


 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SCC-01</p>	 <p>TESOEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	---



# Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Junio 2024

 <b>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</b>	 <b>TES O E M</b> <small>TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</small>
---	--	---



<b>HOJA DE CONTROL</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Supervisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Lic. José Jorge Hernández Jiménez</b> Subdirección de Planeación y Calidad	<b>Lic. Israel Rivera Flores</b> Dirección de Planeación y Administración	<b>Comité de Calidad</b>	<b>Mtro. José Israel Campero Domínguez</b> Dirección General

<b>Cambios de esta versión</b>
<p>* Pasa de la versión "Cero" a "Primera" debido a la inclusión del punto de la norma 8.3 Diseño y desarrollo para los procesos de Enseñanza- Aprendizaje, Idiomas y Educación Continua. Además de introducción de actividades de procesos en el punto 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.</p> <p>* Pasa de la versión "Primera " a "Segunda" debido a la acotación de Diseño y Desarrollo en el Proceso de Enseñanza- Aprendizaje que solamente aplica a la especialidad a través del procedimiento de Diseño y Registro de la Especialidad para programa de licenciatura.</p> <p>* Pasa de la versión "Segunda" a "Tercera" " debido al cambio de autoridades, cambio en el mapa de procesos y la modificación del objetivo de Enseñanza-Aprendizaje.</p> <p>* Pasa de la versión "Tercera" a la "Cuarta" por cambios de nombres en los formatos FO-SGC-12 Matriz de Riesgos y Oportunidades e inclusión del formato FO-SGC-11 Contexto de la Organización. Además, por el cambio de nombre del procedimiento Registro de aspirantes al examen de admisión (PC-CE-01) y Acreditación de una lengua extranjera (PC-EC-02).</p> <p>* Pasa de la versión "Cuarta a la Quinta" por cambio de nombre en el procedimiento Mantenimiento de la Infraestructura (PC-RS-01).</p> <p>* Pasa de la versión "Quinta a la Sexta" por cambio de autoridades.</p> <p>* Pasa de la versión "Sexta a la Séptima" por actualización del Manual General de Organización, 22 de junio del 2021 y por eliminación del formato FO-SGC-16.</p> <p>* Pasa de la versión "Séptima a la Octava" por cambios en el Manual de Calidad versión Octava, octubre 2021, además de la reestructuración del Comité de Calidad.</p> <p>* Pasa de la versión "Octava a la Novena" por cambios en el Manual de Calidad versión Novena, julio 2022, inclusión de la Dirección de Planeación y Administración en la Hoja de Control y actualización de Mapa de Procesos.</p> <p>* Pasa de la versión "Novena a la Décima" por cambios en el Manual de Calidad, septiembre 2023.</p> <p>* Pasa de la versión "Decima a la Decima Primera" por cambio en Dirección General, febrero 2024.</p> <p>*Pasa de la versión "Decima Primera a Decima Segunda" por actualización en Misión, Visión, Política, Objetivos, el FO-SGC-11 Contexto de la Organización, FO-SGC-12 (Matriz de riesgos) y FO-SGC-18 (Matriz de oportunidades), versión junio 2024.</p>

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01	 <b>TES OEM</b> TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO
---	---	---

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
1.1. Objetivo.....	5
Conceptos estratégicos .....	5
<b>CAPÍTULO 2 REFERENCIAS NORMATIVAS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Normas de Referencia.....	6
<b>CAPÍTULO 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO 4 CONTEXTO DEL TECNOLÓGICO.....</b>	<b>7</b>
4.1 Comprensión del Tecnológico y de su contexto .....	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	7
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	7
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	8
<b>CAPÍTULO 5 LIDERAZGO.....</b>	<b>13</b>
5.1 Liderazgo y compromiso.....	13
5.2 Política.....	14
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en el Tecnológico .....	15
<b>CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	15
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	16
6.3 Planificación de los cambios.....	16
<b>CAPÍTULO 7- APOYO.....</b>	<b>16</b>
7.1 Recursos.....	16
7.2 Competencia .....	17
7.3 Toma de conciencia.....	18
7.4 Comunicación .....	18
7.5 Información documentada.....	18
7.5.3 Control de la información documentada.....	19
<b>CAPÍTULO 8- OPERACIÓN .....</b>	<b>19</b>
8.1 Planificación y control operacional .....	19
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	20
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	22
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	23
8.5 Producción y provisión del servicio .....	25
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	27
8.6 Control de las salidas no conformes.....	27

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

**CAPÍTULO 9- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....27**

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....27**



**9.2 Auditoría interna.....28**

**9.3 Revisión por la dirección.....28**

**CAPÍTULO 10 MEJORA.....30**

**10.1 Generalidades.....30**

**10.3 Mejora continua.....31**

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

## **CAPÍTULO 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.**

### **1.1. Objetivo.**

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Tecnológico, indicando como responde a los requisitos establecidos en la Norma:

**NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015**

Este Manual, los Procesos, Procedimientos, Instructivos y Registros descritos, sirven para demostrar y aumentar la satisfacción del cliente, mediante la:

- Conformidad y satisfacción con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicados.
- Implementación de la Política de la Calidad del Tecnológico.

### **Conceptos estratégicos**

#### **Visión (Versión Primera, Marzo 2024)**



Ser una institución líder inclusiva y equitativa, reconociendo la diversidad intercultural, en la innovación y transferencia tecnológica, cuyos egresados(as) a nivel licenciatura y posgrado contribuyan al desarrollo sostenible y sustentable del estado y del país.

