
	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 1 de 42	



Instituto Tecnológico Superior del Sur
del Estado de Yucatán

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Jaime M. Berttolini Martín Departamento de Estadística y Evaluación	Lic. Juan Carlos Sánchez Vázquez Dirección General	Lic. Juan Carlos Sánchez Vázquez Dirección General
Firma:	Firma:	Firma:
13 de Agosto de 2018	14 de Agosto de 2018	15 de Agosto de 2018

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



	Nombre del Documento:	Código:	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 2 de 42	

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
ORGANIGRAMA	8
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	8
1.0 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	8
1.1. Objeto.....	8
1.2. Campo de Aplicación.....	8
1.3. Operación del SGC	9
1.4. Referencias normativas	10
4.0. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.	11
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	11
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	11
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	12
5.0. LIDERAZGO	13
5.1. Liderazgo y compromiso.....	13
5.1.1. Generalidades.	13
5.1.2. Enfoque al Estudiante.....	14
5.2. Política.	15
5.2.1. Establecimiento de la política.	15
5.2.2 Comunicación de la política.....	15
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	15
6.0 PLANIFICACIÓN	16
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	16
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	16
6.3 Planificación de los cambios.	17
7.0 APOYO	18
7.1 Recursos.....	18
7.1.1 Generalidades.	18
7.1.2 Personas.....	18

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 3 de 42	

7.1.3 Infraestructura.....	19
7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo.	19
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.....	19
7.1.6 Conocimiento de la Organización.	20
7.2 Competencia.....	20
7.3 Toma de conciencia.....	21
7.4 Comunicación.	21
7.5 Información documentada.	22
7.5.1 Generalidades.	22
7.5.2 Creación y actualización.....	22
7.5.3 Control de la información documentada.	23
8.0 OPERACIÓN.	23
8.1 Planificación y control del servicio educativo.	23
8.2 Requisitos para el Servicio Educativo.....	24
8.2.1 Comunicación con el estudiante.	24
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.	25
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.	25
8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo.....	26
8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.	26
8.3.1 Generalidades.	26
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.	26
8.3.3 Entrada para el diseño y desarrollo.	26
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo.	27
8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo.	27
8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo.....	28
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	28
8.4.1 Generalidades.	28
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	28
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	29
8.5 Producción y provisión del servicio educativo.	29
8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.....	29

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 4 de 42	

8.5.2 Identificación y trazabilidad.	30
8.5.3 Propiedad del cliente.	30
8.5.4 Preservación.	31
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	31
8.5.6 Control de los cambios.	31
8.6 Liberación del servicio educativo.....	32
8.7 Control de las salidas no conformes.	32
9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	33
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	33
9.1.1 Generalidades.	33
9.1.2 Satisfacción del Estudiante.	33
9.1.3 Análisis y evaluación.	34
9.2 Auditoría Interna.	34
9.3 Revisión por la dirección.....	35
9.3.1 Generalidades.	35
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.	36
10.0 MEJORA.....	36
10.1 Generalidades.....	36
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva.	36
10.3 Mejora continua.	37
GLOSARIO	38
HISTORIA DE MODIFICACIONES.....	42

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 5 de 42	

INTRODUCCIÓN

Yucatán en su afán integrador y buscando suplir las carencias derivadas de una economía basada en el monocultivo que empezaba a sentir los impactos de la competencia extranjera, no podía sustraerse a este movimiento innovador, y con el carácter emprendedor y visionario de sus hijos, inicia las gestiones en el año de 1953, para que se creara un tecnológico semejante a los que ya estaban funcionando en otras entidades de la Patria.

La acción combinada de las autoridades y organismos mencionados, dio como resultado que, después de los naturales contratiempos que conlleva la creación de una obra de tal magnitud, y siendo Gobernador Constitucional del Estado D. Agustín Franco Aguilar, iniciara las labores el instituto Tecnológico de Mérida en el mes de septiembre de 1961. Su sostenimiento operativo se realizó mediante un convenio tripartito firmado por el Gobierno Federal, del Estado y la Iniciativa Privada.

De esa fecha al día de hoy, son notables los avances que se han dado en esta modalidad educativa, principalmente en lo que concierne al nivel superior; actualmente se cuenta con 9 instituciones de nivel superior que ofertan carreras del subsistema tecnológico: Un Instituto Tecnológico de Mérida; dos Institutos Tecnológicos Agropecuarios (ITA): Conkal y Tizimín; el Centro Regional de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE); el Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del I. P. N. (CINVESTAV – I. P. N.); cuatro Institutos Tecnológicos Superiores Descentralizados (ITS): Progreso, Valladolid y Motul, las cuales fueron fundadas en el mismo año en junio del 2000, pero con anterioridad fue fundado en el año de 1998, el que hoy es el Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán.



De acuerdo a la demanda de servicios de Educación Superior en la Región Sur y Sur Poniente, observada en el Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado de Yucatán 1995-2001, se hizo posible la creación del Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán, en el Municipio de Oxxutzcab, de acuerdo al decreto de creación No. 162 publicado el 06 de Octubre de 1998, y el cual inició sus operaciones el 08 de febrero de 1999.

La zona de influencia del Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán la conforman 22 Municipios del Cono Sur del Estado de Yucatán: Abalá, Cantamayec, Chapab, Chumayel, Dzan, Mama, Maní, Mayapán, Muna, Sacalum, Santa Elena, Tekit, Akil, Oxxutzcab, Tahdziú, Tixmehuac, Teabo, Ticul, Chacksikin, Peto, Tekax y Tzucacab; siendo los principales mercados en donde se encuentran establecidas 27 escuelas de Educación Media Superior como nuestros principales proveedores, con clientes potenciales a egresar del bachillerato de Educación Media Superior.

