora continua.

Esta visión articulada de los procesos permite a la Universidad Tecnológica de Hermosillo optimizar la planeación, ejecución y evaluación de sus funciones sustantivas y de apoyo, al mismo tiempo que asegura la coherencia entre los objetivos de calidad, los recursos disponibles y las expectativas de las partes interesadas. Asimismo, contribuye al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, al fortalecer el enfoque basado en procesos, facilitar la identificación de riesgos y oportunidades, y garantizar la trazabilidad de las acciones institucionales.

El mantenimiento y la actualización periódica de esta estructura aseguran que el SGC se mantenga vigente, adaptable y alineado con el contexto cambiante de la educación superior, contribuyendo de forma directa a la misión, visión y metas estratégicas de la Universidad.

A fin de garantizar una gestión eficiente, ordenada y alineada con los principios del Sistema de Gestión de la Calidad, la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora ha identificado, documentado y clasificado sus procesos institucionales en macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos. Esta estructura permite visualizar con claridad la forma en que se interrelacionan las funciones sustantivas y de apoyo de la Universidad, y asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. A continuación, se presenta el listado detallado que conforma el SGC institucional, el cual se encuentra documentado y disponible para consulta en el [sitio oficial del Sistema de Gestión de la Calidad](#).

Simbología:

Tipo de proceso

Macroproceso

- Proceso
- > Subproceso
- 1. Procedimiento

Procesos Estratégicos

Directivo (DIR)

- **DIR-P01 Rev.01** Revisión del Cumplimiento de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Gestión de la Calidad Institucional (GCI)

- **GCI-P01 Rev. 01** Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad
 - 1. **GCI-P01S00P01 Rev.01** Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad
 - 2. **GCI-P01S00P02 Rev. 01** Control de Servicio No Conforme
- > **GCI-P01S01 Rev.01** Control Interno Institucional
 - 1. **GCI-P01S01P01 Rev.01** Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
 - 2. **GCI-P01S01P02 Rev.01** Control y Seguimiento de Quejas y Sugerencias
- > **GCI-P01S02 Rev.01** Auditorías Internas
 - 1. **GCI-P01S02P01 Rev.01** Acciones Correctivas
 - 2. **GCI-P01S02P02 Rev.01** Acciones Preventivas

Planeación Estratégica Institucional (PEI)

- **PEI-P01 Rev.01** Integración de Información Estadística
- **PEI-P02 Rev.01** Programa Operativo Anual (POA)
- **PEI-P03 Rev. 01** Programa Institucional de Desarrollo (PIDE)
- **PEI-P04 Rev.01** Evaluación Institucional (EVIN)

Procesos Operativos

Extensión y Difusión Universitaria (EDU)

- EDU-P01 Rev.01 Difusión e Imagen Institucional
 1. EDU-P01S00P01 Rev.01 Campaña de Difusión y Divulgación Institucional
 2. EDU-P01S00P02 Rev.01 Publicación de Boletines de Prensa
 3. EDU-P01S00P03 Rev.01 Publicación en Medios Electrónicos
- EDU-P02 Rev.01 Programa de Promoción a la Salud
 1. EDU-P02S00P01 Rev.01 Atención Psicológica
 2. EDU-P02S00P02 Rev.01 Servicios de Enfermería

Servicios Escolares (SES)

- SES-P01 Rev.01 Admisión, Inscripción, Reinscripción y Reingreso
 - > SES-P01S01 Rev.01 Equivalencias
 - > SES-P01S02 Rev.01 Otorgamiento de Becas
- SES-P02 Rev.01 Titulación

Académico (ACA)

- ACA-P01 Rev.01 Enseñanza - Aprendizaje
 - > ACA-P01S01 Rev. 01 Asignación de Carga Académica
 - > ACA-P01S02 Rev. 01 Servicios Bibliotecarios
 1. ACA-P01S02P01 Rev.01 Mantenimiento del Acervo Bibliográfico
 2. ACA-P01S02P02 Rev.01 Servicios del Centro de Cómputo Bibliotecario
 - > ACA-P01S03 Rev.01 Formación Integral
 - > ACA-P01S04 Rev.01 Tutorías
 - > ACA-P01S05 Rev.01 Evaluación de Estudiantes
 - > ACA-P01S06 Rev.01 Desarrollo de Estadías
 - > ACA-P01S07 Rev.01 Evaluación al Desempeño Académico Docente

Vinculación y Servicios a la Industria (VSI)

- VSI-P01 Rev.01 Seguimiento de Egresados
- VSI-P02 Rev.01 Visitas a Empresas
- VSI-P03 Rev.01 Bolsa de Trabajo
- VSI-P04 Rev.01 Programas de Movilidad Nacional e Internacional
- VSI-P05 Rev.01 Educación Continua y Servicios a la Industria

Procesos de Soporte

Administración de Recursos (ADR)

- **ADR-P01 Rev.01** Administración de Recursos Humanos
 1. **ADR-P01S00P01 Rev.01** Altas y Bajas de Personal
 2. **ADR-P01S00P02 Rev.01** Capacitación del Personal
- **ADR-P02 Rev.01** Compras
- **ADR-P03 Rev.01** Programación y Presupuesto
- **ADR-P04 Rev.01** Mantenimiento
 1. **ADR-P04S00P01 Rev.01** Mantenimiento Preventivo a Instalaciones
 2. **ADR-P04S00P02 Rev.01** Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular
 3. **ADR-P04S00P03 Rev.01** Mantenimiento Preventivo de Tecnologías de la Información
 4. **ADR-P04S00P04 Rev.01** Mantenimiento Correctivo a Instalaciones
 5. **ADR-P04S00P05 Rev.01** Mantenimiento Correctivo del Parque Vehicular
 6. **ADR-P04S00P06 Rev.01** Soporte Técnico
- **ADR-P05 Rev.01** Apoyo Jurídico
 1. **ADR-P05S00P01 Rev.01** Elaboración y Revisión de Contratos
 2. **ADR-P05S00P02 Rev.01** Elaboración y Revisión de Convenios
 3. **ADR-P05S00P03 Rev.01** Elaboración y Actualización de la Normativa Institucional
- **ADR-P06 Rev.01** Gestión Documental de Rectoría
 1. **ADR-P06S00P01 Rev.01** Resguardo de Archivo Muerto

La delimitación y documentación de los macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora permite establecer con claridad la estructura operativa del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la trazabilidad, estandarización y mejora continua de las actividades institucionales. Esta organización sistemática no solo facilita el cumplimiento de los requisitos normativos, sino que también fortalece la coherencia entre las funciones estratégicas, sustantivas y de soporte, permitiendo una mejor coordinación entre áreas y una operación institucional más eficiente.

Además, esta clasificación permite identificar puntos críticos de control, asignar responsabilidades de manera precisa y facilitar la medición del desempeño por medio de indicadores y mecanismos de seguimiento. Al mantener actualizada esta estructura, la Universidad asegura su capacidad de adaptación ante cambios internos o del entorno, fortaleciendo su enfoque a procesos, su orientación a resultados y su compromiso con la calidad y la mejora continua en beneficio de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora reitera su compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, y lo demuestra mediante el cumplimiento de las siguientes acciones, alineadas al numeral 5.1.1 de la norma ISO 9001:2015:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC,
- b) Asegurándose de que se establezca la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Universidad;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC dentro de los procesos de negocio de la Institución;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de conformidad con los requisitos del SGC;
- g) Asegurándose que el SGC logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad

[\(Anexo 1: MC-UTHS-A06 Rev.02 Carta Compromiso Liderazgo del SGC\)](#)

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El área de Rectoría de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora se asegura que todas sus áreas y personal identifiquen adecuadamente las necesidades y requerimientos de los clientes mediante una estrecha relación con estos y una coordinación efectiva de la etapa de planeación para la prestación del Servicio Educativo, en la cual se contemplan dichas necesidades, así como también los requerimientos legales y normativos de la propia Universidad. Del mismo modo se asegura que se determinen y consideren los riesgos que pueden afectar la conformidad de los servicios y que dichos requerimientos de los clientes se cumplan con el propósito de satisfacer o exceder sus expectativas. Estas acciones son respaldadas por mecanismos como encuestas de satisfacción, procedimientos de quejas y sugerencias, y reuniones de seguimiento institucional.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora declara como su Política de Calidad, la siguiente:

“La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, forma Profesionales Integrales alineados al desarrollo de la dimensión económica, política, cultural y social de su entorno mediante el cumplimiento de la normatividad institucional aplicable y un Sistema Educativo reconocido por la mejora continua de su calidad, en beneficio de los estudiantes y futuros ciudadanos como entes de transformación social.” MC-UTHS-A07 Rev.01

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora se encuentra documentada, difundida y disponible como parte esencial del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a lo establecido por la norma ISO 9001:2015.

Esta política:

a) Se mantiene como información documentada en los medios institucionales y en el repositorio oficial del SGC;

b) Es comunicada de manera sistemática al personal académico, administrativo y directivo, a través de cursos de inducción, capacitaciones, reuniones institucionales, correo electrónico y señalética visible en áreas estratégicas. Se promueve su comprensión y aplicación en todos los niveles, asegurando que sea interiorizada y alineada con las funciones de cada colaborador;

c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, tales como estudiantes, empleadores, organismos certificadores y autoridades externas, por medios digitales (sitio web institucional) y durante auditorías o procesos de evaluación.

A través de estos mecanismos, la Universidad garantiza que la Política de Calidad no solo esté disponible, sino que se entienda, se aplique y se mantenga viva en la operación diaria de todos los procesos que conforman el SGC.

[Anexo 2: MC-UTHS-A08 Rev.02 Toma de conciencia de la política de calidad](#)

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

El Área de Rectoría de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura que las funciones, responsabilidades y autoridad de cada uno de los puestos y niveles jerárquicos dentro de la institución sean claramente definidas, comunicadas y comprendidas, con base en los lineamientos establecidos en este Manual de Calidad, el Manual de Organización, y los procesos documentados que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta claridad en la estructura organizacional permite establecer con precisión quién es responsable de qué actividades, quién tiene autoridad para tomar decisiones y quién contribuye directamente al cumplimiento de los requisitos del sistema y de los objetivos de calidad institucionales.

Además, se garantiza que todo el personal conozca su función en relación con el aseguramiento de la conformidad de los procesos, el logro de los resultados previstos y la promoción de la mejora continua. Este enfoque fortalece la coordinación entre áreas, evita duplicidades y facilita la rendición de cuentas. La línea de autoridad y la estructura formal de la Universidad se representan visualmente en el organigrama institucional, el cual se presenta a continuación como referencia documentada.

[Anexo 3: MC-UTHS-A09 Rev.02 Organigrama Específico de la UTHS.](#)

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora aborda los riesgos y oportunidades mediante el cumplimiento y seguimiento a la Matriz de Análisis de Riesgos y Oportunidades, la cual es regulada por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno del Estado de Sonora y presentada de forma trimestral en las reuniones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). Es responsabilidad del Director o Secretario de Área y de su Enlace del Comité del Sistema de Gestión de Calidad coordinar con los distintos departamentos la detección, revisión, clasificación y seguimiento de los riesgos, cuya evidencia es enviada al Auxiliar de Administración de Riesgos y al Auxiliar de Control Interno. Estas acciones se integran al Sistema de Gestión de la Calidad mediante el análisis de contexto, la toma de decisiones estratégicas en las reuniones del Comité de Calidad, el seguimiento en el Programa Operativo Anual (POA) y la revisión periódica de los procesos institucionales, contribuyendo así a la prevención de desviaciones y al fortalecimiento de la mejora continua.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Objetivo General:

Garantizar la excelencia académica y social, a través de la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas.

