TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO®

El presente Manual de Gestión de la Calidad (MSGC), está conformado con el equipo de la alta Dirección del Instituto Tecnológico de Cancún, para atender las necesidades de los estudiantes con una mayor calidad en el desarrollo de los procesos del sistema de Gestión y verificando en cada uno de ellos una eficacia y una eficiencia en su aplicación, propiciando las salidas satisfactorias en la educación superior. A continuación, se mencionan los integrantes de la Alta Dirección que participaron en la elaboración, corrección y adecuación de los procesos.

ALTA DIRECCIÓN	
Mtro. Carlos Tiburcio Martínez Martínez	Director del Instituto Tecnológico de Cancún
MDF. Ada Silvia Osorio Castillo	Representante de la Dirección (RD)
Lic. Miguel Aurelio Luján Ramírez	Subdirector Académico
Mtro. Luis Arcadio Sánchez Quijano	Departamento de Ciencias Básicas
Mtro. Alex Ramos Santiago	Departamento de Sistemas y Computación
Dr Gustavo Pérez Hernández	Departamento de Ingenierías
Lic. José Román Bracamonte Pacheco	Departamento de Ciencias Económico-Administrativas
	Departamento de Desarrollo Académico
Mtro. Santiago de Jesús Rejón Delgado	División de Estudios Profesionales
Dra. Ana María Valenzuela Muñiz	División de Estudios de Posgrado de Investigación
Lic. Guillermina Peña Padilla	Subdirectora de Servicios Administrativos
Arq. Aydee Arely García Elías	Departamento de Recursos Humanos
Mtra. Yusely Margarita Romero Urbina	Departamento de Recursos Financieros
M.C.E Jesús Jomeni Balan Mendoza	Departamento de Recursos materiales y Servicios
Lic Luis Aron Chulin Bacab	Centro de Cómputo
Ing. Miguel Angel Basto Pech	Departamento de Mantenimiento de Equipo
Mtra. Claudia Ivette Arriola Escalante	Subdirector de Planeación y Vinculación
Lic. Emery Concepción Medina Díaz	Departamento Gestión Tecnológica y Vinculación
Ing. Pedro Jesús Novelo Moguel	Departamento de Planeación Programación y Presupuestación
Lic. Carlos Herbert Marrufo Solis	Departamento de Comunicación y Difusión
Lic. Alejandro Flores Reyes	Departamento de Actividades Extraescolares
Ing. Dianiela Shanderine García Herrera	Departamento de Servicios Escolares
Mtra. Viviana Nasheli Andrade Armenta	Centro de Información

Este gran equipo conforma la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que nos hace sentir orgullosamente parte integral y fundamental del Tecnológico Nacional de México, que con lealtad desempeñamos cada actividad aquí plasmada. A continuación, se da por asentado el Visto Bueno, por el director del TecNM- Campus Cancún, quien da Fe y Legalidad, de lo aquí asentado en este Manual.

A T E N T A M E N T E:

AUTORIZÓ

CARLOS TIBURCIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ
DIRECTOR DEL PLANTEL

ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL S.G.C
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (RD)

ADA SILVIA OSORIO CASTILLO

Cancún, Quintana Roo, 17 mayo 2024

CAMBIOS DE ESTA VERSION

No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio	Aprobado por
0	17 febrero 2023	Se Re implementa el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001 en su versión 2015.	Alta Dirección

ÍNDICE GENERAL

No.	CONTENIDO	Pág.
	ALTA DIRECCIÓN TECNOLÓGICO DE CANCÚN	
	INTRODUCCIÓN…….....	5
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN……	5
	1.1. Objeto…….	5
	1.2. Alcance…….……	5
2	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL……..…….….	6
	2.1. Misión…….……..	6
	2.2. Visión…….……...	6
	2.3. Valores……	6
	2.4. Identidad…….	6
3	TERMINOS, DEFINICIONES Y REFERENCIAS NORMATIVAS…….…...	11
	3.1. Referencias Normativas……..……..	11
4	CONTEXTO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CANCÚN…….....	11
5	LIDERAZGO…….……	13
6	PLANIFICACIÓN……	15
7	APOYO……..……..……	17
8	OPERACIÓN…….……	20
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO……..…….…….……	26
10	MEJORA…….……	29

INTRODUCCIÓN

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

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

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

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuáles 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.