#### **Misión (Versión Primera, Marzo 2024)**

Formar profesionales e investigadores(as) con preparación científica, tecnológica y humanística e incluyentes, con equidad y compromiso ético para insertarse en el sectores público, privado y social.

#### **Política de calidad (Versión Primera, marzo 2024)**

Ofrecer educación superior tecnológica e incluyente reconociendo la diversidad intercultural y geográfica, con enfoque ambiental a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y de los servicios afines.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES O E M TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

### Objetivos de Calidad (Versión Segunda, marzo 2024)

- ❖ **Difusión:** Cubrir la oferta educativa del Tecnológico a través de acciones de divulgación eficientes y eficaces necesarias para el crecimiento institucional.
- ❖ **Docencia:** Formar profesionistas, docentes e investigadores (as) para la generación, transmisión y aplicación del conocimiento científico, tecnológico y humanista con diversidad intercultural, tendientes a incrementar el aprovechamiento académico para aumentar la eficiencia terminal y titulación.
- ❖ **Investigación:** Realizar investigación científica, tecnológica y humanista con perspectiva de inclusión que permita solucionar problemas que enfrentan los sectores público, privado y social, de la región, estado y país.
- ❖ **Vinculación:** Operar programas con los sectores público, privado y social con diversidad intercultural, que permita contribuir a la formación integral de los estudiantes, a través de actividades académicas.
- ❖ **Conocimiento:** Asegurarse que el personal involucrado en los diferentes procesos sea competente e incluyente de acuerdo con sus funciones, a través del Programa de Capacitación Institucional.
- ❖ **Medición de la satisfacción del cliente:** Aplicar una metodología que permita conocer el grado de satisfacción del cliente, con el compromiso de generar acciones de mejora, que logren cambios en la institución.

## CAPÍTULO 2 REFERENCIAS NORMATIVAS



### 2.1 Normas de Referencia

El Sistema de Gestión de la Calidad del Tecnológico ha sido diseñado de acuerdo con la Norma Internacional

- NMX-CC-9001-IMNC-20015/ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabularios.
- Normas aplicables por el Gobierno Federal y del Estado de México.

## CAPÍTULO 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos particulares utilizados en el SGC del Tecnológico están descritos en los procedimientos de los diferentes procesos y aquellos términos de calidad utilizados en el SGC, se consideraron los indicados en la norma ISO 9000:2015.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

## CAPÍTULO 4 CONTEXTO DEL TECNOLÓGICO

### 4.1 Comprensión del Tecnológico y de su contexto



El Tecnológico determinó las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, que puedan afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos en el SGC, mediante los formatos **(FO-SGC-12 y FO-SGC-18)**

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

Debido a su efecto y/o efecto potencial en la capacidad del TESOEM de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, ha determinado sus expectativas, revisión y seguimiento en lo siguiente: **Partes Interesadas (FO-SGC-15)**.

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

El Tecnológico ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance mediante la prestación del servicio educativo a través de: Difusión de la Oferta Educativa, Admisión e Inscripción, Reinscripción, Enseñanza- Aprendizaje a nivel Licenciatura a través de los educativos de: Ingeniería Industrial, Contador Público, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Ambiental, Licenciatura en Gastronomía, Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ingeniería en Energías Renovables, Ingeniería en Administración, Ingeniería en Sistemas Automotrices, Titulación, Seguimiento de Egresados y Educación Continua.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

Además de considerar cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas, las exclusiones aplicables y los servicios, que se encuentran descritos a continuación:

- **Exclusiones**



Los requisitos excluidos del SGC, de acuerdo con la norma NMX-CC-9001- IMNC-2015, debido a la naturaleza de los procesos y considerando que no afectan la capacidad, competencia y responsabilidad del Tecnológico para proporcionar los servicios declarados y cumplir con los requisitos del cliente y los de carácter reglamentario son:

- **7.1.5 Recursos para el seguimiento y medición**, considerando que todo el equipo con que se cuenta son laboratorios y talleres de los diferentes programas educativos es únicamente para uso didáctico y de apoyo en el proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Se excluye **8.5.1 f) Control de la Producción y Prestación del servicio**; toda vez que para la prestación del servicio existen puntos de control en cada una de las etapas de los procesos que comprende el Sistema de Gestión de la Calidad. Los productos resultantes de todos los procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posterior, por lo tanto, en ningún proceso las deficiencias se hacen aparentes después de que el servicio ha sido prestado.