Objetivos Específicos:

- Cumplir con los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2015, asegurando la consolidación de la calidad en la Universidad.
- Ofrecer programas académicos, servicios de apoyo estudiantil y actividades de formación integral alineados con las leyes, regulaciones y normativas pertinentes que permitan al estudiante finalizar con éxito su formación profesional.
- Brindar servicios de educación continua que generen valor agregado al sector empresarial y a la Universidad.
- Atender las solicitudes para la operación del sistema, mediante la gestión adecuada de recursos humanos, financieros, infraestructura y equipamiento.

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora establece sus objetivos de calidad con base en los lineamientos de la política institucional, así como en las áreas clave de desempeño que integran el Sistema de Gestión de la Calidad. Estos objetivos representan compromisos institucionales orientados al fortalecimiento de la calidad académica, administrativa y de vinculación, y son definidos considerando tanto el contexto organizacional como las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Su determinación, monitoreo y actualización son coordinados por el área de Rectoría, en colaboración con los directores de área y responsables de proceso, a través de sesiones del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cada objetivo se formula de manera estructurada, asegurando que sea específico, medible, alcanzable, relevante y limitado en el tiempo, conforme a los principios de gestión por resultados. Además, están alineados con los indicadores estratégicos y operativos institucionales, lo cual permite su trazabilidad y evaluación periódica. Las metas y acciones asociadas a cada objetivo se documentan por área, tomando en cuenta las funciones que desempeñan y los recursos disponibles, asegurando su implementación efectiva y la rendición de cuentas.

Esta integración permite que los objetivos de calidad no solo se mantengan alineados con la dirección estratégica y la mejora continua del sistema, sino que también sean una herramienta activa para la toma de decisiones, la priorización de recursos y la consolidación del enfoque a procesos. Al mantenerlos como un componente dinámico del SGC, la Universidad garantiza su pertinencia institucional y fortalece su compromiso con la excelencia, la transparencia y la satisfacción de quienes integran y se benefician del servicio educativo.

[Anexo 4: MC-UTHS-A10 Rev.02 Objetivos de calidad y su planificación para lograrlos](#)

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El Área de Rectoría de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura que:

a) La planeación de la Calidad es desarrollada por el Comité de Calidad y autorizada por el Consejo Técnico, con el fin de cumplir con los requisitos establecidos, así como el cumplimiento de los Objetivos de Calidad.

b) Mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planean y realizan modificaciones al mismo.

[Anexo 5: MC-UTHS-A11 Rev.02 Planificación de los cambios](#)

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora anualmente elabora su presupuesto de necesidades de recursos de acuerdo a la cantidad de alumnos actuales y al plan de crecimiento, incluyendo a aquellos que se determinen en las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad para:

- a) Implementar, mantener y mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Lograr la satisfacción del Cliente, mediante la identificación y cumplimiento de sus necesidades y requerimientos.

El ejercicio del presupuesto se lleva a cabo de acuerdo al techo autorizado por la federación y el estado. La identificación de necesidades de recursos de infraestructura y equipo se planea en la elaboración del Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM) y el Programa de Fortalecimiento a la Calidad de Instituciones de Educación Superior (PFCE); ambos son gestionados ante la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas para su adquisición.

De igual forma, en las fichas de proceso se hace referencia a los recursos utilizados para poder ejecutarlos. Estos recursos son evaluados en función de su suficiencia y eficacia durante las revisiones por la Dirección, así como mediante los indicadores establecidos en los procesos documentados del SGC, lo cual permite asegurar su disponibilidad oportuna y su alineación con los objetivos de calidad institucional.

7.1.2 PERSONAS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura que el personal que participa en actividades que afectan directamente la calidad del servicio educativo cuenta con la competencia necesaria para cumplir sus responsabilidades conforme a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta competencia se define a partir de criterios institucionales relacionados con la preparación académica, habilidades específicas, formación técnica y experiencia profesional.

La verificación de dicha competencia inicia desde los procesos de selección y contratación, mediante el cumplimiento de perfiles de puesto formalmente establecidos en el Manual de Organización, en el Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia de la UTHS (RIPPPA) y en los instrumentos normativos del Departamento de Recursos Humanos. Cada perfil incluye los requisitos mínimos de escolaridad, experiencia y capacidades requeridas para desempeñar las funciones asignadas. Estos requisitos son revisados por la Dirección de Administración y Finanzas en coordinación con los titulares de área, garantizando que el personal ingresante posea los conocimientos y habilidades necesarias para contribuir eficazmente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, se impulsa el fortalecimiento permanente de la competencia del personal a través de acciones de capacitación, inducción, actualización y evaluación del desempeño. Estos procesos son coordinados por el área correspondiente y alineados con las necesidades detectadas en las áreas operativas, así como con los resultados del análisis de riesgos, auditorías y revisión por la Dirección.

Cada ficha de proceso documentado dentro del SGC identifica los recursos humanos requeridos para su ejecución, incluyendo funciones específicas. Esta información permite asegurar que las actividades que influyen en la conformidad del servicio se desarrollen con personal calificado, comprometido y en mejora continua.

La Universidad establece mecanismos formales de seguimiento y evaluación de la competencia del personal, a través de registros, controles y revisiones internas, lo que asegura la trazabilidad, confiabilidad y mejora continua del recurso humano institucional.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, se encuentra ubicada al Sureste de la Ciudad de Hermosillo, Sonora. Construida dentro del Parque Industrial Sonora.

Conformada en forma de Polígono Irregular con un área total de 33 Hectáreas, donadas a la Institución por el Gobierno del Estado de Sonora.



Contando con una superficie total de terreno de 330,000 m², la Institución cuenta con una superficie total construida de 32,350 m² de los cuales 18,950 m², son construcciones de edificios para docencia, laboratorios y talleres.

Edificios

La Institución cuenta con un total de 18 edificios y 7 áreas recreativas y de deportes, los cuales se detallan a continuación:



MC-UTHS-A12 Rev.02

Además cuenta con una infraestructura física, tecnológica y operativa adecuada para asegurar el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, vinculación y administración, así como para garantizar la operación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad.

En términos de espacios físicos académicos, la Universidad dispone de 18 edificios que albergan 95 aulas con una capacidad instalada para atender a 2,850 alumnos por turnos matutino y vespertino. Asimismo, se cuenta con un total de 40 laboratorios y 16 talleres equipados para prácticas especializadas, lo que permite fortalecer el enfoque práctico de los programas educativos mediante el desarrollo de competencias técnicas, científicas y tecnológicas. Estos espacios están diseñados para atender las necesidades específicas de cada carrera, facilitando una experiencia formativa integral, segura y contextualizada.

En cuanto a recursos tecnológicos, la UTHS cuenta con 846 equipos de cómputo distribuidos entre funciones educativas, docentes y administrativas. Esta dotación permite asegurar que el personal y el estudiantado cuenten con acceso a herramientas digitales actualizadas, plataformas institucionales y sistemas informáticos que apoyan la enseñanza, el aprendizaje, la gestión académica y los servicios de apoyo. La infraestructura tecnológica también incluye redes de comunicación internas, conectividad inalámbrica y sistemas de respaldo que garantizan la continuidad operativa de los servicios universitarios.

La institución dispone de un programa formal de mantenimiento preventivo y correctivo, coordinado por el Departamento de Mantenimiento e Infraestructura, la Dirección de Sistemas de Información y Comunicación y el Departamento de Materiales y Servicios Generales, que tiene como propósito conservar en condiciones óptimas la infraestructura física, tecnológica y parque vehicular. Este programa considera diagnósticos periódicos, atención a reportes de incidencias, conservación de espacios y supervisión de condiciones de seguridad, y está vinculado con los procesos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad.

La información sobre disponibilidad, distribución y características del equipamiento e infraestructura es monitoreada y registrada oficialmente en el Prontuario Estadístico Enero - Abril 2025 (UTHS, 2025, p. 89), el cual sirve como fuente oficial de datos para fines de planeación, toma de decisiones, y mejora continua. Esta documentación complementa la evidencia institucional del cumplimiento con el requisito 7.1.3 de la norma ISO 9001:2015, al demostrar que la Universidad ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para asegurar la conformidad de sus servicios educativos.

Edificio	Descripción	Tipo de Edificio	Año de Construcción	No de Aulas	Capacidad en Aulas
Edificio A	Rectoría	Edificio Capacidad 300	2007	0	0
Edificio B	Vinculación	Edificio Capacidad 300	2001	0	0
Edificio C	Biblioteca	Edificio Atípico 150	2000	0	0
Edificio D	Laboratorio de Mecánica	Laboratorio Pesado de 7 entre ejes	1998	0	0
Edificio E	Tecnologías de la Información	Unidad de Docencia Tipo 2 Niveles	1998	12	360
Edificio F	Mantenimiento Industrial / Energías Renovables	Unidad de Docencia Tipo 2 Niveles		17	510
Edificio G	Innovación de Negocios y Mercadotecnia / Gestión de Negocios y Proyectos	Unidad de Docencia Tipo 2 Niveles	2000	16	480
Edificio H	Gimnasio	Edificio Atípico 300	2005	0	0
Edificio J	Laboratorio de Mecatrónica	Laboratorio Pesado de 7 entre ejes	1999	0	0
Edificio K	Ingeniería Industrial y Minería	Unidad de Docencia Tipo 2 Niveles	1999	15	450
Edificio L	Gastronomía / Protección Civil y Emergencias	Unidad de Docencia Tipo 2 Niveles	2002	17	510
Edificio M	Comedor	Edificio Atípico 150	2005	0	0
Edificio P	Laboratorio de Informática, Cocinas	Laboratorio Pesado de 7 entre ejes	2005	2	60
Edificio Q	Laboratorio de Mantenimiento y Procesos Industriales	Laboratorio Pesado de 7 entre ejes	2000	0	0
Edificio R	Almacén General	Edificio Atípico 50	2008	0	0
Edificio S	Centro de Innovación de Energías Renovables	Unidad de Docencia Tipo 1 Nivel	2010	0	0
Edificio T	Unidad de Docencia (Sin entrega)	Unidad de Docencia Tipo 1 Nivel	2013	0	0
Edificio U	Metal Mecánica / Mecatrónica / Manufactura Aeronáutica	Unidad de Docencia Tipo 2 Niveles	2017	16	480
Total de Edificios		18		95	2850

Redes y Servidores

Además del equipamiento institucional, la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cuenta con equipamiento dedicado al área de las tecnologías de la comunicación al interior del campus, los cuales consisten de sites ubicados en diferentes puntos estratégicos y los cuales están constituidos con equipamiento consistente en servidores, switches, computadoras y control del flujo de comunicación vía internet.

Con este equipamiento se logra la conectividad en el campus universitario y se logra mantener las plataformas de enseñanza tecnológica como Moodle, Classroom, Teams, Google Meet; de una manera operativa y efectiva como apoyo a la catedra docente.

Profesores por equipo de informática:

No de Profesores	275	1.83
No de equipos de informática	150	

Alumnos por equipo de cómputo:

Matrícula total	3,177	6
No de equipos de informática	568	

Alumnos por aula:

Matrícula total	3,177	33
Número de Aulas	95	

Numero de equipos de cómputo:

Asignadas a:	No de Computadoras
Educativo	568
Docente	150
Administrativos	127
Total de equipos de computo	846

De acuerdo con el análisis de distribución tecnológica y relación con la planta académica y estudiantil, se observa que la Universidad mantiene una proporción favorable en el uso de recursos digitales. Actualmente, por cada equipo de cómputo asignado a los laboratorios de informática se tiene un promedio de 1.83 docentes y 6 estudiantes, lo que permite una atención adecuada a las necesidades académicas y de formación digital. Estas proporciones reflejan un equilibrio funcional entre la cantidad de usuarios y el acceso al equipo, facilitando la operación de actividades como clases prácticas, uso de plataformas educativas, elaboración de materiales didácticos y evaluación en línea.