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 calidad basado en las normas internacionales ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos del estudiantado y con los Objetivos de la Calidad establecidos por esta institución.

Así como proporcionar internamente los principios de calidad y mejora continua, como medio indispensable para mejorar el Servicio que prestamos a nuestros clientes, partes interesadas y consecuentemente lograr su satisfacción, aportando valor a la propia institución.

1.2 Campo de Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Manual de calidad se identifican los procesos clave para el funcionamiento de la Institución, recopilar los criterios fundamentales de actuación para todo el personal, promocionar internamente los principios de Calidad, promover una cultura de responsabilidad en el personal, estudiantes y partes interesadas; a través de la comprensión e implementación de la sustentabilidad y mejora continua; como medio indispensable para la comprensión de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas, bajo la supervisión de la Dirección de Aseguramiento de Calidad del TecNM.

2. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

2.1. MISIÓN

Formar profesionales integrales, innovadores y competitivos de nivel superior y posgrado, generando y aplicando conocimientos

2.2. VISIÓN

Ser una institución de Educación Superior Tecnológica reconocida y posicionada Estatal, Nacional e Internacionalmente por su Calidad y Contribución al Desarrollo Sustentable.

2.3. VALORES

El campus Cancún, tiene una gran responsabilidad social en el sector educativo, los valores institucionales son emanados del TecNM y son el ejercicio del día continuamente brindando con ello un ambiente laboral sano y equitativo. Los valores que identifican al campus son los siguientes:

1.- Superación

2.- Compromiso y lealtad

3.- Responsabilidad

4.- Trabajo en equipo

5.- Respeto

6.- Integración

7.- Comunicación efectiva

2.4. IDENTIDAD

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
CAMPUS – INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CANCUN

En este apartado, el manual del SGC, refleja la identidad que se tiene con los clientes, es decir aquí se describe: la ubicación geográfica, el nombre de la institución, el giro de la formación académica que se brinda, el escudo institucional, el lema, sus colores que la identifican, la mascota que lo representa y finalmente la oferta educativa.

Ubicación

El Instituto Tecnológico de Cancún, está ubicado en avenida Kabah kilómetro 3 sin número código postal 77500 Cancún Quintana Roo

Giro Académico

La Institución se identifica ofreciendo servicio educativo a nivel licenciatura, maestría y doctorado.

El Instituto Tecnológico de Cancún, es una institución ubicada estratégicamente en el área geográfica de Quintana Roo, ya que por su posición geográfica se vincula fácilmente con sus clientes externos (empresarios del sector y estudiantes). Atiende estudiantes de todo el estado de Quintana Roo que, desde la parte sur del estado, bajan exclusivamente a cursar un plan de estudios acorde a sus expectativas de vida.

Escudo

Éste es el escudo actual, tras una observación de INDAUTOR en agosto de 2016, TecNM solicitó eliminar las siglas ITC del escudo, sufriendo por primera y única ocasión modificaciones a la propuesta original.

El Escudo del **Instituto Tecnológico de Cancún** está representado por una figura con un engrane, un átomo, un edificio, un brazo levantando un título, el mapa del estado de Quintana Roo, y unos símbolos mayas.

Se obtiene REGISTRO del Escudo el mes de junio del año 2017

SIGNIFICADO:

* **El Engrane:** Representa el Sistema Tecnológico, dentro del cual, están contenidos los elementos representativos de las diferentes actividades en los que el Instituto Tecnológico participa y contribuye al desarrollo social, cultural, e industrial del estado y del país.

* **El átomo:** Representa la ciencia, de la cual surgen todas las necesidades del hombre de conocer y avanzar en las investigaciones de las actividades que el hombre realiza hacia el futuro y al progreso.

