

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETIVO.
3. ALCANCE.
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.
5. PALABRAS CLAVE.
6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.
7. ACTIVIDADES.
8. REGISTROS.
9. INDICADORES.
10. RIESGOS.
11. ASPECTOS AMBIENTALES.
12. HISTORIAL DE CAMBIO.

Elaboró:	Autorizó:
Coordinación de calidad	Representante de la dirección del SGI

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de calidad es un enfoque sistemático que implica planificar, controlar, mejorar los productos y servicios educativos y/o procesos buscando tener la satisfacción del estudiante, personal y otros beneficiarios.

2. OBJETIVO

Gestionar la calidad del servicio educativo, para alcanzar la satisfacción del estudiantado y otros beneficiarios.

3. ALCANCE

Este proceso aplica al Instituto Tecnológico de Morelia.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

TÍTULO	TÍTULO
Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015 NMX-CC-9001- IMNC-2015.	Informes de Auditorías.
Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos. ISO 14001:2015 NMX-SSA-14001- IMNC-2015	Informes de Auditorías de Servicio.
Norma para el Sistemas de Gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015 NMX-CC-9000-IMNC-2015.	Carta compromiso del estudiante.
Norma para el Sistema de Gestión Ambiental – Vocabulario – ISO 14050:2009 NMX-SAA- 14050-IMNC 2009	NMX -R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación
Manual del Sistema de Gestión Integrado	Instructivo de trabajo del SGI para Acciones Correctivas ITMORELIA-IT-CA-004
Lineamiento académico administrativo del TecNM 2015.	Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, D.O.F. 21-01-05, Artículo 19, fracciones III y VI.
Norma para las Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental. ISO 19011:2018 COPANT/ISO 19011-2018 NMX-CC-19011-IMNC-2018.	Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Morelia
Plan de Calidad del Servicios Educativo	Norma para el Sistema de Gestión para

	Organizaciones Educativas – Requisitos con orientación para su uso. ISO 21001:2018 PROY- NMX-CC-21001-IMNC-2019
Programa institucional de Innovación y Desarrollo del Instituto Tecnológico de Morelia.	

