

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 1 de 29          |

## Contenido

|     |                              |  |
|-----|------------------------------|--|
| 1.  | Introducción                 |  |
| 2.  | Objeto y campo de aplicación |  |
| 3.  | Referencias                  |  |
| 4.  | Contexto de la organización  |  |
| 5.  | Liderazgo                    |  |
| 6.  | Planificación                |  |
| 7.  | Apoyo                        |  |
| 8.  | Operación                    |  |
| 9.  | Evaluación del desempeño     |  |
| 10. | Mejora                       |  |

| ELABORÓ                                                                            | REVISÓ                                                                                                                 | APROBÓ                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Rebeca Gloria Tejeda<br>Coord. de Calidad del Instituto<br>Tecnológico de Tuxtepec | Felipe de Jesús Niño de la Cruz<br>Subdirector de Planeación y<br>Vinculación del Instituto<br>Tecnológico de Tuxtepec | Santiago Enrique Torres Loyo<br>Director del Instituto<br>Tecnológico de Tuxtepec |
| Firma:                                                                             | Firma:                                                                                                                 | Firma:                                                                            |
| 20 de marzo de 2023                                                                | 22 de marzo de 2023                                                                                                    | 24 de marzo de 2023                                                               |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 2 de 29          |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico de Tuxtepec toma la decisión de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar su desempeño como institución educativa e incrementar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de los aspirantes a un nivel superior de educación y que una vez matriculados como estudiantes puedan avanzar exitosamente en su trayectoria educativa.

El presente Manual de Calidad es una guía para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec en concordancia con los requisitos de la norma ISO 9001:2015; y tiene como finalidad asegurar que la prestación del servicio educativo se lleve a cabo con fundamento en los lineamientos determinados por el Tecnológico Nacional de México.

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec controla que los procesos internos de la institución se encuentren claramente definidos, controlados y documentados, por lo que no sólo da transparencia para la rendición de cuentas, sino que también garantiza que los conocimientos importantes se conserven dentro de la institución.

Con la aplicación del ciclo PDCA (*Plan-Do-Act-Check* / Planificar-Hacer-Actuar-Verificar) se asegura que los procesos que integran el sistema de gestión de la calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec cuenten con recursos, se gestionen adecuadamente y mejoren continuamente.

El Instituto Tecnológico de Tuxtepec mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual. El cual contiene la descripción detallada del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec, ya que es un documento maestro de consulta básico.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 3 de 29          |

## 2. OBJETO Y ALCANCE

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros Clientes, así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.

## 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Manual de lineamientos Tecnológico Nacional De México 2015
- Manual de organización de los Institutos Tecnológicos (Diciembre de 1992)

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 4 de 29          |

## 4. CONTEXTO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC

### Comprensión de la institución y su contexto

En el contexto de la reforma educativa y el nuevo modelo educativo en 2013 era necesario mejorar varios aspectos relacionados con la educación. A la Secretaría de Educación Pública le correspondió dirigir la elaboración del Programa Sectorial de Educación (PSE) a partir de la meta nacional “III. México con Educación de Calidad” del Plan Nacional de Desarrollo y de todas las líneas de acción transversales que le corresponden a dicho sector.

Desde la perspectiva de la educación de calidad el asunto no puede ser asumido únicamente como lo relacionado con la eficiencia del sistema educativo nacional, como un asunto de estándar de mínimos, sino por el contrario, es un asunto que involucra la política económica y social del país y lo relacionado con los marcos normativo y reglamentario de la educación.

La educación de calidad responde a necesidades de un contexto específico que no puede descuidar las demandas de la sociedad y los intereses del estudiante. Depende de las relaciones internas entre los directivos, maestros y estudiantes; de su formación pedagógica y de su competencia para generar procesos de apropiación y construcción de conocimiento en el aula, transferibles a otros escenarios de la vida social.

En este sentido las acciones que desarrolla el Tecnológico Nacional De México, se encuentran fundamentadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y en la legislación y regulación aplicable a la educación. Con este propósito se crean Programas de Trabajo Anuales y otros importantes documentos que sirven de guía en la planeación operativa de los institutos, unidades y centros del Tecnológico Nacional de México

La dirección estratégica del Instituto Tecnológico de Tuxtepec considera lo que se establece dentro de los programas y planes de desarrollo nacionales relativos a la educación, los establecidos por el Tecnológico Nacional De México derivados de las disposiciones de la SEP y las que determina la alta dirección para prestar, desarrollar, coordinar y orientar servicios de educación superior tecnológica.