Un antecedente de importancia fue que el 15 de junio del año 1998, se firmó el Convenio de Coordinación entre la Secretaría de Educación Pública y el Gobierno del Estado de Yucatán, el cual da sustento a la fundación, políticas, lineamientos y normas, que se establecen para el funcionamiento académico y financiero del tecnológico; de acuerdo al decreto de creación No. 162 publicado el 06 de Octubre de 1998 se especifica que el Instituto es un organismo público descentralizado de carácter estatal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tendrá por objeto impartir e impulsar la educación superior tecnológica, así como realizar investigación científica y tecnológica en la Entidad, que contribuya a elevar la calidad académica, vinculándola con la

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 6 de 42	

necesidades de desarrollo estatal, regional y nacional, y tendrá como órgano de Gobierno a una Junta Directiva. Este decreto fue reformado mediante el Decreto 598 de fecha 4 de julio del año 2005.

La Coordinación General de Institutos Tecnológicos Descentralizados, ahora Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados, en base al Convenio de Colaboración SEP - Gobierno del Estado, autorizó la apertura de las carreras de Ingeniería Bioquímica e Ingeniería Industrial, en agosto del 2005 se dio las condiciones para aperturar la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales. De igual manera, en el mes de agosto del año 2009 se apertura la carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial y posteriormente, en el año 2011 se apertura la carrera de Ingeniería en Desarrollo Comunitario.

El Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán tiene a la fecha cinco programas educativos a nivel licenciatura operando:

1. **Ingeniería Bioquímica. (IBQA-2010-207)**
 - Con especialidad en Biotecnología y Ciencias Alimentarias
2. **Ingeniería Industrial. (IIND-2010-227)**
 - Con especialidad en Manufactura Avanzada
3. **Ingeniería en Sistemas Computacionales. (ISIC-2010-224)**
 - Con especialidad en Ingeniería de Software
4. **Ingeniería en Gestión Empresarial. (IGEM-2009-201)**
 - Con especialidad en Mercadotecnia Turística
5. **Ingeniería en Desarrollo Comunitario. (IDCO-2010-216)**
 - Con especialidad en Mercadotecnia Turística

Los programas educativos que se ofrecen son adecuados a las necesidades de la región y del Estado, es importante que la educación que se imparte debe ser de calidad, por ello la valoración de los programas educativos por parte de organismos evaluadores son primordiales para el instituto.



El presente Manual refleja la convicción que tenemos como una institución de educación superior tecnológica perteneciente al Tecnológico Nacional de México (TecNM), con esto deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que satisfaga los requerimientos de nuestros Estudiantes, a través de la aplicación eficaz como un Sistema de Gestión Integrado, Incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los estudiantes identificado como nuestros clientes, los normativos vigentes según las autoridades educativas y los requisitos normativos aplicables medioambientales para prevenir la contaminación durante las actividades realizadas en la provisión del servicio educativo.

El ITSSY mantiene documentado su Sistema de Gestión Integral de acuerdo a lo descrito en el presente Manual.

El Manual es usado como medio para establecer tanto 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 e ISO 14001:2015 respectivamente.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 7 de 42	

La misión, visión y valores institucionales son los siguientes:

LA MISIÓN

Formar profesionistas competitivos de manera integral y contribuir al desarrollo sustentable de la región y del país a través de la aplicación de valores, la ciencia y la tecnología.

LA VISIÓN AL 2020



Ser una institución educativa de prestigio reconocida como la mejor opción de desarrollo humano y profesional de la región que promueva el crecimiento cultural, económico, científico y tecnológico para mejorar el nivel de vida de la región y del país.

Los valores declarados por el ITSSY son los que están definidos en la Filosofía Institucional:

1. Honradez
2. Sinceridad
3. Vocación de servicio
4. Confianza
5. Honestidad
6. Puntualidad
7. Responsabilidad
8. Respeto
9. Lealtad
10. Trabajo en equipo

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 8 de 42	

ORGANIGRAMA.

El organigrama del ITSSY se encuentra representado en el Anexo 2 ITSSY-MC-CA-01-02 del presente Manual.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.

Documentos que muestran de forma clara el grado de responsabilidad de los dueños de procesos con la realización del Servicio Educativo y el cumplimiento a los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Anexo 4 Matriz de Responsabilidad ITSSY-MC-CA-01-04.

1.0 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 Integral 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 y con los Objetivos de Calidad y Ambiental establecidos.

1.2. Campo de Aplicación.



El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en el ITSSY.

Las actividades que se realizan en el ITSSY, se encuentran alineadas con las que se realizan en la Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados, considerando de la misma manera como documentos rectores el PIID del SNIT y el Modelo Educativo para el Siglo XXI, en donde se establecen los procesos estratégicos: Académico, Planeación, Vinculación, Administración de Recursos y Calidad, integrados en uno solo denominado Proceso Educativo, los cuales forman parte de la operación tanto en el Tecnológico Nacional de México (TecNM) como en cada uno de los Institutos Tecnológicos Descentralizados del país, distinguiéndose porque en éstos se ejecutan las actividades de los procedimientos operativos con responsabilidades para la estructura organizacional institucional, existiendo la equivalencia de responsabilidades en los procesos. En el Anexo 10 Operación del SGC en el Instituto ITSSY-MC-CA-01-10 y el Anexo 7 Mapa de Procesos ITSSY-MC-CA-01-07 de éste manual se manifiesta la forma en la que opera el SGI en el TecNM y en el ITSSY.

Pero se considera la inclusión del Proceso Ambiental como parte del Sistema por lo que se denomina Sistema de Gestión Integral (SGI)

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 9 de 42	

1.3. Operación del SGC.

El Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Tecnológico Superior del Sur del Estado de Yucatán 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 9 con código ITSSY-MC-CA-01-09 se declara la lista maestra de documentos internos controlados.



