

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 1 de 22

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Alta Dirección del ITSA	Alta Dirección del ITSA	Dr. Nefí David Pava Chipol Director General.
Firma:	Firma:	Firma:
14 de Enero 2019	14 de Enero 2019	14 de Enero 2019



Contenido

4. Contexto de la organización	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5. Liderazgo	
5.1	Liderazgo y compromiso
5.1.1	Generalidades
5.1.2	Enfoque al cliente
5.2	Política
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.3	Planificación de los cambios
7 Apoyo	
7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades
7.1.2	Personas
7.1.3	Infraestructura
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediaciones
7.1.6	Conocimiento de la organización
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
7.5.1	Generalidades
7.5.2.	Creación y actualización
7.5.3	Control de la información documentada
8. Operación	
8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios



8.2.1	Comunicación con el cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.3.1	Generalidades
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo
8.3.4	Controles para el diseño y desarrollo
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo
8.4	Controles de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.4.1	Generalidades
8.4.2	Tipo y alcance del control
8.4.3	Información para los proveedores externos
8.5	Producción y provisión del servicio
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio
8.5.2	Identificación y Trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4	Preservación
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
	8.5.6 Control de los cambios
	8.6 Liberación de los productos y servicios
	8.7 Control de las salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1	Generalidades
	9.1.2 Satisfacción del cliente
	9.1.3 Análisis y evaluación
	9.2 Auditoría Interna
	9.3 Revisión por la dirección
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección
10. Mejora	
10.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva
10.3	Mejora continua

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 4 de 22

Introducción

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como ITSA para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad satisfaga las necesidades de nuestros Alumnos.

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

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

El Manual es usado como medio para establecer 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 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

Se define como ITSA al Instituto Tecnológico Superior de Acayucan, el cual pertenece Al Tecnológico Nacional de México (TecNM), siendo esta el órgano central de carácter normativo de los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

Los valores declarados del ITSA, son

- a. El ser humano.** Es el Origen y el destino de todos los esfuerzos y Recursos del Sistema y de la Dirección General; es por ello su valor central. El sentido primario de las instituciones es el ser humano. La existencia de una institución se justifica sólo si los resultados de sus trabajos inciden en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
- b. El espíritu de servicio.** Es la actitud que debe distinguir al personal de la TecNM por el profesionalismo en su desempeño.
- c. El liderazgo.** Es la capacidad que debe caracterizar al personal de la TecNM para integrarse en la conducción innovadora, visionaria, participativa y comprometida con la operación y el desarrollo.
- d. El trabajo en equipo.** Es el proceso que realiza de manera armónica, en el que las actitudes multiplican los logros en la consecución de objetivos comunes y se propicia el desarrollo de las personas.
- e. La calidad.** Es la cultura compartida por el personal de la Dirección General que lo motiva a transformar su forma de ser y hacer las cosas con los más altos estándares de servicio.
- f. El alto desempeño.** Es el propósito permanente por superar los estándares de calidad y mejorar los resultados de los trabajos, fundamentado en los valores y convicciones de la propia persona.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 5 de 22

Antecedentes

Un 25 de septiembre del año 2000 en el número 308 de la calle Juan de la Luz Enríquez, inició labores el **Instituto Tecnológico Superior de Acayucan** con una población de 103 alumnos, ofertando tan solo dos carreras: Licenciatura en Informática e Ingeniería bioquímica.

La plantilla laboral estaba compuesta de sólo **8 administrativos y 12 docentes**.

El plantel de educación tecnológica superior en Acayucan fue dirigido en sus inicios por el **Licenciado Víctor Hugo Ríos Alemán** quien el 28 de febrero del 2001 fuera relevado en el cargo, por el **Maestro José Alfredo Palma González, incrementándose en esa fecha** la cifra a 1,375 estudiantes en el semestre 2004.

