



# SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL POSGRADO EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA



### **Información**

Carretera Villahermosa - Frontera Km. 3.5 Ciudad Industrial  
Villahermosa, Tabasco, Mexico. C.P. 86010  
Instituto Tecnológico de Villahermosa - Copyright © 2015 - Todos los  
Derechos Reservados

[posgrado@itvillahermosa.edu.mx](mailto:posgrado@itvillahermosa.edu.mx)

Tel: 01 (993) 353-02-59

Ext. 230

Dra. Hortensia Eliseo Dantés  
Copilación y edición del documento  
[hortensia.dantes@itvillahermosa.edu.mx](mailto:hortensia.dantes@itvillahermosa.edu.mx)

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA</b> .....	<b>4</b>
0.1. Sobre el Instituto Tecnológico de Villahermosa y su compromiso con la calidad del posgrado.....	4
<b>1. OBJETIVO y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>5</b>
1.1. Objetivo general de la calidad.....	5
1.2. Campo de aplicación. ....	5
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	<b>5</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>8</b>
4.1. 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. ....	8
4.1.1.Organigrama.....	8
4.1.2.Misión. ....	8
4.1.3.Visión. ....	9
4.1.4. Valores. ....	9
4.1.5.Contexto integral del I.T. Villahermosa.....	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	11
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. ....	12
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. ....	12
4.4.1. Procesamiento de los insumos.....	13
4.4.2. Proceso estratégico de planeación.....	13
4.4.3. Proceso estratégico académico. ....	14
4.4.4. Proceso estratégico de administración de los recursos. ....	15
4.4.5. Proceso estratégico de vinculación.....	16
4.4.6. Proceso estratégico de calidad. ....	16
<b>5. LIDERAZGO</b> .....	<b>17</b>
5.1. Liderazgo y compromiso.....	17
5.1.1. Generalidades. ....	17
5.1.2. Enfoque al estudiante. ....	17
5.2. Política. ....	17
5.2.1.Establecimiento de la política de la calidad. ....	17
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad. ....	18
5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. ....	18
<b>6. PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>18</b>
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	18
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. ....	18
6.3. Planificación de los cambios. ....	19
<b>7. APOYO</b> .....	<b>20</b>
7.1. Recursos. ....	20
7.1.1. Generalidades. ....	20
7.1.2. Personas. ....	20
7.1.3. Infraestructura. ....	20
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. ....	20
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.....	21
7.1.6. Conocimientos de la organización. ....	21
7.2. Competencia.....	21
7.3. Toma de conciencia. ....	22
7.4. Comunicación. ....	22

7.5.	Información documentada. ....	22
7.5.1.	Generalidades. ....	22
7.5.2.	Creación y actualización. ....	23
7.5.3.	Control de la información documentada. ....	23
<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN.....</b>	<b>24</b>
8.1.	Planificación y control operacional. ....	24
8.2.	Requisitos para los productos y servicios. ....	24
8.2.1.	Comunicación con el cliente. ....	24
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios. ....	25
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios. ....	25
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios. ....	25
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios. ....	26
8.3.1.	Generalidades. ....	26
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. ....	26
8.4.1.	Generalidades. ....	26
8.4.2.	Tipo y alcance del control. ....	26
8.4.3.	Información para los proveedores externos. ....	26
8.5.	Producción y provisión del servicio. ....	27
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio. ....	27
8.5.2.	Identificación y trazabilidad. ....	27
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los estudiantes o proveedores externos. ....	27
8.5.4.	Preservación. ....	27
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega. ....	28
8.6.	Liberación de los productos y servicios. ....	28
8.7.	Control de las salidas no conformes. ....	28
<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>	<b>29</b>
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación. ....	29
9.1.1.	Generalidades. ....	29
9.1.2.	Satisfacción del estudiante. ....	29
9.1.3.	Análisis y evaluación. ....	29
9.2.	Auditoría interna. ....	30
9.3.	Revisión por la Dirección. ....	30
9.3.1.	Generalidades. ....	30
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección. ....	30
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección. ....	31
<b>10.</b>	<b>MEJORA.....</b>	<b>31</b>
10.1.	Generalidades. ....	31
10.2.	No conformidad y acción correctiva. ....	31
10.3.	Mejora continua. ....	32
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>

## INTRODUCCIÓN



Con el fin de lograr la mejora continua del Proceso Educativo, el Instituto Tecnológico de Villahermosa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos y en la satisfacción de nuestros estudiantes, recertificado bajo la Norma ISO 9001:2015.

La importancia de la estandarización de los requerimientos de calidad en el proceso educativo, ayuda incrementar la eficacia y asegurar la eficiencia de los procesos institucionales, cuestión que permite a la misma alcanzar un desempeño global y que funge como base sólida para un desarrollo sustentable. Los aspectos anteriores, dotan al I.T. Villahermosa de la capacidad de satisfacer expectativas de los estudiantes que ingresan al sistema.

En el presente manual se muestra nuestro compromiso y capacidad de ofrecer los servicios en materia de educación superior, que nos exigen las necesidades intelectuales de nuestros estudiantes a través del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado, el cual asegura la eficiencia y eficacia tanto de los procesos de enseñanza-aprendizaje como los administrativos, requeridos para un control óptimo de la institución, así como el fomento de la mejora continua y la conformidad con los lineamientos legales y reglamentarios aplicables al mismo.

## 0. INFORMACIÓN GENERAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA

### 0.1. Sobre el Instituto Tecnológico de Villahermosa y su compromiso con la calidad del posgrado.

El Instituto Tecnológico de Villahermosa (ITVH) forma parte de la familia tecnológica que conforman al Tecnológico Nacional de México, siendo una de sus 126 instituciones federales. El ITVH fue fundado el 9 de septiembre de 1974 en la ciudad de Villahermosa y se encuentra ubicado en Carretera Villahermosa - Frontera Km. 3.5 Ciudad Industrial, Villahermosa, Tabasco, México. Hoy en día es líder en educación tecnológica dentro del territorio del estado de Tabasco y oferta tres programas de posgrado nivel maestría presenciales, de los cuales uno se encuentra adscrito en el Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT):

Nº	Maestría
1	Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional
2	Maestría en Tecnologías de la Información (PNPC)
3	Maestría en Ingeniería

**Tabla 1** Programas de maestría ofertados por el I.T. Villahermosa.

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la División de estudios de posgrado e investigación del I.T. Villahermosa.

El reconocimiento PNPC representa para los estudiantes, instituciones académicas, sector productivo y a la sociedad en general, información y garantía sobre la calidad y pertinencia del programa de posgrado.

## **1. OBJETIVO y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO**

### **1.1. Objetivo general de la calidad.**

Proporcionar el servicio educativo de calidad, orientado a la satisfacción de nuestros estudiantes a través de un proceso educativo enfocado a cubrir con los requerimientos de los mismos y, las especificaciones legales y reglamentarias que al Instituto Tecnológico de Villahermosa confieren.

### **1.2. Campo de aplicación.**

El presente documento tiene como objeto trazar las líneas de planeación estratégica en sus programas de posgrado a fin de alinearse con las bases propuestas en Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad del Posgrado (SIACP) del TecNM y, a la vez contextualizar los lineamientos al entorno de la institución tomando como referencia de soporte las necesidades actuales en los diferentes sectores productivos a fin que los posgrados ofertados por el Instituto Tecnológico de Villahermosa se vean capaces de formar profesionistas con un enfoque teleológico globalizado altamente competitivos a nivel internacional.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los documentos normativos aplicables al Instituto Tecnológico de Villahermosa para estructura de su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, son los siguientes mencionados:

Normativa interna:

- Plan estratégico institucional - del Instituto Tecnológico de Villahermosa.
- Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Villahermosa.

Normativa de instancias externas que inciden en el presente documento, son:

- Plan Estatal de Desarrollo (PLED) 2013-2018, publicado el 27 de junio de 2013.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018, publicado el 17 de junio de 2016.
- Programa Sectorial de Educación (PSE) 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2013.
- Decreto que crea el Tecnológico Nacional de México, publicado el 23 de julio de 2014 en el Diario Oficial de la Federación.
- Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID) 2013-2018 del TecNM, publicado en diciembre de 2014.
- Lineamientos para la Operación de los Estudios de Posgrado en el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, emitidos el 18 de enero 2013.
- Guía para la preparación de solicitudes de apertura de un Programa de Posgrado, Versión 2.0 publicada en mayo de 2013, para posgrados de tipo: orientación profesional y orientación investigación.
- Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación (PECiTI) 2014-2018, emitido por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT).
- Marco de Referencia para la Evaluación y Seguimiento de Programas de Posgrado, y respectivos Anexos, referente a la modalidad: a) Presencial, b) y con la Industria. Publicados en abril de 2015 por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT), a través del Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC).
- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**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.

**Programa de posgrado con orientación profesional:** Tienen la finalidad de profundizar en el conocimiento de un campo o disciplina, ampliar o especializar enfoques y estrategias tendientes a mejorar el desempeño profesional y desarrollar habilidades para la solución de problemas en el medio ocupacional y satisfacer necesidades del sector productivo de bienes y servicios. En correspondencia con la orientación profesionalizante.

**Maestría:** Su finalidad es ampliar los conocimientos de una especialización, campo o disciplina para que el estudiante conozca y asimile nuevos enfoques que le permitan desarrollar sus capacidades y aplicar el conocimiento científico y técnico de manera innovadora en el desempeño de su profesión o espacio ocupacional.

**Tesis:** Es el producto final que entrega el estudiante y, que a su vez, debe sustentar en el examen de grado para hacerse acreedor del grado de maestro; donde se hace la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el periodo de desarrollo de la maestría. Tiene como finalidad principal resolver una problemática dentro del contexto de los sectores productivos a fin de generar una aportación de valor para el mismo.

**Director de Tesis:** Profesional encargado de orientar las habilidades y el desarrollo académico del estudiante, hasta la obtención del grado. Conocedor de la temática y de la metodología que servirá de base en la solución de la problemática establecida en la Tesis.

