



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ISO 9001:2015

APROVADO: 26 Mayo 2020
ACTUALIZADO 22 NOVIEMBRE 2023

TODA COPIA EN PAPEL
"ES UN DOCUMENTO NO CONTROLADO"

¡ LA CALIDAD EDUCATIVA ...
ES NUESTRO COMPROMISO!

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

MENSAJE DEL DIRECTOR

Les saludo, con el gran afecto de siempre, desde las instalaciones que ocupan al Instituto Tecnológico de la Zona Maya, ubicado en Juan Sarabia, Municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo, donde impartimos educación nivel superior y emanando nuestras Normas y Reglamentos del Tecnológico Nacional de México.

Mi mayor Compromiso como Director de ésta Institución, es brindarte un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), comfortable y amigable para el desempeño de tus labores si eres un Trabajador del Tecnológico y para nuestros estudiantes una Educación de Calidad Profesional que siga coadyuvando al desarrollo de nuestro entorno territorial en materia de Transferencia de Tecnologías, Investigación y Educación Continua, donde vincule a los empresarios y/o productores con resultados favorables en su entorno social.

La atención de calidad que brindamos en cada proceso a nuestros clientes, lo hacemos con el debido profesionalismo y compromiso institucional, que nos distingue como gran equipo de trabajo, con Liderazgo y Eficacia para nuestro Sistema.

En este Manual que corresponde al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) – encontrarás cómo interactúan los Procesos Académicos, de Vinculación, Administrativos, Planeación y Calidad, en el Tecnológico de la Zona Maya, con la finalidad de seguir formando Recursos Humanos altamente competitivos en el campo laboral, para seguir propiciando el Desarrollo del Agro en Quintana Roo, México y el Mundo; y así mismo implementar el desarrollo de las Buenas Prácticas en el campo laboral y en la Educación Superior Tecnológica.

Respetuosamente:

CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
Director TecNM – Campus Zona Maya.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

El presente Manual de Gestión de la Calidad (MSGC), fue actualizado en el mes de noviembre de 2023 (Revisión 2), debido a las mejoras continuas al sistema, se construye la revisión 2 con el equipo administrativo y docente del Tecnológico de la Zona Maya, para atender las necesidades de los estudiantes con una mayor calidad en el desarrollo de los procesos del sistema de Gestión y verificando en cada uno de ellos una eficacia y una eficiencia en su aplicación, propiciando las salidas satisfactorias en la educación superior. A continuación, se mencionan los integrantes de la Alta Dirección que participaron en la elaboración, corrección y adecuación de los procesos.

| ALTA DIRECCIÓN - ZONA MAYA | |
|--|--|
| MTRO. CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ | Director del Instituto Tecnológico de la Zona Maya |
| DR. JUAN JOSÉ HERNÁNDEZ SOLÍS | Representante de la Dirección (RD) |
| MTRO. MIGUEL ANGEL DIAZ MONTERO | Subdirector Académico |
| LIC. HORTENSIA OCHOA LAGUNES | Subdirectora de Servicios Administrativos |
| DRA. LUCERO LÓPEZ ORTÍZ | Subdirectora de Planeación |
| MTRA. KARLA POOL AGUILAR | Jefa del Departamento de Actividades Extraescolares |
| LIC. ADOLFO OBED EUAN YAM | Jefe del Departamento del Centro de Información. |
| LIC. FABIOLA DARANEE PANTOJA QUIJANO | Jefa del Departamento de Ciencias Económico Administrativas |
| M.A.N. AUDREY ETHEL TREJO ORTÍZ | Jefe del Departamento de Planeación |
| LIC. CINTHIA RUBÍ SALAS GAMBOA | Jefa del Departamento de Recursos Financieros |
| ING. GUSTAVO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ | Jefe del Departamento de Ingenierías |
| ING. FRANCISCO LÓPEZ ORTÍZ. | Jefe de la División de Estudios de Profesionales |
| M.A.N. MIGUEL ÁNGEL GODOY GUERRERO | Jefe del Departamento de Ciencias Básicas |
| MTRO. RICARDO VILLANUEVA PARTIDA | Jefe del Departamento de Desarrollo Académico |
| LIC. HUGO IVÁN CHIM INTERIÁN | Jefe del Departamento de Servicios Escolares |
| MTRO. VÍCTOR R. DE LEÓN | Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación |
| LIC. SERGIO FERNANDO POOT BORGES | Jefe del Departamento de Recursos Humanos |
| MTRO. OCTAVIO LOYO HERNÁNDEZ | Jefe del departamento de mantenimiento de equipo (Fomento Productivo). |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

Este gran equipo conforma la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2023, lo que nos hace sentir orgullosamente parte integral y fundamental del Tecnológico Nacional de México, que con lealtad desempeñamos cada actividad aquí plasmada. A continuación, se da por asentado el Visto Bueno, por el Director del TecNM- Campus Zona Maya, quien da Fe y Legalidad, de lo aquí asentado en este Manual.

A T E N T A M E N T E:
A U T O R I Z Ó
Vo. Bo.

CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
DIRECTOR DEL PLANTEL

ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL S.G.C

JUAN JOSÉ HERNÁNDEZ SOLÍS
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (RD)

Ejido Juan Sarabia, Othón P. Blanco, Quintana Roo, 22 noviembre 2023.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  ITZM INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA <small>ESTADO JUAN BARAHIA, QUINTANA ROO</small> | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

ÍNDICE GENERAL

| No. | CONTENIDO | Pág |
|-----------|--|-----------|
| | MENSAJE DEL DIRECTOR..... | ii |
| | ALTA DIRECCIÓN TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA..... | iii |
| | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1 | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... | 2 |
| | 1.1. Objeto..... | 2 |
| | 1.2. Alcance..... | 2 |
| 2 | FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL..... | 3 |
| | 2.1. Misión..... | 3 |
| | 2.2. Visión..... | 3 |
| | 2.3. Valores..... | 3 |
| | 2.4. Identidad..... | 3 |
| 3 | TERMINOS, DEFINICIONES Y REFERENCIAS NORMATIVAS..... | 11 |
| | 3.1. Referencias Normativas..... | 11 |
| 4 | CONTEXTO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA..... | 11 |
| 5 | LIDERAZGO..... | 14 |
| 6 | PLANIFICACIÓN..... | 16 |
| 7 | APOYO..... | 18 |
| 8 | OPERACIÓN..... | 21 |
| 9 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO..... | 27 |
| 10 | MEJORA..... | 30 |
| 11 | ANEXOS..... | 31 |
| | ANEXO 01 ORGANIGRAMA DE LA ALTA DIRECCIÓN DEL SGC | |
| | ANEXO 02 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC | |
| | ANEXO 03 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES | |
| | ANEXO 04 PLAN RECTOR DE CALIDAD | |
| | ANEXO 05 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | |
| | ANEXO 06 MAPAS DE INTERACCIÓN DE PROCESOS | |
| | ANEXO 07 ANÁLISIS FODA | |
| | ANEXO 08 LISTA DE PARTES INTERESADAS | |
| | ANEXO 09 LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA | |
| | ANEXO 10 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO | |
| | ANEXO 11 LISTA MAESTRA PARA EL CONTROL DE REGISTROS | |
| | ANEXO 12 RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTERNOS | |

INTRODUCCIÓN

La Educación Tecnológica Agropecuaria surge como producto de la política posrevolucionaria del siglo XX, teniendo sus antecedentes inmediatos en los Centros de Capacitación para el Trabajo Agropecuario y en las Escuelas Técnicas Rurales. Su evolución se inicia en 1925 con la creación de las Escuelas Centrales Agrícolas; en 1932, éstas cambiaron a Escuelas Regionales Campesinas, mismas que en 1941 se transformaron en Escuelas Normales Rurales y en escuelas prácticas de agricultura. En 1967, se crearon las Escuelas Tecnológicas Agropecuarias como una iniciativa de Gobierno Federal por organizar los servicios de educación agrícola ofrecidos por las Instituciones dependientes de la Secretaría de Educación Pública.

Los servicios que ofrecían correspondían en un principio a la educación media de los Institutos Tecnológicos Rurales (ITR), y posteriormente se ampliaron a los niveles medio superior y superior, que fueron los que permanecieron, ya que el nivel medio se separa al crearse su propia Dirección y decretarse ese nivel como básico obligatorio.

En el Estado de Quintana Roo, la Educación Superior Tecnológica Agropecuaria inicia en el año de 1976 con la creación del Instituto Tecnológico No.16 de Juan Sarabia, actualmente Instituto Tecnológico de la Zona Maya (ITZM). Las primeras carreras que ofreció fueron las de Ingeniero Agrónomo con dos especialidades: Fitotecnia y Zootecnia y la de Desarrollo Rural.

Fue el Centro de Estudios Tecnológicos Agropecuarios No. 11, quien albergó en sus instalaciones la primera sede del Instituto Tecnológico. De manera alterna, gracias a múltiples gestiones hechas por personal fundador del Instituto y autoridades municipales y estatales, en 1981 se solicitó al ejido Juan Sarabia la donación de tierras y en asamblea general extraordinaria del 6 de diciembre de ese año. El plantel cuenta con suelos aptos para la actividad agrícola, pecuaria y forestal; hasta la fecha somos la única institución agropecuaria de nivel superior en el estado.

Actualmente el Instituto Tecnológico de la Zona Maya se ha convertido en un Campus del Tecnológico Nacional de México que brinda servicios educativos al Estado de Quintana Roo y al Estado Mexicano cuando así se requiera.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, establece mediante el presente documento las directrices para implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se definan los procesos y la información documentada para llevar a cabo sus procesos y que sea el instrumento para lograr la satisfacción del cliente.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar servicios que cumplan las expectativas de nuestros clientes, a través de la eficacia del sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

El Instituto mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad basado en las normas internacionales ISO 9001:2015; así como proporcionar internamente los principios de calidad y mejora continua, como medio indispensable para mejorar el Servicio que prestamos a nuestros clientes, partes interesadas y consecuentemente lograr su satisfacción, aportando valor a la propia institución.