Con la finalidad de adaptarse a las condiciones cambiantes de nuestro país respecto a los servicios de educación, la dirección estratégica del Instituto Tecnológico de Tuxtepec se lleva a cabo en 3 fases:

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 5 de 29          |

## 1. La definición de los propósitos de la organización por la alta dirección.

- Define la misión, la visión y filosofía de la institución, conforme a las disposiciones del gobierno federal, de la SEP y del Tecnológico Nacional De México en cada plan sexenal.
- Establece los objetivos a corto, mediano y largo plazo para lograr la misión de la organización.

## 2. La planificación estratégica.

- Formula las diversas estrategias posibles y elige junto con el comité de calidad la más adecuada, para conseguir los objetivos establecidos en EL Programa de Desarrollo Institucional (PDI).
- Desarrolla una estructura organizativa para conseguir la estrategia.
- Toma en cuenta ¿qué se va a hacer?, ¿quién lo va a hacer?, ¿cómo lo hará y cuándo lo va a hacer?

## 3. La implementación estratégica.

- Asegura las actividades necesarias para lograr que la estrategia se cumpla con efectividad, delegando la autoridad y la responsabilidad en puestos estratégicos de la institución.
- Controla la eficacia de la estrategia para conseguir los objetivos de la institución.

Para definir el plan estratégico o **Plan Rector de Calidad (ITTUX-CA-MC-001-03)** del Instituto Tecnológico de Tuxtepec se considera lo siguiente:

- El propósito de la organización: Misión, Visión y Valores.
- La historia y situación actual (disponible en la página web oficial del Instituto Tecnológico de Tuxtepec).
- Las estrategias a aplicar asentadas en el **PDI** y las actividades a desarrollar en el **PTA** y **POA** institucionales.
- El análisis externo para conocer las Oportunidades y Amenazas del **Contexto de la organización (ITTUX-CA-MC-001-01)**.
- El análisis interno donde se detectan las fortalezas y debilidades ligadas al **Contexto de la organización (ITTUX-CA-MC-001-01)**.
- La evaluación de la implementación de las estrategias reflejadas en los informes anuales entregados al Tecnológico Nacional de México (Tecnológico Nacional De México) para la rendición de cuentas.
- Las conclusiones finales para tomar decisiones en la revisión por la dirección.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 6 de 29          |

## Misión

“Formar profesionistas de nivel superior, participativos, creativos y emprendedores, con principios y valores, a través de una educación de calidad basada en competencias, comprometidos en brindar servicios con un alto nivel de desempeño, para contribuir al desarrollo integral de la sociedad.”

## Visión

Ser una Institución de Educación Superior de Excelencia con valores, basada en el liderazgo educativo de alta calidad, que contribuya al desarrollo sostenido, sustentable y equitativo de la Nación.

## Valores

**Compromiso:** Asumir con entusiasmo y responsabilidad los deberes de la función propia de la institución.

**Cooperación:** Participar con toda la comunidad para alcanzar el éxito.

**Equidad:** Tratar a todos los ciudadanos con igualdad.

**Honradez:** Actuar rectamente ante cualquier circunstancia.

**Respeto:** Reconocer los derechos y la dignidad de todos y cada uno de los seres humanos.

**Responsabilidad:** Poner cuidado y atención en lo que hace o decide.

**Solidaridad:** Ayudar a los que necesitan y comprometerse con sus problemas

## Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas

En el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec se determinan las partes interesadas aplicando los siguientes pasos:

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 7 de 29          |

1. Desarrollar el propósito de la institución, un entendimiento inicial del sistema y un procedimiento para el análisis de las partes interesadas.
2. Identificar las partes interesadas claves o importantes (¿Quiénes son?), analizar su perfil (¿Qué son?) o características (¿Cómo son?) en el registro **Partes Interesadas (ITTUX-CA-MC-001-02)**
3. Investigar los intereses, características y circunstancias de las partes interesadas (necesidades y expectativas).
4. Definir las estrategias (¿Qué hacer?), que puedan aumentar el compromiso con las diferentes partes interesadas mediante las **Acciones para la Mejora Continua (ITTUX-CA-PG-005-02)** para cubrir sus necesidades o expectativas.
5. Medir la efectividad de los resultados.
6. Comprobar la efectividad de las acciones.

## Alcance del sistema de gestión de la calidad

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el siguiente:

***“Servicio Educativo que presta el Instituto Tecnológico de Tuxtepec, comprendido desde la inscripción del estudiante hasta la entrega del título de licenciatura”.***

Se define al **Servicio Educativo** como:

**“Función desempeñada por el personal del Instituto que interviene en la formación y desarrollo de competencias profesionales.”**

En el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec, se han identificado los siguientes requisitos No Aplicables:

**7.1.5 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.** Se excluye debido a que para la prestación del servicio educativo no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados.