**Codirector de Tesis:** Profesional con funciones similares o complementarias a las del Director de Tesis, que contribuyen al fortalecimiento del tema de Tesis. El Codirector podrá ser un profesor interno o externo al instituto o centro, previamente avalado por el Consejo o Claustro de Posgrado.

**CIPI (Comité Institucional de Posgrado e Investigación):** Es un órgano colegiado de naturaleza académica, que interviene a nivel institucional en el proceso de planeación de estrategias que coadyuven al fortalecimiento del posgrado y de la investigación. Estará compuesto por el Subdirector Académico (Presidente), Jefe de la DEPI (Secretario Técnico), los Coordinadores de los Programas de Posgrados (Miembros), y profesores con experiencia académica y reconocida trayectoria en investigación (Invitados). Para el caso de Instituciones que cuenten con un solo programa de posgrado, el Coordinador del Programa de Posgrado y los miembros del CP asumirán la función de Secretario Técnico y Miembros, respectivamente.

**CP (Consejo de Posgrado):** Es un grupo de trabajo conformado por profesores con experiencia comprobable y con perfil académico acorde al programa de maestría o especialización, que tiene por objeto regular de manera colegiada todo aspecto académico que conlleve al desarrollo del plan de estudios y el buen proceder del mismo.

**CT (Comité Tutorial):** Grupo de profesores (mínimo 3) asignado a un estudiante para planear, programar, coordinar, supervisar y evaluar su desempeño académico una vez que inicia sus estudios hasta que presenta su examen de grado, todo esto en apego al plan de trabajo y alcance/impacto del tema de tesis.

**DEPI (División de Estudios de Posgrado e Investigación):** Esta conformado por el Jefe de la DEPI y los coordinadores de cada uno de los programas de posgrado ofertados por la institución. Así mismo, se integran a él los CP con sus NAB correspondientes de cada programa.

**SGC (Sistema de Gestión de Calidad):** Conjunto de normas y lineamientos legales y reglamentarios aplicables a la institución de interés, interrelacionados que proporcionan una base sólida al conjunto de actividades coordinadas, los cuales establecen la forma de gestionar ordenadamente la calidad de los servicios ofertados por la misma a fin de alcanzar la satisfacción de los estudiantes.

Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

**Evaluación:** Actividad sistemática y continua, integrada dentro del Proceso Educativo, que tiene por objeto proporcionar la máxima certeza e información para la mejora del proceso.

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

**Cliente = estudiante:** Persona inscrita en un Plantel del Instituto Tecnológico que recibe el Servicio Educativo.

**Efectividad:** Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado

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

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Plan de estudios:** Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.

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

**Producto no conforme:** Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

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

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



## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

#### 4.1.1. Organigrama.

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Villahermosa, presenta el organigrama institucional siguiente:



Figura 1 Organigrama del I.T. Villahermosa.  
Fuente: Dirección del I.T. Villahermosa.

#### 4.1.2. Misión.

Dotar a los estudiantes de posgrado de alta capacidad e integridad para enfrentar las problemáticas de carácter global que adoptan los sectores productivos, así como materializar aportaciones innovadoras de alto impacto innovadoras que atiendan la calidad de vida de la sociedad; a través de la profundización de los conocimientos del campo o disciplina relativo al programa de estudios, el desarrollo de enfoques, aptitudes y habilidades, adquirida mediante la vinculación permanente del Instituto Tecnológico de Villahermosa con los sectores productivos.

#### 4.1.3. Visión.

Ser una institución altamente reconocida a nivel posgrado en el estado por nuestra capacidad para la formación de capital intelectual de calidad, que contribuya al desarrollo productivo del país y la mejora de la calidad de vida social del mismo, además de incrementar la cobertura de la oferta educativa de posgrado acordes a las necesidades surgentes del contexto.

#### 4.1.4. Valores.

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Liderazgo.
- Compromiso.
- Servicio.
- Lealtad.

#### 4.1.5. Contexto integral del I.T. Villahermosa.

A fin de diseñar, justificar y actualizar continuamente la pertinencia de los programas de posgrado acorde a las necesidades del contexto, se realizan periódicamente (cada año) el seguimiento de la información soporte para dichos fines, a través de herramientas de medición pertinentes que permitan generar un escenario integral que exponga las cuestiones externas e internas que conciernen a los propósitos y dirección del Instituto Tecnológico de Villahermosa con clave 27DIT0001H en lo relativo a la División de estudios de posgrado e investigación.

CONDICIONES INTERNAS Y EXTERNAS				
Categoría	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
1) Área Académica De la Institución.	1.-Existe una preparación constante del personal académico y el 85% posee estudios de 2.- Se cuenta con personal docente que cubre la demanda requerida. 3.- Planes de estudios orientados a las necesidades de las organizaciones de bienes y servicios.	1.- Continúa la vinculación con el sector productivo para el desarrollo de Diversos proyectos de índole 2.- Existen opciones para seleccionar a los aspirantes a ingresar en la institución.	1.-Uso excesivo de tecnologías por parte de los estudiantes. 2.- Los programas de fortalecimiento con recursos son muy rigurosos.	1.- La inseguridad. 2.- El acelerado cambio de la tecnología, lo que genera cambios constantes de equipos académicos. 3.- Los cambios culturales en los educandos.

	4.- Participación de profesores en congresos nacionales e internacionales en ponencias, paneles y/o artículos de divulgación científica.			
<b>2) Población Estudiantil</b>	1.- Jóvenes actualizados en el manejo de medios electrónicos, generando 2.- Participación activa en diferentes foros 3.- Alumnos con gran aceptación en el sector empresarial	1.- Accesibilidad del sector empresarial para ubicar a los estudiantes 2.- Accesibilidad del sector empresarial para la ubicación de egresados	1.- La variable cultural ha impactado en la actitud de los estudiantes actuales.	1.- Incremento desproporcionado de la población estudiantil 2.- Posibles Políticas gubernamentales (nuevo gobierno)
<b>3) Infraestructura Institucional</b>	1.- La institución cuenta con áreas adecuadas para el trabajo 2.- Constante infraestructura nueva en las diferentes áreas 3.- Se cuenta con espacios físicos necesarios para la realización de eventos académicos-empresariales	1.- Apoyo constante de los diferentes niveles de gobierno. 2.- Apoyo de los sectores empresariales a través de convenios	1.- Sistema de redes vulnerable al contexto de la institución.	1. Cambios gubernamentales para el apoyo en materia de infraestructura.
<b>4) Vinculación</b>	1.- Todos los profesores se involucran en el proceso formativo, a través de: participaciones en diferentes foros, nacionales e internacionales.	1.- Las empresas de la región tienen una respuesta positiva hacia la institución	1.- Es necesario incrementar el desarrollo de los medios de comunicación tecnológicos	1. El uso de medios de comunicación por parte de estudiantes próximos a ingresar rebaza la capacidad instalada

	<p>2.- Se realizan trabajos con una visión sistémica integral, de carácter innovador para la mejora de las empresas.</p> <p>3.- Los egresados son reconocidos y promovidos por sus aportaciones, capacidad y formación académica integral.</p>	<p>2.- Relación estrecha con el nivel medio superior</p> <p>3.- Apoyo del gobierno del Estado</p> <p>4.- Respuesta positiva de la sociedad.</p>		
--	--	---	--	--

**Tabla 2** Contexto integral del I.T. Villahermosa.  
Fuente: Dirección.

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

El I.T. Villahermosa determina las partes interesadas internas y externas de su SGC y sus requerimientos resultando las matrices mostradas a continuación:

Partes interesadas internas	Necesidades	Expectativas
<b>TecNM</b>	Apoyo de infraestructura, asignación y mejoramiento de plazas para docencia y personal no docente, financiamiento de proyectos de investigación, Becas (Personal y estudiantes), Apoyo en gestoría.	Ser una Institución de calidad, tener maestrías en el PNPC, que estemos recertificados SGC, SGA, SGEyG, Productividad Académica
<b>Estudiantes</b>	Formación Integral basada en competencias, nivel solicitado de dominio de inglés, cumplimiento del programa educativo de manera integral	Becas, Educación de Calidad, Mejorar su calidad de vida, intercambio académico
<b>Directivos</b>	Gestionar recursos (materiales, Humanos, Financieros) para lograr la formación integral por competencias y los escenarios de aprendizajes de alto nivel	Ambiente laboral, Mayor Nivel académico en los docentes, contar con espacios adecuados para la prestación del servicio a nivel competitivo
<b>Personal</b>	Mejores prestaciones, promoción, elevar el nivel académico	Desarrollo de capital intelectual, perfil deseable, SNIT, elevar el nivel académico, Inglés al 100%
<b>Sindicato</b>	Vigilar el cumplimiento de los derechos laborales, mejorar prestaciones	Representación adecuada de los trabajadores interna y externamente
<b>Consejo de Vinculación</b>	Acuerdos de colaboración y convenios con los sectores productivos públicos y privados	Estudiantes y egresados competentes, creativos e innovadores, oferta laboral

**Tabla 3** Matriz de necesidades / expectativas de las partes interesadas internas del I.T. Villahermosa.  
Fuente: Dirección.

Partes Interesadas Externas	Necesidades / Requisitos
<b>Sociedad</b>	Oferta educativa, Imagen institucional, Egresados competentes y generadores de autoempleo
<b>Empleadores</b>	Egresados competentes y con formación integral (Valores), titulados y con cedula de grado
<b>Proveedores</b>	Buena relación cliente-proveedor, compromiso en el pago, y estabilidad institucional
<b>Administración pública</b>	Ampliar cobertura y equidad en la educación con beneficios a la sociedad.
<b>Productores</b>	Organización, capacitación, asesorías, consultorías y servicios.
<b>Otras Instituciones de nivel superior</b>	Relación interinstitucional, apoyos (académicos, infraestructura), acuerdos de colaboración.

**Tabla 4** Matriz de necesidades de las partes interesadas externas del I.T. Villahermosa.  
Fuente: Dirección.

#### 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

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.

El proceso educativo está constituido por 5 procesos estratégicos, que se enumeran a continuación:

Proceso estratégico
1.- Académico.
2.- De Planeación.
3.- De Vinculación.
4.- De Administración de los Recursos.
5.- De Calidad.