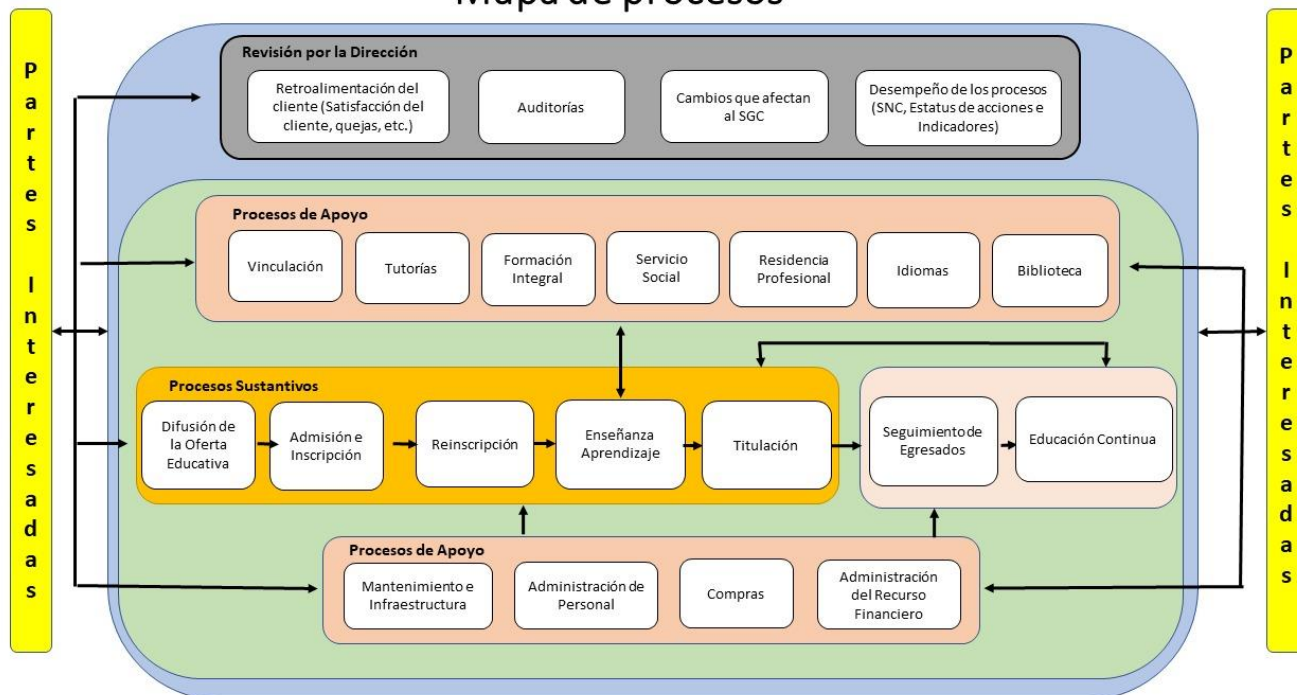
#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

**4.4.1** El Tecnológico ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma.



 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES O E M TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

## Mapa de procesos





Nota: La Revisión por la Dirección no son procesos, son actividades.



Los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad están clasificados en tres apartados, tales como:

**I. Procesos Sustantivos, que incluye lo siguiente:**

- a) **Difusión de la Oferta Educativa**, que es una la primera actividad que realiza el Tecnológico, con el fin de captar clientes, mediante la difusión de la oferta educativa, la cual se realiza a través del procedimiento de **Difusión del Modelo y Oferta Educativa (PC-VD-01)**; en el que se llevan a cabo actividades de promoción de las licenciaturas e ingenierías que se imparten, mismas que son realizadas en instituciones de educación media superior y en zonas aledañas.



 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES O E M TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

- b) Cuando existe el interés por parte de aspirantes, acuden al Tecnológico para iniciar el **proceso de Admisión / Inscripción** mediante el procedimiento de Registro de aspirantes al examen de admisión (PC-CE-01), a través del cual se recopila la información necesaria para que pueda presentar su examen de admisión, el cual es aplicado por el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL) y/o Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET). Al concluir dicho proceso los aspirantes que son aceptados, se registran como estudiantes de la Institución, lo cual se da a través del procedimiento de Realización de la Inscripción (PC-CE-02), se les asigna un número de matrícula, un expediente, un grupo y un horario.
- c) Una vez concluido el semestre respectivo de los estudiantes se deberán reinscribir según los lineamientos y políticas del **proceso de Reinscripción** a través del procedimiento de Realización de la Reinscripción (PC-CE-03); este proceso se repite, de manera cíclica, hasta que los estudiantes cursan la residencia profesional y cubren la totalidad de los créditos que requiere la carrera que estudian.
- d) Después del proceso de referencia los estudiantes pasan a tomar clases, según lo descrito en su carga horaria; dicha actividad se gestiona a través del **proceso Enseñanza- Aprendizaje**, mediante los procedimientos de Programación y seguimiento del proceso de Enseñanza-Aprendizaje (PC-SEP-01) y Diseño y Registro de la Especialidad para el Programa de Licenciatura (PC-SEP-02).
- e) Cuando los estudiantes han cubierto la totalidad de los créditos, tienen la opción de titulación; siguiendo el **proceso de Titulación**, mismo que se da a través del procedimiento de Proceso de Titulación (PC-TE-01) para tener derecho a la obtención del título, los estudiantes deben de haber cubierto ciertos requisitos entre los que se encuentran haber liberado una lengua extranjera, el servicio social y haber elegido una opción de titulación.
- f) Cuando los estudiantes concluyen la totalidad de los créditos que requiere la licenciatura o ingeniería que eligieron y se han titulado, adquieren la calidad de egresados(as) del Tecnológico, los cuales son encuestados antes, durante y después de su estancia en la Institución. Los resultados que se obtienen se presentan de manera periódica y sirven para la toma de decisiones de la Dirección General. A este proceso se le conoce como **proceso de Seguimiento de Egresados**, mediante el Procedimiento de Seguimiento de Egresados (PC-TE-02).
- g) Una vez concluida o en proceso de la etapa anterior los estudiantes podrán continuar su formación profesional a través del **proceso de Educación continua** a través el procedimiento de Planificación y Realización de los Servicios de Educación Continua (PC- EC-01).

