




Cambios en esta versión

| No. de Revisión | Fecha de Actualización | Descripción del cambio |
|-----------------|------------------------|--|
| 1 | 22/Junio/2018 | Se hace mención en punto 4.1. que el contexto interno y externo se realizó a través de un análisis FODA, considerando la Ficha de Subproceso (ITUG-CA-PG-006-01) y Matriz de Gestión de los Riesgos y oportunidades (ITUG-CA-PG-006-02). Se anexa en el punto 4.2. Las necesidades y expectativas de partes interesadas internas y externas. |
| 2 | 16/ octubre/2019 | 1.- Se actualizó el punto 4.1 comprensión de la organización y su contexto 2.- Se actualizó el punto 4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas 3.- Se actualizó el punto 6.1 acciones para bordar riesgos y oportunidades 4.- Se actualizó el punto 9.3 revisión por la dirección |
| 3 | 09/agosto/2023 | 1.- Se actualiza el alcance del sistema de gestión de calidad del instituto |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| Urania Lopez Berrán Responsable del SGC | Rosalía Janeth Castro Lara Subdirectora Planeación | Brigido Castrejón Sánchez Presidente del Comité de Innovación y Calidad |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 14/agosto/2023 | 15/agosto/2023 | 15/agosto/2023 |

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 2 de 22 |

Contenido

INTRODUCCIÓN

Organigrama

Responsabilidades Y Autoridades

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1 Objeto
- 1.2 Operación del SGC

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del SGC
- 4.4 SGC y sus procesos

5 LIDERAZGO

- 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Estudiante.
- 5.2 Política
 - 5.2.1 Establecimiento de la política
 - 5.2.2 Comunicación de la política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6 PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios

7 APOYO

- 7.1 Recursos
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo
 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
 - 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
 - 7.5.1 Generalidades
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada

8 OPERACIÓN

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 3 de 22 |

8.1 Planificación y control del servicio educativo.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el estudiante

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

8.2.3 Revisión de los Requisitos Relacionados con los Productos

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.

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

8.4.1 Generalidades

8.4.2 Tipo y alcance del control.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

8.5 Producción y provisión del servicio educativo.

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

8.5.3 Propiedad del cliente

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.6 Liberación del servicio educativo.

8.7 Control de las salidas no conformes

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

9.1.3 Análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección


10 MEJORA

10.1 Generalidades

10.2 No Conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

GLOSARIO

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 4 de 22 |

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico, para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) satisfaga las necesidades de nuestros estudiantes.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que cumpla los requerimientos de nuestros estudiantes, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los estudiantes.

El Instituto mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual, el cual es usado como medio para establecer, tanto los lineamientos internos bajo los cuales se controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

Los valores declarados son:

- a) Compromiso
- b) Transparencia
- c) Liderazgo
- d) Equidad de género

ORGANIGRAMA

La alta dirección del Instituto Tecnológico establece la autoridad de acuerdo al Organigrama, el cual se encuentra autorizado por las autoridades correspondientes y su estructura se muestra en el Anexo 1.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos y como complemento a este se definen en el Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC, donde se establecen funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el Manual de Organización y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades, donde se muestra para cada uno de los procedimientos, quién o quiénes son los responsables y quiénes participan en ellos.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto


El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros estudiantes, así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto Tecnológico.

1.2 Operación del SGC

El Sistema de Gestión de Calidad de este Instituto Tecnológico, ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en los Institutos Tecnológicos, la Dirección de aseguramiento de la calidad del TecNM funge como integradora del Sistema de Gestión multisitios teniendo las funciones específicas manifestadas en la matriz de responsabilidades.

Para los efectos de este SGC, en el Anexo 7, se declara la Lista maestra de Documentos Internos Controlados.

Particularidades de operación del SGC en el Instituto Tecnológico:

| | | |
|--|-------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | | Página 5 de 22 |

- En los procedimientos se podrán reasignar las responsabilidades cuando la estructura del plantel así lo requiera y lo autorice el director.
- Las actividades de promoción deportivas, culturales y cívicas se ofrecen en función de las posibilidades del plantel.
- Los servicios de laboratorios y talleres se realizan en función de lo establecido en el plantel y a sus medios disponibles.
- Los procesos externos que afectan la realización del producto se encuentran definidos en el Anexo 8 de este Manual.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El Instituto Tecnológico determina cuestiones externas e internas mediante el FODA Institucional, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad. El Instituto Tecnológico realiza el seguimiento de las estrategias semestralmente en la revisión por la dirección y de manera bianual para verificar si el contexto ha cambiado, ajustando su diseño a las especialidades de los programas educativos.