Particularidades de operación del SGC en el Instituto Tecnológico:

En el ITSSY:

- En los procedimientos se podrán reasignar las responsabilidades cuando la estructura del plantel así lo requiera y lo autorice el/la directora(a) del mismo.
- Las actividades de promoción deportiva, cultural y recreativa serán ofertadas en función de las posibilidades de la asignación de recursos.
- La evaluación de proveedores se realiza de acuerdo a la normatividad vigente del gobierno federal y/o estatal. En los casos en que no exista más de un proveedor este no requerirá ser evaluado.
- 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 08 con código ITSSY-MC-CA-01-08 de este manual.
- Existe el compromiso de prevenir y mitigar la contaminación durante el servicio educativo por los centros de trabajo para el cuidado del medio ambiente.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 10 de 42	



1.4. Referencias normativas.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la organización tiene como referencias normativas las siguientes Normas:

- ISO 9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015) - Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) – Requisitos
- ISO 14001:2015 (NMX-SAA-14001-IMNC-2015)- Requisitos con orientación para su uso
- Ley de los trabajadores al Servicio del Estado y municipios del Estado de Yucatán
 - Decreto de creación No. 162-Modificación de la Ley del ISSTEY
- Ley de Seguridad Social Estatal y Federal
- Ley Federal del Trabajo
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán
- Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de Yucatán
- Ley de Responsabilidades de Los Servidores Públicos Federal y Estatal
- Ley de Presupuesto de Egresos del Gobierno Federal
- Ley de Adquisiciones de Bienes Muebles del Gobierno del Estado de Yucatán
- Ley de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Yucatán

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 11 de 42	

4.0. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

El ITSSY establece las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad según lo establecido en el Anexo 19 Comprensión de la Organización y su Contexto ITSSY-MC-CA-01-19.

El Instituto realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas anualmente a través del Procedimiento de Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01.

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

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de ITSSY de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes anualmente Anexo 20 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas ITSSY-MC-CA-01-20 a través del Procedimiento de Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01.



4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El ITSSY determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad para establecer su alcance, considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos legales y otros requisitos considerando las características propias del Instituto, donde se define como cliente al estudiante y como producto a los servicios educativos que el instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, siendo los componentes principales del servicio educativo: 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 Integral, es el Proceso Educativo; el cual comprende desde la Inscripción, los Servicios a Alumnos, la Gestión Académica, el Servicio Social, las Residencias Profesionales hasta la Titulación.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 12 de 42	

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

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

Pero se considera la inclusión del Proceso Ambiental como parte del Sistema por lo que se denomina Sistema de Gestión Integral (SGI)

La interrelación se muestra en el Anexo 6 Mapa de Procesos ITSSY-MC-CA-01-06 del presente Manual.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos



4.1.1 El ITSSY establece, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el que se incluyen los procesos necesarios y sus interacciones, así como el contexto de la Institución y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y plasmado en el Manual de Calidad del Instituto ITSSY-MC-CA-01.

El Instituto en su Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Identifica las entradas y salidas de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el presente Manual y en particular en el Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21;
- b) La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestran en el Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21 y el Anexo 7 Mapa de Procesos ITSSY-MC-CA-01-07 en donde se expresa, 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 las consideraciones identificadas de las partes interesadas y como salida en Servicio educativo;
- c) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05;
- 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) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos en el Anexo 3 Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad ITSSY-MC-CA-01-03;

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 13 de 42	

- f) Aborda los riesgos y oportunidades mediante el Procedimiento para Valorización de Riesgos y Oportunidades ITSSY-P-CA-09;
- g) Evalúa la Eficacia de las características de calidad del servicio educativo dando cumplimiento a los objetivos de cada proceso estratégico como resultado el análisis del Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21, donde se define el plan de acción en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas; y
- h) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05 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.

4.1.2 En la medida en que sea necesario, el ITSSY:

- a) Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos; y
- b) Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

El Instituto mantiene la información documentada y conserva la información de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSSY-P-CA-10.

5.0. LIDERAZGO.

5.1. Liderazgo y compromiso.



5.1.1. Generalidades.

La ALTA DIRECCIÓN del ITSSY 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 responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGC;
- b) Asegurando de que se establece la Política de Calidad (véase requisito 5.2.1) y los objetivos de calidad (véase requisito 6.2), los cuales están alineados con el contexto de la organización y la dirección estratégica del Instituto;
- c) Asegurando los requisitos del Sistema de Gestión Calidad en los procesos del Instituto;

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 14 de 42	

- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegura la disponibilidad de recursos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad definidos en el Programa Operativo Anual (POA);
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios en la Institución;
- g) Asegurándose de que el Sistema de Gestión de Calidad del instituto logre los resultados previstos de acuerdo a sus metas y objetivos establecidos y los mecanismos de seguimiento y monitoreo que se establezcan;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas que realizan actividades en la Institución, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Calidad;
- i) Promoviendo la mejora continua aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad; y
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.



5.1.2. Enfoque al Estudiante.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante (cliente) 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: Atención de Quejas y Sugerencias ITSSY-P-CA-07, para Auditorias de Servicio ITSSY-P-CA-08 y para la Evaluación Docente ITSSY-P-AC-05 (véase requisitos 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.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 15 de 42	

5.2. Política.

5.2.1. Establecimiento de la política.

La Dirección General del Instituto declara la siguiente política:

POLÍTICA INTEGRAL

El ITS del Sur del Estado de Yucatán establece el compromiso de formar profesionistas competentes y con valores mediante la impartición de una educación integral en cumplimiento de los requisitos de calidad educativa; orientando todos sus procesos hacia la satisfacción de sus clientes y la mejora continua sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión que cumpla con los objetivos de calidad y ambiental, el establecimiento de medidas de prevención de riesgos y mitigación de la contaminación para la protección del medio ambiente así como los requisitos legales y otros suscritos aplicables.