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

**II. Procesos de apoyo al proceso de Enseñanza-Aprendizaje**, los cuales son los siguientes:

- a) Como parte del **proceso de Vinculación** es la de fortalecer la participación del sector educativo con el ámbito productivo y social, buscando promover la vinculación escuela- empresa para incrementar la empleabilidad de los egresados, integrando a los estudiantes al modelo de educación dual, promoviendo la vinculación interinstitucional entre los niveles medio superior y superior (Convenios), mediante el procedimiento de Visitas Académicas (PC-VD-02).
- b) En cuanto al **proceso de tutorías** es la encargada de organizar, ejecutar y evaluar el programa de tutorías del Tecnológico, mediante la asignación y autorización de docentes tutores(as) de grupo, con la finalidad de integrar informes sobre la situación académica del estudiante que le remitan los docentes tutores(as) de grupo y promover la capacitación de los(as) docentes/tutores(as), esto se realiza a través del procedimiento de Ejecución del Programa de Tutorías (PC-DA-01).
- c) Para el **proceso de formación integral** se promueve entre la comunidad tecnológica, las diversas manifestaciones artísticas, culturales y deportivas, como elementos fundamentales y complementarios en el desarrollo físico y mental, mismo que otorga habilidades blandas y duras, mismo que otorga créditos complementarios que sirven como apoyo al proceso de Titulación, todo esto se da a través del procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas (PC-CD-01).
- d) El **proceso de servicio social** consiste en realizar el registro, control y liberación de carácter temporal y obligatorio, el servicio social que prestan nuestros estudiantes en el sector público, privado y social, en el que aplicarán los conocimientos científicos, técnicos y humanísticos adquiridos, esto se realiza mediante el procedimiento de Acreditación del Servicio Social de Estudiantes TESOEM (PC-SS-01).
- e) En cuanto al **proceso de Residencia Profesional** consiste en que el(a) estudiante debe desarrollar un proyecto en un área de trabajo de los sectores público, privado o social aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera, durante 500 horas a cubrirse en un mínimo de cuatro meses y máximo de seis, esto mediante el procedimiento de Realización del Registro y Seguimiento de la Residencia Profesional (PC-SS-02).
- f) Una vez que los estudiantes han pasado por el proceso de inscripción y reinscripción, deberán incorporarse a cursar un segundo idioma, esto se realiza a través del **proceso de Idiomas**, ya que es parte primordial en su aprendizaje y forma parte de un requisito indispensable de titulación, esto se realiza a través del procedimiento de Acreditación de una lengua extranjera (PC-EC-02).

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

g) Por último, el **proceso de biblioteca** consistente en facilitar el acceso de acervo bibliográfico a la comunidad estudiantil, docente, administrativo y público en general, esto mediante el procedimiento de Servicios Bibliotecarios (PC-ID-01).

III. Asimismo, encontramos los **Procesos de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad:**

a) **Mantenimiento e infraestructura** consistente en atender las solicitudes de mantenimiento correctivo para conservar en óptimas condiciones la infraestructura del tecnológico, por lo que opta por contratar externamente procesos que afectan la conformidad del producto con los requisitos. Además, tiene identificados los servicios de limpieza y vigilancia como servicios subcontratados y se asegura de controlarlos de acuerdo con lo que establece el procedimiento de Realización de Mantenimiento Correctivo (PC-RS-01).



b) **Administración del personal** radica en cubrir las vacantes que cumpla con los perfiles de puestos y requisitos de ingreso, así como el resguardo de los expedientes de personal, mediante el procedimiento de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal (PC-RH-01), además con el apoyo de programas de capacitación autorizados a través del procedimiento de Formación, Competencia y Toma de Conciencia del Personal (PC-RH- 02), se realiza dicho proceso.

c) **Compras** mediante este proceso el tecnológico mantiene el suministro de los bienes y servicios que se requieren para la prestación del servicio educativo, esto se realiza mediante el procedimiento de Realización de las compras (PC-RS-02).

d) **Administración de Recurso Financiero** se asegura de tener la disponibilidad de los recursos mediante la descripción de los Procedimientos de Elaboración del Proyecto de Presupuesto (PC-PC-02) Estados Financieros y Presupuestales (PC-PC-01) y Lineamientos para la Elaboración del Proyecto de Presupuesto de cada ejercicio fiscal, el cual se realiza a través del Procedimiento de Elaboración y Seguimiento del Programa Operativo Anual (PC-PE-01).

A través de la aplicación y gestión de los demás procesos antes mencionados, son medidos y analizados, de manera periódica, se exponen sus resultados en las reuniones de la revisión por la dirección general.

IV. Por último, se da la **Revisión por Dirección General**, cabe a aclarar que, a pesar de no ser un proceso, es de suma importancia en el SGC, ya que durante esta etapa se dan los procesos de medición, análisis y mejora, con la finalidad de evaluar el comportamiento del sistema y poder tomar decisiones basadas en resultados, lo anterior es realizado por la Subdirección de Planeación y Calidad con la aprobación de la Dirección de Planeación y Administración.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

Para estos procesos el Tecnológico ha considerado:

Las entradas, salidas, interacción de los procesos, la medición del desempeño del proceso, los recursos necesarios, mismos que se encuentran determinados en el formato **Información del proceso** (IP-SGC-01).

