
 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1


Cambios de esta revisión		
No. De Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12 de Junio de 2018	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015
1	03 de diciembre de 2019	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015 actualizado. Modificación y Adecuación del punto 6.3 Planificación de los cambios

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
PEDRO AZUARA BAUTISTA DAVID HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ JUAN DE DIOS VINIEGRA VARGAS SUBDIRECTORES Instituto Tecnológico de Huejutla	JUAN DE DIOS VINIEGRA VARGAS Coordinador del SGC del Instituto Tecnológico de Huejutla	EVARISTO R. LÓPEZ HERNÁNDEZ Director del Instituto Tecnológico de Huejutla.
Firma: 	Firma: 	Firma:
28 de noviembre de 2019	02 de diciembre de 2019	04 de diciembre de 2019


 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

ÍNDICE


INTRODUCCIÓN	5
Organigrama	6
Responsabilidades y autoridades.....	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
1.1 Objeto.....	6
1.2 Operación del SGC.....	7
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	8
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	8
5 LIDERAZGO	9
5.1 Liderazgo y compromiso	9
5.1.1 Generalidades.....	9
5.1.2 Enfoque al Estudiante	10
5.2 Política	10
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	10
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	11
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
6 PLANIFICACIÓN	11
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	12
6.3 Planificación de los cambios	13
7 APOYO	13
7.1 Recursos	13

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

7.1.1	Generalidades.....	13
7.1.2	Personas.....	13
7.1.3	Infraestructura.....	14
7.1.4	Ambiente para la operación del Proceso Educativo.....	14
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.....	14
7.1.6	Conocimientos de la organización	15
7.2	Competencia	15
7.3	Toma de conciencia	16
7.4	Comunicación	16
7.5	Información documentada.....	16
7.5.1	Generalidades.....	16
7.5.2	Creación y actualización	17
7.5.3	Control de la información documentada.....	17
8	OPERACIÓN	18
8.1	Planificación y control del servicio educativo	18
8.2	Requisitos para el Servicio Educativo	18
8.2.1	Comunicación con el estudiante	18
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo	19
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo	19
8.2.4	Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo.....	20
8.3	Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.....	20
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	20
8.4.1	Generalidades.....	20
8.4.2	Tipo y alcance del control.	21
8.4.3	Información para los proveedores externos.	21
8.5	Producción y provisión del servicio educativo	21

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

8.5.1	Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo	21
8.5.2	Identificación y trazabilidad	22
8.5.3	Propiedad del cliente	22
8.5.4	Preservación	23
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	23
8.6	Liberación del servicio educativo	23
8.7	Control de las salidas no conformes.	23
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	24
9.1.1	Generalidades.....	24
9.1.2	Satisfacción del Estudiante	25
9.1.3	Análisis y evaluación.....	25
9.2	Auditoría Interna.....	25
9.3	Revisión por la dirección	26
9.3.1	Generalidades.....	26
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	26
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	27
10	MEJORA.....	27
10.1	Generalidades.....	27
10.2	No Conformidad y acción correctiva	27
10.3	Mejora continua	28

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos en el Instituto Tecnológico de Huejutla para que nuestro Sistema de Gestión de Calidad satisfaga las necesidades del estudiantado.


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

El Instituto Tecnológico de Huejutla mantiene documentado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual.

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, y 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 por el Instituto Tecnológico de Huejutla dentro de nuestro quehacer diario como comunidad tecnológica son los siguientes:

- a) Superación
- b) Compromiso y lealtad
- c) Comunicación efectiva
- d) Responsabilidad
- e) Trabajo en equipo
- f) Respeto
- g) Integración

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

ORGANIGRAMA

La estructura orgánica autorizada para el Instituto Tecnológico de Huejutla se encuentra en el Anexo 1 de este manual.


RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el manual de organización que en conjunto con el organigrama determina la áreas que operan en el instituto; de manera adicional y a manera de complemento se definen en este manual una matriz de responsabilidades donde se definen las áreas o departamentos responsables de cada uno de los procedimientos definidos en el SGC así como el Anexo 2 donde se definen responsabilidades y autoridades relativas al Sistema de Gestión de Calidad que no están contempladas en el manual de organización

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 del estudiantado y con los Objetivos de la Calidad establecidos por esta institución.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

1.2 Operación del SGC

El Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Tecnológico de Huejutla ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en el mismo, bajo la supervisión de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad del TecNM.

Para los efectos de este SGC, en el Anexo 7 ITH-CA-MC-001 se declara la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados.