Esta política ha sido transformada por cuarta ocasión (revisión 4) en las reuniones de Revisión por la Dirección y es comunicada en todo el ITSSY a través de diversos medios institucionales como se indica en la cláusula 7.4.

Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.2.2 Comunicación de la política.

El ITSSY garantiza que esta política está disponible y se mantiene como información documentada, que es comunicada en toda la Institución y sus partes interesadas pertinentes y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procesos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto en el Instituto.



Esta política es revisada para su continua adecuación por la Revisión por la Dirección y el comité de los sistemas de gestión del instituto.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Alta Dirección del ITSSY se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignados y comunicados al interior del Instituto y a las partes interesadas cuando lo requieran (Véase los Anexos 3 y 4 del presente Manual relativos a las Responsabilidades ITSSY-MC-CA-01-03 y Autoridad y la Matriz de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad ITSSY-MC-CA-01-03 respectivamente). Asimismo, asigna responsabilidad y autoridad para:

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 16 de 42	

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase requisito 10.1);
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; y
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

6.0 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

El ITSSY planifica acciones mediante el Procedimiento para Valorización de Riesgos y Oportunidades ITSSY-P-CA-09, asegurando que el SGI cumpla con los resultados previstos, prevenir y reducir los 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.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

La ALTA DIRECCIÓN del Instituto se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de la información documentada declarada en el Sistema de Gestión de Calidad y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.



Objetivo General:

El ITSSY, se asegura que los objetivos de calidad se establecen para cumplir con los requisitos del cliente, los cuales son medibles y coherentes con su política de calidad.

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad orientado hacia la satisfacción de los estudiantes como nuestros clientes principales y promover una cultura de prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente en la comunidad tecnológica”.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 17 de 42	

Objetivos de calidad alineados por Proceso Estratégico:

Proceso Estratégico	Objetivo(s)
	Gestionar los planes y programas de estudio así como los programas de formación y actualización docente y profesional en el servicio educativo
<i>Académico</i>	Ofrecer servicios educativos que promuevan el desarrollo de competencias y el uso de tecnologías de información para que docentes y alumnos se integren de manera competitiva en el mercado laboral.
<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral del alumno, a través de su vinculación con el sector productivo y la sociedad, así como del deporte y la cultura
<i>Planeación</i>	Definir el rumbo estratégico mediante la planeación, y realizar la programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio
<i>Administración de Recursos</i>	Ampliar las oportunidades educativas incrementando la eficiencia terminal y la gestión de apoyos económicos a estudiantes.
<i>Calidad</i>	Promover una cultura de calidad al interior de la organización mediante la participación del personal en programas de certificación y acreditación.
<i>Ambiental</i>	Promover una cultura ambiental enfocada a la disminución en el consumo de insumos y protección del medio ambiente.



Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de los procesos, los cuáles se encuentran en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05, mostrando coherencia con la Política Integral del ITSSY.

6.3 Planificación de los cambios.

La planificación del Proceso Educativo en el ITSSY se realiza a partir de los documentos rectores que proporciona el Tecnológico Nacional de México, la Secretaría de Educación Pública Federal y la Secretaría de Educación Pública del estado de Yucatán, como son el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Institucional de Innovación y Desarrollo, Modelo Educativo para el Siglo XXI, el Plan Sectorial de Educación de la S.E.P., Plan Sectorial de Educación y Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado de Yucatán y el PIID propio de esta Institución.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 18 de 42	

Por lo que la Dirección del instituto se asegura de que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en el punto 4.4 de este manual y los objetivos establecidos en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05.

Para mantener la integridad del Sistema de Gestión de Integral del ITSSY cualquier cambio que pueda afectar su operación o desempeño deberá ser analizado y revisado por el responsable del sistema y la Dirección General, para poder ser autorizado e implementado en el Sistema.

7.0 APOYO.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

El ITSSY determina y proporciona de acuerdo a su disponibilidad presupuestal los recursos necesarios para:

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

Para la identificación de recursos, la Secretaria de Planeación Evaluación y Desarrollo Institucional del TecNM, solicita a los Directores de los planteles su PTA (Programa de Trabajo Anual) y POA (Programa Operativo Anual) en donde se refleja el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente. De la misma manera, la Secretaria de Administración y Finanzas (SAF) del gobierno estatal hace lo propio para la asignación y disposición de recursos para mantener la operación anual del Instituto.



7.1.2 Personas.

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos.

El personal del ITSSY 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 Instituto.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 19 de 42	

7.1.3 Infraestructura.

El ITSSY gestiona y proporciona los requerimientos de infraestructura de acuerdo al crecimiento de matrícula y las condiciones operativas del proceso enseñanza aprendizaje y la disponibilidad de los recursos asignados en el Procedimiento para la Elaboración, Evaluación y Seguimiento del Programa de Trabajo Anual (PTA) y del Programa Operativo Anual (POA) ITSSY-P-PL-01, y mantiene la infraestructura en condiciones operativas a través de Procedimiento para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura, Bienes Muebles y Equipo de Cómputo ITSSY-P-AD-01 mediante la ejecución de órdenes de trabajo de mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipo de cómputo alineado al programa anual de mantenimiento.

El ITSSY tiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, incluye:

- a) Aulas, auditorio, talleres y laboratorios, centro de cómputo, centro de información (biblioteca), oficinas administrativas, espacios para actividades culturales y deportivas;
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático;
- c) Vehículos Institucionales; y
- d) Acceso a tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son elemento clave para el trabajo más productivo, agilizando el uso de la información.

7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo.