Asimismo, con 95 aulas activas y una matrícula total de 3,177 estudiantes, el indicador de alumnos por aula se sitúa en 33 estudiantes por salón, lo que se considera una distribución razonable para los niveles de educación superior tecnológica. Esta relación permite una organización eficiente de grupos y horarios, así como el aprovechamiento óptimo de los espacios disponibles.

Estos datos no solo evidencian el uso racional de los recursos físicos y tecnológicos, sino que también permiten identificar áreas de oportunidad para reforzar la disponibilidad de equipamiento en función de la matrícula, tendencias de crecimiento y requerimientos específicos de los programas académicos. La institución utiliza estos indicadores como insumo para los procesos de planeación, mejora y toma de decisiones estratégicas relacionadas con el fortalecimiento de la infraestructura institucional.



7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora reconoce que un ambiente laboral adecuado es un factor clave para asegurar el desempeño eficiente de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, promueve condiciones físicas, sociales y organizacionales que favorezcan la seguridad, el bienestar, la salud y la motivación del personal académico, administrativo y de apoyo, así como de los estudiantes.

En el ámbito físico, la Universidad proporciona instalaciones limpias, iluminadas, ventiladas y seguras, con acceso a servicios sanitarios, áreas comunes y mobiliario funcional que facilitan el desarrollo de las actividades institucionales. Además, se cuenta con señalización, rutas de evacuación, equipo contra incendios y condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

En el aspecto psicosocial, se promueve un entorno de trabajo colaborativo, respetuoso e inclusivo, donde se fomenta la participación del personal en comités, actividades culturales y de integración, así como en acciones de comunicación interna y capacitación. Estas iniciativas buscan fortalecer el sentido de pertenencia, la comunicación efectiva y la mejora del clima laboral.

La Universidad también mantiene un enfoque preventivo en materia de salud, seguridad y ergonomía, con campañas institucionales, programas de promoción a la salud y acciones coordinadas con Protección Civil, en cumplimiento con las normativas aplicables. Además, se impulsan actividades extracurriculares como parte de la formación integral y del bienestar de la comunidad universitaria.

Estas condiciones del ambiente de trabajo se monitorean y evalúan de forma permanente a través de observaciones, auditorías internas, encuestas y mecanismos de atención a quejas o sugerencias, lo que permite identificar áreas de mejora y asegurar que el entorno organizacional contribuya al desempeño eficaz de los procesos.

Estas condiciones contribuyen directamente a la conformidad de los servicios educativos ofrecidos por la Universidad, al facilitar un entorno propicio para el aprendizaje, la docencia y la gestión institucional.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1 GENERALIDADES

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora determina y proporciona los recursos necesarios para llevar a cabo actividades de seguimiento y medición que permitan demostrar la conformidad de sus servicios con los requisitos establecidos. Estos recursos comprenden tanto equipos físicos como sistemas y herramientas tecnológicas que se emplean en la recolección de datos, el control de indicadores, la verificación de condiciones operativas y la evaluación del desempeño institucional.

Para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, la Universidad asegura que los recursos utilizados para el seguimiento y medición sean apropiados al tipo de proceso o variable evaluada, considerando la precisión, frecuencia de uso y criticidad de la información que generan. Estos recursos pueden incluir formatos y sistemas de captura de datos, herramientas de control estadístico, plataformas digitales de seguimiento académico, así como indicadores institucionales y operativos establecidos en los procesos documentados del SGC.

Cuando el seguimiento o medición representa una parte crítica del control del servicio (como en la evaluación académica, procesos de mantenimiento o servicios bibliotecarios), la Universidad verifica que los instrumentos y mecanismos utilizados sean aptos para su propósito. Esta verificación se realiza mediante revisiones periódicas, control de versiones, mantenimiento y actualización de formatos o sistemas, conforme a los lineamientos establecidos en los procedimientos internos y fichas de proceso.

La evidencia documental que respalda la idoneidad de estos recursos forma parte del control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, y es revisada durante auditorías internas, reuniones del Comité de Calidad y procesos de mejora continua.

[Anexo 6: MC-UTHS-A15 Rev.02 Seguimiento de indicadores de procesos](#)

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

En virtud de que la actividad fundamental y razón de ser de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora es la prestación de un Servicio Educativo, este apartado de la norma ISO 9001:2015 no aplica, ya que no se utilizan en los procesos sustantivos de formación académica de Técnicos Superiores Universitarios, Ingenieros o Licenciados instrumentos de medición que requieran trazabilidad metrológica bajo criterios técnicos, tecnológicos o normativos.

La evaluación del desempeño académico, el seguimiento institucional, la recolección de datos administrativos o el control de indicadores no dependen de dispositivos físicos que requieran calibración técnica o control metrológico, por lo que no se identifican riesgos asociados al uso de instrumentos de medición en los procesos académicos o administrativos.

No obstante, en caso de que algún proceso de apoyo llegara a incorporar equipos que requieran verificación o calibración técnica (por ejemplo, en talleres o laboratorios), estos serán controlados conforme a los lineamientos de sus áreas y, en su caso, mediante evidencias de trazabilidad proporcionadas por proveedores acreditados. Hasta la fecha, no se han identificado tales casos que justifiquen la aplicación de este numeral.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora reconoce que el conocimiento organizacional es un recurso esencial para asegurar la operación eficaz de sus procesos, la conformidad del Servicio Educativo y el logro de los objetivos institucionales. Por ello, identifica, conserva, actualiza y pone a disposición el conocimiento necesario para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para el desempeño efectivo de las funciones académicas, administrativas y de apoyo.

Este conocimiento incluye tanto información documentada (como normativas institucionales, procesos, programas académicos, lineamientos operativos, bases de datos y resultados de auditorías) como el conocimiento tácito derivado de la experiencia del personal y de las buenas prácticas desarrolladas dentro de la institución. Estos saberes se transmiten y mantienen disponibles a través del Site del SGC, la intranet institucional, plataformas académicas, correos institucionales, reuniones del Comité de Calidad, sesiones de planeación y documentos de gestión compartida.

El Departamento de Recursos Humanos, a través del procedimiento ADR-P01S00P02 "Capacitación de Personal", gestiona la identificación de necesidades formativas y coordina acciones orientadas al fortalecimiento de competencias del personal, permitiendo preservar y actualizar el conocimiento clave de cada puesto. Esta estrategia se refuerza con el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, la participación en cursos, talleres, actividades de actualización, así como la retroalimentación proveniente de auditorías internas, encuestas de satisfacción y revisiones por la Dirección.

Adicionalmente, la Universidad considera de manera proactiva la necesidad de adquirir o desarrollar nuevo conocimiento ante cambios normativos, avances tecnológicos, incorporación de nuevos programas educativos o detección de oportunidades de mejora. Estas acciones se integran a la planeación institucional y a los mecanismos de mejora continua.

Con estas prácticas, la UTHS garantiza que el conocimiento organizacional se mantenga disponible, pertinente, actualizado y transferible, apoyando la continuidad operativa, la innovación, la mejora del desempeño institucional y el cumplimiento sostenido de los requisitos del servicio educativo.

7.2 COMPETENCIA

Rectoría en conjunto con Recursos Humanos y los Responsables de las diferentes áreas de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora, mediante un análisis de necesidades y de acuerdo al servicio que se requiera, realiza las siguientes actividades:

a) Determina la competencia necesaria: en las cédulas de puestos que debe de cumplir el personal que participa en la Prestación del Servicio. Esta competencia se basa en el cumplimiento de los criterios que se detallan a continuación y que se relacionan directamente para cada uno de los puestos:

1. Nivel de Escolaridad
2. Destreza y Habilidad
3. Criterio e Iniciativa
4. Experiencia en el sector productivo.

Cuando se requiere contratar personal, se asegura que este cumpla con lo definido en las cédulas de puestos y en el RIPPPA.

b) Proporciona la capacitación requerida mediante la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad o toma las acciones adecuadas para satisfacer las necesidades que se identifiquen como producto de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad o cuando se requiera.

c) Evalúa la efectividad de las acciones tomadas.

d) Asegura que todo el personal es consciente de la importancia y relevancia del desempeño de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Calidad.

La Dirección de Administración y Finanzas en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos, genera y mantiene los Registros en el expediente del personal, como evidencia de la Educación, Competencia, Habilidades y Experiencia con los que cumple el personal.

La Universidad establece mecanismos para asegurar que su personal posea las competencias necesarias para el desarrollo efectivo de sus funciones, especialmente aquellas que impactan directamente en la calidad del Servicio Educativo y en la satisfacción de las partes interesadas. Para ello, se promueve un entorno institucional que favorece el desempeño profesional, el aprendizaje continuo y la toma de decisiones con base en criterios técnicos, normativos y estratégicos.

La competencia no se limita únicamente al cumplimiento de requisitos formales de formación académica, sino que también considera habilidades interpersonales, pensamiento crítico, capacidad de análisis, compromiso con la mejora continua, conocimiento del entorno institucional y dominio de herramientas y tecnologías aplicables a cada área. La Universidad valora estos elementos como parte integral del perfil de un colaborador competente.

La UTHS fomenta la participación activa del personal en proyectos institucionales, grupos de mejora, cuerpos colegiados y comités transversales, donde se desarrollan competencias como liderazgo, colaboración interdisciplinaria, solución de problemas y gestión del cambio. Este enfoque práctico complementa los esquemas formales de desarrollo profesional, permitiendo que el conocimiento se transforme en experiencia institucional.

La evaluación del nivel de competencia también se fortalece mediante la observación directa, el seguimiento de resultados por indicadores, la calidad de los productos o servicios entregados, y la retroalimentación de usuarios internos y externos. En caso de detectar brechas de competencia, los responsables de área proponen medidas específicas de desarrollo o reorientación de funciones, las cuales se canalizan de manera documentada conforme a los procesos establecidos.

Las evidencias relacionadas con el cumplimiento de los criterios de competencia del personal se conservan conforme al sistema de control documental de la Universidad y están disponibles para auditorías internas, externas o revisiones por la Dirección a través del proceso ADR-P01 "Administración de Recursos Humanos".

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura que el personal que participa en procesos bajo su control sea plenamente consciente de la importancia de su función dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), de la política y los objetivos de calidad, así como de las implicaciones que tendría el incumplimiento de los requisitos establecidos.

Para fomentar esta conciencia institucional, la Universidad cuenta con un curso en línea de acceso abierto para todo el personal, el cual está diseñado para promover el conocimiento de la norma ISO 9001:2015, su aplicación en el contexto universitario y los beneficios de la mejora continua. Este curso forma parte de la estrategia de sensibilización y fortalecimiento del compromiso del personal con la calidad institucional y el logro de los objetivos estratégicos.

Además, los integrantes del Comité de Gestión de Calidad tienen la responsabilidad de promover activamente en sus respectivas áreas el entendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el compromiso con la mejora continua. A través de la comunicación directa, la difusión de información y la participación en sesiones institucionales, refuerzan el papel que desempeña cada colaborador en la eficacia del sistema.