* **El edificio:** Representa el hotelería y significa la actividad económica de mayor importancia de la región y la actividad donde se concentra la atención y el objetivo principal del resultado del producto del Tecnológico de Cancún, contribuyendo con la preparación y educación profesional al desarrollo de la industria turística.

* **El brazo con el título levantado:** Significa el aspecto académico que como institución educativa el Tecnológico ofrece a la comunidad.

* **Área Geográfica:** Significa el estado de la nación donde se encuentra el Instituto.

* **Simbología maya:** Representa en Números Mayas el año de la fundación del Instituto Tecnológico de Cancún (1986) y el aspecto cultural en el que se desarrolla la institución con el cual se integra al resto de la comunidad al que pertenece como una forma de contribución a la preservación y difusión de la cultura y de identidad nacional.

Colores representativos:

Blanco, Turquesa y Azul marino

Lema:

"Conocimiento Científico y Tecnológico para un Desarrollo Sustentable"

La Calidad Educativa, expresa **sus razones** enfocadas en:

- ✓ Ofertar una formación académica adecuada a procesos exitosos.
- ✓ Los perfiles de egreso son enfocados a las necesidades del mercado.
- ✓ Nuestros egresados tendrán una mejor oportunidad laboral y la confianza para generar nuevos empleos.
- ✓ Que la vinculación entre el sector productivo y el sector académico, crezcan juntos con éxito bilateral y que ambos estén interactuando para generar el desarrollo y crecimiento en la región.

Como institución educativa, asumimos el mayor y el mejor de los compromisos que es el depósito de la confianza de la sociedad hacia la institución y he aquí la segunda parte en la que radica la complementación del lema institucional.

Es Nuestro Compromiso, expresa sus razones enfocadas en:

- ✓ Que estamos preparados para brindarte una educación oportuna y de calidad.
- ✓ Que los docentes son de calidad educativa reconocida.
- ✓ Nos preocupamos por estar evolucionando continuamente en el campo educativo.

Mascota Institucional

Mascota:

Tucán

El tucán fue adoptado como mascota de este Instituto desde el año de 1990 y fue por seleccionado por ser parte importante dentro de la fauna del Estado de Q. Roo.

Los tucanes son aves de pelo y pico de colores muy llamativos por su brillantez y colorido. Llegan a medir hasta 60 cm. Su pico es largo, macizo con dientecillos como sierra llega a medir la tercera parte de su tamaño y es muy ligero por las numerosas cámaras que tiene por lo que no le dificulta el vuelo. Su lengua es muy larga (llega a medir hasta 14 cm), angosta, aplanada y termina en punta. Tiene alas pequeñas, cortas y redondeadas. La cola es cuadrada en unas especies y llama la atención la facilidad con que la mueve hacia arriba y abajo. Los ojos están rodeados por una piel que a veces es de colores vivos.

Utiliza el pico como arma y para tomar los frutos que se encuentran en las puntas de las ramas muy delgadas. Su pico está formado por una sustancia llamada queratina, que forma una estructura parecida a la de una esponja. Estas características lo hacen asombrosamente resistente a los golpes, pero a la vez muy liviano.

Este diseño de la mascota es la última versión y fue diseñada por el alumno Ángel Collí Pinole de la carrera de ingeniería en Electromecánica en el año 2010.

Oferta Educativa

Con 36 años de servicio a la comunidad Quintanarroense, el campus Instituto Tecnológico de Cancún, dependiente del Tecnológico Nacional de México (TecNM), alberga en sus instalaciones (Oficinas Centrales, Aulas de clases, laboratorios, centro de cómputo, centro de información, Auditorio, entre otros edificios administrativos) que prestan servicios educativos de150 docentes y 48 elementos de personal de apoyo a la docencia haciendo un total de 198 personas que integran un sistema educativo para brindar el servicio de calidad en el nivel superior.

Las carreras con las que el sistema educativo de Cancún se identifica 8 licenciatura y 3 posgrados.