**Tabla 5** Proceso educativo del I.T. Villahermosa.  
Fuente: Comité de innovación y calidad del I.T. Villahermosa.

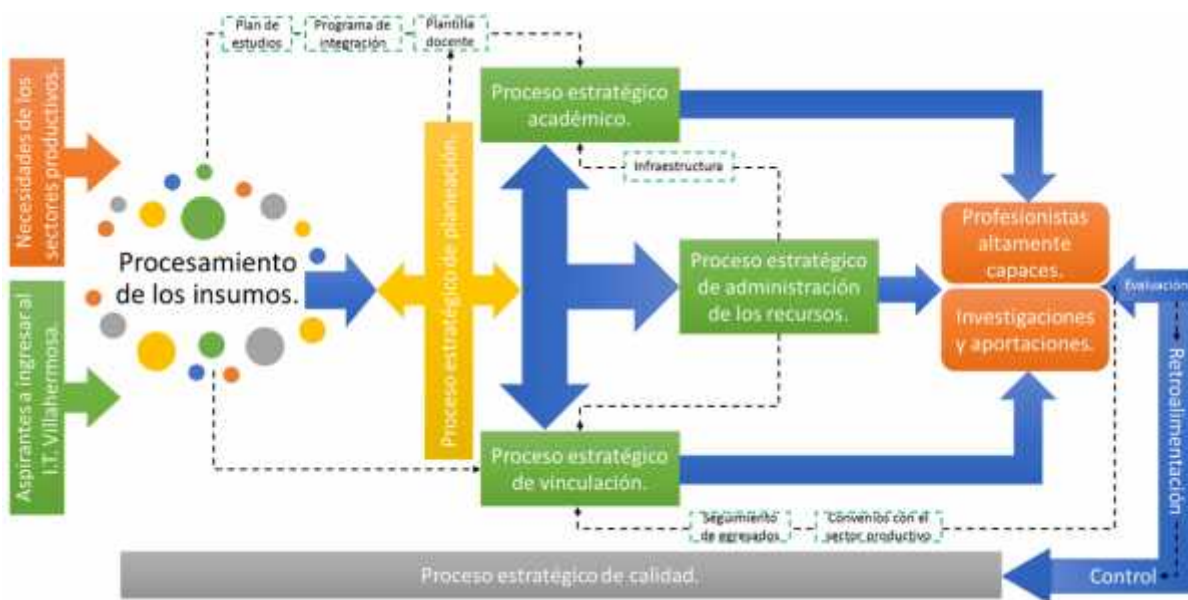
El sistema de gestión de calidad (SGC) de nuestro instituto, el cual se describe en el presente manual, se basa en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y particulares. De igual manera, se basa en las metas establecidas por el manual de SIAC del Tecnológico Nacional de México a fin de permanecer alineados al enfoque de la misión y visión establecida por el mismo.

La intensión principal del sistema interno de aseguramiento de la calidad del Instituto Tecnológico de Villahermosa, es establecer y describir los lineamientos del sistema de gestión de calidad tomando por base la norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 y el diagnóstico resultante de la evaluación de las cuestiones externas e internas, con la finalidad de mejorar el desempeño de la institución y fomentar un desarrollo sostenible de la misma. Lo anterior, con el fin de abordar los riesgos y oportunidades asociados con nuestro contexto y objetivos, así como el incremento de la satisfacción de nuestros estudiantes con respecto al proceso educativo ofertado por el Instituto.

#### 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

El sistema de gestión de la calidad del Instituto Tecnológico de Villahermosa, como toda institución/empresa se diseña con enfoque a la satisfacción de los requerimientos del cliente, en este caso los estudiantes de posgrado, soportado por los lineamientos normativos y legales de la norma ISO 9001:2015, el SIAC del Tecnológico Nacional de México, entre otros aplicables al presente documento.

En la figura 2, se muestra la estructura del SIAC del Instituto Tecnológico de Villahermosa, partiendo de la premisa de que el proceso educativo es el alcance del mismo. Cabe mencionar que cada una de las partes tiene sus objetivos, metas y procesos propios.



**Figura 2** Sistema de gestión de calidad del I.T. Villahermosa.  
Fuente: Elaboración propia.

Las entradas o insumos del sistema (DEPI del ITVH) son los aspirantes de los programas de posgrados, así como las necesidades existentes de los sectores productivos. Por consiguiente, se sigue el siguiente proceso:

#### 4.4.1. Procesamiento de los insumos.

**Los aspirantes a ingresar al I.T. Villahermosa:** Los aspirantes pasan por un proceso de selección de aspirantes a fin de comprobar que los mismos cumplen con los requisitos de idoneidad del respectivo programa al cual aspiran. El cual incluye el pre-registro, entrega de documentación requerida, solicitud de examen Ceneval Exani III, aprobación del examen y presentación y aprobación de la entrevista de ingreso.

**Las necesidades de los sectores productivos:** La vinculación permanente con los sectores productivos permite soportar la pertinencia de los programas educativos y la actualización periódica de los mismos, de tal modo que los egresados de los programas de posgrados puedan desempeñarse como profesionistas altamente competitivos a nivel globalizado según las exigencias actuales del mercado.

#### 4.4.2. Proceso estratégico de planeación.

La planeación es el pilar fundamental del proceso, ya que permite evaluar el diagnóstico contextual integral de la institución a fin de soportar la dirección estratégica del I.T. Villahermosa con un enfoque teleológico y cabal a la vez.

La planeación de la educación de posgrado del I.T. Villahermosa, en lo particular, comprende, como objetos básicos de su acción, dos ámbitos que son distintos pero a su vez, complementarios.

En primer término, la eficiencia interna del sistema, que se traduce en la necesidad de examinar lo que sucede en el interior del mismo, es decir, lo relativo a la gestión efectiva de los diferentes recursos de la institución; lo cual denominamos "productividad interna" del instituto.

Por otro lado, se encuentra la eficiencia externa que, de igual manera, abarca dos aspectos: el primero, de naturaleza cuantitativa, se encarga del análisis comparativo entre la cantidad de personas que entran y salen del sistema, y los diversos objetivos del desarrollo económico estatal. Por otra parte, el segundo aspecto, el cual es de carácter cualitativo, estudia el contenido y calidad de la enseñanza impartida, en función de las necesidades cualitativas presentes y futuras del desarrollo integral de los diferentes sectores productivos; sin perder jamás el enfoque globalizado que le permita a los egresados del I.T. Villahermosa, ser internacionalmente competitivos, debido a que el mercado actual así lo demanda.

De este rubro se derivan tres de los procesos estratégicos de calidad del proceso educativo: el académico, de vinculación y de administración de los recursos. A través del procesamiento de la información (input) se determinan la estructura de los programas de estudios, los programas de integración y los requerimientos para la producción del servicio, tales como: la plantilla docente, las necesidades de infraestructura, etc. Es importante mencionar, que lo anteriormente señalado debe pasar por el proceso de planeación para asegurar la efectividad, evaluación y control de las entradas del sistema.

#### **4.4.3. Proceso estratégico académico.**

El proceso académico es el que presta el servicio vital de la institución, es decir, la razón de ser de la misma. Es por ello que cobra gran relevancia dentro del sistema de gestión de la calidad.

Dentro de este, se describe el proceso de operatividad del modelo educativo del I.T. Villahermosa en el conjunto de los programas que ofrece la institución en los niveles de educación superior y de posgrado, este último constituido por los programas de Maestría en planificación empresarial y desarrollo regional, Maestría en tecnologías de la información y comunicaciones (PNPC) y; Maestría en ingeniería. Cada programa tiene particularidades en su operación, por lo que su puesta en práctica debe, necesariamente, considerar los requerimientos y características de los mismos.

Cabe mencionar que los tres programas de posgrado ofertados por el I.T. Villahermosa son de carácter profesionalizante, es decir, que tienen la finalidad de profundizar en el conocimiento de una especialización, campo o disciplina, para que el estudiante conozca y asimile nuevos enfoques que le permitan desarrollar sus capacidades y aplicar el conocimiento científico y técnico de manera innovadora en el desempeño de su profesión o espacio ocupacional y desarrollar habilidades para la solución de problemas en el medio a fin de satisfacer necesidades del sector productivo de bienes y servicios.

El modelo académico tiene como finalidad orientar la planeación, operación y evaluación académica del modelo educativo. Es una configuración esquemática y una representación simplificada de la realidad.

Para lograr la efectividad del mismo es necesario centrar el proceso enseñanza-aprendizaje en el estudiante, a fin de lograr el objetivo institucional de proporcionar a los sectores productivos el capital intelectual necesarios para asegurar su pertenencia en el mercado globalizado.

En este punto se puntualizan los lineamientos que soportan la integración de modelo educativo del I.T. Villahermosa en la División de estudios de posgrado e investigación; mismo que debe materializarse mediante tareas específicas que deben desarrollarse en cada uno de los departamentos académicos y administrativos involucrados para los fines que interesen según el procedimiento a seguir.

Para ello, el I.T. Villahermosa:

- Ofrece los elementos para la operación eficiente del modelo educativo.
- Identificación del rol y nivel de participación en el modelo educativo de los actores.
- Sirve de base para la actualización de los planes de estudio y apertura de nuevos.

El proceso académico engloba lo relativo al diseño de programas educativos operados de manera semestra en la modalidad presencial para el caso de los programas de posgrado; el diseño del perfil de ingreso idóneo para los aspirantes, de modo que se pueda asegurar el éxito de su trayectoria en el programa; el perfil de grado que soporta las competencias específicas y genéricas que el estudiante debe adquirir durante su desempeño en la maestría y sustentarlo mediante el desarrollo de su trabajo de tesis y examen de grado. De igual forma, considera un esquema profesionalizante, el cual establece la permanente vinculación con los distintos sectores productivos durante el período de estudio del programa educativo, el cual permite la elaboración de proyectos productivos dentro de los sectores económicos y/o sociales a fin de preparar al alumno para la inserción laboral; también otorga autonomía en el alumnado para seleccionar la línea de investigación de más interés para la especialización deseada en el campo o disciplina.