El FODA Institucional es un documento realizado por la Alta Dirección, denominado Análisis del contexto interno y externo Tecnológico de Úrsulo Galván, en el que se describen las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA institucional); Estrategias FO=éxito, DO=adaptación, FA= Amenazas y DA= riesgo. El documento se encuentra alojado en la red interna para su consulta.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Instituto Tecnológico determina las partes interesadas internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, en el documento análisis de partes interesadas pertinentes Tecnológico de Úrsulo Galván, de igual manera establece los requisitos pertinentes de esas partes en el mismo documento.

El seguimiento y revisión de la información sobre estas partes se realiza de manera anual.

4.3 Determinación del alcance del SGC


Por las características del Instituto Tecnológico para el SGC se define como cliente al Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: "La prestación de los servicios que el INSTITUTO TECNOLÓGICO ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente", éstos son:

- ✓ **FORMACIÓN PROFESIONAL** (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio)
- ✓ Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio.
- ✓ Fomentar la participación en actividades académicas, culturales y deportivas.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo, para asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada carrera de licenciatura. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso, se inspecciona en su seguimiento y evaluaciones durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del docente en cumplimiento de los requisitos. Asimismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.

Las actividades deportivas y culturales poseen un procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva el cual incluye: la planeación de las actividades, verificación y seguimiento.

- ✓ **PRÁCTICA DOCENTE** (Relación Estudiante-docente en el aula)
- ✓ Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo al Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 6 de 22 |

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo. El Jefe de Departamento verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático. Se cuenta con un calendario semestral que muestra los periodos de desarrollo de los cursos, de evaluación del docente, de aplicación de exámenes (de regularización y extraordinarios para planes 2004/2006) y evaluaciones de competencias genéricas y específicas para planes 2009-2010, para los Estudiantes. Así mismo, se cuenta con las fechas de entrega de calificaciones finales.

- ✓ **ATENCIÓN EN VENTANILLA** (Servicios Escolares, Recursos Financieros)
- ✓ Proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto.
- ✓ Proporcionar información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

Los Departamentos de Servicios Escolares y Recursos Financieros, cuentan con horarios de servicio publicados, así mismo proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias. Se da seguimiento en las Revisiones por la Dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

- ✓ **SERVICIOS ESTUDIANTILES** (Relación Coordinador de carrera-Estudiante)
- ✓ Proporcionar asesoría y orientación en Servicios Estudiantiles a través de las Coordinaciones de Carrera de la División de Estudios Profesionales (Reinscripciones, Residencias Profesionales y Orientación del Plan de Estudios).

Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan con base al Manual Normativo Académico-Administrativo 2007 y los Lineamientos Académico-Administrativos 2009-2010, se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan a través de las Auditorías de Servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias y en el Plan de Calidad del servicio educativo (Anexo 5).

- ✓ **SERVICIOS DE APOYO** (Visitas a empresas, Centro de Información y Servicio de Computo)
- ✓ Realizar Visitas a Empresas, acceso al servicio de cómputo y consultas bibliográficas. Estos servicios estarán determinados por los Programas de Estudios y los recursos con que cuente el Instituto.

Las Visitas a Empresas son parte de los planes y programas de estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento (ITUG-VI-PO-001). El Centro de Información y el servicio de cómputo, cuentan con horarios de atención publicados, proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y requisitos de uso, aplicando las metodologías de catalogación, registro y disposición de documentos y material bibliográfico, así como de software que se requiere para el desempeño de sus actividades. Estas actividades se evalúan con las auditorías de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias y se da seguimiento en la Revisión por la Dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título profesional

El Proceso Educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:

- Académico
- Planeación
- Vinculación
- Administración de los Recursos y
- Calidad

La interrelación de los procesos se muestra en el Anexo 6, Mapa de Interacción de Procesos, en el cual se esquematiza cómo interactúan.