Licenciaturas:

Contador Público
Licenciatura en Administración
Ingeniería en Administración
Ingeniería en Gestión Empresarial
Ingeniería Civil
Ingeniería Electromecánica
Ingeniería Mecatrónica
Ingeniería en Sistemas Computacionales
Arquitectura
Ingeniería Ferroviaria
Turismo

Posgrados:

Maestría en Administración de Negocios
Maestría en Ciencias Ambientales
Doctorado en Ciencias Ambientales

El Instituto al vincularse con los sectores públicos, social y privado para garantizar la pertinencia de los servicios con las necesidades de desarrollo regional y nacional; busca en forma constante la concentración de acciones que permitan mejorar la formación de los educandos, además de atender las necesidades del entorno en materia de desarrollo tecnológico y vinculación; para lograrlo desde su creación, se ha caracterizado por ser una Institución de Educación Superior con un gran potencial de desarrollo, a lo que contribuye su excelente ubicación estratégica.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y REFERENCIAS NORMATIVAS

3.1. Referencias Normativas

La información documentada incluida en este Manual del Instituto Tecnológico de Cancún en su totalidad, son elementos para demostrar la conformidad de los cumplimientos de los requisitos establecidos en las normas:

ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015-Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.

ISO 19011:2018 Orientación para la aplicación de auditorías internas.

4. CONTEXTO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CANCÚN

4.1. Comprensión y Contexto Actual del Instituto.

El Instituto Tecnológico de Cancún determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la calidad.

El contexto del Instituto Tecnológico de Cancún considera las cuestiones internas y externas que pudieran afectar la satisfacción del estudiante, la calidad de los productos y servicios, e impactar los objetivos estratégicos del SGC; lo que implica, evaluarse así mismo e identificar los riesgos y oportunidades que inciden en su contexto. Para dar respuesta a la comprensión de la institución y su contexto, se hizo énfasis en las partes interesadas que son pertinentes al SGC y los requisitos pertinentes de las mismas.

El análisis FODA es la herramienta de estudio que el Instituto Tecnológico de Cancún implementó para analizar estratégicamente sus cuestiones internas (Fortalezas y Debilidades) y su situación externa (Oportunidades y Amenazas); plasmadas en el Anexo 12, del presente manual, donde se reflejan los aspectos positivos, negativos, las oportunidades y las amenazas que es necesario considerar para determinar los objetivos estratégicos del SGC.

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

Se reconoce como cliente del sistema de gestión al estudiante. Y debido al efecto o efecto potencial en la capacidad para proporcionar el servicio educativo que satisfaga tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios aplicables, se reconocen como partes interesadas.

Considerando lo anterior, se elaboró el Anexo 09, para describir a los requisitos del servicio educativo. El desarrollo del sistema de gestión del Instituto Tecnológico de Cancún y sus procesos se realiza considerando el cumplimiento de estos requisitos.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para establecer el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del I.T. Cancún se determinaron los límites y su aplicabilidad, considerando lo siguiente:

a) Objetivo y campo de aplicación

b) Las cuestiones internas y externas,

c) Requisitos tanto de los clientes como de las partes interesadas, legales, reglamentarios y otros requisitos, incluyendo los ambientales,

d) Los aspectos del servicio educativo, de los productos, de los servicios y de las actividades que integran a los procesos.

e) Las unidades, funciones y límites físicos del I.T. Cancún, así como las autoridades y capacidades declaradas. Quedando de la manera siguiente:

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proceso Educativo; que comprende desde la Inscripción hasta la entrega del Título y Cédula Profesional de Licenciatura.

4.4. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.

El Instituto Tecnológico de Cancún establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un:

Sistema de Gestión de la Calidad conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, que incluya los procesos necesarios y sus

interacciones, con el propósito de lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño.

a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el Mapa de Interacción de procesos, Anexo 06 del presente Manual.

b) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos en el Plan Rector de la Calidad Anexo 04.

c) 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.

d) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Programa Trabajo Anual (PTA).

e) Aborda los riesgos y oportunidades de sus procedimientos; y la forma de controlarlos y se incluyen en cada proceso.

f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el 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 Revisión por la Dirección.

g) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las salidas no conformes del servicio educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo Anexo 05, donde se realiza el plan de acción en caso de incumplimiento de alguna de las salidas no conformes definidas.