Las responsabilidades y autoridades están determinados en los procesos; las cuales se indican en los procedimientos del SGC.

Para abordar los riesgos y oportunidades, la revisión, seguimiento y evaluación, están determinados en la **Matriz de Riesgos** (FO-SGC-12) y **Matriz de Oportunidades** (FO-SGC-18) implementan cualquier cambio necesario para asegurar de que estos procesos logran los resultados previstos y mejorar los procesos y el SGC.

#### 4.4.2

En la medida en que sea necesario, el Tecnológico mantiene y conserva la información documentada para apoyar la operación de sus procesos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **Control de la Información documentada** (PC-SGC-01).



## CAPÍTULO 5 LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC, con las siguientes acciones:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia.
- Asegurando de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, cuidando el contexto y la dirección estratégica.
- Cerciorándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- Aseverando de que el SGC logre los resultados previstos.
- Involucrando, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promoviendo la mejora.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, comprenden y cumplen los requisitos, legales y reglamentarios aplicables; mediante los procesos del SGC, enfocados al cliente.
- b) Se consideran y determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, mismos que se encuentran determinados en:
  - **Matriz de Riesgos** (FO-SGC 12).
  - **Matriz de Oportunidades** (FO-SGC 18).
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, a través de quejas y sugerencias (FO-SPC-02), cuestionario de empleadores (FO-TE-08) y la evaluación docente.



## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La Alta Dirección establece, implementa y mantiene la Política de Calidad apropiada al propósito y contexto del Tecnológico, sirviendo como marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, incluyendo un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua, mismo que se encuentra en el punto Conceptos Estratégicos.

### 5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad

La política de la calidad está disponible para las partes interesadas (estudiantes, personal directivo, administrativo y docente) en la página web, protectores de pantallas y edificios del TESOEM. Además, se comunica a través de reuniones de sensibilización e involucramiento.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TESOEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	---

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en el Tecnológico

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en todo el Tecnológico, asignado la responsabilidad y autoridad a:

- a) La Subdirección de Planeación y Calidad para asegurarse que el SGC este conforme con los requisitos de esta Norma.
- b) Las Subdirecciones y Responsables de Proceso, de asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) La Subdirección de Planeación y Calidad debe informar sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora a la Alta Dirección (véase 10.1).
- d) Las Subdirecciones y Responsables de Proceso son quienes deben asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en todo el TESOEM.
- e) Las Subdirecciones, deben asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene, cuando se planifican e implementan cambios en el sistema, a través de los responsables de procesos.



## CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN.

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Al planificar el SGC se consideran las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y 4.2, se determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de asegurar que el SGC, pueda lograr sus resultados previstos, debiendo aumentar los efectos deseables y/o prevenir los efectos no deseados y la mejora, mediante la **Matriz de Riesgos** (FO-SGC-12) y **Matriz de Oportunidades** (FO-SGC-18).

#### 6.1.2 El Tecnológico planifica:

Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones. Dichas acciones son proporcionales al impacto potencial en el servicio del Tecnológico, mediante la **Matriz de Riesgos** (FO-SGC-12) y **Matriz de Oportunidades** (FO-SGC-18).

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

**6.2.1** El Tecnológico establece los Objetivos de la Calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de calidad, son medibles, considera los requisitos aplicables y son adecuados a los servicios del Tecnológico, para incrementar la satisfacción del cliente, además son comunicados a toda la organización y se da seguimiento, actualizándolos de acuerdo con las necesidades y compromiso, además se mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad.

**6.2.2** Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, el Tecnológico determina: actividades administrativas, operativas, responsabilidades y autoridades establecidos en los procedimientos documentados, utilizando los recursos requeridos, determinados en el formato **Información del Proceso** (IP-SGC-01). Además, las mediciones y evaluación de los indicadores se determinan de manera trimestral, semestral o anualmente.

Los objetivos de calidad y sus indicadores se muestran en el Tablero de Indicadores (TC-SGC-01 Procesos Sustantivos y TC-SGC-02 Procesos de Apoyo).

## 6.3 Planificación de los cambios.

Cuando el Tecnológico determine la necesidad de cambios en el SGC, estos se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4), considerando el propósito, sus consecuencias potenciales, la integridad, disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.



Para lo anterior el Tecnológico, ha establecido que se determine; el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, definiendo las actividades, los responsables de realizarlas, las fechas de realización y la necesidad de recursos, a través del formato **Planificación de cambios (FO-SGC-14)**.

## CAPÍTULO 7- APOYO

### 7.1 Recursos.

#### 7.1.1 Generalidades.



 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

El Tecnológico determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, mediante la **Información de Proceso** (IP-SGC-01). Además de incluir proveedores externos necesarios para la prestación del servicio.

#### **7.1.2 Personas.**

El Tecnológico determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC; tanto para la operación como el control de sus procesos, tal y como se demuestra en el organigrama de la institución y en cada proceso del SGC.

#### **7.1.3 Infraestructura**

El Tecnológico determinará, proporcionará y mantendrá la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los servicios, aplicando un mantenimiento preventivo y correctivo, a través de los programas anuales establecidos en caso necesario.

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



El Tecnológico fomenta un ambiente adecuado para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de sus productos y servicios.

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

Requisito excluido, ver el apartado 1.3 de este manual.