El ITSA abrió sus puertas sobre la céntrica calle Juan de la Luz Enríquez, pero debido a la falta de espacio se ocuparon en el turno vespertino las instalaciones de la Escuela de Bachilleres "**Francisco Zarco**", posteriormente, se ocupó después el plantel de la Escuela **Secundaria Técnica 91 ubicada** sobre la carretera Costera del Golfo. Siendo un **14 de octubre del 2003**, cuando finalmente se ocuparían las instalaciones propias ubicadas sobre la carretera costera del Golfo kilómetro 216.4, desviación a Monte Grande, inauguradas en el mes de noviembre de ese mismo año por el **Licenciado Miguel Alemán Velasco**, gobernador del estado de Veracruz en ese entonces.

El ITSA tuvo en el año **2005 su primera generación de egresado** y cuenta en la actualidad con 4,251 alumnos, en las 9 carreras que oferta.

En el año **2008** como parte estratégica de la dirección decide **certificarse en la Norma ISO 9001:2000**, lo que ha permitido incursionar en diferentes programas extraordinarios en beneficio de la Institución.

Organigrama del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan

El organigrama del ITSA se encuentra representado en el ANEXO 1 del presente Manual.

Responsabilidades y Autoridades

Documento que muestra 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 la norma ISO 9001:2015 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Objeto

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

1.2 Campo de Aplicación

El Sistema de Gestión de la Calidad en el ITSA, ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en el Tecnológico Nacional de México y los Institutos Tecnológicos Descentralizados, cabe señalar que el ITSA está conformado por la Dirección General y sus tres áreas sustantivas: Planeación y Vinculación, Académica y Administrativa.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 6 de 22

El Tecnológico Nacional de México, como el órgano rector y normativo de todo el SNEST, es la instancia de decisión para la operación de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, en este contexto, una de las tareas principales de su responsabilidad es la definición del rumbo, la gestión de recursos ante instancias superiores para los Institutos Tecnológicos Descentralizados. Tomando como base lo anterior, la forma en que se inserta en el SGC la Dirección General es, en primera instancia, como la ALTA DIRECCION en donde el nivel máximo de decisión recae en la H. Junta Directiva y en el Director General del ITSA.

Las actividades que se realizan en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan, se encuentran alineadas con las disposiciones que establece la TecNM, considerando de la misma manera como documento rector el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo, 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 TecNM como en los Institutos Tecnológicos Descentralizados, distinguiéndose porque en éstos se ejecutan las actividades de los procedimientos operativos con responsabilidades para la estructura organizacional de los mismos y para el caso del TecNM la estructura correspondiente, lo que implica la elaboración de documentos propios para cada una de las instancias, existiendo la equivalencia de responsabilidades en los procesos.

2. Referencias Normativas

El presente Manual se realizó tomando de referencia la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

3. Términos y Definiciones.

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

Alta Dirección: Director General, Directores de Área y Subdirectores de área

Áreas: Se identifican tres áreas: Académica, Administrativa y Planeación y Vinculación, con los responsables correspondientes (Director general, directores de área, subdirectores de área, jefes de división y jefes de departamento).

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

Carga académica: Documento donde se especifica la formación profesional del alumno de cada semestre, mediante el cual el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan se obliga a prestar el servicio educativo y el alumno se compromete a respetar los lineamientos del TecNM, emitido a partir del sistema electrónico en los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

Alumno: Persona que recibe el servicio educativo, inscrita en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.

Comité de calidad: Ejerce el liderazgo efectivo, participativo y establece el compromiso de asegurar la implementación y mantenimiento del SGC en el ITSA, presidido por el director general e integrado por el auditor líder, vocales y el responsable de la información documentada.

Contrato: Documento en el que se especifican las características del servicio educativo y los compromisos de las partes (el instituto tecnológico y el alumno).

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

TecNM: Tecnológico Nacional de México.

Directivos: En el Instituto Tecnológico de Acayucan, H. Junta Directiva, Director general, directores de área, subdirectores de área, jefes de división, jefes de departamento.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 7 de 22

Documentos Externos: Todos aquellos documentos como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera del ITSA y que son utilizados por la misma.

Educación: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del ser humano.