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

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

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

2. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

2.1. VISIÓN

Ser una institución con excelencia académica, líder en el desarrollo agroempresarial, con tecnologías acordes a las características agroecológicas y sociales del Caribe, que a través de la investigación y vinculación participe activamente en el desarrollo socioeconómico de la región y además cuente con una cultura organizacional de calidad.

2.2. MISIÓN

Contribuir a la formación integral de profesionales que coadyuven al desarrollo socioeconómico de las zonas rurales del país y en lo particular del Estado de Quintana Roo, mediante la prestación de servicios de educación superior, así como de investigación, desarrollo tecnológico y capacitación para el trabajo; orientados al sector agropecuario y forestal para mejorar su producción y productividad.

2.3. VALORES

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

- 1.- El ser humano
- 2.- El espíritu de servicio
- 3.- Liderazgo
- 4.- El trabajo en equipo
- 5.- La calidad
- 6.- El alto desempeño

2.4. IDENTIDAD

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO CAMPUS – INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

Ubicación

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, está ubicado sobre la carretera Chetumal – Escárcega a la altura del Kilómetro 21.5, en el territorio que corresponde al Ejido de Juan Sarabia, Municipio de Othón Pompeyo Blanco, Quintana Roo.

Código Postal: 77965, Apartado Postal: 207, el Teléfono para contacto directo es: 983 688 1073, o en el correo itzm_comunicacionydifusion@hotmail.com, en Facebook nos encuentras como: ITZM Tecnológico de la Zona Maya y nuestra página en internet o el web-site es: www.itzonamaya.edu.mx.

Para llegar a las instalaciones del Instituto partiendo de la Ciudad de México (CDMX), lo puedes realizar vía terrestre o aérea. Considere un boleto del punto de Origen hasta la Ciudad de Chetumal – Capital del Estado de Quintana Roo. Una vez ubicado en la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, México, es importante trasladarse al sitio de combis de la ciudad de Chetumal frente a la biblioteca Javier Rojo Gómez, que es el transporte público que traslada al ITZM. Por lo general el servicio de transporte está habilitado a partir de las 7:00hrs hasta las 21:00 hrs, el costo aproximado radica en los 25 pesos moneda nacional mexicana, es importante destacar que las combis que van rumbo al ejido Juan Sarabia y al poblado de Ucum y las que pasan por la zona, son las que usuario deberá abordar para llegar al ITZM.

Giro Académico

La Institución se identifica como la base de transferencia tecnológica en el Sur de Quintana Roo. Las generaciones de sus egresados dan a conocer la mejor publicidad institucional Aa través de sus conocimientos técnico – científicos, pues es la única institución de nivel superior en Quintana Roo, que se dedica a formar estudiantes para el Agro en la entidad. Su principal **Giro de Formación Académica es: Agropecuario, incluidos los agro-negocios** del mismo sector, la investigación científica y la formación de recursos humanos nivel licenciatura y Posgrado.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, es una institución ubicada estratégicamente en el área geográfica de Quintana Roo, ya que por su posición geográfica se vincula fácilmente con sus clientes externos (ejidatarios, empresarios del sector y estudiantes). Atiende estudiantes de todo el estado de Quintana Roo que, desde la parte norte del estado, bajan exclusivamente a cursar un plan de estudios acorde a sus expectativas de vida. Cabe destacar que somos formación de recursos humanos y trasferencia de tecnología para el país de Belice, el Estado de Yucatán y el Estado de Campeche.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

Escudo

El escudo del Tecnológico de la Zona Maya, solo se identifica por las 4 letras iniciales del Instituto y queda de la siguiente manera:

I: Instituto

T: Tecnológico

Z: zona

M: Maya



El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, nace en el año de 1973 como Instituto Tecnológico Agropecuario No. 16 bajo la Dirección General Tecnológica Agropecuaria (DGTA), posteriormente migra a la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST) que alberga a todos los Tecnológicos de México, adquiriendo el nombre de Instituto Tecnológico de la Zona Maya, con las abreviaturas ITZM con las que hoy se identifica como un campus del Tecnológico Nacional de México.

Recibe el **nombre de Instituto** porque es una denominación de la educación superior en México, para identificar el nivel o grado máximo de estudios, en la educación superior, seguidamente de la **palabra Tecnológico** cuyo verbo de acción es la tecnología que se crea, que se estudia y se transmite a través de conocimientos a más extensionistas en la materia agronómica. **De la Zona Maya**, es una nominación creada con la finalidad de dar a conocer el origen de la cultura maya, la ubicación geográfica a la que perteneció y la evolución del conocimiento agropecuario para la zona tropical de México.

Lema

La evolución del conocimiento ha sido gran importancia en el crecimiento y desarrollo de la entidad, pues las exigencias de la demanda en los mercados cada día requieren de mejor recurso humano formado para competir a nivel internacional, debido a esta razón se estructura el lema que identifica al instituto, cuyas siglas dicen:

¡ La Calidad Educativa ... Es Nuestro Compromiso !

En la descripción de este lema encontramos sumergido el compromiso que tenemos como institución educativa con la entidad a la cual otorgamos un servicio académico. A continuación, se describen las razones de las cuatro palabras de acción que identifican al lema del Tecnológico de la Zona Maya.