**8.2.3 Revisión de los requisitos para el servicio educativo.** Este requisito se excluye parcialmente en el inciso **8.2.3.1 a)** en el sentido de que en el Instituto Tecnológico de Tuxtepec no se tienen requisitos especificados por el Estudiante.

**8.3 Diseño y Desarrollo.** Este requisito es aplicable parcialmente para los planes y programas de estudio que se consideran ya que son realizados por el Tecnológico Nacional de México, y éste los envía al instituto quien los considera como un documento de origen externo y los controla de acuerdo a los lineamientos determinados para el control de este tipo de documentos.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 8 de 29          |

**8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.** Este requisito no es aplicable para el inciso **f) Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio** debido a que el **Servicio Educativo** sólo se puede verificar mediante acciones del “Programa de Seguimiento a Egresados del Instituto Tecnológico de Tuxtepec” y la medición de la **Retroalimentación del cliente (ITTUX-CA-PO-005-01)**, posteriores.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.** Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SGC de este Instituto termina con la entrega del Título y por lo tanto no existen condiciones controladas para esta actividad, ya que la cedula profesional ahora será tramitada directamente por el egresado.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El Sistema de Gestión de la Calidad está integrado por seis procesos:

1. Ingreso
2. Académico
3. Vinculación
4. Egreso
5. Planeación
6. Administración de los recursos

La secuencia e interacción se describe en el mapa de procesos (**Fig.1**) y en la **Ficha de descripción de proceso (ITTUX-CA-MC-001-04)**, las características de cada proceso.

|                                                                                  |                                 |  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               |  | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 |  | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 |  | Página 9 de 29          |

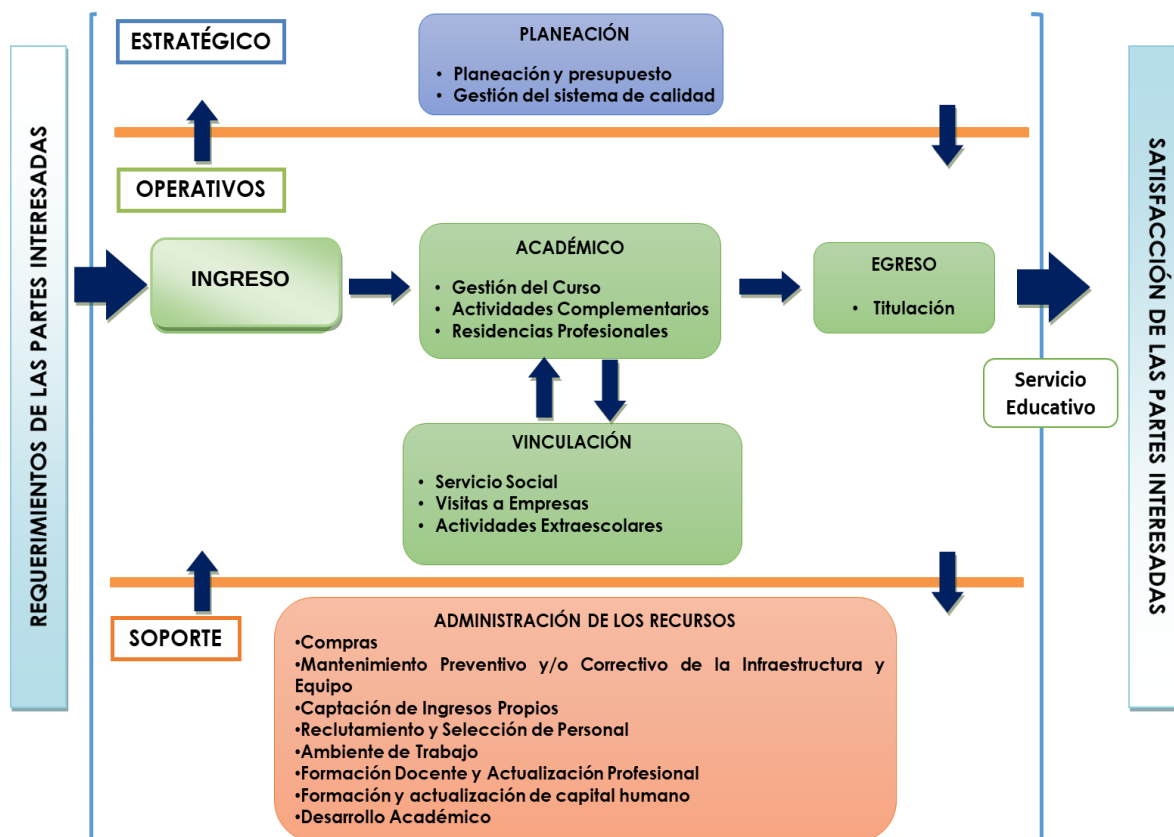


Fig.1 Mapa de procesos

## 5. LIDERAZGO

### Liderazgo y compromiso

La Dirección del Instituto Tecnológico de Tuxtepec ejerce un liderazgo efectivo y participativo en los ámbitos de influencia que a continuación se describe:

- ✓ Determina la dirección estratégica de la institución con el establecimiento y revisión periódica de la Política y Objetivos de la calidad, entre otros aspectos de interés necesarios para planificación y requerimientos de las partes interesadas.
- ✓ Propone las directrices que permitan un mejor desempeño para el mantenimiento del SGC en función del enfoque a proceso y el pensamiento basado en riesgos.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 10 de 29         |

- ✓ Dirige las reuniones necesarias para la revisión del sistema de gestión de la calidad, y se asegura del cumplimiento a los acuerdos y compromisos establecidos al interior de la alta dirección, y las que se delegan al resto de los líderes de la organización.
- ✓ En las reuniones con la dirección se promueve el rendimiento de cuentas en relación a la eficacia del SGC, para la toma de decisiones que permitan la adaptabilidad de la organización a su contexto actual.
- ✓ Determina y autoriza la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación y mejora continua del SGC, a través de los planes y programas destinados para ello (PDI, PTA, POA).
- ✓ Se interesa por mantener la integridad del SGC, cuando se planifican e implementan cambios derivados de la mejora.
- ✓ Fomenta el compromiso de toda la institución sobre la importancia de su contribución en la eficacia del SGC.
- ✓ Toma en cuenta la participación de los demás líderes que conforman la organización en función de la forma en que aplica a su área de responsabilidad.

## Enfoque al cliente

La alta dirección considera la importancia de conservar la confianza de los estudiantes que integran la matrícula del Instituto Tecnológico de Tuxtepec en relación al servicio educativo que reciben.

Es de interés de la alta dirección que la gestión del sistema de la calidad logre satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar sus expectativas, por lo que toma en cuenta las necesidades presentes y futuras que puedan existir.

El **enfoque al cliente** se refuerza de la siguiente manera a través de toda la organización:

- Continuamente se revisa que los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio educativo se encuentren vigentes.
- Se lleva a cabo un análisis de los riesgos y oportunidades con base en lo solicitado por la alta dirección.
- Fomenta que los objetivos de mejora de la organización correspondan con las necesidades y expectativas de los clientes, cuando así lo requiere.
- Mide la satisfacción de los clientes y actúa sobre los resultados obtenidos en la revisión por la dirección de manera que se puedan planificar las mejoras en el servicio educativo.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 11 de 29         |

- Comunica y permite que todo el personal asignado atienda y capte las necesidades y expectativas de los estudiantes.
- Desarrolla una gestión sistemática de las relaciones con los estudiantes. Las relaciones comienzan desde el primer contacto por cualquier medio hasta el seguimiento al egreso del profesional titulado.

## Política de calidad

La Dirección decide la frecuencia de revisión de la política de calidad, para que esta se encuentre acorde con la dirección estratégica de la institución y lo establecido por el TecNM, entre otras partes interesadas. La política de calidad es congruente con la planeación estratégica de la cual se derivan los objetivos de la calidad.

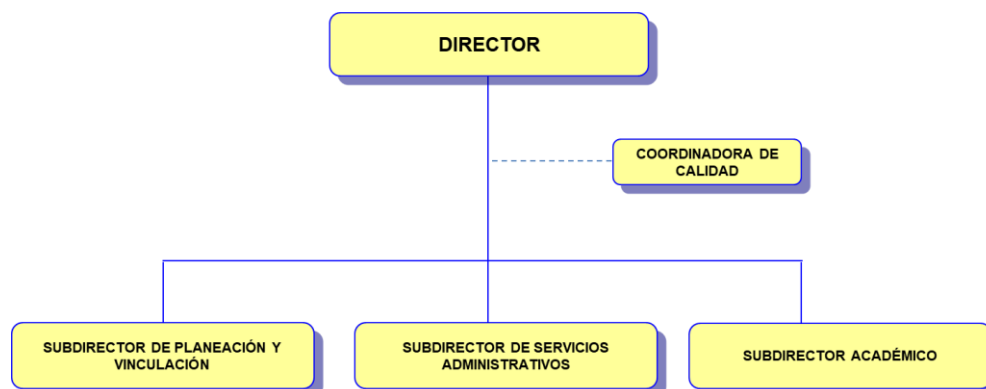
***“El Instituto Tecnológico de Tuxtepec establece el compromiso de mantener todos sus procesos, orientados hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001”***

Cada vez que se revisa, mejora o modifica se difunde a toda la organización, a través de diversos medios.