Eficiencia Terminal: Término utilizado para nombrar al indicador que se calcula al dividir el número de egresados de la generación entre alumnos egresados de la misma generación.

Examen: Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura. **Experiencia:** conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

Formación: Incorporación de información para el desarrollo del Ser Humano. **Formación profesional:** Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los planes y programas de estudio al alumno durante su permanencia en la institución.

Habilidad: Capacidad del ser humano para desarrollarse.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

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

SEP: Secretaría de Educación Pública.

Servicios de apoyo: Actividades que contribuyen a la realización del servicio educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

Servicios estudiantiles: Complementario al servicio educativo y necesario para la realización del mismo, por ejemplo: tutorías, servicios psicológicos, servicios médicos, etc.

Servicio de mantenimiento. Actividad que forma parte de la asistencia técnica; implica acciones de diagnóstico, reparación o prevención de daños; alargamiento de la vida útil y de operación de maquinaria proporcionada de manera directa y/o a través de proveedores de servicios especializados.

Informe rendido: Resumen de todas las actividades realizadas por la administración del instituto, cada tres meses según el calendario presentado a la respectiva H. junta directiva, en los procesos estratégicos del modelo educativo para el siglo XXI, atención a las metas comprometidas en el PIID.

Kardex: Documento que muestra el status del alumno mediante el registro de sus calificaciones obtenidas durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el plan de estudios.

Modelo educativo: Documento normativo del TecNM, donde se establece la dimensión filosófica, la dimensión académica, la dimensión organizacional a los procesos estratégicos, claves y operativos.

Organización: Integrada por el director general y los directores de área, subdirectores de área, jefes de división y jefes de departamento o su equivalente.

PIID: Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

Plan de Estudios: Son las especificaciones necesarias para la realización del servicio educativo.

POA: Programa Operativo Anual.

Práctica Docente: consiste en la interrelación docente-alumno y la forma en que el docente gestiona ésta.

Producto del instituto = servicio educativo: La prestación de los servicios que el Instituto Tecnológico Superior De Acayucan ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: formación profesional, (cumplimiento de planes y programas de estudio), práctica docente (relación alumno-docente en el aula),

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 8 de 22

atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), servicios estudiantiles, y servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

Producto No Conforme: Incumplimiento de una especificación del servicio educativo establecida en el plan de calidad del proceso educativo.

Proyectos Individuales: Todos los proyectos que hayan sido definidos, propuestos y avalados por las academias, validados por el comité académico y autorizados por el director general del Instituto Tecnológico Superior De Acayucan.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Seguimiento Curricular: Referida al cumplimiento del objetivo general de la carrera, la aplicación, seguimiento y evaluación de los planes y programas de estudio correspondientes; con el fin de analizar si el perfil profesional del egresado corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos que realice el ITSA.

PTA: Programa de Trabajo Anual.

Partes Interesadas: es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse por una decisión o actividad relevantes al SGC

Riesgo: es el efecto de una incertidumbre

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto

El Instituto Tecnológico Superior de Acayucan determina cuestiones externas e internas mediante el Análisis FODA y el formato para el análisis del contexto de la organización, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

4.2 Comprensión de las Necesidades y expectativas de las partes interesadas

El ITSA determina cuales son las partes interesadas con el formato de análisis de riesgo para su análisis de contexto.

4.3 Alcance

Por las características del ITSA para el SGC se define como cliente al Alumno y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que el ITSA ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos son: Formación profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica docente (relación Alumno-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios) todo lo cual promueve la construcción del conocimiento para lograr el Aprendizaje Significativo (véase 8.2.2).

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 9 de 22

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proceso Educativo; el cual comprende desde el proceso de inscripción, hasta la titulación en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan y la Administración del Proceso Educativo.