El ITSSY determina, gestiona y mantiene 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 como lo establece el Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente Laboral ITSSY-P-AD-05.



7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

El ITSSY planifica y mantiene las actividades requeridas del proceso educativo bajo condiciones controladas mediante:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del servicio educativo, definido en los planes y programas de estudio de cada una de las carreras ofertadas en el instituto;
- b) La información documentada del proceso educativo registrada en el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto;

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 20 de 42	

- c) El uso de infraestructura y equipos adecuados para la realización del proceso educativo, como aulas, talleres y laboratorios, centro de cómputo, centro de información; y
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición en el proceso educativo no aplica como tal ya que se realiza a través de información documentada que es definida en cada área y controlados mediante medios físicos y electrónicos.
- e) El seguimiento y medición del curso se realiza a través de la planeación del curso y el avance programático.

La aplicabilidad de este requisito para el tema de trazabilidad no aplica específicamente como lo marca la norma en relación a uso de instrumentos de medición, pero si se lleva a cabo de manera documental con sus correspondientes registros y el manejo de la información que se genera en cada procedimiento lo cual se tiene de manera documental.

7.1.6 Conocimiento de la Organización.

El ITSSY determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, logrando la conformidad del servicio educativo, mediante el registro en el Procedimiento de Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01.



7.2 Competencia.

El ITS del Sur del Estado de Yucatán:

- 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 ITSSY-P-AD-03;
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los Procedimientos para la Capacitación del Personal ITSSY-P-AD-04 para la Formación y Actualización Docente y detecta las necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los Jefes de Departamento envían al 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 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 del Área, con base en el análisis de:

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código:	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 21 de 42	

- Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las academias.
 - Análisis de las habilidades del personal.
 - 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.
- d) Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSSY-P-CA-02.

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.

El ITSSY establece y mantiene el proceso necesario para la comunicación interna y externa pertinente al Sistema de Gestión de Calidad, así como conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones a través de su Procedimiento de Comunicación Interna y Externa y sus mecanismos del SGA ITSSY-P-AM-03; éste especifica cómo llevar a cabo la comunicación en relación al Sistema de Gestión Integral, a través de diferentes medios, tales como: El portal web del Instituto, redes sociales como Facebook, correos electrónicos, prensa, radio, medios impresos como lonas, carteles, pancartas, trípticos, etc.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 22 de 42	

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

El Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental del ITSSY se controla como lo establece el Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSSY-P-CA-10. La información documentada necesaria para el sistema y su control se puede ver en el Anexo 9 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados ITSSY-MC-CA-01-09 y el Anexo 12 Lista de Documentos de Origen Externo e Interno ITSSY-MC-CA-01-12.

El Instituto establece la siguiente estructura de la documentación de su SGI:





7.5.2 Creación y actualización.

Para la creación y actualización de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental del ITSSY se lleva a cabo a través del Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSSY-P-CA-10 el cual tiene un formato que incluye la identificación y descripción, los medios de soporte, la revisión, aprobación y adecuación.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 23 de 42	

7.5.3 Control de la información documentada.

El ITSSY se asegura de mantener controlada la información documentada del sistema de gestión de calidad y ambiental como lo establece el Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSSY-P-CA-10. Se asegura esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y este protegida adecuadamente contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.

Para el control de la información documentada, El Instituto realiza las actividades de distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; el control de cambios (por ejemplo, control de versión) y la conservación y disposición la cual puede identificarse en el cual es especificado en el apartado número 8 de cada uno de los procedimientos y según lo establecido en el Anexo 13 Lista para el Control de Registros de Calidad ITSSY-MC-CA-01-13.

La información documentada de origen externo, que el ITSSY determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, la determina, según sea apropiado para controlarla y el acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada y se puede identificar en la Anexo 12 Lista de Documentos de Origen Externo e Interno ITSSY-MC-CA-01-12 .

8.0 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 PTA, Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21 y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05, Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21 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: PTA, POA, las estructuras programática presupuestal y la académica.

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Revisión: 8	
		Página 24 de 42	

- 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 ITSSY-P-AC-03 y lo especificado en el Plan de Control de Salidas No Conformes según el Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21.
- 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 para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03 y en el Kárdex del Estudiante.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo.



8.2.1 Comunicación con el estudiante.

El ITSSY determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente (alumno) relativo a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo y los Planes y Programas de Estudio de toda la oferta educativa del Instituto que se encuentra alojada en la página web: www.itsyucatan.edu.mx, así como a través de los diferentes medios de comunicación como son: Facebook, donde se proporciona información relativa a todas las carreras y servicios que proporciona el instituto, además de contar con información complementaria relacionada con: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los Jefes de carrera para Estudiantes de reingreso o bajas, trípticos, folletos, posters, mamparas, agendas escolares y otros, según aplique, colocados en lugares visibles dentro del plantel;
- b) El proceso de inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el estudiante de las carreras, así como el Contrato en caso que sea requerido a través de los Procedimientos ITSSY-P-AC-01 Inscripción y ITSSY-P-AC-02 Reinscripción;
- c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad para la Evaluación Docente a través del procedimiento ITSSY-P-AC-05 Evaluación Docente, la percepción del servicio a través del procedimiento ITSSY-P-CA-08 Auditorías de Servicio y para atender todas las quejas y sugerencias respecto a los servicios ofertados en el Instituto mediante el procedimiento ITSSY-P-CA-07 Quejas y Sugerencias;
- d) Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente se encuentra controlado a través de la información documentada Instructivo de Trabajo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Cliente ITSSY-IT-CA-05 (Acuse de recibo de documentos originales; y

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento:	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 8	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.4, 7.5.1	Página 25 de 42	

- 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 ITSSY determina que:

- Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante ITSSY-F-AC--01-03, 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 ITSSY-F-AC-03-07 que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03.
 - Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional como lo establece el Procedimiento para la Titulación Integral ITSSY-P-AC-14 (véase el procedimiento M00-PR-25).
- a) Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren los procedimientos de Visitas a Empresas ITSSY-P-VI-02, y la Promoción Cultural Deportiva y Recreativa ITSSY-P-VI-04;
- 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 Procedimiento para la Operación y Acreditación del Servicio Social ITSSY-P-VI-04; y
- c) Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el TecNM.