Con base a la norma ISO 9001:2015 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 se considera que en la realización del servicio educativo pueda requerirse la contratación de algún servicio externo regulada por el Procedimiento para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo, mediante la solicitud de servicios externos, sin que ello afecte la conformidad con los requisitos.

4.4 SGC y sus procesos

El Instituto Tecnológico establece, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

El Instituto Tecnológico en su Sistema de Gestión de la Calidad:

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el apartado 1.2 del presente Manual y en particular en el Mapa de Procesos (ANEXO 6).
- La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el Mapa de Procesos (ANEXO 6) en donde a través de flechas de uno o dos sentidos las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas, se integran los cinco procesos estratégicos en uno sólo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos del Estudiante y como salida en Servicio educativo.
- Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos en el Plan Rector de Calidad (ANEXO 4).
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la Captación de Ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); así mismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- Realiza el seguimiento, la medición el análisis y la mejora de sus procesos mediante la aplicación del Plan Rector de Calidad.
- Aborda los riesgos y oportunidades mediante el Procedimiento de Gestión del Riesgo (ITUG-CA-PG-006)
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa Institucional de Anual (PIA) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de la Revisión por la Dirección.
- Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las características de calidad del servicio educativo a través del plan de calidad del servicio educativo (ANEXO 5), donde se define también lo que se tendría que hacer en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas.


5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del Instituto Tecnológico proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.
- La Organización establece la Política (ITUG-CA-MC-001) y objetivos de calidad (véase 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios en la organización.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de la organización, para contribuir a la eficacia del SGC;
- Promoviendo la mejora aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 8 de 22 |

- j) En el caso de los planteles, el Director del mismo preside las reuniones de la Revisión por la Dirección, y en el caso de la dirección general del TecNM el/la director(a) de Aseguramiento de la calidad

5.1.2 Enfoque al Estudiante.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con el Estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la atención de Quejas y Sugerencias (ITUG-CA-PO-001), para Auditorías de Servicio (ITUG-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (ITUG-CA-PO-003) (véase 8.2.2 y 9.1.2). Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del Estudiante.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política

La Alta Dirección declara la siguiente política (ITUG-CA-MC-001):

El Instituto Tecnológico de Ursulo Galván establece el compromiso de satisfacer a sus estudiantes cumpliendo los requisitos del proceso educativo así como de las partes interesadas mediante la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua, conforme a la Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.

5.2.2 Comunicación de la política

Esta política es comunicada a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la Institución, revisando el Manual de Organización de los planteles, así como, a través de los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como con la difusión de los Anexos 1 y 3 del presente Manual, relativos a las Responsabilidades y Autoridad para el SGC y la Matriz de Responsabilidades del SGC respectivamente. Asegurando la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo. Utilizando las oportunidades de mejora.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización planifica acciones mediante el documento: análisis de acciones para abordar riesgos y oportunidades Tecnológico de Ursulo Galván que se realiza por la alta dirección asegurando que el SGC cumpla con los resultados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.


Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio educativo, se revisará su eficacia de manera anual en Revisión por la Dirección.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto.

Objetivo General:

"Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes".

| | | |
|--|-------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | | Página 9 de 22 |

Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):

| Proceso Estratégico | Objetivo |
|----------------------------|---|
| Académico | Garantizar el cumplimiento de los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante. |
| Vinculación | Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte. |
| Planeación | Realizar la planeación, programación, Presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio. |
| Administración de Recursos | Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. |
| Calidad | Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del SGC para lograr la satisfacción del Estudiante. |

Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Anexo 4 Plan Rector de Calidad mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto.

Misión

Formar personas en competencias profesionales que les permitan contribuir a la solución de problemáticas de los diversos sectores del entorno, a través del desarrollo tecnológico, investigación, vinculación, innovación y Emprendedurismo con un enfoque de sustentabilidad.

Visión

Ser una institución en Educación Superior Tecnológica líder en el país, de experiencia agropecuaria reconocida por formar personas con una actitud proactiva e innovadora con enfoque al desarrollo sostenido, sustentable y equitativo, que enfrenten los retos que demanden la sociedad y su entorno.