#### **7.1.6 Conocimientos del Tecnológico**

El Tecnológico determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios, los cuales deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, el tecnológico debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o a las actualizaciones requeridas, mismos que son necesarios para lograr los objetivos, tal como se muestra en la **Información del proceso (IP-SGC- 01)**.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES O E M TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

## 7.2 Competencia

El Tecnológico determina la competencia necesaria del personal mediante la educación, formación o experiencia apropiadas, con el propósito de que su trabajo no afecte al desempeño y eficacia del SGC, por lo que mantiene información documentada de la competencia en los expedientes de personal; y en los perfiles y descriptivos de puestos. Además, cuando es necesario toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar su eficacia.

## 7.3 Toma de conciencia

El Tecnológico se asegura de que el personal tome conciencia de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, su contribución a la eficacia del SGC, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos y los beneficios de una mejora del desempeño, mediante pláticas de inducción.

## 7.4 Comunicación

El Tecnológico determina la comunicación interna y externa pertinentes al SGC, mediante el formato **Comunicación (FO-SGC-13)** que incluyen:

- a) qué comunicar; el asunto a tratar y la descripción del asunto.
- b) cuando comunicar; la fecha indicada en la comunicación.
- c) a quién comunicar; la persona a quien va dirigida la comunicación.
- d) cómo comunicar; utilizando circulares, oficios, memorándums y/o a través de medios electrónicos.
- e) quién comunica; la persona que firma la comunicación.



## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El SGC del Tecnológico incluye información documentada que se determina como necesaria para la eficacia del SGC, establecida en la Lista maestra de documentos y registros **(FO-SGC-01)** y en Control de documentos de origen externo **(FO-SGC-02)**.

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, el tecnológico se asegura de que se cumpla con lo siguiente:

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TESOEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	---

identificación, descripción, formato, los medios de soporte, la revisión y aprobación, todo esto establecido en el Procedimiento de Control de la Información Documentada del SGC (**PC- SGC-01**).

### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada (PC-SGC-01), requerida por el SGC se controla para asegurarse de que esté disponible en la página del TESOEM, la cual es idónea para su uso, donde y cuando se necesite. Además de que cada dueño de proceso protege la documentación, evitando pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.

**7.5.3.2** Para el **Control de registros de la información documentada del SGC (PC-SGC-02)**, el tecnológico aborda las siguientes actividades, la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, incluida la legibilidad, control de cambios, conservación, disposición. Todo lo anterior como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

La información documentada de origen externo se identifica, según sea lo apropiado para su control.



## CAPÍTULO 8- OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional

El Tecnológico planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión y aceptación del servicio a través de las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante lo siguiente:

- a) La determinación de los requisitos para los servicios, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- b) El establecimiento de criterios para:
  1. Los procesos, están determinados en la información de cada proceso (IP-SGC-01).
  2. La aceptación de los servicios, en los procesos de SGC.
  3. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios, indicado en la Información de cada Proceso (IP-SGC-01).
  4. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos en la información documentada.
  5. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada, está determinado en el procedimiento correspondiente.

La salida de esta planificación es adecuada para las necesidades y operación en la documentación del SGC del TESOEM.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

El Tecnológico controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario, mediante las reuniones de dirección general, direcciones de área y subdirecciones. Además, se asegura de que los procesos contratados externamente se controlan a través de la reevaluación de proveedores (véase 8.4), mediante el **procedimiento de Compras (PC-RS-02)**.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el cliente



La comunicación permanente con nuestros clientes es una actividad importante para el control de los procesos de la institución.

Esta comunicación incluye como mínimo:

- a) El contacto con el cliente para proporcionar información o consultas respecto al servicio del TESOEM, el cual se realiza al momento en que el estudiante se dirige a los responsables de área y estos por política de la institución le brindan la información que este requiere, siempre que ésta se encuentre dentro de sus funciones, así como también a través del sitio web: <http://www.tesoem.edomex.gob.mx/>.
- b) Para las actividades de revisión de requisitos, consultas y modificaciones, los canales de comunicación serán a través de los siguientes números telefónicos: 01 (55) 59863497 /01 (55) 59863498 y correos institucionales de las diferentes áreas.
- c) La retroalimentación del cliente está basada en las quejas y sugerencias.
- d) Las reclamaciones o quejas, el formato de empleadores y la evaluación docente que de él se reciben, las cuales son atendidas.

En cuanto al seguimiento y atención de las quejas y/o sugerencias se lleva a cabo mediante el **procedimiento de atención de quejas y sugerencias (PC-SPC-01)**, llevada directamente por la Subdirección de Planeación y Calidad en coordinación con las áreas correspondientes.

Por ende, la evaluación empleadores es llevada a cabo por la Jefatura de Titulación, Seguimiento de Egresados y Estadística, la cual determina el impacto del egresado en el sector productivo y social, mediante el formato FO-TE-08.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

Del mismo modo, en cuanto a la evaluación docente es realizada con el objetivo de conocer el fortalecimiento de los programas educativos, la cual es hecha por Tecnológico Nacional de México, en coordinación con el Departamento de Desarrollo Académico, durante los meses de marzo y noviembre.

El manejo y control de la propiedad del cliente se mantiene y conserva con la confidencialidad pertinente en los procesos que manejan información del cliente; es decir, mediante los procesos de Admisión/Inscripción y Reinscripción.