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

1. Académico

2. Planeación

3. Vinculación

4. Administración de los Recursos

5. Calidad

5. Liderazgo.

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Compromiso de la Dirección

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

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

b) Estableciendo una política y objetivos del SGC del Instituto Tecnológico de Cancún, los cuales están alineados con el contexto y dirección estratégica de la institución.

c) Asegurando los requisitos identificados para SGC en los procesos del Instituto.

d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.

e) Asegurando la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA)

f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios del Instituto.

g) Dando seguimiento de los procesos para asegurar que el sistema de gestión alcance los resultados previstos.

h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas que participan y contribuyen a la eficacia del SGC.

i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

j) Ejerciendo el liderazgo a través de la dirección del I.T. Cancún.

5.1.2 Enfoque al Estudiante.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos de la (el) Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con la (el) Estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la atención de Quejas y Sugerencias, para Auditorias de Servicio y para la Evaluación Docente.

Se determinan, se comprendan y se cumplan los requisitos del estudiante, legales y reglamentarios aplicables.

Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante.

5.2. Política del Sistema de Gestión de la calidad.

La Dirección del Instituto Tecnológico de Cancún, establece, implementa y mantiene la siguiente política para orientar la prestación de sus servicios y mantener la calidad de los mismos:

El Instituto Tecnológico de Cancún establece el compromiso de implementar todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de sus estudiantes y las partes interesadas pertinentes a través del cumplimiento de sus requisitos, sustentada en la calidad del servicio educativo mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2015.

Esta política es apropiada al propósito y contexto del instituto y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos. Incluye además un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con la mejora continua del sistema de gestión.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Para asegurar su difusión y comprensión entre el personal del Instituto, esta política se comunica de la siguiente manera:

a) Se mantiene como información documentada en este manual a disposición del personal para su consulta.

b) Se comunica a través de medios visuales, con apoyo del Departamento de Comunicación y Difusión.

c) Se revisa la comprensión y aplicación de los procesos del Instituto.

d) Está disponible para los clientes y partes interesadas que así lo soliciten.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

La dirección del Instituto Tecnológico de Cancún, se asegura que las responsabilidades y la autoridad están definidas y están comunicadas dentro de la institución, revisando el manual de organización a través de los nombramientos de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamentos, así como con la difusión de los Anexos de este manual, relativos al Organigrama Anexo 01, a las Responsabilidades y Autoridad Anexo 02 y a la Matriz de Responsabilidades Anexo 03 del SGC respectivamente.

Asegurando la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo, utilizando las oportunidades de mejora.

6. Planificación

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.

Durante la planificación y desarrollo del sistema de gestión considerando el alcance, los procesos y por sus actividades significativas del Instituto Tecnológico de Cancún, se determinaron los riesgos, oportunidades y evaluación en cada procedimiento que son necesarios abordar, para:

a) Asegurar la efectividad del SGC.

b) Aumentar los efectos deseables durante la operación de los procesos.

c) Prevenir y reducir los efectos no deseados.

d) Facilitar el logro de la mejora.

A través del análisis del contexto, las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, se definieron acciones inmediatas para cada riesgo; así como responsables del seguimiento y la evaluación de la efectividad de las mismas. Estas acciones se integran e implementan en la operación del SGC y son proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio educativo.

6.2 Planificación de los Objetivos para los Procesos.

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

6.2.1 Objetivo General

Proporcionar un ***Servicio Educativo de Calidad***, orientado a las satisfacciones de los/las Estudiantes, a través de un desempeño que muestre nuestro compromiso con la calidad del servicio, la seguridad, el uso eficiente de los recursos, el cuidado de nuestro entorno y el respeto al medio ambiente.