Se cuenta con laboratorios equipados para la realización de prácticas y se incluyen las herramientas tecnológicas en el aula de clase para complementar las habilidades de nuestros estudiantes con la finalidad de alcanzar un buen desempeño.

La investigación permanente dota al alumnado de características competitivas que le permiten el desarrollo de aportaciones significativas para los sectores productivos, sea esta a través de prototipos, proyectos, modelos, instrumentos, entre otros.

Con el nuevo modelo educativo el proceso enseñanza-aprendizaje se centra en el alumno, por lo cual se evalúa la manera en que adquiere los conocimientos con base en la capacidad de aplicación de los mismos, por lo que el catedrático es solo un mediador entre el saber y el estudiante, de tal manera que se aterrice en los objetivos planteados del curso.

En última instancia, se encuentra la evaluación y seguimiento de los estudiantes, a través de instrumentaciones didácticas alineadas a las especificaciones normativas del Tecnológico Nacional de México.

#### **4.4.4. Proceso estratégico de administración de los recursos.**

El proceso de administración de los recursos (didácticos, humanos, financieros, materiales, de infraestructura, etc.) en el ámbito de educación, se entiende como un proceso de toma y operación de decisiones relativas a los factores humanos, materiales y técnico-pedagógicos, requeridos para el funcionamiento efectivo del sistema educativo de la institución. De igual modo, la administración de la educación es una parte de las responsabilidades gubernamentales que se relaciona con la ejecución de planes y programas.

Si bien el Tecnológico Nacional de México es una dependencia federal del gobierno, debe alinearse con las bases normativas y legales aplicables de este, así como también con los recursos asignados por el mismo para la operatividad de la institución. Al ser el I.T. Villahermosa uno de los planteles adscritos al mismo, debe aplicar e implementar lineamientos desglosados de los puntualizados por los órganos gubernamentales de los cuales depende, para con ello asegurar la uniformidad del cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para una concepción más acorde con los requerimientos de desarrollo del proceso educativo implementado en el I.T. Villahermosa, se debe vincular explícitamente la política, la administración y la educación, ya que en la medida en que las dos últimas participan de acción política están asumiendo fines claramente determinados. Si bien debe existir concordancia con los lineamientos, la administración de los recursos de la educación, éstos no debe limitarse únicamente a los problemas existentes actualmente en los sectores productivos y sociales, sino también debe generar aportaciones científicas, es decir, la administración de los recursos de la educación debe realizar simultáneamente:

- a) normas técnicas para la conducción eficiente del I.T. Villahermosa,
- b) elaboraciones científicas que expliquen el comportamiento de las mismas,
- c) planes de infraestructura y personal de acuerdo a la demanda.



#### **4.4.5. Proceso estratégico de vinculación.**

La vinculación como dimensión en el I.T. Villahermosa, se destaca en la DEPI por los procesos de globalización e integración industrial, comercial y financiera, sin perderse de vista otras dimensiones igualmente esenciales que se refieren al desarrollo social y político, al mejoramiento continuo de los sistemas tradicionales, y a la adecuada integración de valores y tradiciones locales con los de otras naciones, constituyendo ricas y novedosas síntesis culturales.

En el I.T. Villahermosa se promueve y se realizan estudios a solicitud de empresas públicas y privadas y del Estado para realizar convenios de asistencia y/o cooperación científica y/o tecnológica con otras instituciones, compilar información de tal manera que los procesos de aprendizaje en la maestría tengan un impacto bilateral, en donde se fomente el aprendizaje especializado del estudiante, en primer término, y en segundo, donde se generen aportaciones documentadas y entregables a los diferentes sectores, en que los programas ofertados por la institución tenga relación, de tal manera que sea productiva a la sociedad.

Los principales rasgos que se distinguen al Instituto Tecnológico de Villahermosa, para el desarrollo académico de la vinculación son los siguientes:

- La existencia de cuerpos académicos multidisciplinarios e interdisciplinarios que participen activamente en proyectos de generación y aplicación de conocimientos con un alto grado de consolidación y con vocación en el desarrollo de las acciones de vinculación.
- La formalización de convenios pertinentes institución educativa-sector productivo, que aseguren un impacto positivo en ambas partes.
- La existencia de políticas y estructuras institucionales flexibles para el desarrollo de los proyectos de vinculación y esquemas de evaluación apropiados del producto resultado de ellos.
- El fomento a la movilidad tanto de estudiantes como del personal docente adscrito a la DEPI, con la finalidad de contextualizar los conocimientos y los programas de estudios a las necesidades existentes y futuras.
- Las colaboraciones del I.T. Villahermosa con otras instituciones de educación superior, en investigaciones y proyectos que generen una visión globalizada y competitiva del proceso enseñanza-aprendizaje y que permitan generar producción académica.
- La existencia de actividades académicas que permitan dar seguimiento a los egresados de posgrado a fin de evaluar su inserción y desempeño en el contexto laboral, después de haber adquirido el grado.

#### **4.4.6. Proceso estratégico de calidad.**

En la figura 1, se puede observar este proceso como la base de la operación del sistema de calidad del I.T. Villahermosa, debido a que debe verse reflejado en cada una de las fases del mismo, tanto en los documentos establecidos para cada uno de los procedimientos como en los procesos de operación, de tal manera que de los resultados obtenidos se pueda evaluar, retroalimentar y controlar la producción institucional a fin de mejorar y actualizar los procesos estandarizados sistemáticamente. Para ello se establece:

- Sistema de indicadores que permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos.
- Instrumentos de evaluación de los resultados estandarizados.
- Encuestas validadas de satisfacción tanto de los estudiantes, como del personal directivo, docente y administrativo.
- Procesos estandarizados con sus respectivos procedimientos y relaciones entre departamentos.
- Manuales de la institución que designa las autoridades y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Evaluación del desempeño del personal.

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. Liderazgo y compromiso.**

#### **5.1.1. Generalidades.**

El titular del Instituto Tecnológico de Villahermosa, proporciona y evidencia su compromiso para el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad y para la mejora continua de su eficacia por medio de:

- a) El establecimiento de la política a través del comité de innovación y calidad del I.T. Villahermosa (establecida en el presente manual en la sección 5.2.1) y objetivos de calidad (véase en 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la institución.
- b) Comunicar a la comunidad tecnológica la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los estudiantes como legales y reglamentarios, mediante los mecanismos indicados en el punto 5.2.2.
- c) Llevar a cabo las revisiones de la dirección generando acciones de mejora.
- d) Asegurar los recursos y su disponibilidad determinados en el Programa Operativo Anual (POA).

#### **5.1.2. Enfoque al estudiante.**

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

La Dirección del I. T. Villaherosa se asegura de que los requisitos de los estudiantes de posgrado se determinan y se cumplen con el propósito de lograr la satisfacción de los mismos, las características y alcances de los programas de estudios de posgrado que ofrece la institución, los cuales indicados en los planes de calidad y en la normativa vigente que se desarrolla para este fin. Se determinan y se tratan las amenazas y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del servicio educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante por parte de la institución.

A través del manual de responsabilidades (anexo A) se asignan los responsables de brindar atención a las quejas y sugerencias,, así como la auditoría de servicio y la evaluación docente.

El área de Coordinación de los programas de posgrado de la DEPI es la encargada de recibir, registrar, turnar y dar seguimiento a toda aquella documentación requerida en los procesos operativos para realizar los trámites especificados en estos, en lo relativo a los estudios de posgrado ofertados por el I.T Villahermosa.

### **5.2. Política.**

#### **5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.**

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

### 5.2.2. Comunicación de la política de la calidad.

Esta política es comunicada a través de diversos medios de difusión y es revisada para su continua adecuación por la Dirección del I.T. Villahermosa en apoyo con la división de estudios de posgrado e investigación.

### 5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Dirección del I.T. Villahermosa se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y de que se realice la difusión pertinente a todas las áreas de la Institución. En el presente manual se hace mención de las autoridades que conciernen a la DEPI, descritos en el Manual de Organización del instituto relativos a las Responsabilidades y Autoridad para el SGC, las cuales se exponen en el Anexo A del presente documento, a fin de asegurar la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo, utilizando las oportunidades de mejora.

## 6. PLANIFICACIÓN

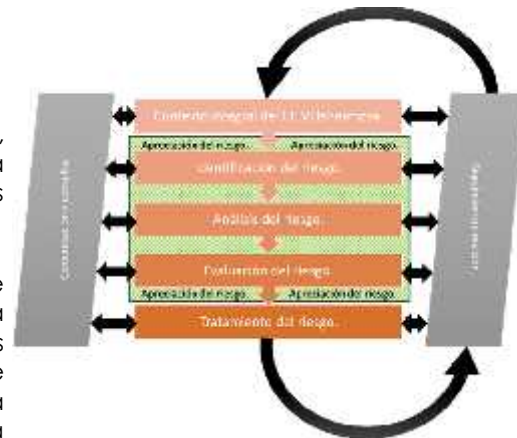
### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La DEPI del I.T. Villahermosa, debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que impactan en ella, a fin de:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Alcanzar la mejora.

En la figura 3 se muestra el proceso de gestión de riesgo, que la norma ISO 31000:2009 propone para la evaluación, control y mejora de los riesgos identificados en el punto 4.1.5 del presente manual.

Con la finalidad de plantear acciones eficientes que mitiguen los riesgos identificados, el SGC, emplea la construcción de dos matrices, una que califiquen los riesgos y oportunidades según sea su grado de probabilidad de ocurrencia y su nivel de impacto; la segunda que ubica el riesgo/opirtunidad dentro de una categoría, de acuerdo a la ponderación alcanzada en la primera matriz.



**Figura 3** Esquema del proceso de gestión de riesgo. Fuente: ISO 31000:2009.

### 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

El objetivo general de calidad se estipula en el presente manual, apartado 1.1.