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

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

La interrelación se muestra en Mapa de Procesos del presente Manual.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

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

El ITSA en su Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) **EI ITSA** identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, el Mapa de Procesos.
- b) **EI ITSA**, la secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el Mapa de Procesos en donde a través de flechas de uno o dos sentidos las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas, se integran los cinco procesos estratégicos en uno solo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos del Alumno y como salida su satisfacción.
- c) **EI ITSA** establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos; el método de control de los indicadores es a través de comparación con el año anterior, donde se especifica el comportamiento de dicho parámetro.
- d) **EI ITSA** 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) **EI ITSA** establece las responsabilidades y autoridad que tienen los responsables de procesos declarados en el SGC
- f) **EI ITSA** aborda los riesgos y oportunidades utilizando su formato análisis de riesgo que solicita el requisito del apartado 6.1 de este Manual
- g) **EI ITSA** realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Plan de Calidad.
- h) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa de Trabajo Anual (PTA) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de Revisiones por la Dirección.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 10 de 22

El ITSA para aquellos casos en los que requiere contratar un proceso externo se asegura de controlarlo.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN del ITSA proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.
- b) La Organización establece la Política de calidad (véase 5.2.1) y objetivos de calidad (véase 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Comunica la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios en las reuniones del Comité de Calidad, dejando evidencia de ello en las minutas de dichas reuniones, así como manifestándola en la Política de la Calidad del ITSA.
- f) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.
- g) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de este Instituto, para contribuir a la eficacia del SGC.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de este Instituto, para contribuir a la eficacia del SGC;
- i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.
- j) La Alta Dirección apoya a otros roles, para demostrar su liderazgo en todos sus procesos.

5.1.2 Enfoque al cliente.

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que los requisitos del alumno se determinan y se cumplen:

Para el ITSA: Se realiza el diseño y de los planes y programas de estudio en cumplimiento con los estudios socioeconómicos de cada materia así como las disposiciones de la SEP en el Programa Sectorial correspondiente.

Para el cumplimiento de estos requisitos provee de los recursos necesarios a cada Institución el TecNM a través del PAPP, REPOA.

Para el ITSA: se cumplen los requisitos establecidos en los Planes y Programas de Estudio, mediante un contrato establecido con el Alumno con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los Procesos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias, para Encuestas de Servicio y para la Evaluación Docente (véase 9.1.2.).

5.2 Política

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 11 de 22

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD

El TecNM Campus Acayucan establece el compromiso de implementar y orientar todos sus procesos estratégicos y actividades del proceso educativo, hacia la Calidad del Servicio Educativo y respeto del medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos del estudiante y partes interesadas, legislación ambiental aplicable y otros requisitos ambientales que se suscriban así como promover en su personal, estudiantes y partes interesadas la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos; mediante la implementación, operación y mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015 y un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015/NMX-SAAIMNC-14001-2015, coadyuvando a la conformación de una sociedad justa y humana con una perspectiva de sustentabilidad y ser uno de los pilares fundamentales del desarrollo sostenido y sustentable.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

Esta política es comunicada en todo el ITSA a través de diversos medios como se indica en 7.4 y esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro del ITSA, revisando el Manual de Organización del Instituto así como, los nombramientos de cada una de las Direcciones de Área, Subdirecciones de Área, Jefaturas de División y Jefaturas de Departamento, de los del presente Manual, relativos a las Responsabilidades y Autoridad para el SGC y la Matriz de Responsabilidades del SGC.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto Tecnológico Superior de Acayucan planifica acciones mediante el formato de análisis de riesgo, asegurando que el SGC cumpla con los resultados, prevenir y reducir efectos no deseados Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio educativo.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del ITSA, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 12 de 22

Objetivo General: “Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de los alumnos”.

Objetivos de Procesos Estratégicos:

Académico	Gestionar los Planes y Programas de Estudio, así como los programas de formación y actualización docente y profesional en el Servicio Educativo.
Planeación	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.
Vinculación	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.
Administración de Recursos	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC y lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.
Calidad	Promover una cultura de calidad al interior del ITSA y asegurar la satisfacción del Alumno.

Los Objetivos de la Calidad se miden con los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran expresados en el Plan Rector de Calidad, siendo coherentes con la Política de Calidad del ITSA.