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

- ✓ Ofertar una formación académica adecuada a procesos exitosos.
- ✓ Los perfiles de egreso son enfocados a las necesidades del mercado.
- ✓ Nuestros egresados tendrán una mejor oportunidad laboral y la confianza para generar nuevos empleos.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

- ✓ Que la vinculación entre el sector productivo y el sector académico, crezcan juntos con éxito bilateral y que ambos estén interactuando para generar el desarrollo y crecimiento en la región.

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

Es Nuestro Compromiso, expresa sus razones enfocadas en:

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

¡La Calidad Educativa... Es Nuestro Compromiso!, Es un lema que garantiza al estudiante de Zona Maya, la calidad en los procesos académicos la cual deberá ajustarse al modelo de competencias para incentivar el pensamiento lógico, la creatividad y la proyección de actividades exitosas. Se garantiza el saber ser y el saber hacer del Ingeniero egresado de las filias formativas del TecNM – Campus Zona Maya.

Colores

Los colores reflejan la vida tecnológica con la cual el Tec de la Zona Maya, se vislumbra ante la sociedad Quintanaroense.

A continuación, se describen los colores que dan identidad a la institución:

| NOMBRE DEL COLOR | REPRESENTACIÓN DEL COLOR | SIGINIFICADO DEL COLOR |
|----------------------|---|--|
| Verde - Menta |  | <p>El campus Zona Maya, se representa por el color Verde – Menta, cuyo sentido institucional da esperanza de vida y buenos éxitos, a los campos del sector primario al cual nos abocamos; es decir, los campos de cultivo, las siembras, la selva, la naturaleza en general, que con su radiante verde-menta, enviste la educación agronómica y la hacen amigable y armónica.</p> <p>El verde-menta transmite tranquilidad y apacibilidad y representa los aspectos como: la esperanza, la salud y la paz.</p> |

| | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | MANUAL DE CALIDAD | | Revisión: 1 |
| | | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

| | | |
|----------------|---|---|
| Naranja |  | Este color se asocia con la creatividad profesional, con la que nuestros estudiantes se identifican en cada tópico selecto de su formación académica. Motiva al pensamiento de una manera constructiva para dar nuevas propuestas de desarrollo y crecimiento, pues la innovación tecnológica le da vida a este color. La Juventud se identifica fácilmente con el color naranja, pues la radiantes del mismo provoca un dinamismo de actividades a desarrollarse íntegramente, provocando amistad, armonía y confianza en nuestra comunidad tecnológica. |
|----------------|---|---|

Mascota Institucional

Comúnmente, se oye hablar del **Jaguar** cuyo nombre científico es ***Panthera onca***. Este nombre científico le da identidad a nivel internacional a esta especie animal habitante de la selva en América Latina. Habita principalmente en zonas tropicales secas y húmedas, pero también vive en matorrales áridos. Su dieta es muy amplia, puede cazar grandes presas, incluido ganado, o pequeños animales.

Para identificar a nuestra comunidad tecnológica se realizaron diversas convocatorias internas donde se especificaban los términos de las propuestas a presentar por los estudiantes y como resultado ganador con el 100% de originalidad e identidad única en

El Jaguar Negro - es el felino más grande del continente americano. Su función como depredador es eliminar a la presa en camino y de esta manera se mantenga el equilibrio natural.

Posee un cuerpo robusto, cabeza ancha, garras delanteras de gran tamaño, patas cortas y macizas.

Su coloración más común es amarillo rojizo con pintas negras, pero se presenta también una forma melánica (exceso de oscurismo), donde el amarillo es suplantado por un tono pardo oscuro a negro. Sus patrones de manchas son únicos e irrepetibles. Se ven comúnmente Negros con los rayos solares y su piel se comporta tridimensional refractando la luz hacia la mirada humana lo que provoca ver sus manchas amarillas en tipo holograma.

México, basados en las mascotas comunes que representan a instituciones de nivel media superior y superior no hay ninguna otra institución que lo tenga como mascota: el Jaguar Negro llegó para quedarse en verbo plural; ahora toda la comunidad tecnológica de la Zona Maya, es y será por siempre:

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

JAGUARES NEGROS

A continuación, se muestra la descripción del Jaguar Negro que da identidad a la comunidad Zona Maya.



| DESCRIPCIÓN DEL JAGUAR NEGRO MASCOTA DE LA COMUNIDAD ZONA MAYA <i>Panthera onca</i> | |
|---|---|
| RASGOS FISICOS | |
| OJOS - MIRADA | Rasgados alargados que facilitan la visibilidad de los campos de acción donde se moverá para accionar sobre su presa. Su mirada es fija y penetrante que inmoviliza a cualquier presa inferior para ir sobre ella. |
| COLMILLOS Y DIENTES | Totalmente afilados para destrozar y atravesar cualquier barrera solida o muscular al tener contacto físico con ella. Por lo general una presa al ser cazada por el Jaguar Negro, sabe de antemano que ha llegado el momento de alimentar al más fuerte de la Cadena Alimenticia. |
| NARIZ Y OLFATO | Su nariz se camuflajea entre la musculatura negra aperlada de su cabeza, el desarrollo extrasensorial del olfato lo tiene muy desarrollado pues a distancias territoriales puede detectar la presencia de su presa rondar, aun sin haberla visto. |
| MANOS – PATAS Y GARRAS | Se manifiesta por los recorridos diarios del Jaguar Negro, una musculatura equilibrada por naturaleza. Sus patas son el impulso del todo terreno que recorre para alcanzar su presa; sus manos le dan |