Para el alcance de los fines de calidad descritos en el presente documento soportados con los lineamientos y normativos estipulados por el Tecnológico Nacional de México, se establecen los

objetivos de cada uno de los procesos estratégicos que engloba el procesos educativo que el I. T. Villahermosa implanta en el servicio que presta a sus estudiantes:

Proceso estratégico	Objetivo
1.- Académico.	Gestionar los planes y programas de estudios para la formación profesional del estudiante.
2.- De Planeación.	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
3.- De Vinculación.	Contribuir a la formación integral del estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
4.- De Administración de los Recursos.	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
5.- De Calidad.	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del estudiante.

**Tabla 6** Tabla de Objetivos de los procesos estratégicos del proceso educativo.  
Fuente: Comité de innovación y calidad del I.T. Villahermosa.

### 6.3. Planificación de los cambios.

Con base en la tendencia de cambio frecuente en el contexto, el SGC de la DEPI del I.T. Villahermosa, asegura la actualización permanente y pertinente del este documento, a fin de establecer las bases para evaluar y realizar los cambios necesarios en el mismo mitigando las no conformidades dentro del sistema a causa de los cambios no controlados, implantados de manera parcial y/o no comunicados; con la finalidad garantizar la integridad del sistema de gestión de la calidad promoviendo la mejora continua del mismo.

Para los fines mencionados anteriormente, se toman en consideración los siguientes aspectos:

- a) Identificar y definir los requerimientos, necesidades y oportunidades de cambio en el SGC.
- b) Realizar las solicitudes pertinentes de cambio a la dirección del I.T. Villahermosa.
- c) Hacer el registro de la solicitud de cambio en la bitácora del SGC.
- d) Realizar la evaluación de la solicitud de cambios a fin de comprobar su pertinencia.
- e) Implementar el cambio en el SGC.
- f) Evaluar los resultados del cambio implementado con la finalidad de promover la mejora continua.

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos.**

#### **7.1.1. Generalidades.**

El Instituto Tecnológico de Villahermosa determina y proporciona los recursos con los cuales cuenta para llevar a cabo el establecimiento, implantación, actualización y mejora continua del SGC, con la finalidad de:

- a) Asegurar la eficiencia y eficacia del SGC.
- b) Satisfacer los requisitos y expectativas de nuestros estudiantes.
- c) Optimización de los procesos administrativos.

Para el alcance de lo planteado anteriormente el I.T. Villahermosa debe considerar:

- a) Los requerimientos de recursos y planes de trabajo de los departamentos.
- b) La asignación presupuestal definida.
- c) Los aspectos de idoneidad de los aspirantes a ingresar a los programas de posgrado.

#### **7.1.2. Personas.**

El I.T. Villahermosa cuenta con el Comité de innovación y calidad, el cual determina y proporciona a las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad; la operación y control de sus procesos a través de el manual de responsabilidades y autoridades que se describe en el punto 5.2.3 del presente documento.

#### **7.1.3. Infraestructura.**

El I. T. Villahermosa identifica y proporciona la infraestructura adecuada requerida para la operatividad del SGC y el alcance del objetivo primordial de satisfacer los requerimientos de nuestros estudiantes, con la finalidad de asegurar la calidad del proceso educativo, a través de:

- a) Aulas adecuadas para generar un ambiente armónico y colaborativo, equipadas con herramientas que fortalecen el proceso enseñanza-aprendizaje.
- b) Laboratorios y espacios adecuados con equipos especializados para la realización de prácticas educativas que refuercen los conocimientos adquiridos.
- c) Equipos tecnológicos especializados.
- d) Medios de transportes institucionales adecuados para brindar servicio a los estudiantes y docentes en actividades de vinculación, tanto académicas como recreativas.
- e) Áreas idóneas para la práctica de actividades extraescolares con la finalidad de fomentar en los jóvenes una formación integral, en prácticas deportivas y culturales.
- f) Biblioteca y espacios didácticos para fomento del proceso de aprendizaje.
- g) Parque vehicular.

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.**

El I.T. Villahermosa determina y gestiona el ambiente adecuado para la operatividad del mismo a través de espacios idóneos para asegurar la comodidad de nuestros estudiantes durante el procesos educativo, así como personal docente altamente capacitado para generar un ambiente colaborativo y armonico dentro del aula que fomenten el establecimiento de lazos de compromiso por parte de los estudiantes al proceso educativo. De igual manera, el personal administrativo altamente sensibilizado y capacitado para brindar el apoyo necesario y adecuado a los estudiantes durante los tramites administrativos necesarios para asegurar su desarrollo académico óptimo.

La institución cuenta con sistemas de fomento a la integridad humana, como:

- Sistema de gestión de igualdad de género.
- Programa de igualdad laboral y no discriminación.
- Programa de tutorías.
- Asistencia psicológica.
- Asistencia médica de primer nivel.

#### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.**

##### **7.1.5.1. Generalidades.**

El I.T. Villahermosa, al ser una institución educativa federal, cuenta con herramientas de medición intangibles (no calibrables), que evalúan los procesos internos y dan seguimiento para una mejora continua del sistema. Las herramientas o instrumentos utilizados para la medición y evaluación de los diferentes procesos del proceso educativo, son:

- a) Evaluación docente realizada por los estudiantes.
- b) Evaluación docente realizada por los departamentos académicos.
- c) Auditorías internas.
- d) Sistema de indicadores de desempeño.
- e) Encuesta de satisfacción de los estudiantes próximos a egresar con respecto a su experiencia en el programa de posgrado.
- f) Encuesta a los egresados.

Cabe señalar que la institución conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito y se aplican de manera pertinente y permanente.

#### **7.1.6. Conocimientos de la organización.**

El I.T. Villahermosa determina los conocimientos necesarios para asegurar la eficiencia y eficacia de la operatividad de sus procesos en conformidad con los requerimientos de los involucrados. Estos se clasifican de la siguiente forma:

- a) Fuentes internas.
- b) Fuentes externas.

#### **7.2. Competencia.**

El Instituto Tecnológico de Villahermosa determina la competencia requerida al personal que afecta la calidad del proceso educativo, con apego al reglamento interno de trabajo del personal docente y no docente del I.T. Villahermosa, en el cual se indica:

- a) Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación del personal.
- b) Proceso de formación del personal docente y no docente a través de programas de capacitación y desarrollo, actualización docente y apoyo y asistencia a la educación.
- c) Desarrollo de directivos.

Para elaborar el programa de capacitación; en el caso del personal no docente, los Jefes de Departamento envían una solicitud al Jefe del Departamento de Recursos Humanos solicitando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes, tomando en cuenta las propias solicitudes del personal.

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

Los resultados de la Evaluación Docente.

- Las solicitudes de las Academias.
- Análisis de las habilidades del personal.
- Otras derivadas para satisfacer las necesidades de capacitación del personal de la Institución, en cuestiones pedagógicas y de perfil profesional.

El I.T. Villahermosa, a fin asegurar la conformidad de los procesos establecidos en el SGC y promover el seguimiento y mejoramiento del mismo:

- a) 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 y seguimiento a través de medios de verificación.
- b) Evalúa los resultados de las capacitaciones en eficiencia y eficacia mediante instrumentos diseñados y validados que se aplica a los involucrados en el procedimiento

### **7.3. Toma de conciencia.**

La dirección del I.T. Villahermosa se asegura de que el personal involucrado en el SGC tome conciencia, a través de una sensibilización, de:

- a) la política de la calidad establecida en el apartado 5.2.1 del presente manual;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes, establecidos en el punto 6.2;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### **7.4. Comunicación.**

El Instituto Tecnológico de Villahermosa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los estudiantes y el personal relativa a:

- a) Cambios realizados a los procedimientos establecidos;
- b) Reglamento escolar para alumnos y personal del instituto, tanto docente como administrativo.
- c) Cambios en la oferta educativa del instituto.
- d) La distribución del plantel.
- e) Las funciones y obligaciones de cada departamento.
- f) Atención a quejas y sugerencias tanto del personal como de los estudiantes.

### **7.5. Información documentada.**

#### **7.5.1. Generalidades.**

La institución debe contar con los medios de verificación documentados en caso de ser requeridos con la finalidad de sustentar el diseño, implantación y actualización del SGC, dentro de los cuales se establece contar con:

- a) La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015;
- b) La documentación requerida para sustentar los cambios pertinentes en el SGC, así como el aseguramiento de su operatividad eficiente y eficaz.
- c) La documentación necesaria para la medición y seguimiento del desempeño de la institución y la satisfacción de los requerimientos de los estudiantes.

### 7.5.2. Creación y actualización.

El I.T. Villahermosa diseña e implanta formatos institucionales congruentes con los procesos implementados y con los medios de verificación necesarios para el cumplimiento de lo planteado en el criterio anterior. Cabe mencionar que al ser el I.T. Villahermosa una de las instituciones dependientes del Tecnológico Nacional de México, se alinea a los formatos establecidos por el mismo para el control de la información documentada del SGC del cual se desglosa el presente documento.



**Figura 4** Esquema de creación y actualización de información documentada.  
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4 se muestra el esquema del proceso de creación y actualización de la información documentada, el cual parte del SGC del Tecnológico Nacional de México, el cual es el rector de las instituciones de educación superior tecnológica, que deben adaptarse a los lineamientos y normatividades establecidas por el mismo, sin embargo el I.T. Villahermosa tiene la facultad de diseñar los formatos para registro de información requerida específica de la institución, siempre y cuando sea validada por el Tecnológico Nacional de México.

### 7.5.3. Control de la información documentada.

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad del I.T. Villahermosa y por la norma ISO 9001:2015, se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente.

De la misma forma, para el control de la información documentada, El SGC del I.T. Villahermosa debe englobar las siguientes actividades:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso de la documentación;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad de la documentación;
- c) control de cambios, los cuales deben estar controlados por el comité de innovación y calidad;
- d) conservación y disposición de la información documentada en situaciones en que sea pertinente su consulta o se requiera por alguna autoridad.

La información documentada de origen externo necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad del I.T. Villahermosa, se debe identificar y controlar. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.



## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional.**

Los departamentos del I.T. Villahermosa, involucrados con los procesos que conciernen a la DEPI, planifican y desarrollan los procesos necesarios para lograr satisfacer las necesidades de los estudiantes de programas de posgrado y/o usuarios tanto internos como externos. Dicha planificación de la realización del procesos educativo es consistente con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad, tal como se muestra en la figura 2 en el apartado 4.4 del presente manual.