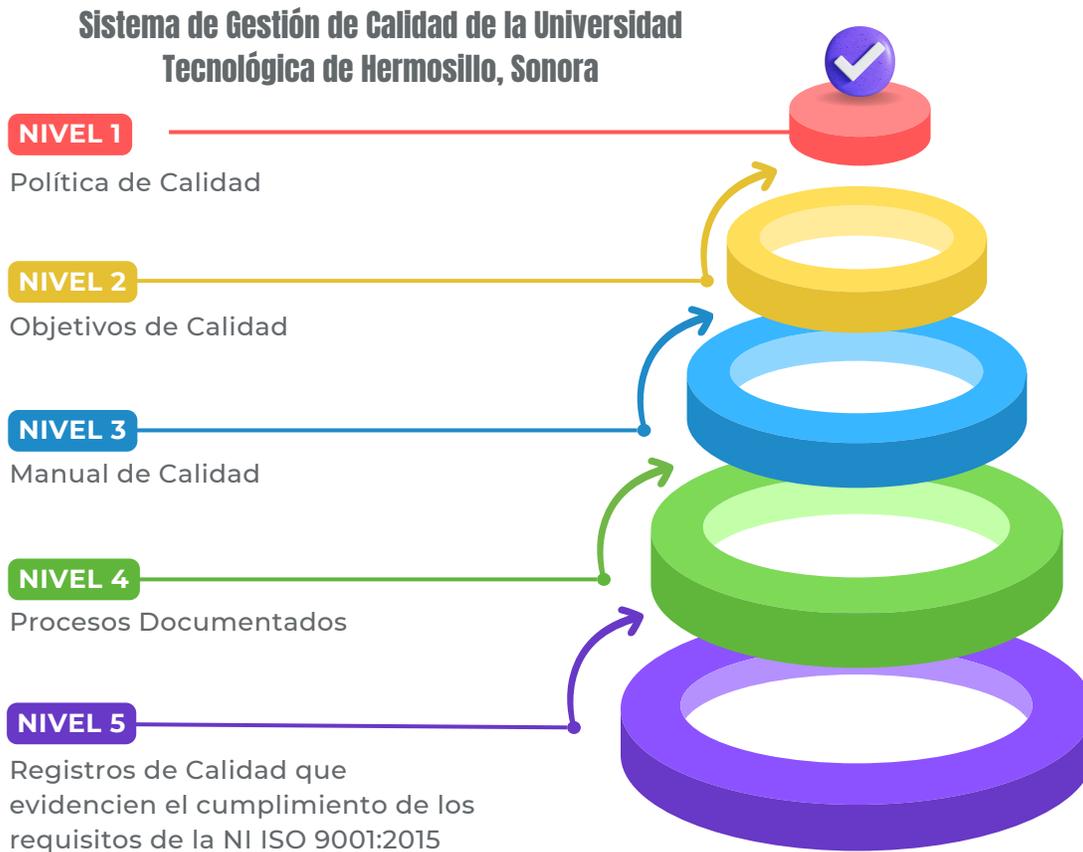
El personal de mandos medios y superiores tiene la función de asegurar que las personas a su cargo comprendan claramente la importancia de sus actividades, su contribución al cumplimiento de los objetivos de calidad y el impacto que tienen sus decisiones en el desempeño general del sistema. Por su parte, los responsables de proceso instruyen al personal operativo sobre cómo aplicar en la práctica diaria los lineamientos de la Política de Calidad, los objetivos establecidos y los compromisos definidos por la organización.

Estas acciones permiten que el personal no solo conozca el contenido formal del SGC, sino que también lo internalice como parte de una cultura organizacional orientada al servicio, la mejora y la satisfacción de las partes interesadas. La toma de conciencia se refuerza de manera continua a través de capacitaciones, inducciones, auditorías internas, evaluaciones de desempeño y mecanismos de retroalimentación, asegurando que todos los niveles organizacionales contribuyan de forma activa y consciente a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

La estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora se integra como se muestra a continuación:



Manual de Calidad

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cuenta con un Manual de Calidad debidamente documentado, que es mantenido, revisado y en mejora continua para establecer las directrices que norman el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora reconoce la importancia de mantener una gestión adecuada de la información documentada como un elemento fundamental para garantizar la trazabilidad, el cumplimiento normativo, la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El SGC de la Universidad está conformado por información documentada que incluye tanto los documentos requeridos expresamente por la norma ISO 9001:2015 como aquellos que la propia institución ha determinado necesarios para asegurar la planeación, operación, control, evaluación y mejora de sus procesos. Esta información comprende manuales, políticas, fichas de proceso, subproceso y procedimiento, registros, formatos, evidencias operativas, reportes de seguimiento, indicadores, planes, informes de auditoría, comunicaciones institucionales, entre otros documentos que respaldan la conformidad con los requisitos del sistema.

La Universidad asegura que esta información se mantenga disponible y accesible para los usuarios correspondientes en el momento y lugar en que se requiera, ya sea a través de plataformas electrónicas como el Site del SGC o mediante medios físicos cuando aplique. Asimismo, se establecen medidas para protegerla contra accesos no autorizados, pérdida de integridad, uso indebido o deterioro.

La gestión de la información documentada se rige por los principios de actualización continua, conservación estructurada y eliminación controlada, conforme a lo establecido en el procedimiento institucional GCI-P01S00P01 "Control de Documentos del SGC".

Estos procedimientos establecen las acciones necesarias para asegurar que la información:

- Esté correctamente identificada y codificada;
- Cuenten con un formato y soporte adecuados;
- Sea revisada y aprobada en cuanto a su conveniencia y adecuación antes de su emisión;
- Se encuentre disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se requiera;
- Esté debidamente protegida en cuanto a confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Adicionalmente, dichos procedimientos definen cómo se coordinan las actividades de control relacionadas con:

- Su distribución, acceso, recuperación y uso;
- El almacenamiento y preservación, garantizando su legibilidad;
- El control de versiones y cambios;
- La conservación de registros y la disposición final de los documentos obsoletos.

Con esta estructura, la Universidad asegura la integridad de su información documentada y contribuye de manera efectiva al desempeño y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.



8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación del Servicio Educativo y para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a lo establecido en sus manuales, procedimientos, fichas de procesos, programas institucionales y normativa aplicable.

Para cada proceso se definen entradas, salidas, responsables, recursos necesarios, criterios de aceptación y mecanismos de seguimiento y medición. Estos elementos se encuentran descritos en las fichas de proceso, subproceso y procedimiento institucionales, disponibles a través del Site del SGC, y son revisados periódicamente en las reuniones del Comité Gestión de Calidad o por las áreas responsables.

La Universidad asegura que las actividades se desarrollen bajo condiciones controladas, incluyendo la asignación de personal competente, el uso de infraestructura y tecnología apropiada, y la aplicación de métodos de seguimiento y validación. También se considera el enfoque a riesgos y oportunidades, con base en el análisis del contexto, la matriz institucional de riesgos y los planes de mejora derivados de sus indicadores, auditorías internas o revisión por la dirección.

Cuando se requieren cambios en los procesos, estos son gestionados conforme a lo establecido en el procedimiento GCI-P01S00P01 "Control de Documentos del SGC", lo cual permite asegurar que cualquier ajuste planificado o no planificado sea evaluado, aprobado y registrado para evitar desviaciones y garantizar la trazabilidad.

Las evidencias del control operacional y del cumplimiento de los requisitos del servicio se conservan como información documentada en los formatos establecidos, registros institucionales, plataformas académicas, reportes de seguimiento y demás medios definidos por cada área operativa.

Con estas acciones, la Universidad garantiza que la operación de sus procesos sea coherente con la planificación estratégica, el cumplimiento de los requisitos del cliente y el enfoque a la mejora continua del SGC.

La planificación para la realización del servicio educativo se lleva a cabo conforme a los planes de estudio vigentes, alineados con el calendario escolar oficial emitido por la autoridad educativa. El control de la operación del servicio educativo se ejerce mediante la aplicación de procedimientos específicos, el cumplimiento de objetivos de calidad y el seguimiento de indicadores institucionales.

La asignación de recursos para la operación está vinculada al presupuesto anual autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas. Dicho presupuesto se distribuye internamente mediante el Programa Operativo Anual (POA) de la UTHS, lo que permite garantizar la disponibilidad y aplicación de los recursos necesarios para la ejecución y control efectivo de los procesos institucionales.

8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora establece diversos mecanismos para garantizar una comunicación efectiva, oportuna y transparente con sus usuarios, principalmente estudiantes, aspirantes, egresados, empleadores y padres de familia, considerados como clientes directos e indirectos del Servicio Educativo.

La comunicación institucional abarca información relacionada con la oferta educativa, requisitos de admisión, proceso de inscripción, servicios escolares, estadías profesionales, titulación, becas, actividades extracurriculares, vinculación con el sector productivo y atención a trámites académicos y administrativos. Esta información se difunde por medio de canales oficiales como el portal web institucional, redes sociales verificadas, correos institucionales, oficinas de atención al público, ferias informativas, carteles físicos, y el sistema de control escolar.

La Universidad también atiende consultas, sugerencias, comentarios y quejas a través de medios electrónicos, buzones físicos, encuestas de satisfacción, servicios de atención directa y mecanismos establecidos en el procedimiento GCI-P01S01P02 "Control y Seguimiento de Quejas y Sugerencias". Esta retroalimentación se analiza para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del estudiante a lo largo de su trayectoria académica.

Adicionalmente, se mantiene comunicación constante con empresas, instituciones y organizaciones con las que se establecen convenios para prácticas profesionales, estadías, proyectos integradores o inserción laboral, asegurando que los requisitos y expectativas del sector productivo sean considerados en el proceso formativo.

La UTHS reconoce la importancia de establecer relaciones sólidas con sus partes interesadas, por lo que promueve un diálogo continuo, transparente y orientado a la mejora de sus servicios educativos, en cumplimiento con los principios del Sistema de Gestión de la Calidad y los objetivos institucionales.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora determina y analiza los requisitos necesarios para la prestación del Servicio Educativo, con el fin de asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios, así como de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector educativo.

Entre los requisitos considerados se encuentran aquellos expresamente comunicados por los estudiantes, aspirantes, egresados, padres de familia y empleadores, como parte de los procesos de admisión, inscripción, servicios escolares, enseñanza-aprendizaje, estadías profesionales, titulación y vinculación. Además, se toman en cuenta requisitos implícitos, como la calidad esperada del servicio, el cumplimiento de horarios, la atención oportuna, el seguimiento a egresados y la pertinencia de los programas educativos. Estos requisitos son analizados y validados en cuerpos colegiados como los Comités Académicos, el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad y los Consejos de Programas Educativos, que aseguran su alineación con los objetivos institucionales y los lineamientos del sector educativo.

La Universidad también se asegura de identificar y cumplir con los requisitos establecidos por los organismos normativos y reguladores, como la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP), así como aquellos derivados de convenios, acreditaciones, auditorías o evaluaciones externas. Cuando la Universidad establece convenios específicos con organismos públicos o privados, se consideran los requisitos contractuales o técnicos establecidos en dichos acuerdos como parte del análisis previo a la prestación del servicio. Estos lineamientos se reflejan en planes y programas de estudio, reglamentos, políticas institucionales y procedimientos documentados.