Valores

- El ser humano
- El espíritu de servicio
- El Liderazgo
- El trabajo en equipo
- La Calidad
- El alto desempeño


6.3 Planificación de los cambios

La planificación del Proceso Educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el PIID del TecNM, Modelo Educativo para el Siglo XXI y el PIID del Plantel, desarrollado e implementado en la Organización.

La Alta Dirección de la Organización se asegura de que:

- a) La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.4 de este Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el Plan Rector de Calidad (ANEXO 4).
- b) Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por los Directores de los Planteles y autorizado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad en las Revisiones por la dirección.

Se constituye la Coordinación General del SGC para mantener la operación e integridad del SGC en caso de imprevistos

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Revisión: 3 |
| | | Página 10 de 22 |

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POA, Captación de Ingresos Propios y Anteproyecto de Inversión.

Para la identificación de recursos, el Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación, solicita a los Departamentos del plantel sus PIA y POA en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

7.1.2 Personas

El personal del Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra los requerimientos mínimos con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo del ITUG, del Personal Docente y No Docente, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona, el cual se concentra en el Departamento de Recursos Humanos del Instituto.

7.1.3 Infraestructura

El Instituto Tecnológico determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles de que dispone para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo. La Infraestructura incluye:

- a) Aulas, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.


Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo. (ITUG-AD-PO-001)

7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo

El Instituto Tecnológico determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la aplicación de la Encuesta para determinar el ambiente para la operación de los procesos (ITUG-AD-PO-003-01).

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La aplicabilidad de este requisito es nula debido a que en la verificación del servicio educativo o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados
Sin embargo, el SGC cuenta con los instrumentos necesarios para el seguimiento y medición de la eficacia del sistema en general.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 11 de 22 |

7.1.6 Conocimientos de la organización

El Instituto Tecnológico determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, logrando la conformidad del servicio educativo, mediante el registro en el procedimiento Revisión por la dirección.

7.2 Competencia

El Instituto Tecnológico:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Reglamento Interior de Trabajo del Personal Docente y No Docente del ITUG, además aplica el procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal (ITUG-AD-PO-004).
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los procedimientos del SGC para la Capacitación y Desarrollo del Personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación y para la Actualización Profesional y Formación docente; detecta las necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los Jefes de Departamento envían a los Departamentos de Recursos Humanos y Desarrollo Académico.
- c) Para elaborar el Programa de Capacitación; en el caso del personal no docente, los Jefes de Departamento envían una solicitud al Jefe del Departamento de Recursos Humanos solicitando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes, tomando en cuenta las propias solicitudes del personal.
En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el jefe del área, con base en el análisis de:
 - Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las Academias.
 - Análisis de las habilidades del personal.
 - Otras derivadas para satisfacer las necesidades de capacitación del personal de la Institución, en cuestiones pedagógicas y de perfil profesional.
- d) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de Registros de Calidad (ITUG-CA-PG-002).


Asimismo, tanto para el personal docente como para el no docente, dentro de un plazo no mayor de 6 meses se evalúa la competencia adquirida en cada evento de capacitación, demostrando según la naturaleza de la capacitación adquirida, los conocimientos y habilidades esperados, conforme a los criterios de evaluación sugeridos por el personal instructor en función de los temas de capacitación abordados.

7.3 Toma de conciencia

Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos de la Calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC.

7.4 Comunicación

El Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiantes relativa a:

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 12 de 22 |

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: Contrato del estudiante, la utilización de la página web del Instituto, curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, calendarios y agendas escolares y otros colocados en lugares visibles.
- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Estudiante, así como el Contrato en caso que sea requerido, (ver procedimientos del SGC para la Inscripción de Estudiantes (ITUG-AC-PO-001) y Reinscripción de Estudiantes (ITUG-AC-PO-002)).
- c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente (ITUG-CA-PO-003), Auditorías de Servicio (ITUG-CA-PO-002) y Atención de Quejas y Sugerencias (ITUG-CA-PO-001).

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 son: ITUG-CA-PG-001 al 006, y se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (ANEXO 7).

El Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC:




7.5.2 Creación y actualización

Los documentos requeridos por la Institución para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (ANEXO 7).