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

En términos de Educación, el Jaguar Negro Representa las siguientes habilidades:

INTELIGENCIA:

- ✓ Es un animal que tiene la capacidad de Aprender nuevas estrategias y técnicas de como cazar y obtener de una manera práctica y sencilla sus presas.
- ✓ Entiende fácilmente como movilizarse en terrenos de alta peligrosidad y desarrollo de su olfateo cuando se encuentra en peligro.
- ✓ Toma de Decisiones cuando se encuentra en dilemas de temas por resolver, analiza a detalle cada uno de ellos, estudia las ventajas y desventajas y toma decisiones a donde ir y porque, de acuerdo a sus experiencias.
- ✓ Forma en su estructura de pensamiento una idea determinada que le ayuda a proyectar una realidad determinada del medio en el que está parado y así resolver situaciones complicadas que lo ayuden a sobresalir en las necesidades presentes.

Nuestra Comunidad Tecnológica, hoy se identifica como jaguares negros, con la única razón que lo distingue de los demás niveles de educación superior del Estado, porque están sumergidos en un modelo de competencias otorgados por el TecNM, que les permite desarrollar habilidades y destrezas que hacen de nuestros Jaguares, un saber ser y un saber hacer para nuestras comunidades de donde provienen y una gran satisfacción a nuestros empresarios que continuamente buscan obtener sus servicios técnicos profesionales.

Oferta Educativa

Con 47 años de servicio a la comunidad Quintanarroense, el campus Instituto Tecnológico de la Zona Maya, dependiente del Tecnológico Nacional de México (TecNM), alberga en sus instalaciones (Oficinas Centrales, Aulas de clases, laboratorios, centro de cómputo, centro de información, Auditorio, entre otros edificios administrativos) que prestan servicios educativos a **49 docentes y 35 elementos de personal de apoyo a la docencia haciendo un total de 84 personas** que integran un sistema educativo para brindar el servicio de calidad en el nivel superior.

Las carreras con las que el sistema educativo del IT Zona Maya se identifica son:

| CARRERA / ESPECIALIDAD | OBJETIVO / MISIÓN / CUERPOS ACADÉMICOS |
|---|---|
| INGENIERÍA EN AGRONOMÍA ESPECIALIDADES: -Sistemas de Producción Agrícola Sustentable. -Sistemas de Producción Pecuaria Sustentable. | Formar profesionales de la agronomía con bases científicas, tecnológicas, éticas y humanísticas; con amplia visión creativa y emprendedora para la apropiación y generación de sistemas de producción agropecuaria, bajo estándares nacionales e internacionales; capaces de comprometerse e involucrarse con la sociedad en el marco del desarrollo sustentable. |
| INGENIERÍA FORESTAL | Contribuir a la formación integral de profesionales en el área forestal con capacidad técnica, analítica, |

| | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|
|  ITZM INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA <small>ESTADO JUAN BARAHIA, QUINTANA ROO</small> | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

| | |
|--|--|
| ESPECIALIDAD: - Restauración de Ecosistemas Forestales Tropicales | crítica, reflexiva, científica, tecnológica y emprendedora, para el manejo e implementación de nuevas tecnologías que coadyuven al desarrollo socioeconómico, rural y sustentable de México y específicamente del Estado de Quintana Roo. |
| INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL ESPECIALIDAD: Mercadotecnia estratégica en las organizaciones. | Formar integralmente profesionales que contribuyan a la gestión de empresas e innovación de procesos; así como al diseño, implementación y desarrollo de sistemas estratégicos de negocios, optimizando recursos en un entorno global, con ética y responsabilidad social. |
| INGENIERÍA INFORMÁTICA ESPECIALIDAD: Tecnologías web | Contribuir a la formación integral de profesionales competentes en el diseño, desarrollo, implementación y administración de servicios informáticos y gestión de proyectos con una visión sistémica tecnológica y estratégica, ofreciendo soluciones innovadoras e integrales a las organizaciones, de acuerdo con las necesidades globales, actuales y emergentes, comprometidos con su entorno, desempeñándose con actitud ética, emprendedora y de liderazgo. |
| MAESTRÍA EN CIENCIAS EN AGROECOSISTEMAS SOSTENIBLES | Formar recursos humanos de alta calidad, capaces de generar conocimiento científico para la solución de problemas del sector agropecuario y forestal del trópico bajo principios de sostenibilidad y aprovechamiento y conservación de los recursos naturales para garantizar el bienestar y desarrollo comunitario y social. |
| LINEAS DE INVESTIGACIÓN | 1.- Producción Agrícola Sostenible. 2.- Producción Pecuaria Sostenible. 3.- Producción Forestal Sostenible. 4.- Docencia y Aprendizaje |
| CUERPOS ACADÉMICOS CONSOLIDADOS | 1.- Agro-ecosistema y Biodiversidad |
| CUERPOS ACADÉMICOS EN FORMACIÓN | 1.- Innovación y diseño de procesos con productos agrícolas y forestales. 2.- Gestión estratégica y comercialización en las organizaciones. |