5. PALABRAS CLAVE.

- SGI: Sistema de Gestión Integral.
- RD: Representante de la dirección

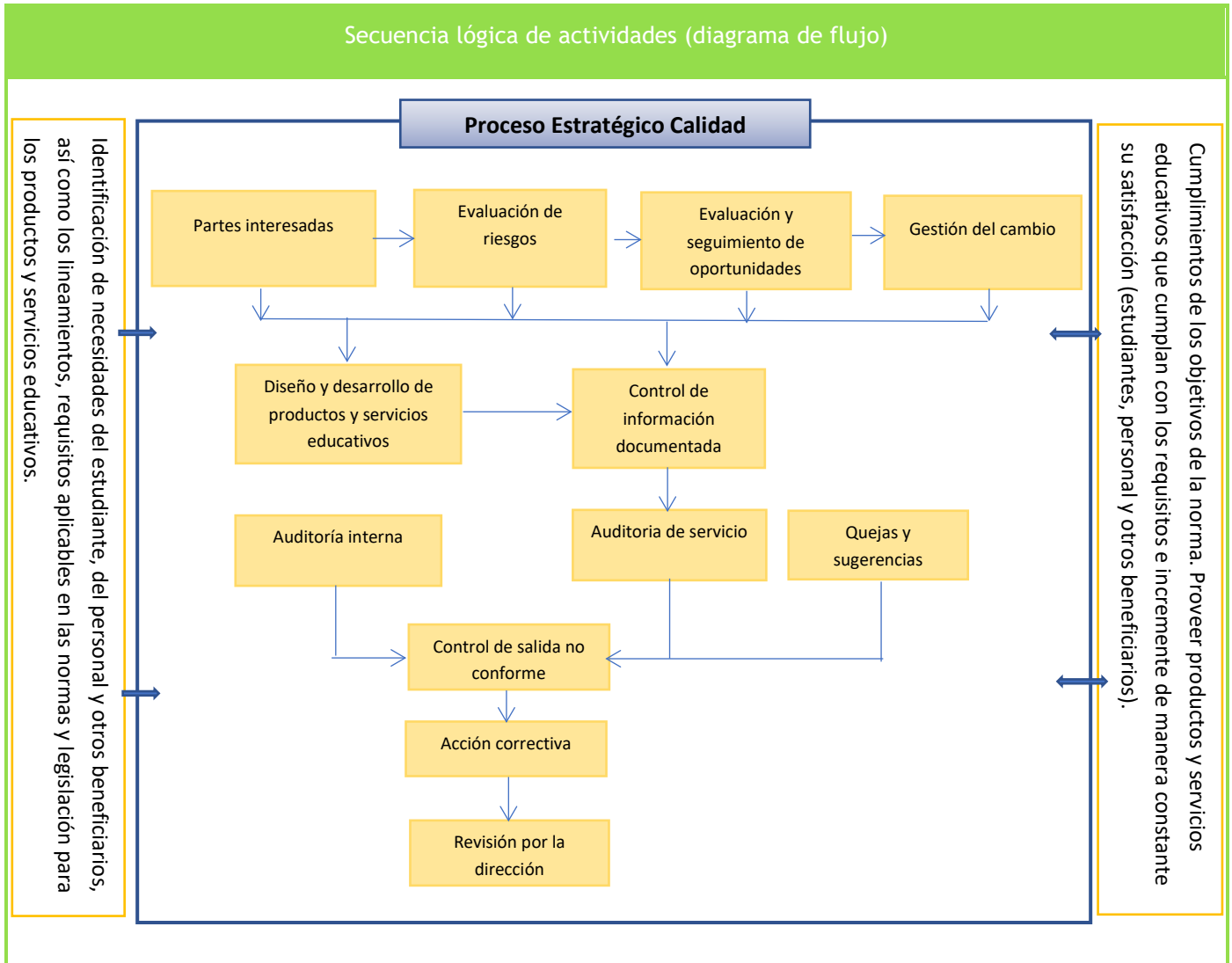
6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.

- Dar respuesta a las necesidades de partes interesadas acorde a las capacidades disponibles del ITM y la normativa aplicable.
- La coordinación del Sistema de Gestión de Calidad deberá de manera conjunta con la alta dirección identificar y analizar las posibles oportunidades derivada de cuestiones externas a la Institución y de manera particular de cada uno de los procesos estratégicos.
- La evaluación de riesgos debe realizarse cada 6 meses.
- Debe aplicarse la evaluación de impacto de los resultados obtenidos al 100% de los cambios realizados.
- El/la RD debe estar informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y de las Acciones Correctivas implementadas para eliminarlas.
- Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

7. ACTIVIDADES.

Fuentes de entrada	Entradas
a) Actas y acuerdos del CSGA	Información documentada
b) Resultados del evaluación y seguimiento de riesgos	Programa de auditoria
c) Incumplimientos detectados en los diferentes procesos de alcance del	Plan de calidad del servicio educativo

SGI	
d) Aplicación de los mecanismos de retroalimentación de las partes interesadas	Reportes de auditorías internas y externas
e) Análisis del contexto del ITM	Quejas y/o sugerencias
f) Evaluación de servicios internos en el tecnológico (Auditoría de servicios)	Resultados de evaluación docente
g) Revisión por la dirección del periodo anterior	Resultados de Auditoria de servicios
h) Análisis de las necesidades de formación para docentes	Resultados de evaluación de proveedores
i) Lanzamiento de nuevas especialidades	Matriz de evaluación y seguimiento de riesgos Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades (cerradas)
j) Apoyo a proyectos de mejora en los procesos	Resultados de los indicadores de desempeño
k) Análisis de las necesidades de atención especial en la Educación superior	Retroalimentación de partes interesadas
l) Análisis de los perfiles de carrera desde la perspectiva de viabilidad de desempeño en el sector productivo de estudiantes con necesidades especiales	Resultados del desempeño de gestión ambiental (mediciones de aspectos ambientales significativos)
m) Cuantificación de la población potencial de candidatos a ingresar a la educación superior	Matriz de legislación aplicable
	Requisiciones de acción correctiva
	Registro de proyectos de mejora