7.5.3 Control de la información documentada

El Instituto Tecnológico cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos (ITUG-CA-PG-001).

En todos los formatos que se han integrado a cada uno de los procedimientos del SGC se conserva el encabezado indicado en el Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos (ITUG-CA-IT-01) cuando son entregados por primera vez. En cada plantel se podrán individualizar los formatos con el escudo y el nombre del mismo y deberán conservar el código y el número de revisión del formato en el pie de página.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Revisión: 3 |
| | | Página 13 de 22 |

El Instituto Tecnológico de Ursulo Galván establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad (ITUG-CA-PG-002), mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención el cual es especificado en el apartado número 7 de cada uno de los procedimientos.

La información documentada de origen externo, que el Instituto Tecnológico determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo (ANEXO 8).

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.

En el Anexo 7 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, en conjunto con el Anexo 8 Lista Maestra de Documentos de Origen Externo, se relacionan todos los documentos del SGC, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos referenciados. El Control de los Registros de Calidad para el SGC, se establece claramente en el Anexo 9 Lista Maestra para el Control de Registros, en donde se define de manera clara y objetiva el manejo, el almacenamiento y protección, el tiempo de retención, disposición y el responsable de la conservación de cada uno de los registros del SGC en el Instituto.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control del servicio educativo.

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PIA, Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

En la planificación de la realización del Servicio Educativo, el ITUG determina:

Los Objetivos de la Calidad en su Plan Rector de Calidad, (Anexo 4).

Que se establecen los procesos que integran el Proceso Educativo que está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:

- Académico
- Planeación
- Vinculación
- Administración de Recursos
- Calidad

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de Calidad (Anexo 4), Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PIA, POA; las estructuras programáticas presupuestal y la académica.


- a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el Servicio Educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión del Curso (ITUG-AC-PO-003) y el Plan de Calidad del Proceso Educativo (Anexo 5).
- b) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITUG-AC-PO-003) y en el Kardex del Cliente.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el estudiante

El Instituto Tecnológico determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiantes relativa a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: Contrato del estudiante, la utilización de la página web del Instituto, curso de

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 14 de 22 |

inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, calendarios y agendas escolares y otros colocados en lugares visibles.

- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Estudiante, así como el Contrato en caso que sea requerido, (ver procedimientos del SGC para la Inscripción de Estudiantes (ITUG-AC-PO-001) y Reinscripción de Estudiantes (ITUG-AC-PO-002).
- c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente (ITUG-CA-PO-003), Auditorías de Servicio (ITUG-CA-PO-002) y Atención de Quejas y Sugerencias (ITUG-CA-PO-001).
- d) Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- e) Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico determina que los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante (ITUG-AC-PO-001-05), y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre:

- Los requisitos para las actividades de entrega y término del Servicio Educativo se incluyen en los programas de cada asignatura y en la planeación del curso que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITUG-AC-PO-003).
- Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ver procedimiento ITUG-VI-PO-001), así como la Promoción Cultural y Deportiva (ver procedimiento ITUG-VI-PO-003).
- Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudios y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social (ver procedimiento ITUG-VI-PO-002). Los requisitos reglamentarios se encuentran: en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el ITUG.
- Se podrán adicionar requisitos necesarios para la prestación del Servicio Educativo, como en el caso de los Reglamentos para el Centro de Información, las salas de cómputo, los laboratorios y las Instalaciones Deportivas.


8.2.3 Revisión de los Requisitos Relacionados con los Productos

Las áreas académicas del Instituto Tecnológico revisan los requisitos relacionados con el servicio educativo a través de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al Estudiante al inicio del cada periodo escolar. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto Tecnológico se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- a) Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y el Contrato con el Estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- c) Que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El Instituto Tecnológico a través del Departamento de Servicios Escolares mantiene, como registro de calidad la copia de la revisión del formato de Carga Académica realizada de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador de Carrera (la revisión de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador, se realiza en el momento en que se está asignando la Carga Académica y la comprobación de ello es la firma del Estudiante en el formato mencionado). El Departamento de División de Estudios Profesionales (DEP), conserva una copia de la carga académica asignada a cada Estudiante.

Cuando las especificaciones o requisitos de los productos se modifiquen, el Instituto Tecnológico se asegura de que la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios.