6.2.2 Objetivos de Procesos Estratégicos

Proceso Estratégico	Objetivo
Académico	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del/la estudiante.
Vinculación	Contribuir a la formación integral del/la estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
Planeación	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del Servicio Educativo.
Administración de Recursos	Administrar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.
Calidad	Gestionar la calidad en el servicio para lograr la satisfacción de el/la Estudiante.

Los objetivos se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Plan Rector de la Calidad Anexo 04.

6.3 Planificación de los Cambios

La planificación del proceso educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID), del TecNM, modelo educativo para el Siglo XXI, el PIID institucional, el POA y PTA, desarrollado e implementado en el Instituto.

La Alta Dirección se asegura que:

a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en punto 4.4 de este manual, así como los objetivos de la calidad descritos en el Plan Rector de la Calidad Anexo 04.

b) Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por los responsables de los procedimientos y autorizados por la dirección del plantel en las revisiones por la dirección.

7. Apoyo

7.1 Recursos

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

a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.

b) Aumentar la satisfacción del estudiante y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POA, Captación de Ingresos Propios y Anteproyecto de Inversión.

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

7.1.2 Personas

El personal del Instituto Tecnológico de Cancún 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 de los Institutos Tecnológicos, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra en la jefatura de Recursos Humanos en el TecNM, si así corresponde y en los Departamentos de Recursos Humanos en el Plantel.

7.1.3 Infraestructura

La dirección del Instituto determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares, recursos disponibles y con la operación del procedimiento del SGC de acuerdo al PTA y POA; la mantiene a través de la operación del procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura para el logro de la conformidad del servicio educativo.

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo incluye:

a) Aulas, laboratorios, salones audiovisuales, centro de cómputo, centro de información, oficinas administrativas, auditorio, instalaciones deportivas y culturales.
b) Hardware y Software, necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
c) Parque vehicular.
d) Tecnologías de la información y la comunicación.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

El Instituto Tecnológico de Cancún, 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 y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, considerando los resultados de la encuesta para determinar y gestionar el Ambiente de Trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El Instituto Tecnológico de Cancún determina, los conocimientos y la información necesaria para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad del Servicio Educativo, a través de la Revisión por la Dirección.

7.2 Competencia

El Instituto Tecnológico de Cancún:

a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta al desempeño y eficacia del SGC.

b) Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

c) Toma acciones para adquirir la competencia necesaria, cuando sea aplicable, y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia adquirida.

7.3 Conciencia

El Instituto Tecnológico de Cancún se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control del Instituto, tomen conciencia de:

a) La necesidad de conocer y cumplir la política del SGC.

b) La importancia de conocer y cumplir con los objetivos del SGC que les sean pertinentes.

c) La contribución que realizan a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios de la mejora

continua del desempeño.

d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.4 Comunicación

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

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

Para asegurar la eficacia del SGC y al mismo tiempo cumplir con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015, el Instituto Tecnológico de Cancún se genera la información documentada que sea necesaria como referencia para la planificación, operación y evaluación de los procesos o como evidencia para demostrar la conformidad del Servicio Educativo contra los requisitos del sistema, en la Lista Maestra de Información Documentada Interna Anexo 07.

7.5.2 Creación y Actualización

Los documentos requeridos por la Alta Dirección para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados e identificados por medio de una Fecha de aprobación y número de revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y aprobación y se encuentran definidos en la Lista Maestra de Información Documentada Interna Anexo 07.

7.5.3 Control de la información documentada

La Alta Dirección cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC, Control de la Información documentada.

En todos los formatos que se han integrado a cada uno de los procedimientos del SGC se conserva el encabezado cuando son entregados por primera vez.

La Alta Dirección establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros, 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.

La información documentada de origen externo, que la Alta Dirección determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo Anexo 08.

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

Para asegurar la disponibilidad en donde y cuando se necesite, y además facilitar la distribución, toda la información documentada aprobada se pública en la página WEB https://www.cancun.tecnm.mx del Instituto Tecnológico de Cancún. En su defecto, la información está bajo resguardo para la difusión en la oficina del RD.