Las acciones de contingencia en la prestación del servicio se comunican al cliente de acuerdo con las indicaciones que recibe la institución de manera oficial.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Los requisitos para la prestación de los servicios están determinados en la normatividad vigente de los servicios que ofrece y puede cumplir el tecnológico, lo anterior está definido en los procedimientos de Inscripción y Reinscripción.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios**



**8.2.3.1** El Tecnológico se asegura de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios de acuerdo con la normatividad vigente, que ofrece a los clientes. Para lo cual revisa y determina la oferta educativa de los grupos a aperturar cada semestre.

Asimismo, se cerciora que se resuelven las diferencias existentes en los procesos de Inscripción y Reinscripción; confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

**8.2.3.2** El Tecnológico, conserva la información documentada cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión y de cualquier requisito nuevo para los servicios.

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

El Tecnológico se asegura que cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y que el personal sea consciente de los requisitos modificados.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES O E M TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

#### 8.3.1 Generalidades

En cuanto a este punto el Tecnológico determino que lo siguiente se realiza a través de los procesos de Enseñanza Aprendizaje, Idiomas y Educación Continua, pero a excepción de que en el caso del proceso Enseñanza-Aprendizaje se da a través del procedimiento de **Diseño y Registro de la Especialidad para programa de licenciatura (PC-SEP-02)**, lo cual establece, implementa y mantiene el diseño y desarrollo para la prestación del servicio, el cual es adecuado para cumplir la provisión del servicio.



#### 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Se encuentran determinados en los procesos de Enseñanza Aprendizaje a través del procedimiento de **Diseño y Registro de la Especialidad para programa de licenciatura (PC-SEP-02), Idiomas y Educación Continua**, al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo considerando lo siguiente:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo del servicio.
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el diseño y desarrollo.
- g) La necesidad de la participación de los clientes y usuarios en el diseño y desarrollo.
- h) Los requisitos para la posterior provisión de servicios.
- i) El nivel de control del diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

#### 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

El Tecnológico a través de los **procesos de Enseñanza Aprendizaje por lo que respecta a la especialidad, Idiomas y Educación Continua** identifica y determina los requisitos: funcionales, de desempeño, legales, reglamentarios e información de actividades de diseños previos, así como las consecuencias potenciales de incumplimiento.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, las cuales estarán completas, sin ambigüedades, resolviendo las contradicciones, a través del cuestionario de empleadores mediante el proceso de Seguimiento de Egresados.

#### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

Aplica controles al diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados esperados, se realizan las revisiones, verificaciones y validaciones para cumplir con los requisitos. Tomando cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación, conservando la información documentada de estas actividades.

#### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

El Tecnológico se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas, así mismo son adecuadas para la provisión del servicio, haciendo referencia a los requisitos de seguimiento y medición cuando sea apropiado. Además, conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

#### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

El Tecnológico identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo, para asegurarse de la conformidad con los requisitos, conservar la información documentada sobre; cambios del diseño y desarrollo, resultados de las revisiones, autorización de los cambios y acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.



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

#### **8.4.1 Generalidades**

El Tecnológico se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente estén conformes a los requisitos, además determina los controles para aplicar a los proveedores externos.

EL Tecnológico determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con los requisitos, conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Lo anterior a través del **Procedimiento de Realización de las Compras (PC-RS-02)**.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

El Tecnológico se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a su capacidad, de proporcionar servicios conformes de manera coherente a sus clientes, a través del proceso de Realización de las Compras **(PC-RS-02)**.

El Tecnológico se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC, pero existen casos en el que la institución opta por contratar externamente procesos que afectan la conformidad del servicio; tales como los servicios de limpieza y vigilancia; además de controlarlos de acuerdo con lo que establecen los procesos de Mantenimiento e Infraestructura y Compras.

En el proceso de Admisión/Inscripción, se aplicará CENEVAL o COSNET en relación con la suficiencia presupuestal, en ambos casos lo aplica en coordinación con personal del tecnológico, procesa los resultados y los presenta a la institución. Este proceso se describe en el Procedimiento de **Registro de Aspirantes al Examen de Admisión (PC-CE-01)**. Además, define los controles que aplica a proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes, a través del proceso de compras.

En cuanto a los incisos **a y b** no son aplicables al TESOEM.

**c) Tener en consideración:**

**1)** El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad del TESOEM de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables;



**2)** La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;

**d)** Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

El Tecnológico se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, comunica sus requerimientos indicando cuando sea necesario; aprobación del producto o servicio, competencia o calificación del personal, las interacciones, control y seguimiento del desempeño y verificaciones o validaciones en las instalaciones del proveedor, mediante el proceso de Compras **(PC-RS-02)**.



 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

## 8.5 Producción y provisión del servicio

### 8.5.1 Control de la provisión del servicio

El Tecnológico implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

a) La disponibilidad de información documentada se realiza a través del procedimiento (PC-SGC-01 que define:

- 1) las características de los servicios a prestar o las actividades a desempeñar;
- 2) los resultados a alcanzar;

b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios;

d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

f) Exclusión de este requisito ver punto 1.3 de este manual



g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;

h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Lo anterior establecido en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Tecnológico utiliza medios apropiados para identificar al estudiante, cuando ingresa, se le asigna un número de matrícula para su identificación y registro de su trayectoria académica donde se integra un expediente personal.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

El Tecnológico, se asegura de proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente y que son necesarios para la prestación del servicio, los cuales se identifican como los documentos originales que los estudiantes proporcionan al momento de su inscripción y reinscripción.