Salida	Receptores de la salida
Mantener y conservar información documentada	Evaluación de la conformidad del SGI
Informe de auditoría	Presentación de Revisión por la dirección
Requisiciones de acción correctiva cerrada	Cierre de RAC's
Revisión del registro de proyectos de	Seguimiento y evaluación del impacto al cierre

mejora	del proyecto
Resultados del proceso de Quejas y sugerencias	Presentación de Revisión por la dirección
Registro de seguimiento de resultados de acciones correctivas	Presentación de Revisión por la dirección
Recepción de informe de retroalimentación de partes interesadas	Presentación de Revisión por la dirección
Informe de cambios y resultados	Presentación de Revisión por la dirección
Medición de eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades	Presentación de Revisión por la dirección
Matriz de evaluación y seguimiento de riesgos, versión vigente Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades, versión vigente	Seguimiento de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
Resultados de la medición de la satisfacción del estudiante, personal y otros beneficiarios.	Presentación de Revisión por la dirección
Salidas de la revisión por la dirección	Planificación anual del SGI, Proyectos de mejora, Planificación de cambios, gestión de recursos necesarios, (integración en PTA y POA, del año siguiente)
Servicios y productos educativos diseñados	Medición del desempeño de los productos o servicios diseñados

8. REGISTROS.

NO.	TÍTULO	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CODIFICACIÓN
1	Bitácora de cambios en información documentada.	1 Año	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-IT-CA- 001-06
2	Asignación de códigos para la información documentada del SGI.	Permanente	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-IT-CA- 001-03

3	Tabla de aprobación y autorización de documentos.	Hasta nueva actualización	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-IT-CA- 001-04
4	Guía para elaborar instructivos de trabajo	Hasta nueva actualización	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-IT-CA- 001-05
5	Lista maestra para el control de Información Documentada del SGI	Hasta nueva revisión	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-MGSI-AX-07
6	Lista maestra para el control de documentos de origen externo del SGI	Hasta nueva revisión	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-MGSI- AX-08
7	Hoja de autorización debidamente firmada	Hasta nueva revisión	Controlador/a de información documentada en SGI	ITMORELIA-IT-CA- 001-07
8	Criterios para calificación de auditores	Hasta nueva actualización	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-08
9	Calificación de auditores	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-01
10	Plan de Auditoría	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-02
11	Lista de verificación de auditoría	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-06
12	Reunión de apertura	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-03
13	Notas de auditoría	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-07
14	Informe de auditoría	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-04
15	Reunión de cierre	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-002-05
16	Formato para identificación, registro y control de salida no conforme.	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA- 003-01
17	Formato Electrónico para	1 Año	RD	ITMORELIA-