Antes de comprometerse con la prestación de los servicios, la Universidad evalúa su capacidad institucional para cumplir con los requisitos definidos, asegurando que dispone de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros necesarios. La evaluación de la capacidad para cumplir con los requisitos se realiza con apoyo del Plan de Desarrollo Institucional, los programas académicos autorizados por la DGUTyP y el presupuesto aprobado, lo cual garantiza la factibilidad del servicio ofrecido. Esta verificación forma parte de los procesos de planeación académica, elaboración del Programa Operativo Anual, diseño curricular, gestión de indicadores y evaluación de riesgos, lo cual permite garantizar la viabilidad y conformidad del servicio ofrecido.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora revisa de forma sistemática los requisitos relacionados con la prestación del Servicio Educativo antes de comprometerse formalmente a su oferta o ejecución. Esta revisión tiene como finalidad asegurar que los requisitos estén claramente definidos, que cualquier diferencia o inconsistencia sea resuelta, y que la institución cuente con la capacidad necesaria para cumplirlos de manera efectiva.

La Universidad forma parte de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP), dependiente de la Subsecretaría de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública, y adopta el modelo académico propio del subsistema de Universidades Tecnológicas. Este modelo establece lineamientos específicos para el diseño y actualización de programas educativos, los cuales son revisados y validados de acuerdo con criterios normativos, técnicos y de pertinencia laboral antes de ser ofertados institucionalmente. La revisión de requisitos se lleva a cabo en distintos momentos del ciclo institucional, incluyendo la planeación académica cuatrimestral, los procesos de inscripción y reinscripción, la firma de convenios de colaboración, y la elaboración del Programa Operativo Anual (POA). En cada caso se verifica que los requisitos sean claros, viables y estén alineados con la normativa aplicable y las capacidades institucionales disponibles.

Cuando los requisitos del estudiante, del entorno o de partes externas no están documentados formalmente, se confirma su validez mediante entrevistas, solicitudes oficiales, convenios, actas de reuniones o comunicaciones institucionales. Esta práctica permite asegurar una correcta interpretación y atención de las necesidades de los usuarios.

Si los requisitos llegaran a cambiar posterior al compromiso con el servicio, la Universidad actualiza la información documentada pertinente, como programas de estudio, cronogramas, procesos o formatos, conforme al procedimiento GCI-P01S00P01 "Control de Documentos del SGC", asegurando además la oportuna difusión de los cambios al personal involucrado.

Las evidencias de las revisiones realizadas se conservan como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, y pueden incluir actas de cuerpos colegiados, resoluciones oficiales, matrices de evaluación, planes académicos y registros administrativos, los cuales respaldan la trazabilidad y el cumplimiento con los requisitos del servicio educativo.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora forma parte del Subsistema de Universidades Tecnológicas, dependiente de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP), instancia que pertenece a la Subsecretaría de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública. Este organismo es el responsable del diseño y desarrollo de los programas educativos que operan en todas las universidades tecnológicas del país, incluyendo los planes de estudio de Técnico Superior Universitario (TSU), licenciaturas e ingenierías.

El diseño curricular, la estructura académica, las competencias por nivel de formación, las mallas curriculares y los perfiles de egreso son establecidos de manera centralizada por la DGUTyP, con base en criterios técnicos, estudios de pertinencia, requerimientos del sector productivo y normativas nacionales. Estos programas son difundidos oficialmente y puestos a disposición de las universidades mediante plataformas digitales, y su aplicación es obligatoria para todas las instituciones del subsistema.

Si bien la Universidad participa en la implementación, ejecución y seguimiento de estos programas, no interviene directamente en su diseño ni en su desarrollo original, por lo cual este requisito no resulta aplicable a la UTHS, conforme a lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015. La institución se compromete a cumplir fielmente con la aplicación de los programas educativos aprobados, asegurando su ejecución conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad competente.

En ese sentido, la UTHS se enfoca en asegurar la correcta operación del servicio educativo, la asignación de recursos, el cumplimiento de horarios, la planeación académica, la evaluación del aprendizaje, y la mejora continua de la prestación del servicio, dentro del marco definido por los programas diseñados externamente.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 GENERALIDADES

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora establece controles adecuados sobre los productos, servicios o procesos suministrados por proveedores externos, cuando estos tienen impacto directo o indirecto en la calidad del Servicio Educativo, en la operación de los procesos institucionales o en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El tipo y alcance del control se determina con base en la naturaleza del bien o servicio adquirido, su relevancia para la operación institucional, y el grado de riesgo asociado a su incumplimiento o falla. Entre los servicios y productos externos sujetos a control se encuentran: mantenimiento especializado, servicios de tecnología, materiales de laboratorio, papelería institucional, equipo de cómputo, servicios de vigilancia, limpieza, alimentación, impresión, transporte, entre otros.

Los criterios para la selección, evaluación, monitoreo y reevaluación de proveedores se encuentran definidos en el procedimiento ADR-P02 "Compras", y consideran aspectos como cumplimiento en tiempo y forma, calidad del producto o servicio entregado, atención a requerimientos contractuales, y cumplimiento con normas legales o técnicas aplicables. El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, en coordinación con las áreas usuarias, es responsable de aplicar dichos criterios y documentar las evaluaciones realizadas.

La Universidad también asegura que los procesos o servicios subcontratados no afecten su capacidad para proporcionar un servicio conforme, estableciendo cláusulas técnicas o administrativas en contratos y pedidos, y realizando verificaciones durante la recepción o prestación del servicio.

La Dirección de Administración y Finanzas, a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, se asegura de que los productos y servicios contratados satisfagan los requisitos necesarios para la prestación del Servicio Educativo, así como de las actividades de capacitación, evaluación y certificación institucional.

La adquisición de bienes y servicios se lleva a cabo mediante proveedores seleccionados, evaluados y autorizados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento antes mencionado, el cual define los lineamientos para asegurar que las adquisiciones se realicen con base en criterios de calidad, oportunidad, confiabilidad y legalidad.

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales realiza la evaluación de proveedores para cada producto o servicio solicitado, y toma decisiones pertinentes cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de los requisitos establecidos. En caso de incumplimientos, se aplican las acciones correspondientes, incluyendo la no renovación o sustitución del proveedor.

Como parte del control establecido, este Departamento verifica la conformidad de los productos y servicios adquiridos antes de su uso o incorporación al proceso institucional. La firma de aprobación en la orden de compra constituye la evidencia documentada de aceptación del bien o servicio.

Asimismo, se generan, archivan y conservan los registros de calidad derivados de las evaluaciones de proveedores, garantizando la trazabilidad y el seguimiento del desempeño de los proveedores externos.

Con estas acciones, la Universidad asegura que los productos y servicios proporcionados externamente no afecten negativamente la calidad del servicio educativo ni el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Toda la información documentada relacionada con el control de proveedores, incluyendo contratos, pedidos, evaluaciones, no conformidades o acciones correctivas, se conserva conforme a los lineamientos del SGC y puede ser consultada como evidencia durante auditorías o procesos de mejora.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura que los productos y servicios proporcionados por proveedores externos cumplan con los requisitos establecidos, y que su incorporación a los procesos institucionales no comprometa la calidad del servicio ni la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Previo a su comunicación, los requisitos establecidos en las órdenes de compra, solicitudes y contratos son revisados por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para asegurar su adecuación técnica, legal y operativa. Estos requisitos se transmiten a los proveedores de manera formal y documentada, conforme al proceso ADR-P02 "Compras".

La Universidad comunica a sus proveedores externos los requisitos aplicables respecto a:

- a) Los productos y servicios a proporcionar, incluyendo especificaciones técnicas, condiciones de entrega, lugar de recepción y criterios de aceptación;
- b) La necesidad de aprobación formal de:
 - 1. Los productos y servicios entregados (verificados al momento de recepción);
 - 2. Métodos o procesos técnicos específicos, cuando apliquen (como instalación, calibración o soporte técnico);
 - 3. La liberación de productos, sujeta a verificación por el área usuaria;

- c) La competencia del personal que preste el servicio, cuando aplique, incluyendo certificaciones, licencias o experiencia requerida;
- d) Las interacciones con la organización, principalmente a través del Departamento de Recursos Materiales y las áreas usuarias, durante la solicitud, entrega o servicio;
- e) El control y seguimiento del desempeño del proveedor, a través de evaluaciones basadas en cumplimiento, calidad, oportunidad y servicio;
- f) La verificación o validación por parte de la Universidad en las instalaciones del proveedor, cuando aplique. Hasta la fecha, este tipo de verificación no es una práctica recurrente en la UTHS, y solo se realizaría en casos especiales mediante acuerdos formales.

La evidencia del cumplimiento se documenta en órdenes de compra firmadas, facturas, actas de recepción, reportes de no conformidad y evaluaciones de proveedores.

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora implementa la prestación del Servicio Educativo bajo condiciones controladas, conforme a lo establecido en los planes y programas de estudio oficiales, procedimientos institucionales, lineamientos normativos y estructuras de gestión que aseguran el cumplimiento de los requisitos académicos, administrativos y de calidad.

Estas condiciones controladas incluyen, cuando aplican, los siguientes elementos:

a) La disponibilidad de información documentada, como planes de estudio, programas de asignatura, calendarios académicos, procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, lineamientos operativos, y reportes de evaluación, que definen:

1. Las características del servicio educativo (estructura curricular, créditos, evaluaciones, estadías, entre otros);
2. Los resultados esperados, como el logro de competencias, desempeño por unidad de aprendizaje, y perfiles de egreso.

b) El uso de recursos adecuados de seguimiento y medición, tales como listas de asistencia, plataformas institucionales, rúbricas de evaluación, indicadores académicos, y herramientas de seguimiento al desempeño estudiantil, para verificar el cumplimiento de los objetivos académicos.

c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en etapas clave del proceso educativo: inscripción, evaluación parcial y final, revisión de indicadores, prácticas y estadías, egreso y titulación. Estas acciones aseguran que se cumplan los criterios de control establecidos para los procesos y servicios ofrecidos.

d) El uso de infraestructura adecuada (aulas, laboratorios, talleres, espacios comunes, equipamiento, conectividad y plataformas digitales) y un ambiente propicio para el aprendizaje y la operación administrativa, de acuerdo con lo establecido en el punto 7.1.3 y 7.1.4 del presente Manual.

e) La designación de personal competente, conforme a los perfiles definidos en el Manual de Organización y mediante el cumplimiento del procedimiento ADR-P01S00P02 "Capacitación del Personal", que regula la detección de necesidades de formación, implementación de acciones de capacitación y evaluación del desarrollo de competencias del personal.

f) La validación de la capacidad institucional para cumplir los resultados planificados, mediante indicadores de eficiencia terminal, aprovechamiento académico, seguimiento a egresados y revisiones del desempeño institucional. Cuando estos resultados no puedan verificarse de forma directa, se aplican métodos de evaluación indirecta y mejora por retroalimentación.

g) La implementación de acciones para prevenir errores humanos, a través de procesos documentados, capacitación continua, validaciones en plataformas oficiales y supervisión académica y administrativa en etapas clave del proceso.

h) La ejecución de actividades de liberación, entrega y servicio posterior, como acreditación de materias, egreso, titulación, entrega de documentos oficiales, atención a egresados y servicios de seguimiento institucional.

Con estas condiciones controladas, la UTHS garantiza que la prestación del Servicio Educativo se realiza de manera estandarizada y eficaz, cumpliendo con los requisitos del cliente, la normativa aplicable y los compromisos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora realiza y mantiene la identificación y trazabilidad de la prestación del Servicio Educativo mediante el Expediente Individual del Cliente desde su Inscripción y durante todas las etapas en la prestación del Servicio Educativo hasta su Titulación.

La identificación del Servicio Educativo se lleva a cabo mediante el control individual del Cliente en su expediente. Para ello se le asigna a cada Cliente un número de expediente al momento de inscribirse a la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora.