Particularidades de operación del SGC en el Instituto Tecnológico:

- En los procedimientos se podrán reasignar las responsabilidades cuando la estructura del plantel así lo requiera y lo autorice la dirección del mismo.
- Las actividades de promoción deportivas, culturales y cívicas se ofrecen en función de las posibilidades del plantel.
- La selección y evaluación de proveedores se realiza por lo menos una vez al año.
- Los servicios de laboratorios y talleres se realizan en función de los medios disponibles en el instituto.
- Los procesos externos que afectan la realización del producto se encuentran definidos en el anexo 10 de este manual.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN


4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El Instituto Tecnológico de Huejutla determina cuestiones externas e internas mediante el Instructivo para Análisis de Contexto de la Organización ITH-CA-PO-007-03, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este Instituto realiza el seguimiento y la revisión de la información por lo menos una vez al año, a través de la revisión por la dirección, manteniendo los registros correspondientes (ITH-CA-FE)

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Instituto tecnológico de Huejutla determina cuestiones externas e internas que pueden afectar el cumplimiento de objetivos y metas, mediante el procedimiento para la Gestión del riesgo (ITH-CA-PO-007), con el objetivo de lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad. La ORGANIZACIÓN realiza el seguimiento y la revisión de la información de manera anual.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Por las características de este Instituto, para el SGC se define como cliente a la(el)Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que la institución ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, siendo estos componentes del servicio educativo, 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, Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el *Proceso Educativo; el cual comprende desde la inscripción hasta la entrega del Título y Cédula Profesional de licenciatura.*

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

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


La interrelación se muestra en el Mapa de Procesos (Anexo 4) del presente Manual.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El Instituto Tecnológico de Huejutla 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

Este Instituto en su Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) 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).

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

- b) 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 de la (el) estudiante y las consideraciones identificadas de las partes interesadas y como salida el Servicio educativo.
- c) 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).
- d) 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.
- e) Realiza el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos mediante la aplicación del Plan Rector de Calidad,
- f) Aborda los riesgos y oportunidades mediante el Procedimiento de Gestión del Riesgo.
- g) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa Institucional 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.
- h) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las características de calidad del servicio educativo a través del Plan de Calidad (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 de este Instituto proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

- b) La Organización establece la Política de calidad (véase 5.2.1) y objetivos de calidad (véase 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- f) 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 del Instituto.
- g) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de este Instituto, para contribuir a la eficacia del SGC;
- i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al estudiantado


La Alta Dirección se asegura de que los requisitos de la (el) Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con la (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 (ITH-CA-PO-001), para Auditorías de Servicio (ITH-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (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 Alumnado.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Huejutla establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Esta política es comunicada en toda la organización y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto en el Instituto.

Esta política 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 organización, expresándose en el Manual de Organización, además de considerarse también para tal fin los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como con la difusión de los Anexos 2 y 3 del presente Manual, relativos a las Responsabilidades y Autoridad para el SGC y la Matriz de Responsabilidades del SGC respectivamente.

En este mismo sentido, se asegura de la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo e implementar oportunidades de mejora.


Para el seguimiento y medición del SGC, la Alta Dirección establece la figura de Responsable del Sistema, atribución conferida por nombramiento a un miembro de la organización para gestionar el sistema.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto Tecnológico de Huejutla planifica acciones mediante el procedimiento para la Gestión del Riesgo ITH-CA-PO-007, asegurando que el SGC cumpla con los resultados, prevenir y reducir efectos no deseados

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio educativo.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

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 de la organización, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.


Objetivo General:

Desarrollar y poner en práctica un Servicio Educativo de Calidad, con pertinencia en la región de influencia para los próximos 10 años, orientado a la satisfacción de nuestros clientes, dando respuesta a las partes interesadas, de nuestro producto.

Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):

Proceso Estratégico	Objetivo
<i>Académico</i>	Asegurar la aplicación eficaz de los programas de estudio considerados en cada una de las curriculas de las carreras que oferta el Instituto a sus clientes, cumpliendo todos los indicadores del SGC.
<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral de los Estudiantes del Instituto a través del ejercicio de la vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte, cumpliendo con todos los indicadores del SGC que le correspondan.
<i>Planeación</i>	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los indicadores del SGC y los que marca la normatividad externa que le correspondan.
<i>Administración de Recursos</i>	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, logrando mayor eficiencia y cumpliendo todos los indicadores del SGC que le correspondan.
<i>Calidad</i>	Promover la calidad para lograr la satisfacción de los clientes, cumpliendo con los indicadores del SGC, para que todos los responsables de los procesos establezcan acciones que propicien la mejora continua.

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

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

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 propio de esta Institución.

La ALTA DIRECCIÓN de esta organización se asegura de que:

- 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 2).
- Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por el Responsable del Sistema y/o Alta Dirección, siendo autorizado por la dirección del Plantel.