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

El Instituto al vincularse con los sectores públicos, social y privado para garantizar la pertinencia de los servicios con las necesidades de desarrollo regional y nacional; busca en forma constante la concentración de acciones que permitan mejorar la formación de los educandos, además de atender las necesidades del entorno en materia de desarrollo tecnológico y vinculación; para lograrlo desde su creación, se ha caracterizado por ser una Institución de Educación Superior con un gran potencial de desarrollo, a lo que contribuye su excelente ubicación estratégica, en el Caribe mexicano, a 30 minutos de Chetumal, la capital del Estado y a cuatro horas de la ciudad de Cancún, uno de los puntos turísticos más importantes de México y del mundo

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y REFERENCIAS NORMATIVAS

3.1. Referencias Normativas

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

[ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015](#)-Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.

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

4. CONTEXTO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

4.1. Comprensión y Contexto Actual del Instituto.

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

El contexto del Instituto Tecnológico de la Zona Maya considera las cuestiones internas y externas que pudieran afectar la satisfacción del estudiante, la calidad de los productos y servicios, e impactar los objetivos estratégicos del SGC; lo que implica, evaluarse así mismo e identificar los riesgos y oportunidades que inciden en su contexto. Para dar respuesta a

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

la comprensión de la institución y su contexto, se hizo énfasis en las partes interesadas que son pertinentes al SGC y los requisitos pertinentes de las mismas.

El análisis FODA es la herramienta de estudio que el Instituto Tecnológico de la Zona Maya implementó para analizar estratégicamente sus cuestiones internas (Fortalezas y Debilidades) y su situación externa (Oportunidades y Amenazas); plasmadas en el [Anexo 07](#), del presente manual, donde se reflejan los aspectos positivos, negativos, las oportunidades y las amenazas que es necesario considerar para determinar los objetivos estratégicos del SGC.

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

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

Considerando lo anterior, se elaboró el [Anexo 08](#), para describir a los requisitos del servicio educativo. El desarrollo del sistema de gestión del Instituto Tecnológico de la Zona Maya y sus procesos se realiza considerando el cumplimiento de estos requisitos.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

- a) Objetivo y campo de aplicación
- b) Las cuestiones internas y externas,
- c) Requisitos tanto de los clientes como de las partes interesadas, legales, reglamentarios y otros requisitos, incluyendo los ambientales,
- d) Los aspectos del servicio educativo, de los productos, de los servicios y de las actividades que integran a los procesos.
- e) Las unidades, funciones y límites físicos del I.T. Zona Maya, así como las autoridades y capacidades declaradas. Quedando de la manera siguiente:

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

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

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

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un:

Sistema de Gestión de la Calidad conforme con los requisitos de las normas [ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015](#), que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, con el propósito de lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño.

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el Mapa de Interacción de procesos, [Anexo 06](#) del presente Manual.
- b) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos en el Plan Rector de la Calidad [Anexo 04](#).
- c) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la Captación de Ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); así mismo, dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- d) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Programa Trabajo Anual (PTA).
- e) Aborda los riesgos y oportunidades de sus procedimientos; y la forma de controlarlos y se incluyen en cada proceso.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el PTA y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de Revisión por la Dirección.
- g) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las salidas no conformes del servicio educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo [Anexo 05](#), donde se realiza el plan de acción en caso de incumplimiento de alguna de las salidas no conformes definidas.

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

1. Académico
2. Planeación
3. Vinculación
4. Administración de los Recursos
5. Calidad

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

5. Liderazgo.

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Compromiso de la Dirección

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

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.
- b) Estableciendo una política y objetivos del SGC del Instituto Tecnológico de la Zona Maya, los cuales están alineados con el contexto y dirección estratégica de la institución.
- c) Asegurando los requisitos identificados para SGC en los procesos del Instituto.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA)
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios del Instituto.
- g) Dando seguimiento de los procesos para asegurar que el sistema de gestión alcance los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas que participan y contribuyen a la eficacia del SGC.
- i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.
- j) Ejerciendo el liderazgo a través de la dirección del I.T. Zona Maya.

5.1.2 Enfoque al Estudiante.

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, para Auditorias de Servicio y para la Evaluación Docente.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

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

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

5.2. Política del Sistema de Gestión de la calidad.

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

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

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

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

- a) Se mantiene como información documentada en este manual a disposición del personal para su consulta.
- b) Se comunica a través de medios visuales, con apoyo del Departamento de Comunicación y Difusión.
- c) Se revisa la comprensión y aplicación de los procesos del Instituto.
- d) Está disponible para los clientes y partes interesadas que así lo soliciten.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

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

6. Planificación

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.

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

- a) Asegurar la efectividad del SGC.
- b) Aumentar los efectos deseables durante la operación de los procesos.
- c) Prevenir y reducir los efectos no deseados.
- d) Facilitar el logro de la mejora.