El número de expediente se integra de 8 dígitos, que representan:

- a) Los primeros dos dígitos corresponden al año de ingreso.
- b) El tercer dígito corresponde al período de inscripción en el año, esto es:
 1. Período Enero-Abril
 2. Período Mayo-Agosto
 3. Período Septiembre-Diciembre
- c) El cuarto y quinto dígito corresponden a la clave de la carrera a la que ingresan.
- d) Sexto, séptimo y octavo dígito corresponden al consecutivo de inscripción.

La Universidad utiliza medios apropiados para la identificación y trazabilidad de las salidas del Servicio Educativo, con el propósito de asegurar la conformidad con los requisitos establecidos en los programas académicos, procedimientos institucionales y normativa aplicable.

Durante el desarrollo del proceso educativo, se identifican y controlan las salidas a través de documentos y sistemas electrónicos que permiten verificar su estado respecto al cumplimiento de los criterios académicos, administrativos y de calidad. Entre estos medios se incluyen:

- Registros académicos por asignatura;
- Calificaciones parciales y finales;
- Constancias de acreditación;
- Actas de evaluación;
- Certificados de estudios;
- Títulos y cédulas profesionales;
- Resultados de prácticas, estadías y evaluaciones finales.

La identificación del estado de cada salida se lleva a cabo mediante validaciones periódicas, seguimiento de indicadores, revisiones por parte de docentes, titulares de unidades administrativas, jefes de departamento y direcciones académicas, y a través de la plataforma institucional, que proporciona trazabilidad desde el ingreso hasta la conclusión de los estudios del estudiante.

Cuando la trazabilidad es requerida formalmente (por ejemplo, en certificaciones, equivalencias, o emisión de documentos oficiales), se conserva la información documentada necesaria que permite rastrear las actividades realizadas, los responsables involucrados, los criterios aplicados y los resultados obtenidos. Esta información incluye hojas de control, historiales académicos, folios institucionales, bases de datos internas y archivos resguardados.

De esta forma, la UTHS garantiza la identificación clara de las salidas del proceso educativo y, cuando aplica, la trazabilidad completa de los registros que permiten demostrar el cumplimiento con los requisitos del servicio.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora se compromete a cuidar, proteger y resguardar adecuadamente toda propiedad perteneciente a los clientes (principalmente estudiantes, egresados o usuarios externos) o a proveedores externos, mientras esté bajo su control o sea utilizada dentro del marco de sus procesos institucionales.

Esta propiedad puede incluir, entre otros: documentación oficial, equipos, dispositivos electrónicos, materiales entregados para prácticas o servicios, propiedad intelectual, datos personales y cualquier otro bien tangible o intangible que sea suministrado para su utilización o incorporación en el desarrollo de actividades académicas, administrativas o de apoyo.

La Universidad identifica y registra estos bienes, en su caso, durante el proceso de recepción o uso, y asegura su resguardo conforme a los lineamientos establecidos en los procedimientos internos y reglamentos vigentes. Se aplican medidas de protección física, informática o documental, según el tipo de propiedad, incluyendo mecanismos de control de acceso, respaldo digital, etiquetado, uso exclusivo en espacios autorizados y protección contra pérdida, daño o mal uso.

En el caso de datos personales de los estudiantes, docentes, proveedores o visitantes, la UTHS cumple con lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y su equivalente estatal, de igual forma en el Aviso de Privacidad Institucional, asegurando la confidencialidad, integridad y uso autorizado de la información.

Cuando por alguna razón la propiedad del cliente o proveedor externo resulte dañada, extraviada, deteriorada o se detecte que no es apta para su uso, se informa oportunamente a la parte correspondiente y se conserva evidencia documentada de lo ocurrido, conforme a los procedimientos establecidos y a lo requerido por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Con estas acciones, la Universidad garantiza el trato responsable, ético y conforme a norma de cualquier propiedad externa bajo su custodia, protegiendo la confianza depositada por los usuarios y proveedores en la institución.

8.5.4 PRESERVACIÓN

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora implementa medidas de preservación adecuadas para asegurar que las salidas del Servicio Educativo — como constancias, historiales académicos, certificados, títulos profesionales, evaluaciones, registros administrativos y demás productos generados— se mantengan en condiciones que garanticen su conformidad con los requisitos institucionales, legales y de calidad.

La preservación de estas salidas se aplica durante todo el proceso de generación, validación, emisión, entrega y resguardo de la documentación, y puede incluir acciones como:

- Identificación y trazabilidad mediante códigos, sellos oficiales, folios electrónicos o físicos;
- Manipulación adecuada de documentos físicos o digitales, evitando su daño, alteración o uso indebido;
- Control de acceso a registros confidenciales a través de claves, perfiles autorizados y restricciones de uso;
- Resguardo físico y digital en archivos institucionales o servidores respaldados por la Dirección de Sistemas de Información y Comunicación;
- Transmisión segura de la información, ya sea de forma impresa o electrónica, conforme a los protocolos internos;
- Protección de la integridad de los registros mediante respaldos, firmas electrónicas, validaciones internas y revisión por personal autorizado.

Asimismo, se aplican medidas específicas en la preservación de documentos oficiales como títulos, certificados y actas, los cuales se almacenan en condiciones controladas por las áreas responsables (como Servicios Escolares y Secretaría Académica), conforme a los reglamentos vigentes.

Estas acciones permiten asegurar que las salidas del servicio mantengan su validez, legibilidad, integridad y disponibilidad a lo largo del tiempo, cumpliendo con los compromisos del Sistema de Gestión de la Calidad y con las expectativas de las partes interesadas.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cumple con los requisitos aplicables a las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, asegurando la atención y el seguimiento a los egresados una vez concluida su formación, así como la emisión oportuna de la documentación oficial que acredita los estudios realizados.

Estas actividades se ejecutan mediante los siguientes procesos institucionales:

- SES-P02 "Titulación", que establece los lineamientos para la gestión, validación y entrega de títulos profesionales y cédulas oficiales;
- VSI-P01 "Seguimiento de Egresados", que contempla la recolección y análisis de información sobre el desempeño de los egresados en el ámbito laboral y su percepción del servicio educativo recibido;
- VSI-P03 "Bolsa de Trabajo", que regula la vinculación con el sector productivo para facilitar la inserción laboral de los egresados a través de servicios de intermediación ocupacional.

Adicionalmente, se atienden solicitudes posteriores relacionadas con constancias, certificados parciales, aclaraciones o trámites académicos, y se asegura la conservación de los expedientes escolares conforme a los lineamientos normativos y de control documental aplicables.

Para determinar el alcance de estas actividades, la Universidad considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios en materia educativa, profesional y de protección de datos personales;
- b) Las consecuencias potenciales de demoras o errores administrativos que puedan afectar la trayectoria profesional del egresado;
- c) La naturaleza del servicio educativo y la vigencia del título o certificado otorgado;

- d) Las necesidades expresas de los usuarios finales del servicio (egresados, empleadores, instituciones receptoras);
- e) La retroalimentación obtenida mediante encuestas, solicitudes formales y reportes de mejora continua.

Estas acciones permiten garantizar una atención responsable y conforme a norma incluso después de finalizada la prestación del servicio, reafirmando el compromiso institucional con la calidad, la mejora continua y la atención a las partes interesadas.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cuenta con mecanismos establecidos para revisar, autorizar y controlar los cambios que pudieran presentarse durante la prestación del Servicio Educativo o en los procesos institucionales asociados, con el fin de asegurar la continuidad en el cumplimiento de los requisitos aplicables y evitar desviaciones que afecten la calidad del servicio.

Todo cambio que impacte directa o indirectamente los procesos, procedimientos, formatos, criterios operativos o documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es evaluado conforme al procedimiento GCI-P01S00P01 "Control de Documentos del SGC", en el cual se definen las responsabilidades, criterios de revisión, niveles de autorización y seguimiento necesarios.

Los cambios pueden originarse por actualizaciones normativas, revisión de procesos internos, auditorías, recomendaciones de mejora, solicitudes de usuarios o ajustes derivados del entorno institucional. Antes de su implementación, dichos cambios son revisados por las áreas responsables y, cuando corresponde, por el Comité de Calidad, quienes valoran su viabilidad, impacto, riesgo y coherencia con los objetivos institucionales.

Como parte del control, se conserva información documentada que evidencia:

- Los resultados de la revisión del cambio;
- Las personas que autorizaron su aplicación;
- Las acciones requeridas para su implementación y seguimiento;
- La versión actualizada de la documentación afectada.

De esta forma, la Universidad garantiza que los cambios en la operación o documentación del SGC se realicen de forma ordenada, con trazabilidad y asegurando que se mantenga la conformidad con los requisitos del servicio, la normativa aplicable y el enfoque de mejora continua.

[Anexo 7: MC-UTHS-A16 Rev.02 Control de los cambios](#)

8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura que los productos y servicios derivados de su función educativa —como certificados de estudios, títulos profesionales, constancias, historial académico, y la acreditación del egreso— se liberen únicamente una vez que se han cumplido satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas y los requisitos institucionales y normativos aplicables.

Para cada tipo de salida formal, se establecen criterios de aceptación definidos en los procesos correspondientes, que incluyen: cumplimiento del plan de estudios, acreditación de asignaturas, estadías, y validación administrativa de la información. La liberación solo se lleva a cabo cuando se verifica la conformidad completa del expediente del estudiante.

Estos criterios se revisan por parte del personal académico y administrativo autorizado Direcciones de Carreras Académicas, Secretaría Académica y personal de la Subdirección de Servicios Escolares. La evidencia de conformidad queda registrada en actas, reportes institucionales, plataformas digitales y en los formatos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

La liberación puede incluir:

- Certificados de estudios;
- Constancias oficiales;
- Actas de titulación;
- Expedientes de egreso;
- Títulos profesionales.

La autorización de la liberación queda trazable mediante la firma o validación de los responsables designados, de acuerdo con los procesos institucionales y los formatos aprobados. En caso de requerirse liberación anticipada o excepcional (por razones administrativas o convenios), esta debe ser autorizada por la autoridad competente y, cuando aplica, por el propio cliente (estudiante o egresado).

Toda la información documentada correspondiente a la liberación del servicio es conservada de acuerdo con los procedimientos de control de registros e información documentada, asegurando su disponibilidad, integridad y trazabilidad.

Por lo que, la Universidad se asegura que la liberación de sus productos y servicios se realiza únicamente una vez que se han verificado y cumplido satisfactoriamente los requisitos establecidos. En el caso del Servicio Educativo, esta liberación se concreta con la finalización del plan de estudios por parte del alumno, la acreditación del proceso de estadía y el cumplimiento de los requisitos para la titulación, conforme al procedimiento SES-PO2 "Titulación".

De igual forma, en el caso de los servicios de capacitación, evaluación y certificación de personas, la liberación se lleva a cabo tras la finalización del curso o evaluación correspondiente, asegurando el cumplimiento de los criterios establecidos por el curso mismo.

En lo relativo a cambios en los demás procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la liberación de documentos, procesos o modificaciones operativas se realiza previa solicitud del Titular de Área o Responsable del Proceso, quienes deben presentar formalmente el caso ante el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad. Este órgano revisa, valida y autoriza la liberación utilizando el formato [Anexo 8: MC-UTHS-A17 Rev.02 Liberaciones del Sistema de Gestión de Calidad](#)

El seguimiento y trazabilidad de estas liberaciones queda documentado mediante el formato [Anexo 9: MC-UTHS-A18 Rev.02 Control de Liberaciones del Sistema de Gestión de Calidad](#), bajo la responsabilidad del Departamento de Gestión de Calidad. Este registro incluye la evidencia de cumplimiento de los criterios de aceptación, la autorización formal y las acciones asociadas al proceso liberado, asegurando la integridad de la información y la conformidad del servicio.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora cuenta con mecanismos establecidos para identificar, controlar y tratar cualquier salida no conforme que se genere durante la prestación del Servicio Educativo o como resultado de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el fin de prevenir su uso, entrega o aplicación no intencionada.