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 15 de 22 |

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, el Instituto Tecnológico se asegura de que la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, esto se muestra en los Planes de Estudio vigentes.

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico se asegura de diseñar y desarrollar en cada una de sus etapas, los módulos de especialidad de las carreras que se ofrecen en el Instituto Tecnológico, a través del Manual de Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM, específicamente el lineamiento para la integración de especialidades.

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

8.4.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la orden de compra (ITUG-AD-IT-01), requisiciones de bienes y servicios (ITUG-AD-01-04) y son verificadas de forma física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

El Instituto Tecnológico se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados en la orden de compra (ITUG-AD-IT-01), requisiciones de bienes y servicios (ITUG-AD-IT-01-04) y verificadas de forma física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

El Instituto Tecnológico evalúa y selecciona a los proveedores con base en las características geográficas y de mercado donde se ubican, entendiendo que los niveles y alcance de los controles para los proveedores varían en su especificidad.

Los registros para la selección de proveedores (ITUG-AD-IT-01-02), que se realiza en cada período escolar se mantienen conforme a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad (ITUG-CA-PG-002).

8.4.3 Información para los proveedores externos.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de Adquisiciones y Obra Pública y siguiendo el instructivo de trabajo para la realización de Compras (ITUG-AD-IT-01).


Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta manifiesta:

- Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la ORGANIZACIÓN.
- Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto Tecnológico se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra.

El Instituto Tecnológico, a través del solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando el Instituto Tecnológico quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la orden de compra se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 16 de 22 |

8.5 Producción y provisión del servicio educativo.

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante (ITUG-AC-PO-001-05).
- b) El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio del Kardex del Estudiante.
- c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITUG-AC-PO-003), así mismo con la operación del procedimiento del SGC para Residencias Profesionales (ITUG-AC-PO-004) y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGC para la Sustentación del Acto de Recepción Profesional (ITUG-AC-PO-005) y para el Registro de Título.
- d) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- e) La designación de personal competente.
- f) Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

El Instituto Tecnológico identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento del SGC para Gestión del Curso, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los Estudiantes y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Kardex del Estudiante.

8.5.3 Propiedad del cliente


El Instituto Tecnológico cuida los bienes propiedad del Cliente mientras estén siendo utilizados por el mismo. Estos bienes son los siguientes documentos:

- Para fines de inscripción: Original y 2 fotocopias de: Acta de nacimiento, CURP, Certificado de bachillerato, Comprobante de domicilio y 2 fotografías tamaño infantil a color o blanco y negro. Los documentos originales se utilizan para fines de cotejo y se regresan al cliente.
- Expediente para titulación: Los declarados en la lista de verificación de expediente de titulación, en donde el Original del Acta de nacimiento y del Certificado de estudios de Licenciatura se utiliza para fines de cotejo y se regresa al cliente.
- La información personal e intelectual proporcionada por el estudiante al ingreso, se conserva en una base de datos electrónica durante el desarrollo de su carrera.

Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares. Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos al TecNM, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario del Tecnológico.

8.5.4 Preservación

La aplicabilidad de este requisito es en forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5.3. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en 7.1.3.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 17 de 22 |

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SGC del Instituto Tecnológico termina con la entrega del Título profesional y por lo tanto no existen condiciones controladas para esta actividad.

8.6 Liberación del servicio educativo.

La liberación del servicio educativo, se realizan a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITUG-AC-PO-003) y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del Estudiante, así como en la Revisión por la Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo.

La Instituto Tecnológico conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de las salidas no conformes

Para fines operativos el Producto No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo, aplicando el procedimiento documentado del SGC para el Control del Producto No Conforme (ITUG-CA-PG-004).

La forma en cómo se controla se especifica en el procedimiento para el SGC Control del Producto No Conforme (ITUG-CA-PG-004) con el fin de prevenir su uso no intencionado.