Cada proceso es responsable de salvaguardar y proteger los bienes que son propiedad del cliente y en caso de daño o deterioro, serán los responsables de notificárselo y solucionar la inconsistencia.

En los casos que lleguen a presentarse que el tecnológico salvaguarde la propiedad del proveedor, se asegurará de proteger los bienes y en caso de daño o deterioro, se notificará y atenderá la inconsistencia.

### **8.5.4 Preservación**

El Tecnológico preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, lo anterior conforme a los procesos de Inscripción- Admisión, Reinscripción y Titulación.

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

El Tecnológico cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios (entrega de calificaciones de cada semestre, créditos, entrega del título y seguimiento de egresados).



Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, considera los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios, la naturaleza, el uso de sus servicios, los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente. Lo anterior establecido en los procesos de Reinscripción, Titulación y Seguimiento de Egresados.

### **8.5.6 Control de los cambios**

El Tecnológico revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos, conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión, cuando se afecta el calendario de actividades del periodo, mediante el proceso Enseñanza-Aprendizaje.

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

El Tecnológico implementa las disposiciones planificadas, en las etapas trayectoria académica y titulación, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. La liberación de los servicios al cliente se realiza cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, mediante los procesos del SGC.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

El Tecnológico conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios. La información documentada incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio.
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

## 8.6 Control de las salidas no conformes

**8.7.1** El Tecnológico se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada, esto mediante la Bitácora de Salida No Conforme (FO-SGC-03).

Para ello, ha establecido el procedimiento de salidas no conformes (PC-SGC-04), donde se determina el tratamiento: corrige, separa, rehace, obtiene autorización para su aceptación bajo concesión y verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen.

Además, toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios. Esto se debe aplicar también a los servicios no conformes detectados durante o después de la provisión de los servicios.

**8.7.2** El Tecnológico conserva la información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la desviación, durante un lapso de 2 años.

## CAPÍTULO 9- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

El Tecnológico determina qué necesita seguimiento, medición, análisis y evaluación de objetivos e indicadores, además de las acciones para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades, necesarias para asegurar resultados y su periodicidad, evaluando el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

El Tecnológico realiza el seguimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, además determina los métodos para obtener y revisar esta información, la cual se da a través de Quejas y Sugerencias, Evaluación

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	
--	--	---

docente y Evaluación de Empleadores.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

El Tecnológico analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, los resultados de dicho análisis deben utilizarse para evaluar; la conformidad de los servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del SGC, las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, la necesidad de mejoras en el SGC, de acuerdo con lo planificado.

## 9.2 Auditoría interna

**9.2.1** El Tecnológico lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGC, conforme a los requisitos propios del Tecnológico, donde se implementa y mantiene eficazmente, lo cual se realiza de acuerdo con el **Procedimiento de Auditorías Internas (PC-SGC-03)**. En caso de que hubiese una eventualidad emergente se podrá realizar una más fuera de lo planificado.

**9.2.2** El Tecnológico planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditoría que incluye; los cambios que afecten, los resultados de las auditorías previas, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la importancia de los procesos involucrados, los criterios de la auditoría, el alcance y la selección de auditores, asegurando la objetividad e imparcialidad, tomando en consideración los requisitos de planificación, la elaboración de informe, su comunicación a la dirección, así como las correcciones y la realización de las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada y conservando información documentada como evidencia.

## 9.3 Revisión por la dirección



### 9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección revisa el SGC por lo menos una vez al año o cuando sea conveniente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica, como resultado de dicha actividad, se generan acuerdos para la atención de los hallazgos identificados.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo las consideraciones siguientes:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluida las tendencias relativas a:

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES OEM TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

- I. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- II. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
- III. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- IV. las no conformidades y acciones correctivas.
- V. los resultados de seguimiento y medición.
- VI. los resultados de las auditorías.
- VII. el desempeño de los proveedores externos.
- VIII. la adecuación de los recursos.
- IX. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1).
- X. las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGC y las necesidades de recursos.

El Tecnológico conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección, en un plazo determinado de 2 años.

## CAPÍTULO 10 MEJORA



### 10.1 Generalidades

El Tecnológico determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción cliente, que incluyen: mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, lo cual se realiza a través del formato de acciones correctivas (FO-SGC-09), especificando que es una mejora al SGC, además de incluir la documentación que solventa dicha información.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, el tecnológico debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: tomar acciones para controlarla y corregirla para hacer frente a las consecuencias.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MC-SGC-01</p>	 <p>TES O E M TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO</p>
--	--	--

- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, mediante; la revisión y el análisis de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- f) Hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, lo anterior se ha establecido en el **procedimiento de Acciones Correctivas (PC-SGC-05)**.

**10.2.2** El Tecnológico conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; y los resultados de cualquier acción correctiva.

### 10.3 Mejora continua

El Tecnológico mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, considerando los resultados del análisis, la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua, lo cual será realizado una vez que sean presentados los resultados, tanto en indicadores que no cumplan con los parámetros establecidos en el Tablero de Control (TC-SGC-01) Procesos Sustantivos y (TC-SGC-02) Procesos de Apoyo y , así como de aquellos que rebasen los límites, se deberán tomar las acciones correspondientes.