En la planificación de la realización del proceso educativo a nivel posgrado, el I.T. Villahermosa, a través de sus departamentos involucrados con el mismo, determina lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el proceso educativo a nivel posgrado. Los cuales están contenidos tanto en la normativa vigente aplicable como en los diferentes documentos (Manual de gestión de la Calidad, planes de Calidad, procedimientos operativos y/o instructivos de trabajo) que desarrollen para tal fin.
- b) El establecimiento de procesos y documentación además de proporcionar recursos específicos para la realización del proceso educativo a nivel posgrado.
- c) Actividades requeridas para verificación, validación, seguimiento e inspección, específicos para el servicio ofertado por la institución, así como criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos especificados.

### **8.2. Requisitos para los productos y servicios.**

#### **8.2.1. Comunicación con el cliente.**

El I.T. Villahermosa, a través de sus departamentos, identifica e implanta disposiciones para la comunicación con los estudiantes, relativas a:

- a) La información sobre el proceso educativo en los planes y programas de estudio de posgrado, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: Contrato del estudiante, la utilización de la página web del Instituto, curso de inducción para estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, calendarios y agendas escolares y otros colocados en lugares visibles.
- b) El I.T. Villahermosa maneja en su página web un centro de servicios, en donde los alumnos pueden acceder a distintos portales de acuerdo a su necesidad específica, donde se describen los diversos procedimientos a realizar durante su curso en el programa educativo, además de poder hacer las solicitudes de trámites y darles seguimiento a los mismos. De igual manera, el I.T. Villahermosa maneja un buzón de sugerencias, quejas y comentarios donde cualquier estudiante o usuario podrá formular a través de este medio sus ideas, iniciativas o sugerencias, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los mismos, agilizar y simplificar trámites y procedimientos, ahorrar costes de funcionamiento, aumentar el grado de satisfacción del personal con su trabajo y, en general, contribuir a un desempeño eficaz de las funciones propias del instituto.
- 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 para los productos y servicios.**

El Instituto Tecnológico de Villahermosa 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 y término del servicio educativo se incluyen en los programas de cada asignatura y en la planeación del curso que el docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del procedimiento del SGC para la gestión del curso.
- Los requisitos no establecidos por el estudiante, pero necesarios para el servicio educativo, se refieren a las visitas a empresas, así como la promoción cultural y deportiva.
- Los requisitos legales relacionados con el servicio educativo se encuentran documentados en los planes y programas de estudios y en lo relacionado con el cumplimiento del servicio social. Los requisitos reglamentarios se encuentran: en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el I.T. Villahermosa.
- Se podrán adicionar requisitos necesarios para la prestación del servicio educativo, como en el caso de los reglamentos para el centro de información, las salas de cómputo, los laboratorios y las instalaciones deportivas.

### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.**

La DEPI del Instituto Tecnológico de Villahermosa revisa los requisitos relacionados con el servicio educativo a través de la carga académica, antes de que ésta sea asignada al estudiante al inicio de cada período escolar. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto Tecnológico de Villahermosa se comprometa a proporcionar el servicio educativo y se asegura de que:

- a) Se encuentran definidos los requisitos del servicio educativo integrados en el plan de estudios.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la carga académica y el contrato con el estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- c) Que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El I.T. Villahermosa a través del Departamento de Servicios Escolares mantiene, como registro de calidad la copia de la revisión del formato de carga académica realizada de conformidad entre el estudiante y el coordinador del programa de posgrado (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). La División de Estudios de Posgrado e Investigación (DEPI), conserva una copia de la carga académica asignada a cada estudiante.

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

### **8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.**

Cuando las especificaciones o requisitos del servicio educativo se modifiquen, el I.T. Villahermosa 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.**

#### **8.3.1. Generalidades.**

El Instituto Tecnológico de Villahermosa se asegura de diseñar y desarrollar en cada una de sus etapas, las líneas de investigación de cada programa de posgrado ofertado por la institución, a través del Manual de Lineamientos Académicos-Administrativos del Tecnológico Nacional de México.

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

#### **8.4.1. Generalidades.**

El I.T. Villahermosa 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; son verificadas de forma física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control.**

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

Los registros para la selección de proveedores, 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.

#### **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 interno.

Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico de Villahermosa, 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 de la institución.
- 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 Villahermosa se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra.

El I.T. Villahermosa, 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 la institución 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.**

### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.**

El I.T. Villahermosa 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 del *kardex* del estudiante.
- c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante, procedimiento del SGC para la gestión del curso, así mismo con la operación del procedimiento del SGC para el desarrollo de la tesis y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGC para la sustentación del Acto de 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. Villahermosa identifica al servicio educativo con la clave del programa de estudios de posgrado, la trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento del SGC para gestión del curso, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los estudiantes y el estado del servicio educativo queda registrado en el *kardex* del estudiante.

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los estudiantes o proveedores externos.**

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

- Para fines de inscripción: Original y 2 fotocopias de:
  - Acta de nacimiento,
  - CURP,
  - Certificado de bachillerato,
  - Comprobante de domicilio y 2 fotografías tamaño infantil a color o blanco y negro.

Los documentos originales se utilizan para fines de cotejo y se regresan al estudiante.

- Expediente para titulación: Los declarados en la lista de verificación de expediente de titulación, en donde el Original del Acta de nacimiento y del Certificado de estudios de Licenciatura se utiliza para fines de cotejo y se regresa al estudiante.
- La información personal e intelectual proporcionada por el estudiante al ingreso, se conserva en una base de datos electrónica durante el desarrollo de su programa de posgrado.

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

### **8.5.4. Preservación.**

La aplicabilidad de este requisito es en forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del servicio educativo, como

son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando el criterio 7.5.3. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en el apartado 7.1.3.

#### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.**

Este requisito, en el I.T. Villahermosa, al ser una institución educativa, en la cual el proceso educativo comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional mencionados en el punto 4.3; se ve reflejado, dentro del SGC de posgrados del instituto, en el seguimiento de egresados.

La satisfacción de los egresados con el servicio educativo de la institución, se ve reflejado en su disponibilidad a la participación de las actividades académicas como el encuentro de egresados, su participación en seminarios de institución, entre otras actividades en las cuales son invitados a participar.

#### **8.6. Liberación de los productos y servicios.**

La liberación del servicio educativo, se realizan 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 Plan de Calidad del Servicio Educativo. La institución conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

#### **8.7. Control de las salidas no conformes.**

Para fines operativos el producto no conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo, aplicando el procedimiento documentado del SGC para el control del producto no conforme.

La forma en cómo se controla se especifica en el procedimiento para el SGC para el control del producto no conforme con el fin de prevenir su uso no intencionado.

El I.T. Villahermosa, a efecto de prevenir un producto no conforme, declara que:

- Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad.
- Toma acciones operando el procedimiento del SGC para el control del producto no conforme, así como mediante la operación de los procedimientos del SGC para acciones correctivas.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

#### 9.1.1. Generalidades.

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

- Demostrar la conformidad del proceso educativo a través del Plan de Calidad del Proceso Educativo, la operación del procedimiento del SGC para la gestión del curso y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad.
- Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento del SGC para auditorías internas de calidad y mediante la revisión por la Dirección.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la revisión por la Dirección.

El Instituto Tecnológico de Villahermosa selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de auditorías de servicio, encuestas de ambiente laboral, evaluación docente, resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

#### 9.1.2. Satisfacción del estudiante.

El I.T. Villahermosa realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la operación de los procedimientos del SGC para la atención de quejas y sugerencias, auditorías de servicios y evaluación docente.

#### 9.1.3. Análisis y evaluación.

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

Se incluye la información sobre:

- La satisfacción del estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos del procedimiento del SGC para auditorías de servicio y de la aplicación de encuestas de servicio.
- La conformidad de los requisitos de los productos, con la revisión del cumplimiento del Plan de Calidad en el Instituto, además con los planes y programas de estudio y el contrato con el estudiante.
- Las características y tendencias de los procesos, incluyendo oportunidades para acciones preventivas, en el Plan Rector de Calidad y en la revisión por la Dirección.
- Los proveedores, integrada en el catálogo de proveedores.

## **9.2. Auditoría interna.**

El Instituto Tecnológico de Villahermosa lleva, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el SGC:

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

El I.T. Villahermosa 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.

## **9.3. Revisión por la Dirección.**

### **9.3.1. Generalidades.**

La Dirección del I.T. Villahermosa realiza las revisiones del SGC del instituto de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la política y los objetivos de la calidad.

### **9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.**

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

- a)** El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b)** Cambios en cuestiones externos e internos pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- c)** La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo:
  1. Formato para la retroalimentación del estudiante, formato para Informe de resultados de auditoría de eervicios.
  2. El grado de logro de los objetivos de la calidad.
  3. Estado de las no conformidades y acciones correctivas, formato para el control del estado de acciones correctivas.
  4. Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las revisiones por la Dirección.
  5. Resultados de las auditorías internas de calidad.
  6. 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 riesgos (ITUG-CA-PG-006-02)

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

### **9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.**

Los resultados de la revisión por la Dirección del I.T. Villahermosa, 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 informe de resultados de la revisión por la Dirección.

## **10. MEJORA**

### **10.1. Generalidades.**

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

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

### **10.2. No conformidad y acción correctiva.**

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

El I.T. Villahermosa 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**

El Instituto Tecnológico se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la política, los objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, gestión del riesgo y contexto de la institución, las acciones correctivas y la revisión por la dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad, Plan de Calidad del Servicio Educativo y con la incorporación de proyectos de mejora.