El ITUG, a efecto de prevenir un Producto No Conforme, declara que:

- Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad.
- Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Producto No Conforme (ITUG-CA-PG-004), así como mediante la operación de los procedimientos del SGC para Acciones Correctivas (ITUG-CA-PG-005)

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:


- Demostrar la conformidad del Proceso Educativo a través del Plan de Calidad del Proceso Educativo (Anexo 5), la operación del procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITUG-AC-PO-004) y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).
- Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad (ITUG-CA-PG-003) y mediante la revisión por la Dirección.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

El Instituto Tecnológico selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

El Instituto Tecnológico realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias (ITUG-CA-PO-001), Auditorías de Servicios (ITUG-CA-PO-002) y Evaluación Docente (ITUG-CA-PO-003).

9.1.3 Análisis y evaluación

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 18 de 22 |

El Instituto Tecnológico determina, recopila y analiza, los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto se lleva a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos durante las revisiones por la Dirección.

Se incluye la información sobre:

- La satisfacción del Cliente, con el análisis de los resultados obtenidos del procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio y de la aplicación de Encuestas de Servicio.
- La Conformidad de los requisitos de los productos, con la revisión del cumplimiento del Plan de Calidad en el Instituto, además con los Planes y Programas de Estudio y el Contrato con el Estudiante.
- Las características y tendencias de los procesos, incluyendo oportunidades para acciones preventivas, en el Plan Rector de Calidad y en la Revisión por la Dirección.
- Los proveedores, integrada en el catálogo de proveedores.

9.2 Auditoría Interna

El Instituto Tecnológico lleva, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas en 7.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por el Instituto Tecnológico.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Instituto Tecnológico planifica sus auditorías integrándolas en el programa anual de trabajo del SGC, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el Procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad (ITUG-CA-PG-003) mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección realiza las revisiones del SGC del Instituto Tecnológico de acuerdo al programa previamente elaborado y preferentemente al término de cada ciclo escolar, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas, con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo a un programa establecido elaborado y preferentemente al término de cada ciclo escolar, elaborado a partir del programa general de trabajo, presentando el estado que guarda el SGC en ese momento. Incluyendo lo siguiente:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo:
 1. Satisfacción del cliente: Evaluación Docente (ITUG-CA-PO-003-01) y Formato electrónico para retroalimentación del cliente (ITUG-CA-FE-08), Informe de Resultados de Auditoría de Servicios (ITUG-CA-PO-002-03 y ITUG-CA-FE-04), Atención de quejas y Sugerencias (ITUG-CA-PO-001-01 y ITUG-CA-FE-07) y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad



3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, revisión de indicadores del Plan Rector (ITUG-CA-FE-01), Formatos para la Identificación, Registro y Control de Producto no Conforme (ITUG-CA-FE-06), para Captura de Resultados del Informe para la Determinación y Gestión del Ambiente de Trabajo (ITUG-CA-FE-10) y Formato para Índice de Conformidad con el Aprendizaje (ITUG-CA-FE-11)
 4. Las no conformidades y acciones correctivas (ITUG-CA-FE-03)
 5. Los resultados de seguimiento y medición, indicadores del Plan Rector (ITUG-CA-FE-01).
 6. Resultados de auditorías (Informe de Auditoría ITUG-CA-PG-003-05, ITUG-CA-FE-05)
 7. Desempeño de los proveedores externos (Informe)
- d) Adecuación de los recursos (ITUG-CA-FE-02).
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- f) Oportunidades de mejora (ITUG-CA-FE-09).

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Oportunidades de mejora (ITUG-CA-FE-09).
- b) Necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato Resultados de Revisión de la Dirección (ITUG-CA-FE-02).

10 MEJORA

10.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Estudiante, aumentando su satisfacción. Incluyendo:


- a) Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- b) Corregir y reducir efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

10.2 No Conformidad y acción correctiva

El Instituto Tecnológico toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

El Instituto Tecnológico ha establecido en su procedimiento del SGC para Acciones Correctivas (ITUG-CA-PG-005) lo siguiente:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes).
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Revisión: 3 |
| | | Página 20 de 22 |

- d) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia.
- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir.

10.3 Mejora continua

El Instituto Tecnológico se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, Gestión del Riesgo y Contexto de la Organización, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad, Plan de Calidad del Servicio Educativo y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

GLOSARIO

Por las características del Instituto Tecnológico y para una mejor comprensión y manejo del presente Manual se definen los términos y siglas listados a continuación:

ALTA DIRECCIÓN: En el ámbito central: Director(a) de Aseguramiento de la Calidad, Coordinador del SGC, Controlador de documentos, Directores; en Planteles: Director, Subdirectores y Responsables del Sistema.