8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

La Subdirección Académica y los Jefes de cada Carrera del Instituto revisan los requisitos relacionados con el Estudiante a través de la planeación de la gestión del curso en el periodo intersemestral como lo establece el Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-CA-03, antes de que ésta sea asignada al Estudiante la carga académica al inicio del 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:

- 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; y

Fecha de Elaboración: 13 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 14 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 15 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 26 de 42	

c) El Instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El Jefe de cada carrera ofertada en el Instituto mantiene como registro de calidad la copia de la revisión de la Carga Académica realizada de conformidad previamente entre el Estudiante y él (la revisión de conformidad entre el Estudiante y su Jefe de Carrera, 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).

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo.

El ITSSY se asegura que cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, lo cual se muestra en los Planes de Estudio vigentes para cada carrera.

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.

8.3.1 Generalidades.

El ITSSY 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 conforme a lo establecido en la normativa del TecNM, asegurando que se cumple el desarrollo de competencias conforme al perfil de egreso del Estudiante.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.

El ITSSY realiza el diseño y desarrollo de la especialidad conforme a la normativa aplicable en su caso como lo establecido en el Lineamiento para la Integración de Especialidades vigente entre otros lineamientos y manuales académicos del TecNM relacionados, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en esta norma.



8.3.3 Entrada para el diseño y desarrollo.

Para los bloques de especialidad de las carreras ofertadas en el ITSSY se determinan:

- Los requisitos funcionales y desempeño definidos en la metodología para la revisión curricular;
- Requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Secretaría de Educación Pública y en los lineamientos para el diseño de los bloques de especialidad; y
- Se mantiene información de diseños previos y similares.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 27 de 42	

- d) Las asignaturas de especialidad se toman del catálogo de asignaturas de especialidad del TecNM.

Entre los requisitos para el diseño y desarrollo de la especialidad se requiere un estudio de factibilidad.

8.3.4 Controles de diseño y desarrollo.

Control para la revisión del diseño y desarrollo.

Para los bloques de especialidad de las carreras ofertadas en el Instituto se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado evaluando la factibilidad y desarrollo para cumplir los requisitos conforme al seguimiento curricular de las academias.

Control para la verificación del diseño y desarrollo.

La verificación del diseño y desarrollo de los bloques de especialidad lo realizan el Departamento de Desarrollo Académico en coordinación con las academias mediante los lineamientos para esta actividad.

Control para la validación del diseño y desarrollo.

La validación del diseño y desarrollo se realizan de acuerdo con lo planificado, asegurándose que los Planes y Programas de Estudio son capaces de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto, se realiza la validación antes de la entrega e implementación de los bloques de especialidad. Esto ocurre en las reuniones de academia de evaluación curricular.



8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo.

Los resultados del Diseño y Desarrollo de los bloques de especialidad se proporcionan permitiendo la verificación respecto a los elementos de entrada.

- En las reuniones de academia se revisa que cumplan los requisitos de entrada del diseño y desarrollo y se les da seguimiento; y
- Las características de los bloques de especialidad deben ser empáticos con los Planes y Programas de Estudio.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 28 de 42	

8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo.

El Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo de los Planes y Programas de Estudio de cada una de las carreras ofertadas en el Instituto no se llevan a cabo por parte del área académica ya que el Instituto no tiene la facultad de hacer cambios o diseñar retículas o materias, por eso los cambios de diseño y desarrollo se identifican mediante los Documentos Externos emitidos por parte del TecNM correspondientes durante las reuniones de seguimiento curricular donde se presentan los cambios hechos y se dan a conocer mediante el oficio correspondiente emitido por el TecNM.

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

8.4.1 Generalidades.



El ITSSY se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la orden de compra ITSSY-F-AD-07-05, requisiciones de bienes y servicios ITSSY-F-AD-07-05 y son verificadas de forma física por el Responsable de Almacén y/o los Solicitantes del bien y/o servicio.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

El ITSSY se asegura que los productos y servicios suministrados externamente no afecta de manera adversa en la realización del producto (Servicio Educativo), para lo cual tiene implementado los controles necesarios para asegurarse que se cumplan con los requisitos especificados de los productos o servicios con los proveedores contratados, el cual se realiza a través del Procedimientos para Compras Directas ITSSY-P-AD-07, constituyéndolo la Requisición de Compra de Bienes y Servicios ITSSY-F-AD-07-05, el vale de entrega de material, y el Criterios de Evaluación y Selección de Proveedores ITSSY-F-AD-07-02 mediante el cual, realiza una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios con los criterios de evaluación la cual se realiza cada semestre.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 29 de 42	

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 del Estado de Yucatán y siguiendo el Procedimientos para Compras Directas ITSSY-P-AD-07 vigente.

Las necesidades de adquisiciones se transmiten a los proveedores 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 del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación; y
- c) Los requisitos necesarios de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental.