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades


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

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

Para la identificación de recursos, la Secretaría de Planeación Evaluación y Desarrollo Institucional del TecNM, solicita a la Dirección del plantel su PIA y POA en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

7.1.2 Personas

El personal de esta Institución que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo del TecNM, del Personal Docente y No Docente del Instituto Tecnológico, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona en el Departamento de Recursos Humanos del Plantel.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

7.1.3 Infraestructura

El Instituto Tecnológico de Huejutla determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles, y la mantiene a través de la operación del procedimiento del SGC para el Mantenimiento de la Infraestructura ITH-AD-PO-001, de acuerdo al PIA y POA.

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, incluye:


- a) Aulas, salones audiovisuales, 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.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son elemento clave para el trabajo más productivo, agilizando el acceso de la información.

7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo

En este Instituto se 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 de Ambiente Laboral ITH-AD-PO-007.

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.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1


7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización 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 de Huejutla:

- 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 de los Institutos Tecnológicos, además aplica el procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal ITH-AD-PO-003.
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los procedimientos del SGC para la Actualización Profesional y Formación Docente ITH-AC-PO-009 y el procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación de los Institutos Tecnológicos Federales y Centros Especializados del TecNM ITH-AD-PO-008, a través de la detección de necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los(as) jefes(as) 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(a) del Departamento de Recursos Humanos manifestando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes y tomando en cuenta la Detección de Necesidades de Capacitación. En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el jefe(a) 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.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

- Otras derivadas de: Las Auditorías Internas de Calidad, Auditorías de Servicios y Encuesta de Ambiente Laboral. Para satisfacer las necesidades de capacitación del personal del Instituto.

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 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

Esta Institución se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la web, reuniones de Academias, del Personal, con la comunidad estudiantil, con el Sindicato elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios como: mantas, pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

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: ITH-CA-PG-001 al 006, y se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7).

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

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



7.5.2 Creación y actualización


Los documentos requeridos por este Instituto 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 de Huejutla cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos (ITH-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 ITH-CA-IT-01 y deberán conservar el código y el número de revisión del formato en el pie de página.

Del mismo modo se establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad (ITH-CA-PG-002), mencionando en sus políticas de operación los

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

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 este Instituto 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.

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.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de calidad (Anexo 2), Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 3) y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos se realiza a través de documentos como: PIA, POA, las estructuras programática 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 ITH-AC-PO-004 y el Plan de Calidad del Servicio 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 ITH-AC-PO-004 y en el Kardex de la (el) Estudiante.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el estudiantado

El Instituto Tecnológico de Huejutla determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el estudiantado relativa a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, agendas escolares y otros, según aplique, colocados en lugares visibles dentro del plantel.

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

Este Instituto determina que:

- Los requisitos especificados por la (el) Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante ITH-AC-PO-001-03, y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.
 - Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y la Instrumentación Didáctica (ITH-AC-PO-003-09) que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso ITH-AC-PO-004.
 - Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional.
- a) Los requisitos no establecidos por la (el) Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ver procedimiento ITH-VI-PO-001) y Actividades Complementarias (ver procedimiento ITH-AC-PO-09).
 - b) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social (ver procedimiento ITH-VI-PO-002).
 - c) Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el TecNM.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

Las áreas académicas del Instituto revisan los requisitos relacionados con la (el) Estudiante a través de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada a la (el)

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

Estudiante al inicio de cada período escolar; por su parte el TecNM se encarga de revisar los contenidos de los Planes y Programas de Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

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

El Instituto Tecnológico de Huejutla, a través del área de Servicios Escolares, mantiene como registro de calidad la copia de la revisión del formato de Carga Académica realizada de conformidad entre la (el) Estudiante y el (la) Coordinador(a) de Carrera (la revisión de conformidad entre la (el) Estudiante y el (la) Coordinador(a), se realiza en el momento en que se está asignando la Carga Académica y la comprobación de ello es la firma de la (el) Estudiante en el formato mencionado).

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, este Instituto 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.

Este Instituto se asegura de diseñar y desarrollar en cada una de sus etapas, los módulos de especialidad de las carreras que se ofrecen, a través del procedimiento para el Diseño y Desarrollo de Especialidades ITH-AC-PO-009.

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

8.4.1 Generalidades

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

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

8.4.2 Tipo y alcance del control.

Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio, mobiliario de oficina y equipo de laboratorio) no tienen un impacto sustancial en la realización del producto (Servicio Educativo), los controles a los proveedores se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios. Se mantiene los Registros para la Selección de Proveedores ITH-AD-FO-01, la Evaluación de Proveedores ITH-AD-FO-02, y la reevaluación de proveedores que se realiza anualmente.

