

### Jefe del Departamento de Calidad

#### REQUISITOS

**Escolaridad:** Título profesional a nivel licenciatura relacionado con las funciones del departamento o afín.

**Experiencia:** 3 años de experiencia profesional.

#### TRAMO DE CONTROL

**Reporta a:** Rectora.  
Dirección de Planeación y Evaluación

**Supervisa a:** Jefe de oficina.  
Secretaria.  
Técnicos controlador de documentos.

#### OBJETIVO

**Gestionar, administrar y controlar el sistema de la calidad en la Universidad Tecnológica de Tulancingo.**

| FUNCIONES                                                                                                                                   | PRODUCTO                                                       | DURACIÓN        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|
| Solicitar revisión externa por una casa certificadora al sistema de la calidad.                                                             | Certificación al sistema de la calidad.                        | Una vez al año. |
| Representar a la dirección en el sistema de gestión de la calidad;                                                                          | Administración del Sistema de la Calidad.                      | Permanentemente |
| Revisión de la filosofía del sistema de la calidad "Visión, Misión, Política de calidad, Objetivos de la calidad y Valores institucionales" | Filosofía actualizada.                                         | Permanentemente |
| Coordinar las actividades del proceso educativo y de educación continua y emitir los acuerdo necesarios para tales efectos;                 | Registros del sistema de la Calidad.                           | Permanente      |
| Presentar al grupo directivo el calendario de reuniones;                                                                                    | Reunión de revisión por la dirección y acuerdos que se emitan. | Anual           |
| Ejecutar y/o gestionar las disposiciones generales y acuerdos del grupo directivo;                                                          | Acuerdo cumplido                                               | Permanente      |

|                                                                                                             |                                                                                                           |                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Presentar al grupo directivo el calendario de auditorías internas y externas;                               | Realización de auditorías internas y externas.                                                            | Dos veces al año las internas y una vez al año la externa. |
| Control y seguimiento de acciones correctivas y preventivas;                                                | Cierre de acciones correctivas y preventivas, eliminación de no conformidades (solución a problemáticas). | Permanente                                                 |
| Seguimiento a observaciones de auditoría externas e internas;                                               | Eliminación de no conformidades (solución a problemáticas).                                               | Permanente                                                 |
| Análisis de indicadores;                                                                                    | Dictamen del estado de los procesos del sistema de la calidad.                                            | Cuatrimestral                                              |
| Análisis de la evaluación de servicios;                                                                     | Indicar la percepción de los servicios por parte del cliente.                                             | Cuatrimestral                                              |
| Control y seguimiento de quejas, sugerencias y reconocimientos;                                             | Solución a problemáticas expuestas directamente por el cliente.                                           | Permanente                                                 |
| Capacitar al personal y usuarios sobre el uso del sistema digital implementado al sistema de la calidad;    | Personal capacitado para el uso de registros del sistema de la calidad.                                   | Permanente                                                 |
| Promover la mejora continua;                                                                                | Actualización del sistema de la calidad (procedimientos, formatos, etc).                                  | Permanente                                                 |
| Facilitar las certificaciones en materia de calidad;                                                        | Certificación de la universidad en cuestión de calidad.                                                   | Permanente                                                 |
| Desarrollar los proyectos para dar evidencia de la calidad académica universitaria ante entidades externas; | Proyectos de evidencia del sistema de la calidad.                                                         | Permanente                                                 |
| Administración del programa de oficinas de calidad "Filosofía de las 5S's;                                  | Registro de la calidad en las instalaciones de la universidad.                                            | Permanente                                                 |
| Apoyar en la realización del PIFI, POA, PIDE, etc.                                                          | Realización de proyectos rectores.                                                                        | Permanente                                                 |
| Apoyo en otros órganos colegiados de la universidad.                                                        | Trabajo en equipo.                                                                                        | Permanente                                                 |

#### CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

##### Conocimiento en:

- ✓ Las normas ISO 9001:2008 sistemas de gestión de la calidad.
- ✓ Las normas ISO 19011 auditorías.
- ✓ Las normas ISO 14001 sistemas de gestión ambiental.
- ✓ Control estadístico de procesos.

**Habilidad en:**

✓ Análisis de datos.

✓ Organización

✓ Toma de decisiones

✓ Capacidad de análisis

✓ Manejo de personal

✓ Manejo y coordinación de grupos

✓ Relaciones Humanas.

✓ Liderazgo.

✓ Expresión oral y escrita.

✓ Toma de decisiones.