6.3. Planificación de los cambios

El ITSA establece un procedimiento documentado del SGC para el Control de los Registros de Calidad, mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención el cual se especifica en el punto número 10 de cada uno de los procesos documentados con los que cuenta el SGC.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1 Generalidades

El ITSA y el Gobierno del Estado al que pertenece el Instituto provee y determina los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia. Esto se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el PAPP tanto en la TecNM como en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 13 de 22

- b) Aumentar la satisfacción del Alumno y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el PAPP y REPOA, Captación de Ingresos Propios.

Para la identificación de recursos, el Estado y la Federación, solicita al Director del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan su PTA y PAPP en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

7.1.2 Personas

El personal del ITSA 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 Manual de funciones y el Estatuto de Personal Académico propios de instituto, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra en el Departamento de Recursos Humanos del Instituto Tecnológico. Las habilidades del personal se consideran dentro de los aspectos personales contenidos en el Manual de funciones, los cuales se miden dentro de un periodo mínimo de tres meses, posteriores a la fecha de ingreso de acuerdo al desempeño del trabajador.

7.1.3 Infraestructura

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

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

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el Mantenimiento correctivo y/o preventivo de la infraestructura y del equipo de cómputo.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El ITSA determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la aplicación del procedimiento del SGC para determinar y gestionar el ambiente de trabajo

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Se excluye parcialmente en cuanto al control de los dispositivos de medición, debido a que en la verificación del Servicio Educativo o Control del Proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 14 de 22

7.2 Competencia

Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al reglamento para dicha actividad del Instituto Tecnológico, además aplica el procedimiento del SGC para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal Docente

7.3 Toma de conciencia

Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los Procesos del SGC para Capacitación de Personal, y detecta las necesidades de capacitación con base en las solicitudes de las áreas correspondientes que envía el Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Académico.

En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el jefe del área, con base en el análisis de:

- Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las academias.
 - Análisis de las habilidades del personal.
 - Otras derivadas de: Las Auditorías Internas de Calidad, Encuestas de Servicio y Encuesta de Ambiente de Trabajo. Para satisfacer las necesidades de capacitación del personal del ITSA.
- a) Evalúa la eficacia de las acciones de capacitación mediante la aplicación del formato para encuesta de eficacia y se verifica la información de ésta con los jefes de departamento.
- b) Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos de la Calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC.

Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de Registros de Calidad

7.4 Comunicación

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que la comunicación interna dentro del ITSA es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: Medios impresos, la Política de Comunicación Interna, cualquier medio de publicación del Instituto, Reuniones con el Comité de Calidad, de Academias, del Personal, con los Alumnos, elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios: mantas, pancartas, trípticos redes sociales y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

7.5 Información documentada

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 15 de 22

7.5.1 Generalidades

Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados.

7.5.2 Creación y actualización

El ITSA establece un instructivo de elaboración de información documentada donde establece los 13 apartados que deberán contener sus procesos y como actualizar los cambios y donde se deberán registrar

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el ITSA para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran relacionados en la Lista Maestra información documentada.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

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, Plan de Calidad del Proceso Educativo y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

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

- a) Los Objetivos de la Calidad en su Plan Rector de Calidad; los requisitos para el producto se encuentran en los Planes y los Programas de Estudio y en el Contrato con el Alumno.
- b) Que se establecen los procesos que integran el Proceso Educativo que está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:
 - **Académico**
 - **Planeación**
 - **Vinculación**
 - **Administración de Recursos**
 - **Calidad**

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de Calidad, Plan de Calidad del Proceso Educativo 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, PAPP, REPOA las estructuras programática presupuestal y la académica.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 16 de 22

- c) 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 del SGC para la Gestión del Curso y el Plan de Calidad del Proceso Educativo, en el ITSA, en el diseño de los Planes y Programas de Estudios, así como el establecimiento de la normatividad para la operación del proceso académico en el Instituto y reuniones de seguimiento curricular.
- d) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos, se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso y en el Kardex del Alumno.