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 las Compras Directas ITH-AD-IT-01.

Las necesidades de adquisiciones se transmiten a los(as) proveedores(as) por medio de una orden de compra, la cual manifiesta:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto.
- b) Que el personal de e l (la) proveedor(a) que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

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


Del mismo modo, a través del solicitante del producto comprado, se 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 este Instituto 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.

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 de Huejutla planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1


- 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 la (el) Estudiante ITH-AC-PO-001-03.
- b) El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la Instrumentación Didáctica ITH-AC-PO-004 Anexo 08 y en el Kardex de la (el) Estudiante.
- c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones a la (el) Estudiante, Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso ITH-AC-PO-004, así mismo con la operación del procedimiento del SGC para Residencias Profesionales ITH-AC-PO-007 y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGC para la Sustentación del Acto Protocolario para la Titulación Integral ITH-AC-PO-008 y para el Registro de Título y Cédula Profesional.
- 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.

Este Instituto 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 al alumnado y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Kardex de el (la) estudiante.

8.5.3 Propiedad del cliente

El Instituto Tecnológico de Huejutla cuida los bienes propiedad de el (la) estudiante mientras estén siendo utilizados por el Instituto. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad de el (la) estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares del plantel. 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 miembro de la Institución.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad de el (la) estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente de el (la) estudiante en el área correspondiente.

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 lo estipulado en el punto 7.5.3 de este manual. 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 el apartado 7.1.3.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SGC de este Instituto termina con la entrega del Título y Cédula 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 ITH-AC-PO-004 y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex de el (la) 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.

Como medida de control, este Instituto conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando ***no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo Anexo 5***, y se registra en el Formato para Identificación, Registro y Control de Salidas No Conformes ITH-CA-PG-004

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

Se controla como se especifica en el procedimiento para el SGC Control de Salidas No Conformes ITH-CA-PG-004 para prevenir su uso no intencionado.

Este Instituto, a efecto de prevenir una Salida No Conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad del servicio educativo.
- b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión de alguna Salida No Conforme, se consulta a el (la) coordinador(a) del sistema y a la ALTA DIRECCIÓN. Siendo la dirección del Plantel, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una Salida No Conforme.
- c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control de Salidas No Conformes ITH-CA-PG-004.

Se mantienen registros de Salidas No Conformes, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITH-CA-PG-005.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.


9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 3), la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso ITH-AC-PO-004 y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad ITH-CA-PG-003 y mediante la Revisión por la Dirección.
- c) 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.

Este Instituto selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio,

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

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 de la (el) Estudiante

El Instituto Tecnológico de Huejutla realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de el (la) estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias ITH-CA-PO-001, Auditorías de Servicios ITH-CA-PO-002 y Evaluación Docente.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Institución analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.


Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- a) La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, con la revisión del cumplimiento del Contrato con de el (la) estudiante, el Plan de Calidad del servicio educativo y los Planes y Programas de Estudio.
- b) La satisfacción de el (la) estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Auditorías de Servicio.
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- d) Si lo planificado se ha implementada de forma eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f) Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad registrado en el formato para Resultados de la Revisión por la Dirección (ITH-CA-PG-007).

9.2 Auditoría Interna

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

- a) 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 esta organización.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Instituto Tecnológico de Huejutla ha planificado su programa de auditorías 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 ITH-CA-PG-003 mismo que define la selección del personal auditor, 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 de la organización de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza en cada plantel de acuerdo a un programa establecido 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 externos e internos pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo
 - 1) Formato para la Retroalimentación del Cliente (ITH-CA-PG-007-08), formato para Informe de Resultados de Auditoría de Servicios (ITH-CA- PO-002-03).
 - 2) El grado de logro de los objetivos de la calidad
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores del Plan Rector (ITH-CA-MC-001-04).
 - 4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas (ITH-CA-PG-005-02).
 - 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
 - 6) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad (ITH-CA-PG-003-04).
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

- d) La adecuación de los recursos
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección (ITH-CA-PG-007-02), y del formato para Registro de Proyectos de Mejora (ITH-CA-PG-007-09).

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

El resultado de la Revisión por la Dirección de este Instituto, incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos y la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos de la (el) Estudiante
- b) Cualquier necesidad de cambio dentro del SGC
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato Resultados de la Dirección (ITH-CA-PG-007-02).

10 MEJORA

10.1 Generalidades

El Instituto determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de el (la) 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

La organización toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

Este Instituto ha establecido en su procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITH-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.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Huejutla	Manual de la Calidad	Código: ITH-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 1

- 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

En el Instituto 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 de Calidad, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, identificación y gestión de riesgos, análisis de 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 Educ