Cuando se detectan salidas que no cumplen con los requisitos establecidos —ya sea en productos como certificados, constancias, actas, informes o servicios prestados— se toman las acciones necesarias en función de la naturaleza de la no conformidad y su impacto en la conformidad del servicio y en la satisfacción del usuario.

Estas salidas no conformes pueden ser tratadas mediante una o más de las siguientes acciones:

- a) Corrección inmediata de errores (como la reemisión de documentos, corrección de datos o reprogramación de servicios);
- b) Separación o suspensión de entrega de documentos o servicios hasta su revisión y validación final;
- c) Información al usuario o cliente sobre la situación detectada y el procedimiento para su resolución;

- d) En casos excepcionales, obtención de autorización institucional o de la parte interesada para aceptar la salida bajo concesión, si es viable y no afecta el cumplimiento de requisitos legales o normativos.

El tratamiento de estas situaciones se gestiona conforme al procedimiento institucional GCI-P01S00P03 "Control del Servicio No Conforme", donde se definen los pasos para su atención, registro, verificación posterior, responsables, formatos y seguimiento. Cuando una salida no conforme es corregida, se verifica nuevamente su conformidad antes de autorizar su uso o entrega, asegurando que cumple con los criterios aplicables. Las acciones tomadas, así como la evidencia de su resolución, son documentadas y conservadas como parte del control de la información del SGC. Este control permite a la Universidad garantizar que los productos y servicios entregados cumplan con los estándares de calidad establecidos, minimizando riesgos, evitando recurrencias y fortaleciendo la mejora continua.

8 . 7 . 2

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura la conservación de la información documentada relacionada con la atención de salidas no conformes, como parte del cumplimiento con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001:2015.

Dicha información incluye, al menos:

- a) La descripción clara de la no conformidad detectada, especificando el producto, servicio, proceso o documento afectado, así como la evidencia o situación que la originó;
- b) Las acciones correctivas, de contención o informativas que se hayan tomado para corregir o gestionar la no conformidad;
- c) El registro de cualquier concesión u autorización formal otorgada por el Comité de Gestión de Calidad, autoridades académicas o administrativas, en caso de que la salida no conforme sea aceptada bajo condiciones específicas;
- d) La identificación de la autoridad responsable de decidir la acción a seguir, incluyendo su nombre, cargo y firma o validación electrónica.

Toda esta información se gestiona y resguarda conforme al procedimiento GCI-P01S00P03 "Control del Servicio No Conforme", y se conserva en los medios establecidos (físicos o digitales) por el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando su disponibilidad, integridad, trazabilidad y confidencialidad cuando aplique. Esta trazabilidad documental fortalece la mejora continua y permite a la Universidad prevenir la recurrencia de no conformidades, proteger la calidad del servicio prestado y mantener la confianza de las partes interesadas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora ha determinado los elementos clave que requieren seguimiento, medición, análisis y evaluación, con el fin de asegurar el desempeño y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como la conformidad del servicio educativo con los requisitos establecidos por los usuarios, las autoridades regulatorias y la propia institución.

Para ello, se han identificado y definido:

- a) Los aspectos que requieren seguimiento y medición, incluyendo:
 - Indicadores institucionales establecidos en el Plan Institucional de Desarrollo (PIDE),
 - Indicadores operativos del Programa Operativo Anual (POA),
 - Resultados académicos de los estudiantes,
 - Satisfacción de los usuarios (estudiantes, docentes, egresados, empleadores),
 - Resultados de auditorías internas y externas,
 - Quejas, sugerencias y no conformidades,
 - Desempeño de los procesos y cumplimiento de los objetivos de calidad.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación utilizados, tales como:
 - Análisis estadístico de indicadores,
 - Encuestas de satisfacción,
 - Revisión por la Dirección,
 - Auditorías internas,
 - Análisis FODA,
 - Evaluaciones de cumplimiento y revisión documental,
 - Reportes de avance institucional.
- c) La frecuencia de medición y evaluación, que se establece en función del indicador o proceso, incluyendo:
 - Reportes,
 - Evaluaciones al finalizar ciclos escolares,
 - Análisis anual en la Revisión por la Dirección,
 - Seguimiento continuo a través del SGC y los responsables de procesos.
- d) La evaluación y análisis de los resultados, que se realiza en distintos niveles (estratégico, operativo y de soporte), permitiendo identificar desviaciones, oportunidades de mejora, tendencias y decisiones para el ajuste de estrategias institucionales.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora considera la satisfacción del cliente como un indicador fundamental para evaluar la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y asegurar la mejora continua en la prestación del Servicio Educativo y los servicios de apoyo.

La institución realiza el seguimiento sistemático de las percepciones de sus clientes —principalmente estudiantes, egresados, empleadores y usuarios de los servicios institucionales— respecto al grado en que se satisfacen sus necesidades y expectativas. Este seguimiento se lleva a cabo mediante la aplicación de diversos métodos definidos y formalizados por las áreas responsables.

Entre los métodos empleados para obtener, registrar y revisar esta información se encuentran:

- Encuestas de satisfacción aplicadas al término de cada cuatrimestre a estudiantes;
- Encuestas de satisfacción a egresados y empleadores, como parte del seguimiento institucional;
- Evaluaciones del servicio de titulación, servicios escolares, formación académica, servicios administrativos y de apoyo;
- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones;
- Reportes y métricas generadas desde el sistema educativo y otras plataformas de gestión;
- Retroalimentación obtenida en reuniones institucionales con estudiantes o docentes;
- Resultados de indicadores de desempeño vinculados con la experiencia del usuario.

La información recopilada es revisada por los responsables de proceso, Rectoría, la Dirección de Planeación y Evaluación, Secretaría Académica y el Comité del Sistema de Gestión de Calidad, y se considera en la toma de decisiones estratégicas, planes de mejora y acciones correctivas o preventivas.

Toda la evidencia generada a partir del seguimiento de la satisfacción del cliente se conserva como información documentada, conforme a los procedimientos de control establecidos, asegurando su disponibilidad, integridad y trazabilidad.

A través de este enfoque, la Universidad reafirma su compromiso con la calidad del servicio, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua en beneficio de su comunidad estudiantil y partes interesadas.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora lleva a cabo el análisis y evaluación de la información generada a partir del seguimiento sistemático de sus procesos, con el objetivo de transformar los datos en elementos útiles para la toma de decisiones estratégicas, operativas y de mejora continua.

Este análisis permite identificar patrones, desviaciones, fortalezas y áreas de oportunidad, facilitando la evaluación crítica del desempeño institucional. Se considera información proveniente de diversas fuentes internas y externas, procesada por las áreas responsables mediante herramientas estadísticas, cuadros comparativos, gráficas de tendencia y sistemas institucionales de información.

Los resultados de estos análisis son utilizados para:

- Detectar inconsistencias entre los resultados obtenidos y los resultados esperados;
- Priorizar acciones preventivas y correctivas con base en datos objetivos;
- Evaluar el impacto real de las acciones implementadas en el cumplimiento de metas;
- Retroalimentar los procesos y documentos del SGC con base en evidencia;
- Fundamentar propuestas de mejora o rediseño de procesos;
- Documentar el desempeño de actores clave internos y externos, como proveedores.

Este ejercicio analítico no se limita a la generación de reportes, sino que se convierte en un insumo esencial para los espacios de revisión colegiada, comités técnicos, auditorías internas, revisiones por la Dirección y planes de mejora institucional.

La evidencia derivada de estos análisis es conservada de acuerdo con las políticas de control documental del SGC y está disponible para su consulta, auditoría y trazabilidad.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

9.2.1

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados con el fin de obtener información objetiva sobre el grado de conformidad, implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a lo establecido en el subproceso GCI-P01S02 "Auditorías Internas".

Estas auditorías permiten verificar que:

- a.1) El sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos internos definidos por la organización, incluyendo sus procesos, procedimientos, políticas y objetivos de calidad;
- a.2) Se encuentra conforme con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) Está implementado de forma adecuada y mantiene su eficacia para asegurar la mejora continua, la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las auditorías se programan anualmente con base en el estado, criticidad y desempeño de los procesos, así como en los resultados de auditorías previas, riesgos identificados y áreas de oportunidad. La ejecución se realiza por auditores internos competentes, imparciales y ajenos al área auditada, garantizando la objetividad del proceso.

Los hallazgos, observaciones y conformidades detectadas se documentan en informes de auditoría, los cuales son presentados al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad y a los responsables de las áreas involucradas. Se realiza el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora, asegurando la trazabilidad y cierre de cada hallazgo en los plazos establecidos.

La información documentada generada en este proceso se conserva de acuerdo con los lineamientos del SGC, sirviendo como evidencia de cumplimiento, mejora y cumplimiento normativo.

9 . 2 . 2

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora ha establecido y mantiene un programa de auditorías internas documentado, conforme al subproceso GCI-PO1S02 "Auditorías Internas", con el propósito de asegurar la evaluación objetiva, imparcial y eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este programa contempla los siguientes elementos:

- a) La planificación y mantenimiento de un programa de auditoría anual, que considera la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes. Esta planificación toma en cuenta la criticidad de los procesos, los resultados de auditorías anteriores, los cambios institucionales, los riesgos identificados y el desempeño general de las áreas.
- b) La definición de criterios y alcance específicos para cada auditoría, los cuales se documentan y comunican previamente a los auditores y responsables de los procesos auditados, asegurando claridad en los objetivos y la cobertura del ejercicio.
- c) La selección de auditores internos competentes, imparciales y ajenos al área evaluada, asegurando la objetividad del proceso y el cumplimiento de los principios establecidos por la norma ISO 19011:2018, la cual se utiliza como guía para la realización de auditorías de sistemas de gestión.
- d) La ejecución de las auditorías conforme al cronograma aprobado, asegurando el cumplimiento metodológico, la evidencia objetiva, la aplicación de listas de verificación y la trazabilidad de cada hallazgo detectado.
- e) La comunicación oportuna de los resultados de cada auditoría a las direcciones, jefaturas y responsables de área correspondientes, mediante la entrega de informes escritos y, cuando aplica, su presentación en reuniones del Comité del SGC.
- f) La atención inmediata de hallazgos, mediante la aplicación de correcciones o acciones correctivas sin demoras injustificadas, conforme al procedimiento de atención de no conformidades y mejora continua.
- g) La conservación de información documentada como evidencia del cumplimiento del programa de auditorías, incluyendo: planes de auditoría, listas de verificación, informes, registros de seguimiento y cierre de acciones correctivas.

Con este enfoque, la UTHS garantiza que el proceso de auditoría interna contribuya de manera efectiva a la mejora continua, la evaluación de la conformidad y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 GENERALIDADES

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora realiza revisiones planificadas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica institucional.

Esta actividad es desarrollada conforme al subproceso DIR-P01 “Revisión del Cumplimiento de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad”, mediante el cual la Rectoría, en coordinación con el Comité del SGC, lleva a cabo una evaluación integral del sistema y del desempeño institucional.