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 el Instituto decida 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 ITSSY planifica y lleva a cabo la realización del servicio educativo bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del servicio educativo definido en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante;
- b) El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la instrumentación didáctica ITSSY-F-AC-03-07 del Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03, así como el Kardex del Estudiante;

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 30 de 42	

- c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03. Asimismo, con la operación del Procedimiento para la Operación y Acreditación de la Residencia Profesional ITSSY-P-AC-04 y las posteriores a la entrega se establecen en el Procedimiento para la Titulación Integral ITSSY-P-AC-14 para el Registro de Título y Cédula Profesional;
- d) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, talleres y laboratorios, centro de información, centro de cómputo;
- e) La designación de personal competente; y
- f) Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

El ITSSY identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del Procedimiento para Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03, 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 ITSSY se compromete a cuidar los bienes propiedad del Estudiante mientras estén siendo utilizados por el Instituto a través del Procedimiento para la Inscripción ITSSY-P-AC-01 haciendo uso del formato Constancia para la Entrega del Bien Propiedad del Cliente ITSSY-IT-CA-05-02. 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 del Estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares del Instituto. Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del Estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del Estudiante en el área correspondiente.

El ITSSY deberá asegurarse de que cuando un cliente suministre algo para incorporar en el producto, existan los procesos adecuados para protegerlo y hacer que sea adecuado para el uso Instructivo de Trabajo para Proteger y Salvaguardar los Bienes Propiedad del Cliente ITSSY-IT-CA-05. Otros bienes propiedad del estudiante han sido identificados en la provisión del servicio educativo en los servicios de apoyo (p. ej. documentos personales e información confidencial del estudiante por tutorías, consulta de calificaciones del Estudiante, manejo de bienes propiedad del estudiante en los laboratorios y talleres del Instituto y en el servicio exclusivo de estacionamiento por vehículos automotores, etc.). Cuando se presente alguna pérdida, deterioro o inconveniente en la entrega de la propiedad del cliente se deberá informar al cliente y levantar una acción según sea el caso.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 31 de 42	

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 el requisito 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 el requisito 7.1.3.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

El ITSSY cumple con los requisitos de las actividades posteriores a la entrega del servicio en la parte que le corresponde ya que el servicio educativo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de este Instituto termina con la entrega del Título y Cédula Profesional, y por lo tanto no existen condiciones controladas para la actividad del segundo ya que la emisión y elaboración de la cédula profesional le corresponde a un organismo externo que es la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, y en lo que compete al Instituto una vez concluido el proceso, se asegura de entregar toda la documentación solicitada al Cliente (Estudiante), además de que durante el tiempo de espera de la cédula profesional existe comunicación por parte del instituto para que el Estudiante se mantenga informado.



8.5.6 Control de los cambios.

El ITSSY revisa y controla los cambios en la prestación del servicio que permite la conformidad de los requisitos y que se mantiene controlada, actualizada y vigente mediante el Procedimiento para la Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSSY-P-CA-10. La información documentada necesaria para el sistema y su control se puede ver en la en el Anexo 9 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados ITSSY-MC-CA-01-09 y el Anexo 13 Lista para el Control de Registros de Calidad ITSSY-MC-CA-01-13.

El Instituto conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de las revisiones.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 32 de 42	

8.6 Liberación del servicio educativo.

En el ITSSY la liberación del servicio educativo, se realiza a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-CA-03 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 Plan de Control de Salidas No Conformes según el Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21.

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

8.7 Control de las salidas no conformes.

El ITSSY se asegura de que las salidas que no son conformes con los requisitos se identifican y se controlan, determinando que cuando no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Control de Salidas No Conformes Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21, a través del Procedimiento para el Control de Producto no Conforme ITSSY-P-CA-04.



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 Control de Salidas No Conformes de su sistema de gestión.
- b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión de alguna Salida No Conforme, se consulta al responsable del sistema y a la Alta Dirección siendo el Director, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una Salida No Conforme.

Se mantienen registros de Salidas No Conformes y de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento mediante el Procedimiento Acciones Correctivas ITSSY-P-CA-05.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 33 de 42	

9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

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

- a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Anexo 21 Plan de Control de Salidas No Conformes según lo indicado en la Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21, la operación del Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-CA-03, Auditorías de Servicios ITSSY-P-CA-08 y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05;
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Procedimiento para Auditorías Internas ITSSY-P-CA-03 y mediante la Revisión por la Dirección; y
- 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 mediante el Procedimiento para Acciones Correctivas ITSSY-P-CA-05.



Por lo tanto, el ITSSY 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 ITSSY realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del 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: Atención de Quejas y Sugerencias ITSSY-P-CA-07, Auditorías de Servicios ITSSY-P-CA-08 y Evaluación Docente ITSSY-P-AC-05.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 34 de 42	

9.1.3 Análisis y evaluación.

El ITSSY 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 el Estudiante, el Plan de Control de Salidas No Conformes y los Planes y Programas de Estudio;
- b) La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados de 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, integrada en el catálogo de proveedores; y
- g) La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad registrado a través del Procedimiento para la Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01

9.2 Auditoría Interna.



El ITSSY lleva, a intervalos planificados, auditorías internas mediante el Procedimiento para Auditorías Internas ITSSY-P-CA-03 para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas en el requisito 8.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por el Instituto; y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El ITSSY 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 Sistema de Gestión de Calidad.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 35 de 42	

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.1 Generalidades.

La Alta Dirección realiza las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto 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 Dirección General lleva a cabo la revisión de acuerdo al Procedimiento Revisión de la Dirección ITSSY-P-DG-01, y el Programa Anual de Revisión de la Dirección ITSSY-F--DG-01-01 presentando el estado que guarda el Sistema de Gestión de Calidad 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 y Ambiental ;
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo:
 - 1) La Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de Auditoria de Servicios ITSSY-F-CA-08-02.
 - 2) El grado de logro de los objetivos de la calidad.
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los indicadores del Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05.
 - 4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas ITSSY-F-CA-05-02.
 - 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección ITSSY-F-DG-01-02.
 - 6) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad ITSSY-F-CA-03-04.
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades mediante el formato para Abordar Riesgos y Oportunidades ITSSY-P-CA-09-01; y

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 36 de 42	

- f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección ITSSY-F-DG-01-02 , y del formato para Registro de Proyectos de Mejora ITSSY-F-DG-01-03 .