	identificación, registro y control de salida no conforme.			FE-CA- 007-06
18	Formato para requisiciones de acciones correctivas y/o correcciones.	1 Año	Jefatura del área	ITMORELIA-IT-CA- 004-01
19	Formato Electrónico para Acciones Correctivas	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-03
20	Formato para Quejas y/o sugerencias.	1 Año	Jefatura y/o subdirección de área y RD	ITMORELIA-IT-CA-005- 01
21	Formato Electrónico para Atención de Quejas y Sugerencias	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA- 007-07
22	Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-005- 04
23	Programa Anual de Auditorías de Servicio	1 Año	RD	ITMORELIA-IT-CA-006-01
24	Informe de resultados de Auditoría de servicios.	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-04
25	Formato electrónico para Revisión de Indicadores del SGI	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-01
26	Formato electrónico para Resultados de la Revisión por la Dirección	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-02
27	Formato electrónico para Resultados de Auditoría del SGI	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-05
28	Formato electrónico para Retroalimentación del cliente	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-08
29	Formato electrónico para Registro de Proyectos de Mejora	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-09
30	Formato electrónico para la determinación y gestión del Ambiente de Trabajo.	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-010
31	Formato electrónico para Índice de Conformidad con el Aprendizaje.	1 Año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-011
32	Evaluación de impacto del	1 Año	Jefatura del	ITMORELIA-IT-

	cambio		área y RD	CA-008-01
33	Matriz para evaluación y seguimiento de riesgos	1 Año	Responsable del proceso	ITMORELIA-IT-CA- 009-01
34	Matriz de riesgos potenciales	1 Año	Sistema de Gestión Integrado	NA
35	Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades	Hasta la siguiente modificación	Responsables del Sistema de Gestión de Calidad	ITMORELIA-IT-CA- 010-01
36	Identificación de las necesidades y expectativas de partes interesadas.	1 Año	Coordinación del SGI	ITMORELIA-IT-CA-011-01
37	Tabla de necesidades y expectativas de partes interesadas	1 Año	Coordinación del SGI	ITMORELIA-IT-CA-011-02
38	Plan para atención de necesidades y expectativas de partes interesadas.	1 Año	Coordinación del SGI	ITMORELIA-IT-CA-011-03

9. INDICADORES.

NOMBRE DEL INDICADOR:	
Manual SGI - Anexo 4. Plan Reactor del SGI	ITMORELIA-MSGI-AX-04-PLAN RECTOR DEL SGI
<ul style="list-style-type: none"> • Promedio institucional de la evaluación al desempeño docente. • Calificación por área en auditorías de servicio. • Quejas y/o sugerencias atendidas en tiempo y forma= (quejas y/o sugerencias atendidas/ quejas recibidas) *100. • Certificaciones obtenidas= Total de certificaciones obtenidas. • INDICADOR DE CUMPLIMIENTOS DEL PLAN RECTOR= (Número total de indicadores cumplidos÷Número total de indicadores del plan rector) *100 	

10. RIESGOS.

No.	Riesgo	Causas del riesgo	Origen de las causas		Acciones para abordar los riesgos
			Internas	Externas	
1	ITMORELIA-IT-CA-009-EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS				

Se realiza la identificación de riesgos potenciales que presenta la ejecución del proceso, se analiza la causa raíz, las cuales pueden ser factores internos o externos.

Dentro del Proceso Estratégico de Calidad, se encuentra el procedimiento de Evaluación de Riesgos ITMORELIA-IT-CA-009 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS, donde se realiza la evaluación y seguimiento de acciones para abordar riesgos en la matriz ITMORELIA-IT-CA-009-01 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS.

11. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

Se determinan cuales son los aspectos e impactos ambientales asociados al proceso documentado en la siguiente tabla:

No.	Aspecto ambiental	Impacto ambiental
1	Consumo de papel	Reducir el consumo a través de acciones como; Reúso de papel, cambiar a informes electrónicos
2	Consumo de energía eléctrica	Reducir el consumo, optimizando a través del Control Operacional de EE
3	Generación de RSU	Reducir la generación y contaminación potencial a través del Control operacional de RSU, la separación y contención de material reciclable como el PET.
4	Generación de RP	Manejo adecuado para reducir el impacto de la generación a través del Control operacional de RP
5	Consumo de Agua	Reducción del consumo, optimizando el recurso a través del Control Operacional en el Consumo del Agua

12. HISTORIAL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	CAMBIO	Fecha
0	Original	02-mayo-2021
1	Actualización	16-enero-2023