ÁREAS: Secretarías, Direcciones de Área del TecNM, y en el Plantel; Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de los Planteles.

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO: Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983).

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

CARGA ACADÉMICA: Documento donde se especifica la formación profesional del Estudiante de cada semestre, mediante el cual el plantel se obliga a prestar el Servicio Educativo y el Estudiante se compromete a respetar los lineamientos del Instituto Tecnológico, emitido a partir del sistema electrónico en el plantel.

CLIENTE = ESTUDIANTE: Persona inscrita en un Plantel del Instituto Tecnológico que recibe el Servicio Educativo.

CONTRATO: Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (el Instituto Tecnológico y el Estudiante).

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.


DIRECTIVOS: En los Planteles, Subdirectores y Jefes de Departamentos.

EDUCACIÓN: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del Ser Humano.

EFFECTIVIDAD: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

EFICACIA: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código: ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 21 de 22 |

EFICIENCIA TERMINAL: Término utilizado para medir el porcentaje de alumnos que logran concluir sus estudios de nivel superior en un límite de tiempo acorde con el Lineamiento Académico-administrativo vigente. Este indicador refleja los impactos de los índices de reprobación y deserción escolar a lo largo del Sistema Educativo de Educación superior.

EXAMEN: Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura.

EXPERIENCIA: Conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

FORMACIÓN: Incorporación de información para el desarrollo del Ser Humano.

FORMACIÓN INTEGRAL: Incorporación de información para el desarrollo del Ser humano, a través de la formación de valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, llevando a cabo actividades regulares en el aula, la práctica docente y el ambiente institucional, así como la vinculación con su entorno.

FORMACIÓN PROFESIONAL: Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los Planes y Programas de Estudio al Estudiante durante su permanencia en la institución.

HABILIDAD: Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

INFORME RENDIDO: Resumen de todas las actividades realizadas por la administración del plantel durante un año, en los procesos estratégicos del modelo educativo para el siglo XXI, atención a las metas comprometidas en el PIID del plantel.

KARDEX: Documento que muestra el status del Estudiante mediante el registro de sus calificaciones obtenidas por durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el Plan de Estudios.

MODELO EDUCATIVO: Documento normativo del TecNM, donde se establece la Dimensión Filosófica, la Dimensión Académica, la Dimensión Organizacional a los Procesos Estratégicos, Claves y Operativos.

MSGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento a un requisito.

PG: Procedimiento Gobernador.

PIA: Programa Institucional Anual

PIID: Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

PLAN DE ESTUDIOS: Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.


PO: Procedimiento Operativo.

POA: Programa Operativo Anual.

PRÁCTICA DOCENTE: Consiste en la interrelación Docente-Estudiante y la forma en que el Docente gestiona ésta.

PRODUCTO = SERVICIO EDUCATIVO: La prestación de los componentes de servicio educativo que la ORGANIZACIÓN ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

PRODUCTO NO CONFORME: Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

| | | |
|--|---|-------------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código ITUG-CA-MC-001 |
| | | Revisión: 3 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001 2015 4.3, 7.5.1, 4.4 | Página 22 de 22 |

PROYECTOS INDIVIDUALES: Son todos los proyectos que hayan sido definidos, propuestos y avalados por las academias, validados por el Comité Académico y autorizados por el Director del Plantel.

PTA: Programa de Trabajo Anual

RIESGO: Efecto de incertidumbre.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SEGUIMIENTO CURRICULAR: Referida al cumplimiento del objetivo general de la carrera, la aplicación, seguimiento y evaluación de los Planes y Programas de Estudio correspondientes, con el fin de analizar si el perfil profesional del egresado corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos que realice el TecNM.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SERVICIOS DE APOYO: Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

SERVICIOS ESTUDIANTILES: Complementarios al Servicio Educativo y necesarios para la realización del mismo, como son: asesoría para traslados, convalidaciones y orientación del Plan de Estudios.

SII: Sistema Integral de Información.

SISAD: Sistema de Administración

TecNM: Tecnológico Nacional de México

VALIDACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.