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Los resultados de la Revisión por la Dirección del Instituto, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos y la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del Estudiante;
- Cualquier necesidad de cambio dentro del Sistema de Gestión de Calidad; y
- Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato para Resultados de la Dirección ITSSY-F-DG-01-02.

10.0 MEJORA.

10.1 Generalidades.

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

- Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras;
- Corregir y reducir efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva.



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

El Instituto ha establecido en su Procedimiento para Acciones Correctivas ITSSY-P-CA-05 lo siguiente:

- La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes);
- La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 37 de 42	

volverá a ocurrir;



- c) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no conformidad;
- d) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia;
- e) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir;
- f) Análisis de la eficacia de los procesos de los Sistemas de Gestión;
- g) Seguimiento y Evaluación del desempeño de los Sistemas de Gestión;
- h) No cumplimiento de metas de objetivos de calidad e indicadores de los Sistemas de Gestión;
- i) Análisis de quejas y/o sugerencias de los clientes internos y externos;
- j) Identificación del servicio no conforme;
- k) Hallazgos de Auditorías internas;
- l) Hallazgos de Auditorías Externas; y
- m) Resultados de Auditorías de servicio.

10.3 Mejora continua.

En el ITSSY 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 Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05 y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 38 de 42	

GLOSARIO

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

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

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen o controlan al más alto nivel de una organización.

Áreas: Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de los Planteles.

Auditoría: Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas y si estas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

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, emitido a partir del sistema electrónico en el plantel.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Ciclo de Deming PHVA: (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar)

En su ciclo refleja un mecanismo de evolución para la mejora continua. Los cuatro elementos de este ciclo son los siguientes:

Planear.- Pensar en el futuro con base en datos actuales.

Hacer.- Llevar a cabo el cambio.

Verificar.- Evaluar los efectos y resultados.

Actuar.- Llevar a cabo nuevas acciones con base en la experiencia.

Contrato: Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (la ORGANIZACIÓN y el Estudiante).

Control Estadístico de Proceso: Es el uso de técnicas estadísticas tales como cartas de control para analizar un proceso o su salida, así como para tomar acciones apropiadas, que logren y mantengan un estado de control estadístico y mejoren la capacidad del proceso.



Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Competencia. Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Documento: Información y su medio de soporte.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 39 de 42	

Documentos Externos: Todos aquellos documentos como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera del Instituto Tecnológico Superior del Estado de Yucatán y que son utilizados por el mismo.

Eficacia: Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Eficiencia Terminal: Término utilizado para nombrar al indicador el cual se calcula al dividir la cantidad de egresados en un límite de tiempo de diez semestres de Estudiantes que se inscribieron al inicio ese periodo de diez semestres, entre la cantidad de Estudiantes inscritos al inicio de ese periodo específico, según Manual para la Evaluación Institucional del COSNET.

Evaluación: Es un proceso que incluye la revisión de documentos, una auditoria en proceso, su análisis y el reporte. Los clientes pueden además incluir una autoevaluación, resultados de auditorías internas y otra evidencia durante la evaluación. Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Indicador. Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, la gestión, o las condiciones.

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.

Instrucción de Trabajo: Una instrucción de trabajo es una descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas dentro de una función.

Insumo: Son aquellos elementos necesarios como productos o servicios, información, herramientas, etc. Que se requieren para producir los productos o servicios que proporcionan los procesos claves y de apoyo, estos son derivados de las especificaciones que determinan los integrantes de los procesos.

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.



No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Manual de Gestión de la Calidad: El manual de calidad es un documento que describe los elementos del sistema de gestión de la calidad usado para asegurar los requerimientos del cliente, necesidades y expectativas. El manual de calidad incluye responsabilidades y autoridades para cada elemento del sistema de la calidad.

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.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 40 de 42	

Planeación de la Calidad: Es un proceso estructurado para definir los métodos (medición, pruebas) que serán usados en la producción de un producto en específico o familia de productos. Refiérase al manual del plan de control y a la planeación de calidad de producto avanzado.

Planes de Control: Los planes de control son descripciones escritas de los sistemas para control de partes y procesos. Estos son escritos por los proveedores para dirigir las características importantes y los requerimientos de ingeniería del producto. Refiérase al manual de referencia del plan de control y de la planeación de la calidad del producto avanzado.

Producto No Conforme: Es el producto o servicio que no cumple con los requerimientos y especificaciones del cliente.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene interés en el desempeño o éxito de una organización.

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

Proceso: Conjunto de actividades estructuradas por procedimientos y medidas, diseñadas para producir una salida para un cliente o mercado particular.

Producto: Resultado de un proceso.

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).

Procedimiento: Secuencia de pasos a seguir para lograr el cumplimiento total de un proceso.

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

Registros: Documentos que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisitos legales y otros requisitos: Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.



Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Riesgos y oportunidades: Efectos potenciales adversos (amenazas) efectos potencialmente beneficiosos (oportunidades).

Salida No Conforme (SNC): Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 41 de 42	

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicios de Apoyo: Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

SGI: Sistema de Gestión Integral.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TecNM: Tecnológico Nacional de México.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Eficacia: Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

Medición: Proceso para determinar un valor.



Desempeño: Resultado medible.

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.

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: ITSSY-MC-CA-01	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 4.3, 4.2.2	Revisión: 8	
		Página 42 de 42	

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
7	13 de Junio de 2018	Migración de la versión 9001:2008 a 9001:2015

Fecha de Elaboración: 07 de Agosto de 2018	Fecha de Revisión: 08 de Agosto de 2018	Fecha de Aprobación: 09 de Agosto de 2018
---	--	--

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.