## ANEXOS

### ANEXO A – Manual de Autoridad y Responsabilidades.

<b>Nombre del puesto:</b> Director o Directora del Instituto Tecnológico de Villahermosa.	
<b>Propósito del puesto:</b> Asegurarse de la disponibilidad de recursos para el establecimiento, la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles del ITVH, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Director o Directora General del Tecnológico Nacional de México (TecNM). Personal que le reporta (directa e indirectamente): Todo el personal de la institución.	
Responsabilidades	Autoridad
<p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo y asegurar la implementación del SGC en el ITVH.</p> <p>Proponer y aplicar las directrices que permitan un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p> <p>Participar en forma activa en el establecimiento y revisión periódica de la política y objetivos de la calidad.</p> <p>Autorizar y asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación y mejora continua del SGC.</p> <p>Dar cumplimiento a los acuerdos y compromisos establecidos al interior de la Alta Dirección.</p> <p>Llevar a cabo las revisiones por la dirección del SGC en el instituto.</p> <p>Mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implantan cambios.</p> <p>Asegurarse de que las autoridades y responsabilidades del personal que participa en el SGC están bien definidas y son comunicadas dentro de la institución.</p> <p>Dirigir y supervisar las reuniones que se realicen en la institución para fomentar la difusión del SGC.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los requisitos de las y los clientes establecidos en la norma ISO 9001:2008 y declarados en el manual del SGC.</p>	<p>Autorizar los recursos necesarios para la operación del SGC.</p> <p>Autorizar los documentos de operación del SGC.</p> <p>Revisar y autorizar en la Alta Dirección, los documentos de operación del SGC.</p> <p>Evaluar el SGC, en cuanto a la operación, seguimiento e implementación del SGC.</p> <p>Definir acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento.</p> <p>Establecer los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por la o el <b>Director General del Tecnológico Nacional de México (TecNM)</b>.</p>

#### Objetivos esperados.

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
------	----------------	----------	------------

1	Asegurar la asignación de recursos.	Implementar, mantener y mejorar el SGC en todos los niveles aplicables del ITVH.	Implementación y mejora continúa del SGC en el ITVH.
---	-------------------------------------	--	--

<b>Nombre del puesto:</b> Representante de la Dirección.	
<b>Propósito del puesto:</b> Asegurarse de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles aplicables al ITVH, e informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y sus oportunidades de mejora.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Director o Directora. Personal que le reporta (directa e indirectamente): Las y los líderes o responsables de los procesos estratégicos, las y los dueños de procesos, de procedimientos, controlador o controladora de documentos, equipo auditor y/o auxiliares.	
<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridad</b>

<p>Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.</p> <p>Todas aquellas que le sean asignadas de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>Informar al o la Directora sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.</p> <p>Informar a todo el personal, sobre el desempeño del SGC en sus respectivos procesos y de cualquier necesidad de mejora.</p> <p>Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las y los clientes en todos los niveles de la institución.</p> <p>Asistir y participar en todas las reuniones y actos del SGC. Verificar a la Alta Dirección sobre el cumplimiento de los indicadores del SGC.</p> <p>Mantener informado al Director o Directora sobre el cumplimiento de los indicadores de eficacia del SGC.</p> <p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Representar y difundir los trabajos institucionales del SGC, en los diversos foros internos y externos al instituto</p> <p>Participar directamente en la elaboración y mejora del SGC. Documentar todos los procesos, mejoras y avances de la implementación y desarrollo del SGC.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el programa de trabajo para la implementación y mejora continua del SGC.</p> <p>Administrar los recursos asignados para la implementación y mejora continua del SGC.</p> <p>Coordinar y supervisar la capacitación continua del personal acerca del SGC.</p> <p>Coordinar las reuniones que se realicen en el instituto, para fomentar la difusión del SGC, el establecimiento de la cultura de calidad y la realización de la evaluación de los avances en su ámbito de influencia.</p> <p>Coordinar las revisiones por la dirección.</p>	<p>Participar en la elaboración, revisión y autorización de los procedimientos y documentos de operación del SGC y reportar al Director o Directora del instituto.</p> <p>Tomar decisiones en ordenamiento al Director o Directora del instituto.</p> <p>Definir acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento.</p> <p>Solicitar y gestionar la información referente a los procedimientos y/o documentos del SGC.</p> <p>Establecer los mecanismos de comunicación interna con los integrantes del instituto, en acuerdo con el Director o Directora del Instituto.</p> <p>Representar al Director o Directora en los actos que le sean designados.</p> <p>Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por el Director o Directora del ITVH.</p>
<p>Mantener informado al personal sobre los cambios, correcciones o actualizaciones del SGC correspondientes a su ámbito de participación.</p> <p>Elaborar el programa de trabajo anual del SGC.</p>	

**Objetivos esperados**

<b>Núm.</b>	<b>Tema / proceso</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Meta anual</b>
1	Procesos operativos y administrativos del SGC	Implementar y mantener el SGC en todos los niveles aplicables del ITVH, e informar a los y las titulares de la Dirección, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento sobre el desempeño del SGC y sus oportunidades de mejora, en el ámbito de influencia de cada uno de ellos y ellas.	Implementación del SGC en el ITVH.

<b>Nombre del puesto:</b> Coordinadora o Coordinador del SGC.	
<b>Propósito del puesto:</b> Auxiliar al o la RD a asegurarse de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles aplicables al Instituto, e informar al o la RD sobre el desempeño del SGC y sus oportunidades de mejora.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: RD. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No aplica.	
<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridad</b>

<p>Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC y reportar al o la RD.</p> <p>Todas aquellas que le sean asignadas de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>Informar al o la RD sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.</p> <p>Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las y los clientes en todos los niveles de la institución y reportar al o la RD.</p> <p>Asistir y participar en las reuniones y actos del SGC en donde sea requerido.</p> <p>Informar al o la RD sobre el cumplimiento de los indicadores del SGC.</p> <p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Representar y difundir los trabajos institucionales del SGC, en los diversos foros internos y externos al Instituto, en acuerdo con la o el RD.</p>	<p>Coordinar las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad en acuerdo con la o el RD.</p> <p>Participar en la elaboración y revisión de los procedimientos y documentos de operación del SGC en acuerdo con el o la RD.</p> <p>Tomar decisiones según lo dispuesto con la o el RD.</p> <p>En coordinación con el o la RD definir acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento en su ámbito de trabajo.</p> <p>Solicitar y gestionar la información referente a los procedimientos y/o documentos del SGC, en coordinación con la o el RD.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los mecanismos de comunicación interna con los y las integrantes del instituto, en coordinación con el o la RD.</p>
---	---

<p>Apoyar al o la RD en la elaboración y mejora del SGC. Documentar todos los procesos, mejoras y avances de la implementación y desarrollo del SGC.</p> <p>Mantener informado al o la RD sobre el cumplimiento de los indicadores de eficacia del SGC.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el programa de trabajo para la implementación y mejora continua del SGC e informar al o la RD.</p> <p>Administrar los recursos asignados para la implementación y mejora continua del SGC en su ámbito de trabajo.</p> <p>Coordinar y supervisar la capacitación continua de todo el personal acerca del SGC, en coordinación con el o la RD.</p> <p>Coordinar las reuniones que se realicen en el instituto, para fomentar la difusión del SGC, el establecimiento de la cultura de calidad y la realización de la evaluación de los avances en su ámbito de influencia, en acuerdo con la o el RD.</p> <p>Apoyar al o la RD en la coordinación de las revisiones por la dirección.</p> <p>En coordinación con la o el RD, mantener informado al personal sobre los cambios, correcciones o actualizaciones del SGC, en los procesos en que participen.</p> <p>Elaborar el programa de trabajo anual del SGC, en coordinación con el o la RD.</p>	<p>Representar al o la RD en los actos que le sean designados.</p> <p>Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por la o el RD.</p>
--	---

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Procesos operativos y administrativos del SGC	Apoyar al o la RD del SGC en las siguientes actividades:  Implementar y mantener el SGC en todos los niveles aplicables del ITVH, e informar al o la RD sobre el desempeño del SGC y sus oportunidades de mejora.	Coordinar las actividades correspondientes a la implementación del SGC en el ITVH.

<b>Nombre del puesto:</b> Controlador o Controladora de documentos del SGC.	
<b>Propósito del puesto:</b> Integrar, organizar, difundir y mantener actualizada la documentación del SGC, así como verificar el requisitado y uso adecuado de la misma.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Director o Directora y la o el RD del SGC. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No Aplica	
Responsabilidades	Autoridades
<p>En coordinación con el o la RD revisar y actualizar los documentos (en físico y electrónicos) vigentes del SGC institucional.</p> <p>Integrar y actualizar las carpetas electrónicas con los archivos con la documentación del SGC vigente para el personal directivo y/o usuarios de los documentos.</p> <p>Elaborar y actualizar la lista de control de instalación de archivos electrónicos.</p> <p>Actualizar documentación del SGC en el portal de la institución.</p> <p>Verificar en las áreas el uso correcto de los documentos del SGC, a través de los seguimientos al sistema programados por el o la RD.</p> <p>En coordinación con la o el RD verificar en las áreas el requisitado correcto de los formatos del SGC entregados al área de Calidad.</p> <p>Capacitar al personal usuario de los documentos del SGC en el requisitado de los formatos, cuando así lo solicite.</p>	<p>Realizar la entrega de documentos a las áreas que lo soliciten, en coordinación con el o la RD.</p> <p>Autorizar la impresión de documentos controlados del SGC, en coordinación con la o el RD.</p> <p>Informar al o la RD sobre el mal uso de los documentos del SGC.</p> <p>Reportar al o la RD sobre las inconsistencias en el manejo, requisitado y uso de la documentación del SGC.</p>

**Objetivos esperados.**



Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Control de documentos	Mantener actualizada y disponible la documentación del SGC, a todo el personal usuario.	Contar con un portal del instituto para garantizar la disponibilidad de la documentación en el momento en que el personal usuario la requiera.
2	Control de registros	Asegurar el requisitado y uso adecuado de los formatos y registros del SGC.	Lograr que los formatos y registros estén requisitados de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.