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 la Calidad del Servicio Educativo Anexo 05 y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de la Calidad Anexo 04, Plan de la Calidad del Servicio Educativo Anexo 05 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, la estructura programática presupuestal y la académica.

a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas, para el Servicio Educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión del Curso y el Plan de la Calidad del Servicio Educativo Anexo 05.

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 y en el Kárdex del Estudiante.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el Estudiante

El I.T. de Cancún determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiantes relativa a:

a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría por la División de Estudios Profesionales para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, póster, mamparas, medios electrónicos, etc. y otros colocados en lugares visibles del plantel.

b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Estudiante, así como el Contrato en caso que sea requerido, (procedimientos Inscripción y Reinscripción de Estudiantes).

c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente, Auditorías de Servicio y Atención de Quejas y Sugerencias.

d) Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.

e) Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de Cancún determina que:

Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante, 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 que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del curso.

Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con la Expedición de Titulo y Gestión de Cédula Profesional.

a) Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas, la Promoción Cultural y Deportiva.

b) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social.

c) Los reglamentarios en instructivos, manuales, lineamientos y reglamentos emitidos por el TecNM.

8.2.3 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo.

Las áreas académicas del Instituto Tecnológico de Cancún revisan los requisitos relacionados con el Estudiante a través de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al Estudiante al inicio del cada período escolar; a nivel central el TecNM se encarga de revisar los contenidos de los Planes y Programas de Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto Tecnológico de Cancún se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

a) Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.

b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y el Contrato con el Estudiante, expresados previamente, están resueltas.

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

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

8.2.4 Cambios en los Requisitos para el Servicio Educativo

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

8.3 Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de Cancún, 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, de acuerdo a los lineamientos emanados del TecNM.

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.

8.4.1 Generalidades

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

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio, mobiliario de oficina y equipo de laboratorio) no tienen un impacto sustancial en la realización del producto (Servicio Educativo), los controles a los proveedores se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios. Dadas las características geográficas y de mercado donde se ubican los planteles, los niveles y alcance de los controles para los proveedores varían en su especificidad. Se mantiene los registros para la selección de proveedores, la evaluación de proveedores, y la reevaluación de los proveedores que se realiza anualmente.

8.4.3 Información Para los Proveedores Externos.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de Adquisiciones y Obra Pública y siguiendo el Instructivo de trabajo para la realización de Compras.

Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico de Cancún, 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 Tecnológico de Cancún.

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

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

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

8.5 Producción y Provisión del Servicio Educativo.

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

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

a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante.

b) El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la instrumentación didáctica y en el Kardex del Estudiante.

c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso por Competencias, así mismo con la operación del procedimiento del SGC para Residencias Profesionales por Competencias y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGC para la Sustentación del Acto Protocolario para la Recepción Profesional y para el Registro de Título y Cédula Profesional.

d) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.

e) La designación de personal competente.

f) Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

El I.T. de Cancún, cumple con los alineamientos institucionales para identificar el servicio prestado a cada estudiante, identificándolo con un número de control único, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de inscripción. Esta identificación permite dar seguimiento al estado de los resultados obtenidos a través de la prestación del servicio.

Cumple también con los requisitos legales establecidos para controlar la trazabilidad, conservando la información documentada necesaria.

8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Estudiantes o Proveedores Externos

El I.T. de Cancún, reconoce y cuida como propiedad de estudiante, la información proporcionada durante el proceso de inscripción dando cumplimiento a la normatividad institucional relacionada. Toda información recibida es identificada, verificada, protegida y salvaguardada.

Cuando la propiedad del cliente se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el responsable del proceso informa al estudiante y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

Debido a la naturaleza intangible del servicio educativo, no hay salidas que requieran de preservación. 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 documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5.3 y 7.1.3

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el Servicio Educativo declarado en el SGC del instituto termina con la entrega del Título y Cédula Profesional, por lo tanto, no existen condiciones controladas para esta actividad.