En el ITSA se mantienen los registros de las reuniones de seguimiento curricular en donde se determina la conformidad con los requisitos del cliente.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 comunicación con el cliente

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

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para Alumnos de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Alumnos de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, agendas escolares y otros colocados en lugares visibles del Instituto.
- b) La retroalimentación del Alumno incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente, Encuesta de Servicio y Atención de Quejas y Sugerencias.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

El Instituto determina e implementa el proceso de inscripción y reinscripción para atender las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Alumno, así como el Contrato en caso que sea requerido, al igual que los requisitos necesarios para llevar a cabos estos procesos, (ver Procesos del SGC para la Inscripción y Reinscripción de Alumnos).

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Este requisito se excluye parcialmente en el inciso a) en el sentido de que el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan no tiene requisitos especificados por el Alumno para las actividades posteriores a la entrega.

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio

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

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 17 de 22

Este requisito se excluye debido a que el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan no diseña sus programas de estudio, estos son proporcionados por TecNM

8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Se excluye parcialmente este requisito en el inciso b), ya que a los alumnos ningún proveedor les surte directamente algún tipo de producto.

8.4.2 Tipo y alcance de control

El ITSA se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados en la orden de compra, requisiciones de bienes y servicios y verificadas de forma física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

El ITSA evalúa y selecciona a los proveedores con base en las características geográficas y de mercado donde se ubican el Instituto Tecnológico superior de Acayucan, y los niveles y alcance de los controles para los proveedores varían en su especificidad. Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio y reactivos de laboratorio, material para mantenimiento a la infraestructura y equipo) y no tienen un impacto sustancial en la realización del producto.

Los registros para la selección de proveedores, la evaluación de proveedores, y la reevaluación de los proveedores que se realiza en cada período escolar se mantienen conforme a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad.

Las adquisiciones de materiales como son papelería y útiles de escritorio en el Instituto se realiza conforme a la operación del Instructivo de Trabajo del SGC para Compras Directas a través de la Coordinación de Recursos Materiales y Servicios.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de adquisiciones y obra pública tanto federal como estatal y siguiendo el Instructivo de Trabajo del SGC para Compras Mayores.

8.4.3 Información para los proveedores

Las necesidades de adquisiciones del ITSA, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta 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.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

8.5 Producción y provisión del servicio

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 18 de 22

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

El ITSA planifica y lleva a cabo la prestación del Servicio Educativo bajo condiciones controladas como se explica en el presente manual.

En el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan estas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Alumno.
- b) En este Manual de negocios del ITSA se declaran tres instructivos de trabajo del SGC, que operan en este Instituto (ver lista maestra de documentos).
- c) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- d) La exclusión parcial de este inciso, se cita en el apartado 2 del presente Manual.
- e) El seguimiento y medición del Servicio Educativo en el Instituto, se realiza por medio de la Planeación del Curso y Avance Programático y en el Kardex del Alumno, en el TecNM, se realiza a través de la operación y aplicación de la descripción de procesos.
- f) Se excluye este inciso
- g) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Alumno, entrega citada como una de las actividades del procedimiento del SGC para la Gestión del Curso, así mismo con la operación del Procedimiento del SGC para Residencias Profesionales y las posteriores a la entrega se establecen en el Procedimiento del SGC para la Titulación.
- h) Se excluye este inciso ya que el ITSA no realiza actividades posteriores a la entrega

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Instituto Tecnológico Superior de Acayucan identifica el proceso Educativo asignando un número de matrícula al alumno a partir de la inscripción el cual consiste en 8 dígitos: los dos primeros indican el año de ingreso, los dos siguientes la clave del Instituto y los cuatro últimos el número consecutivo que le corresponda; el cual es designado por el departamento de servicios escolares por tiempo indefinido en el Registro de números de control; permitiendo realizar todas las gestiones académicas y administrativas en el Instituto.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan, se cuidan los bienes propiedad del Alumno mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes son los siguientes documentos en copias: acta de nacimiento, certificado de secundaria, carta de buena conducta, CURP, certificado médico de una dependencia de salud pública, fotografías, certificado de bachillerato legalizado, boletas, solicitud de inscripción, contrato del alumno, solicitud de reinscripción, comprobantes de pagos, original del certificado de estudios profesionales, constancia de no adeudo, constancia de inglés, constancia de liberación del servicio social, acta de examen o constancia de exención de examen profesional, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Alumno, es a través del expediente del Alumno que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares, siendo ésta un área restringida, donde los documentos de los alumnos son integrados en un fólter por cada alumno, identificado por su número de matrícula escolar,