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

6.2 Planificación de los Objetivos para los Procesos.

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

6.2.1 Objetivo General

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

6.2.2 Objetivos de Procesos Estratégicos

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

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

6.3 Planificación de los Cambios

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

La Alta Dirección se asegura que:

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

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

7. Apoyo

7.1 Recursos

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.
- b) Aumentar la satisfacción del estudiante y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POA, Captación de Ingresos Propios y Anteproyecto de Inversión.

7.1.2 Personas

El personal del Instituto Tecnológico de la Zona Maya que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo del TecNM, del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra en la jefatura de Recursos Humanos en el TecNM, si así corresponde y en los Departamentos de Recursos Humanos en el Plantel.

7.1.3 Infraestructura

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

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

- a) Aulas, laboratorios, talleres, salones audiovisuales, sala audiovisual, centro de cómputo, centro de información, oficinas administrativas, auditorio, instalaciones deportivas, culturales y cívicas.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

- b) Hardword y Software, necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

El I.T. de la Zona Maya, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, considerando los resultados de la encuesta para determinar y gestionar el Ambiente de Trabajo.

7.1.5 Conocimientos del I.T. ZONA MAYA

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

7.2 Competencia

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta al desempeño y eficacia del SGC.
- b) Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Toma acciones para adquirir la competencia necesaria, cuando sea aplicable, y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia adquirida.

7.3 Conciencia

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

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

- b) La importancia de conocer y cumplir con los objetivos del SGC que les sean pertinentes.
- c) La contribución que realizan a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios de la mejora continua del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.4 Comunicación

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

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

Para asegurar la eficacia del SGC y al mismo tiempo cumplir con los requisitos establecidos en las normas [ISO 9001:2015](#), [NMX-CC-9001-IMNC-2015](#), el Instituto Tecnológico de la Zona Maya se genera la información documentada que sea necesaria como referencia para la planificación, operación y evaluación de los procesos o como evidencia para demostrar la conformidad del Servicio Educativo contra los requisitos del sistema, en la Lista Maestra de Información Documentada Interna [Anexo 09](#).

7.5.2 Creación y Actualización

Los documentos requeridos por la Alta Dirección para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados e identificados por medio de una Fecha de aprobación y número de revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y aprobación y se encuentran definidos en la Lista Maestra de Información Documentada Interna [Anexo 09](#).

7.5.3 Control de la información documentada

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

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

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

La Alta Dirección establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros, mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención.

La información documentada de origen externo, que la Alta Dirección determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo [Anexo 10](#).

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

Para asegurar la disponibilidad en donde y cuando se necesite, y además facilitar la distribución, toda la información documentada aprobada se publica en la página WEB www.itzonamaya.edu.mx del Instituto Tecnológico de Zona Maya. En su defecto, la información está bajo resguardo para la difusión en la oficina del RD.

8. Operación

8.1 Planificación y Control Operacional

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PTA, Plan de la Calidad del Servicio Educativo [Anexo 05](#) y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de la Calidad [Anexo 04](#), Plan de la Calidad del Servicio Educativo [Anexo 05](#) y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PTA, POA, la estructura programática presupuestal y la académica.

- a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas, para el Servicio Educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión del Curso y el Plan de la Calidad del Servicio Educativo [Anexo 05](#).
- b) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos, se generan con la operación del Procedimiento para la Gestión del Curso y en el Kárdex del Estudiante.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el Estudiante

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

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría por la División de Estudios Profesionales para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, póster, mamparas, agendas escolares, medios electrónicos y otros colocados en lugares visibles del plantel.
- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Estudiante, así como el Contrato en caso que sea requerido, (procedimientos Inscripción y Reinscripción de Estudiantes).
- c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente, Auditorías de Servicio y Atención de Quejas y Sugerencias.
- d) Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- e) Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya determina que:

Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante, y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.

Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y la Instrumentación Didáctica que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del curso.

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

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

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

- b) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social.
- c) Los reglamentarios en instructivos, manuales, lineamientos y reglamentos emitidos por el TecNM.

8.2.3 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo.

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

- a) Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y el Contrato con el Estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- c) El Instituto Tecnológico de la Zona Maya tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

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

8.2.4 Cambios en los Requisitos para el Servicio Educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, el Instituto Tecnológico de la Zona Maya, 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.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

8.3 Diseño y Desarrollo del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, se asegura de diseñar y desarrollar en cada una de sus etapas, los módulos de especialidad de las carreras que se ofrecen en el Instituto, de acuerdo a los lineamientos emanados del TecNM.