8.5.6 Control de los Cambios

El Instituto Tecnológico de Cancún, revisa y controla los cambios de la prestación del servicio educativo, asegurándose de la continuidad en la conformidad con los requisitos, mediante el procedimiento de control de documentos.

8.6 Liberación del Servicio Educativo.

La liberación del Servicio Educativo, se realiza a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento 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 Anexo 05 Plan de la Calidad del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de Cancún, conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de las Salidas No Conformes.

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan Rector y Plan de la Calidad del Servicio Educativo Anexos 04 y 05 y se registra en el Formato para Identificación, Registro y Control de Salida No Conforme. Se controla como se

especifica en el procedimiento para el SGC Control del Salida No Conforme para prevenir su uso no intencionado.

El Instituto Tecnológico de Cancún, a efecto de prevenir una Salida No Conforme, declara que:

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

b) Para la obtención de autorización bajo concesión de la Salida No Conforme, se consulta al RD y a la ALTA DIRECCIÓN. Siendo el director del Plantel, quien, de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una Salida No Conforme.

c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control de la Salida No Conforme.

Se mantienen registros de la Salida No Conforme, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGC para Acciones Correctiva.

9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1 Generalidades

Para evaluar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión Integral, el Instituto Tecnológico de Cancún aplica el seguimiento y medición de la manera siguiente:

a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo Anexo 05, la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso, Auditorías de Servicios, Buzón de Quejas y Sugerencias y con el cumplimiento de los indicadores.

b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 mediante la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías Internas y mediante la Revisión por la Dirección.

c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

El/la coordinador/a del Sistema de Gestión Calidad, tiene la responsabilidad de verificar que la aplicación del seguimiento y la medición se cumpla de la manera prevista, y que se genera y conserva toda la información documentada que pueda servir como evidencia de los resultados.

Todos los datos y la información que se genere por el seguimiento y la medición, se analizan y evalúa utilizando los métodos más apropiados, incluyendo la aplicación de técnicas y herramientas estadísticas.

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

En cuanto al seguimiento de la percepción del estudiante, acerca del grado en que se cumplen sus necesidades, el Instituto Tecnológico de Cancún, determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos de Quejas y Sugerencias, Auditorías de Servicio y Evaluación Docente.

9 .1.3 Análisis y Evaluación

El Instituto Tecnológico de Cancún, 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 la Calidad del servicio educativo y los Planes y Programas de Estudio.

b) La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Auditorías de Servicio y Evaluación Docente.

c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

f) Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores

g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad registradas en el formato para Resultados de la Revisión por la Dirección.

9.2 Auditoría Interna

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

a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 8.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por el Instituto Tecnológico de Cancún.

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

El Instituto Tecnológico de Cancún ha planificado su programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento del SGC para Auditorías Internas mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección del Instituto Tecnológico de Cancún, revisa al Sistema de Gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica del instituto.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se realiza 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 externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo;

1) Formato para la Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de Auditoria de Servicios.

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 basados en el 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 a través del formato Matriz de gestión de los riesgos y oportunidades.

f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección y Proyectos de Mejora.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen todas las acciones y decisiones relacionadas con:

a) La mejora de la eficacia del SGC.

b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC.

c) Las necesidades de recursos.

El/el RD del Sistema de Gestión calidad conserva la información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

10. Mejora.

10.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico de Cancún, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y aumentar la satisfacción del mismo.

Las acciones incluyen:

a) Mejorar el Servicio Educativo para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.

b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.

c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

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

El Instituto ha establecido en su procedimiento del SGC para Acciones Correctivas lo siguiente:

a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes).

b) La determinación de las causas de las no conformidades.

c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.

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 Instituto Tecnológico de Cancún, efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política, los Objetivos

de la Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, Gestión del Riesgo y Contexto del Instituto, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan Rector de la Calidad, Plan de la Calidad del Servicio Educativo y con la incorporación de Proyectos de Mejora.