<b>Nombre del puesto:</b> Auditora o Auditor líder.	
<b>Propósito del puesto:</b> Asegurar la implementación de los lineamientos para dirigir la planificación y realización de las auditorías internas así como verificar la debida atención de las observaciones que se deriven de las mismas.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Director o Directora y RD Personal que le reporta (directa e indirectamente): Grupo de auditoras y/o auditores internos.	
Responsabilidades	Autoridad
<p>Elaboración del Plan de Auditoria.</p> <p>Asegurarse de la independencia, integridad y competencia del equipo auditor.</p> <p>Informar al Director o Directora y a la o al RD de los resultados obtenidos.</p> <p>En coordinación con el o la RD realizar Plan y Programa de capacitación de auditores.</p> <p>Participar en las reuniones que para efecto de auditorías convoque la Dirección de la institución.</p> <p>Participar en la formación de auditores internos en el ITVH.</p>	<p>Nombrar al equipo auditor para auditar cada proceso, actividad o servicio.</p> <p>Decidir de acuerdo a la documentación presentada si se realiza o no la auditoria.</p> <p>Coordinar la participación de los demás integrantes del equipo auditor.</p>

### Objetivos esperados

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Auditoria	Realizar auditorías internas conforme a los lineamientos especificados en la norma ISO 19011 y los criterios de la auditoria especificados.	Elaborar y dar cumplimiento al programa de auditorías.

<b>Nombre del puesto:</b> Auditor o Auditora.	
<b>Propósito del puesto:</b> Verificar el estado que guarda el SGC en el instituto, conforme la norma ISO 9001:2008.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: RD, Auditor o Auditora líder. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No aplica.	
Responsabilidades.	Autoridad.
<p>Lleva a cabo la auditoria in situ.</p> <p>Informar al o la Auditor o Auditora Líder de los hallazgos y las no conformidades encontradas.</p> <p>Contribuir en la atención de las acciones para dar cumplimiento a los hallazgos o no conformidades detectadas en la auditoria.</p> <p>Participar en las reuniones que para efecto de auditorías convoque la Dirección de la institución.</p> <p>Asistir a cursos de capacitación para la formación de auditores internos en el instituto.</p>	No aplica

**Objetivos esperados**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Auditoria.	Realizar auditorías internas conforme a los lineamientos especificados en la norma ISO 9001:2008	Realización de 2 auditorías internas.

<b>Nombre del puesto:</b> Subdirectores o Subdirectoras.	
<b>Propósito del puesto:</b> Asegurarse de la implementación, mantenimiento, mejora continua y cumplimiento de los indicadores de eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Director o Directora. Personal que le reporta (directa e indirectamente): Jefes y/o Jefas de Departamento y personal a su cargo.	
Responsabilidades	Autoridades
<p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Asegurar la implementación de los procedimientos del SGC y el desarrollo de los objetivos, metas y programas.</p> <p>Cumplir con las directrices establecidas para un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p> <p>Participar en forma activa en el establecimiento y revisión periódica de la política y objetivos de la calidad.</p> <p>Dar cabal cumplimiento a los acuerdos y compromisos establecidos al interior de la Alta Dirección.</p> <p>Verificar que se mantenga la integridad del SGC en el instituto cuando se planifican e implantan cambios.</p> <p>Participar directamente en la elaboración y mejora del SGC, en su ámbito de influencia.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los indicadores de eficacia del SGC.</p>	<p>Promover la mejora continua del SGC.</p> <p>Participar de forma activa en la elaboración y revisión de los procedimientos y documentos de operación del SGC correspondientes a su ámbito de influencia.</p> <p>Evaluar el SGC en cuanto a la operación, seguimiento e implementación del SGC correspondientes a su ámbito de influencia.</p> <p>Definir acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los mecanismos establecidos de comunicación interna.</p>

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Implementación y mejora continua del SGC.	Asegurarse de implementar, mantener y mejorar el SGC en todas las áreas y/o actividades que dependan de su autoridad.	Implementación y mejora continua del SGC en todas las áreas y/o actividades que dependan de su autoridad.

<b>Nombre del puesto:</b> Jefe de la División de Estudios de Posgrado e Investigación.	
<b>Propósito del puesto:</b> Asegurarse de la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Subdirector o Subdirectora, Director o Directora. Personal que le reporta (directa e indirectamente): Todo el personal a su cargo (jefes o jefas de oficina, coordinadores o coordinadoras, secretarías o secretarios, personal docente, etc.)	
Responsabilidades	Autoridades
<p>Elaborar, implementar y mantener los procedimientos operacionales, instructivos, formatos y otros documentos del SGC.</p> <p>Proponer mejoras a los procedimientos, instructivos, formatos u otros documentos generados en el SGC.</p> <p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Asegurar la implementación de los procedimientos del SGC y el desarrollo de los objetivos, metas y programas.</p> <p>Cumplir con las directrices establecidas para un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p> <p>Asegurarse de la capacitación continua de todo su personal a cerca del SGC en su ámbito de trabajo.</p>	<p>Participar de forma activa en la elaboración de los procedimientos y documentos de operación del SGC correspondientes a su ámbito de influencia.</p> <p>Promover la mejora continua del SGC. Realizar las acciones preventivas y correctivas al SGC.</p> <p>Implementar y cumplir con los procedimientos y documentos de operación del SGC.</p>

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Implementación y mejora continua de los procedimientos operacionales e instructivos del SGC.	Implementar, mantener y proponer mejoras a los procedimientos operacionales e instructivos del SGC.	Implementación y mejora continua de los procedimientos e instructivos del SGC.

<b>Nombre del puesto:</b> Personal Docente adscrito a la DEPI.	
<b>Propósito del puesto:</b> Impartir las materias que le sean asignadas afines a su formación, cumpliendo con los programas de estudio establecidos para cada uno de las asignaturas a su cargo.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Jefe o Jefa de Departamento Académico correspondiente, Subdirectora o Subdirector Académico. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No aplica.	
Responsabilidades	Autoridades
<p>Asegurar el cumplimiento de los programas de las asignaturas que imparten.</p> <p>Elaborar la planeación del curso de cada grupo/asignatura.</p> <p>Elaborar la instrumentación didáctica de cada grupo/asignatura.</p> <p>Realizar los reportes parciales y finales de cada grupo/asignatura.</p>	<p>Informar a los grupos de estudiantes a su cargo y desarrollar el programa del curso.</p> <p>Firmar las actas de calificaciones.</p>

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Gestión del curso.	Asegurar el cumplimiento de los programas de las asignaturas del plan de estudios.	Cumplir al 100% el programa de estudios de cada grupo/asignatura.

<b>Nombre del puesto:</b> Jefa o Jefe de laboratorio.	
<b>Propósito del puesto:</b> Coordinar las actividades del laboratorio a su cargo, así como administrar el empleo de los recursos en el desarrollo de los trabajos que ahí se realicen.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Jefe o Jefa del Departamento Académico correspondiente, Subdirector o Subdirectora Académica. Personal que le reporta (directa e indirectamente): Auxiliar de laboratorio.	
Responsabilidades	Autoridades
<p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Elaborar y dar seguimiento a la agenda de uso del laboratorio.</p> <p>Realizar las actividades relacionadas con su puesto de acuerdo al SGC del instituto.</p> <p>Cumplir con las directrices establecidas para un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p>	<p>Suspender, cancelar o posponer el uso del laboratorio si las condiciones establecidas en el reglamento no se cumplen.</p>

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Prácticas de laboratorio.	Asegurar el cumplimiento de las prácticas de laboratorio de los programas de las asignaturas del plan de estudios.	Que se cumpla al 100% la agenda de prácticas de laboratorio.

<b>Nombre del puesto:</b> Miembro del Consejo de los Programas de Posgrado.	
<b>Propósito del puesto:</b> Realizar las actividades relacionadas con su puesto, de acuerdo al SGC del instituto.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Jefa o Jefe de la DEPI. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No aplica.	
<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridades</b>
<p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Proponer mejoras a los procedimientos, instructivos, formatos u otros documentos generados en el SGC de uso en su ámbito de influencia.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de sus actividades conforme a los requisitos del SGC del instituto.</p> <p>Cumplir con las directrices establecidas para un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p>	<p>Promover la mejora continua del SGC, desde su ámbito de influencia.</p> <p>Cumplir con las acciones preventivas y correctivas al SGC en su ámbito de influencia.</p> <p>Cumplir con los procedimientos y documentos de operación del SGC que apliquen a sus funciones.</p>

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Implementación y mejora continúa de los procedimientos operacionales, e instructivos del SGC.	Implementar, mantener y proponer mejoras a los procedimientos operacionales e instructivos del SGC.	Implementación y mejora continua de los procedimientos e instructivos del SGC.



<b>Nombre del puesto:</b> Coordinador o Coordinadora de programas de posgrado.	
<b>Propósito del puesto:</b> Coordinar las actividades relacionadas con los programas de posgrado que se imparten en el instituto.	
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Jefe o Jefa de la División de Estudios Profesionales. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No aplica.	
<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridades</b>
<p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Proponer mejoras a los procedimientos, instructivos, formatos u otros documentos generados en el SGC de uso en su ámbito de influencia.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de sus actividades conforme a los requisitos del SGC del instituto.</p> <p>Cumplir con las directrices establecidas para un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p>	<p>Promover la mejora continua del SGC, desde su ámbito de influencia.</p> <p>Cumplir con las acciones preventivas y correctivas al SGC en su ámbito de influencia.</p> <p>Cumplir con los procedimientos y documentos de operación del SGC que apliquen a sus funciones.</p>

**Objetivos esperados.**

Núm.	Tema / proceso	Objetivo	Meta anual
1	Implementación y mejora continua de los procedimientos operacionales, e instructivos del SGC.	Implementar, mantener y proponer mejoras a los procedimientos operacionales e instructivos del SGC.	Implementación y mejora continua de los procedimientos e instructivos del SGC.

<b>Nombre del puesto:</b> Secretaria o Secretario.
<b>Propósito del puesto:</b> Proporcionar los servicios secretariales que sean requeridos por el área a la que se encuentre adscrita.
<b>Líneas de autoridad:</b> Puesto a quien le reporta: Director o Directora, Subdirector o Subdirectora, Jefa o Jefe de Departamento. Personal que le reporta (directa e indirectamente): No aplica.

<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridades</b>
<p>Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y apoyar el desarrollo del SGC.</p> <p>Cumplir con las directrices establecidas para un mejor desarrollo en la implementación del SGC.</p>	<p>No aplica.</p>