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

8.4.1 Generalidades

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

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

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

8.4.3 Información Para los Proveedores Externos.

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

Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico de la Zona Maya, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta manifiesta:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto Tecnológico de la Zona Maya.
- 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.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

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

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

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

8.5 Producción y Provisión del Servicio Educativo.

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

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

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante.
- b) El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la instrumentación didáctica y en el Kardex del Estudiante.
- c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso por Competencias, así mismo con la operación del procedimiento del SGC para Residencias Profesionales por Competencias y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGC para la Sustentación del Acto Protocolario para la Recepción Profesional y para el Registro de Título y Cédula Profesional.
- d) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- e) La designación de personal competente.
- f) Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

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

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

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

8.5.3 Propiedad Pertenciente a los Estudiantes o Proveedores Externos

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

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

8.5.4 Preservación

Debido a la naturaleza intangible del servicio educativo, no hay salidas que requieran de preservación. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5.3 y 7.1.3

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

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

8.5.6 Control de los Cambios

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

8.6 Liberación del Servicio Educativo.

La liberación del Servicio Educativo, se realiza a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del Estudiante, así como en la Revisión por la Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el [Anexo 05](#) Plan de la Calidad del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

8.7 Control de las Salidas No Conformes.

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan Rector y Plan de la Calidad del Servicio Educativo [Anexos 04](#) y [05](#) y se registra en el Formato para Identificación, Registro y Control de Salida No Conforme. Se controla como se especifica en el procedimiento para el SGC Control del Salida No Conforme para prevenir su uso no intencionado.

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, a efecto de prevenir una Salida No Conforme, declara que:

- Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad del Servicio Educativo.
- Para la obtención de autorización bajo concesión de la Salida No Conforme, se consulta al RD y a la ALTA DIRECCIÓN. Siendo el Director del Plantel, quien, de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una Salida No Conforme.
- Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control de la Salida No Conforme.

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

9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1 Generalidades

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

- Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo [Anexo 05](#), la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso, Auditorías de Servicios, Buzón de Quejas y Sugerencias y con el cumplimiento de los indicadores.
- Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la norma [ISO 9001:2015](#) mediante la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías Internas y mediante la Revisión por la Dirección.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

El/la coordinador/a del Sistema de Gestión Calidad, tiene la responsabilidad de verificar que la aplicación del seguimiento y la medición se cumpla de la manera prevista, y que se

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

genera y conserva toda la información documentada que pueda servir como evidencia de los resultados.

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

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

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

9.1.3 Análisis y Evaluación

El Instituto Tecnológico de la Zona Maya, analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- a) La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, con la revisión del cumplimiento del Contrato con el Estudiante, el Plan de la Calidad del servicio educativo y los Planes y Programas de Estudio.
- b) La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Auditorías de Servicio y Evaluación Docente.
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f) Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad registradas en el formato para Resultados de la Revisión por la Dirección.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

9.2 Auditoría Interna

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

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 8.1 del presente Manual, con los requisitos de la [norma ISO 9001:2015](#) y con los requisitos del SGC establecidos por el Instituto Tecnológico de la Zona Maya.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

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

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

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

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo a un programa establecido elaborado a partir del Programa General de Trabajo, presentando el estado que guarda el SGC en ese momento. Incluyendo lo siguiente:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo;
 - 1) Formato para la Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de Auditoría de Servicios.
 - 2) El grado de logro de los objetivos de la calidad.
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los indicadores basados en el Plan Rector.
 - 4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

- 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
- 6) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades a través del formato Matriz de gestión de los riesgos y oportunidades.
- f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección y Proyectos de Mejora.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

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

- a) La mejora de la eficacia del SGC.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC.
- c) Las necesidades de recursos.

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

10. Actividades Para la Mejora.

10.1 Generalidades

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

Las acciones incluyen:

- a) Mejorar el Servicio Educativo para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

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

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

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

10.3 Mejora Continua

En el Instituto Tecnológico de la Zona Maya, efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política, los Objetivos de la Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, Gestión del Riesgo y Contexto del Instituto, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan Rector de la Calidad, Plan de la Calidad del Servicio Educativo y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA Nombre del Documento: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad | | Fecha de Aprobación: 26 Mayo 2020 |
| | | | Revisión: 1 |
| | MANUAL DE CALIDAD | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015 | Página 1 de 38 |

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO - 9001:2015

EL PRESENTE MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTÁ ACOMPAÑADO DE ANEXOS QUE COMPREDENDEN, DESDE EL ANEXO 01 HASTA EL NUMERO 12, CUYO OBJETIVO ES COMPLEMENTAR Y SUSTENTAR LA OPERATIVIDAD DEL MISMO. AQUÍ ENCONTRARÁS LOS 5 (CINCO) PROCEDIMIENTOS BÁSICOS QUE SE INTERELACIONAN DURANTE EL SERVICIO EDUCATIVO, COMO SON: EL ACADÉMICO, EL DE VINCULACIÓN, LA PLANEACIÓN, LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS Y LA CALIDAD EDUCATIVA. AGRADECEMOS DESDE EL SENO EDUCATIVO DEL I.T. DE LA ZONA MAYA, EL TIEMPO DE LECTURA Y COMPRESIÓN DEL MISMO Y LE REITERAMOS QUE ESTAMOS A SUS APRECIABLES ORDENES PARA COTEJAR EL PRESENTE SISTEMA CON NUESTRAS CASAS CERTIFICADORAS CUANDO ASÍ LO REQUIERAN.

#ORGULLOTECNM

#ORGULLOSAMENTEZONAMAYA

Página Web: <http://www.itzonamaya.edu.mx/sgcl/>