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 19 de 22

los cuales se archivan en gavetas de archiveros, cada gaveta se identifica con los rangos de números de matrículas de expedientes y cada archivero cuenta con seguro y cerradura respectiva, teniendo acceso solo personal autorizado por el Departamento de Servicios Escolares según sea el trámite correspondiente.

En el caso de que estos bienes propiedad del Alumno se dañen, deterioren o se consideren inadecuados son registrados en el formato, se toman las acciones pertinentes y se comunican al Alumno.

La documentación de los proveedores que entreguen para las licitaciones las reguardará los responsables del proceso de compras por licitación.

8.5.4. Preservación

Este requisito se excluye en el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan de forma parcial debido a las características del servicio educativo, 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 4.4. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en 7.1.3

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito se excluye en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del ITSA termina con la entrega del Título Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio educativo, se realizan a través de evaluaciones establecidas en el Proceso del SGC para la Gestión del Curso 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 Calidad del Servicio Educativo. Como medida de control, este Instituto conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de salidas no conformes

Para fines operativos de las salidas no conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.

La forma como se controla se especifica en el Proceso del SGC para las salidas no conformes para Identificación, Registro y Control de Salidas No Conformes con el fin de prevenir su uso no intencionado.

El ITSA, a efecto de prevenir una salida no conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad.

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 20 de 22

- b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión de las salidas no conforme, se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Calidad. Siendo el Director General del Instituto, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una salida no conforme
- c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Producto No Conforme.

Se mantienen registros de la salida no conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento.

9. Evaluación al desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad del Proceso Educativo a través del Plan de Calidad del Proceso Educativo la operación del proceso del SGC para la Gestión del Curso y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Proceso del SGC para Auditorías Internas de Calidad y mediante la Revisión por la Dirección.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

9.1.2. Satisfacción del cliente

El Instituto Tecnológico Superior de Acayucan realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Alumno con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la operación de los Procesos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias, Auditorías de Servicio y Evaluación Docente.

9.1.3 Análisis y evaluación

El ITSA 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. En el análisis de tratamiento de los datos que se mencionan, consideramos como valor de referencia 75%, es decir, cuando de bueno a excelente se tenga un mínimo de 75% no es necesario aplicar acción correctiva, y si dicho valor es menor a este se tiene que aplicar la acción necesaria para provocar mejora.

9.2 Auditoría interna

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 21 de 22

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

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

El ITSA planifica sus auditorías integrándolas en el programa anual de trabajo del SGC, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el Procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada, El Instituto Tecnológico Superior de Acayucan puede planificar sus auditorías internas con base en sus propias necesidades.

9.3 Revisión por la dirección

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC de la organización de acuerdo al programa previamente elaborado dos veces por año, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

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

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en cuestiones externos e internos pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo:

Formato para la Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de:

- 1) Auditoria de Servicios
- 2) El grado de logro de los objetivos de la calidad
- 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores del Plan Rector.
- 4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas.
- 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
- 6) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- 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
- f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección, y del formato para Registro de Proyectos de Mejora

	Manual de Negocios del ITSA	Rev. 4
	Referencia a la Norma ISO 9001: 2015	Página 22 de 22

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

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

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

10. Mejora

10.1 Generalidades

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

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

10.2 No conformidad y acción correctiva

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

El ITSA ha establecido en su Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o lo siguiente:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Alumnos).
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- d) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia
- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

10.3 Mejora continua

En el ITSA 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, Análisis de Riesgo, las Acciones Correctiva y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad y con la incorporación de Proyectos de Mejora.