La Revisión por la Dirección considera aspectos como:

- Resultados de auditorías internas y externas;
- Cumplimiento de objetivos de calidad e indicadores institucionales;
- Evaluación de la satisfacción de usuarios y partes interesadas;
- Desempeño de los procesos clave;
- Acciones tomadas ante riesgos y oportunidades;
- Cambios relevantes en el contexto institucional o normativo.

Estas revisiones tienen un carácter estratégico, y permiten a la Alta Dirección tomar decisiones informadas sobre la mejora continua del sistema, la asignación de recursos, la pertinencia de los procesos y la orientación de los esfuerzos institucionales en función de los objetivos establecidos.

Los resultados, acuerdos y acciones derivados de la Revisión por la Dirección se documentan y conservan conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la trazabilidad, el seguimiento y el cumplimiento normativo.

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección en la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora es una actividad planificada que considera múltiples fuentes de información relevantes para evaluar de manera integral el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su alineación con la estrategia institucional.

En cumplimiento del subproceso DIR-P01, se incorporan como entradas de análisis los siguientes elementos:

- a) El seguimiento al estado de las acciones acordadas en revisiones por la dirección anteriores, verificando su cumplimiento, eficacia y cierre documentado.

- b) La identificación de cambios relevantes en el contexto interno (como estructura organizacional, procesos, personal, recursos disponibles) y externo (normativas, políticas educativas, requerimientos de partes interesadas) que puedan afectar la operación del SGC.
- c) Información consolidada sobre el desempeño y eficacia del sistema, a partir de:
 1. Resultados de encuestas y mecanismos de retroalimentación de estudiantes, egresados, empleadores y otras partes interesadas;
 2. Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores establecidos en el POA y el PIDE;
 3. Análisis del desempeño de los procesos institucionales y la conformidad de los servicios prestados;
 4. Registros de no conformidades detectadas y las acciones correctivas implementadas;
 5. Tendencias derivadas del seguimiento y la medición institucional;
 6. Informes de auditorías internas y externas;
 7. Evaluaciones del desempeño de proveedores y servicios contratados.
- d) La revisión de la suficiencia y adecuación de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con los que cuenta la institución para operar el SGC de manera eficaz.
- e) La valoración de la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados conforme al análisis institucional (ver punto 6.1).
- f) La identificación de nuevas oportunidades de mejora que puedan fortalecer la calidad del servicio educativo, los procesos institucionales o la satisfacción de los usuarios.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección en la Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora concluye con un conjunto de decisiones, acuerdos y acciones estratégicas orientadas a fortalecer la operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y garantizar su alineación con las necesidades institucionales.

Las salidas de este ejercicio incluyen, de forma estructurada:

- a) La identificación y priorización de oportunidades de mejora en los procesos, servicios, infraestructura o prácticas organizacionales, con base en los análisis presentados.
- b) La determinación de ajustes o cambios necesarios en el SGC, como actualización de procesos, redefinición de indicadores, incorporación de nuevas herramientas de gestión, modificaciones en los criterios de auditoría o rediseño de procesos clave.

c) La definición de necesidades de recursos (humanos, financieros, tecnológicos, formativos, materiales) que aseguren la eficacia y sostenibilidad del sistema, así como la atención oportuna a los compromisos institucionales.

Estas decisiones se documentan en actas o reportes oficiales de la Revisión por la Dirección, y son asignadas con responsables, fechas de cumplimiento y mecanismos de seguimiento. Además, se da trazabilidad a través del Comité del SGC y del sistema institucional de mejora continua.

La Universidad conserva como información documentada todos los registros que respaldan los resultados de estas revisiones, conforme a los lineamientos del proceso DIR-P01 "Revisión del Cumplimiento de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad" y las disposiciones del SGC, garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad ante auditorías internas o externas.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora mantiene un enfoque permanente hacia la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como parte de su compromiso con la excelencia educativa, la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La institución determina y selecciona de forma sistemática las oportunidades de mejora mediante el análisis de información proveniente de auditorías internas y externas, revisiones por la dirección, quejas o sugerencias, evaluación de indicadores, resultados de encuestas de satisfacción, seguimiento a no conformidades, y retroalimentación de los usuarios.

Las acciones derivadas de este enfoque buscan:

- a) Mejorar los servicios educativos y administrativos, ajustándolos para dar cumplimiento a los requisitos establecidos y anticipar las necesidades y expectativas futuras de estudiantes, empleadores y otras partes interesadas;
- b) Corregir desviaciones, reducir los efectos no deseados e implementar medidas que fortalezcan el control de procesos clave;
- c) Incrementar el desempeño global y la eficacia del SGC, asegurando la alineación con la estrategia institucional y el entorno normativo aplicable.

El enfoque de mejora de la Universidad contempla desde acciones correctivas y preventivas hasta iniciativas de innovación, rediseño de procesos, incorporación de nuevas herramientas de gestión, reorganización operativa o actualización de metodologías académicas.

Todas las oportunidades de mejora seleccionadas son evaluadas con base en su impacto, viabilidad y alineación estratégica, y su implementación es monitoreada por el Comité del SGC o por las áreas responsables, conforme a los procedimientos institucionales establecidos. La trazabilidad, seguimiento y resultados se conservan como información documentada, asegurando su integración al ciclo de mejora continua institucional.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.1

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora establece un enfoque sistemático para atender las no conformidades, ya sean detectadas durante la operación diaria, a través de auditorías, quejas de usuarios o cualquier otra fuente interna o externa. Este proceso se gestiona conforme al procedimiento institucional GCI-P01S02P01 "Acciones Correctivas", parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Cuando ocurre una no conformidad, la Universidad:

- a) Reacciona ante la situación detectada mediante:
 - a. Acciones inmediatas para controlar y corregir la no conformidad;
 - b. Atención oportuna a las consecuencias generadas, en caso de que hayan afectado procesos, servicios o usuarios.
- b) Evalúa la necesidad de acciones correctivas más allá de la solución inmediata, considerando:
 - c. El análisis detallado de la no conformidad;
 - d. La determinación de la causa raíz;
 - e. La revisión de posibles no conformidades similares o potenciales en otros procesos.
- c) Implementa las acciones correctivas necesarias, asignando responsables, recursos y plazos de cumplimiento.
- d) Verifica la eficacia de las acciones tomadas, asegurando que el problema no se repita y que los resultados sean sostenibles.
- e) Actualiza, cuando es necesario, la matriz de riesgos y oportunidades asociada al proceso o servicio afectado, conforme a lo establecido en la planificación del SGC.
- f) Realiza los ajustes correspondientes al sistema si la no conformidad evidencia debilidades estructurales o de procedimiento que requieren corrección.

Las acciones correctivas implementadas son proporcionales al impacto de la no conformidad y se documentan, analizan y dan seguimiento conforme a los criterios establecidos en el procedimiento GCI-P01S02P01, asegurando la trazabilidad, la mejora continua y la retroalimentación institucional.

1 0 . 2 . 2

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora asegura la conservación de información documentada como evidencia del tratamiento adecuado de las no conformidades y de la implementación de las acciones correctivas correspondientes, conforme al procedimiento GCI-P01S02P01 "Acciones Correctivas".

Esta información documentada incluye:

- a) La descripción de la naturaleza de la no conformidad, su origen, los procesos o servicios afectados, así como las acciones inmediatas, correctivas o de contención que se hayan implementado.
- b) Los resultados derivados de las acciones correctivas, incluyendo la verificación de su eficacia, los responsables involucrados, las fechas de cumplimiento y cualquier seguimiento realizado.

La trazabilidad de estos registros garantiza la transparencia institucional, permite el análisis de recurrencias, facilita la toma de decisiones en el Comité del SGC y refuerza el ciclo de mejora continua. Estos documentos se resguardan conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y a las políticas de control documental institucional.

1 0 . 3 M E J O R A C O N T I N U A

La Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora promueve la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), asegurando que se mantenga conveniente, adecuado y eficaz en función de las necesidades institucionales y de sus partes interesadas.

Para ello, se consideran los resultados del análisis de datos, las auditorías internas y las salidas de la Revisión por la Dirección, con el fin de identificar acciones de mejora que impulsen el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de los usuarios.

Estas mejoras se gestionan conforme a los procesos del SGC y se documentan para garantizar su trazabilidad y seguimiento, contribuyendo así al fortalecimiento de la calidad institucional.

CONTROL DE MODIFICACIONES

Numero de revisión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó
01	Todas	Creación del documento	01/07/2024	Ing. Diana Gpe. Moreno Córdova, Jefa de Depto. de Gestión de Calidad	M.C. Luz Delia Acedo Félix, Directora de Planeación y Evaluación	M.C. Clicerio Rivas Unzueta, Rector.
02	Todas	Actualización anual del documento	17/07/2025	Ing. Diana Gpe. Moreno Córdova, Jefa de Depto. de Gestión de Calidad	M.C. Luz Delia Acedo Félix, Directora de Planeación y Evaluación	Dr. Abel Leyva Castellanos, Rector.

CONTROL DE DOCUMENTOS

Tipo de documento	Título	Área Responsable	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Motivo de la creación o cambio del documento	Medio (electrónico, papel, ambos)	Responsable de la Disposición	Medio de almacenamiento/protección	Periodo de conservación
Interno / Público	MC- UTHS Rev.02 Manual de Calidad de la UTHS	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico / Papel	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico / Papel	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A01 Rev.02 Modelo de Negocio CANVAS de la UTHS	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A02 Rev.02 Análisis FODA	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A03 Rev.02 Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A04 Rev.02 Alcance del SGC de la UTHS	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A05 Rev.02 Diagrama de procesos del SGC	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años

Tipo de documento	Título	Área Responsable	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Motivo de la creación o cambio del documento	Medio (electrónico, papel, ambos)	Responsable de la Disposición	Medio de almacenamiento/protección	Periodo de conservación
Interno / Público	MC-UTHS-A06 Rev.02 Liderazgo	Todas	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Comité de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A07 Rev.02 Política de Calidad	Todas	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico / Papel	Comité de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A08 Rev.02 Toma de Conciencia Política de Calidad	Todas	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico / Papel	Comité de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A09 Rev.02 Organigrama Específico	Dirección de Administración y Finanzas	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Recursos Humanos	Electrónico	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A10 Rev.02 Objetivos de Calidad y su Planificación para lograrlos	Todas	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Comité de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Confidencial	MC-UTHS-A11 Rev.02 Planificación de los cambios	Todas	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico / Papel	Comité de Gestión de Calidad	Electrónico / Papel	3 años
Interno / Público	MC-UTHS-A12 Rev.02 Mapa UTHS	Dirección de Extensión Universitaria	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Dirección de Extensión Universitaria	Electrónico	3 años
Interno / Confidencial	MC-UTHS-A15 Rev.02 Seguimiento de Indicadores	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Confidencial	MC-UTHS-A16 Rev.02 Control de Cambios de la UTHS	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años
Interno / Confidencial	MC-UTHS-A17 Rev.02 Liberaciones del SGC	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Actualización anual	Electrónico / Papel	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico / Papel	3 años
Interno / Confidencial	MC-UTHS-A18 Rev.02 Control de Liberaciones del SGC	Dirección de Planeación y Evaluación	01/07/2024	17/07/2025	Modificaciones al Manual de Calidad	Electrónico	Departamento de Gestión de Calidad	Electrónico	3 años



Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

Dirección:

Boulevard de los Seris Final Sur S/N, Parque Industrial, C.P.
83299 Hermosillo, Son.

Teléfono:

(662) 251 1100 al 04

Página institucional:

<https://uth.sonora.gob.mx/>

Correo electrónico:

calidad@uthermosillo.edu.mx