## Roles, responsabilidades y autoridades

El organigrama del Instituto Tecnológico de Tuxtepec se encuentra plasmado en el manual de organización de los Institutos Tecnológicos y como complemento a dicho manual se establece el organigrama de la alta dirección del SGC (Fig. 2).

|                                                                                  |                                        |  |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|--------------------------------|
|  | <b>Manual de Calidad</b>               |  | <b>Código: ITTUX-CA-MC-001</b> |
|                                                                                  |                                        |  | <b>Revisión: 26</b>            |
|                                                                                  | <b>Referencia: Norma ISO 9001:2015</b> |  | <b>Página 12 de 29</b>         |



**Fig. 2 Organigrama de la alta dirección**

La alta dirección se asegura de que están bien definidos los roles, autoridades y responsabilidades de todo el personal de la organización y son comunicadas desde su ingreso al Instituto Tecnológico de Tuxtepec.

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el Manual de organización del Instituto Tecnológico de Tuxtepec. Existen roles que pueden ser asignados por la dirección o por los diferentes líderes en cada proceso, y están documentados en oficios que emite la institución internamente. Cada responsable de proceso se asegura de que las salidas previstas cumplen con lo establecido en la planificación y la mejora del servicio educativo.

## **6. PLANIFICACIÓN**

Durante las actividades de planificación del Instituto Tecnológico de Tuxtepec la organización revisa el análisis de la información del entorno externo y los aspectos de interés interno, los requerimientos y expectativas de las partes interesadas para:

- Planificar o promover los ajustes a los procesos del SGC necesarios para alcanzar los resultados previstos, promoviendo el seguimiento, la medición de los procesos y el análisis de datos; así como la necesidad de recursos.
- Promover el logro de la mejora: estableciendo un tipo de medición de la eficacia.
- Planificar el servicio educativo fortaleciendo las mejores prácticas docentes para realizar un servicio educativo que se relacione con la gestión del riesgo (plan de calidad).

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 13 de 29         |

- Establecer una metodología adecuada al Instituto Tecnológico de Tuxtepec donde sea posible anticipar que ocurra una situación no deseada con la posibilidad de actuar con carácter preventivo lo antes posible.
- Facilitar la comunicación interna con un enfoque basado en riesgos donde todas las posibilidades de fallo puedan ser tomadas en cuenta de forma sistemática.
- Promover la participación y el trabajo en equipo considerando los conocimientos en común de todas las áreas afectadas.
- Planificar e implementar auditorías internas y analizar los resultados para tomar acciones de mejora.

## Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Con carácter general se considera un riesgo a cualquier amenaza, como un evento, acción u omisión que pueda impedir al Instituto Tecnológico de Tuxtepec lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.

Para su análisis se pueden emplear varias herramientas y técnicas como, por ejemplo: entrevistas estructuradas con expertos en el área de interés, reuniones con líderes y con personal de todos los niveles de la organización, lluvias de ideas con los responsables de procesos, entrevistas e indagaciones con personas ajenas a la entidad, herramientas estadísticas, entre otras; y se propone realizar revisiones periódicas de factores económicos y tecnológicos que puedan afectar a la organización, también entre otros factores.

Con base en lo anterior se cuenta con una metodología descrita en el **Instructivo de Trabajo para la Gestión de riesgos (ITTUX-CA-IT-02)** que contempla las siguientes etapas:

- Contexto Estratégico
- Identificación de riesgos
- Análisis de riesgos
- Valoración de riesgos
- Políticas de Administración de Riesgos en función de las disposiciones de la dirección

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 14 de 29         |

Para la formulación y operacionalización de la política de administración del riesgo es fundamental tener claridad de la misión institucional, sus objetivos y tener una visión sistémica de la gestión. Por ende, el diseño se establece a partir de la identificación de los factores internos o externos a la entidad que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de sus objetivos.

El monitoreo está a cargo de los responsables de los procesos y de la Coordinación de Calidad, su finalidad principal es aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo, quien comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación los resultados, propuestas de tratamiento y mejoramiento para las situaciones detectadas en la revisión por la dirección para su atención.

## Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Para definir el plan estratégico o **Plan Rector de Calidad (ITTUX-CA-MC-001-03)** se asignan responsables en las funciones y niveles pertinentes del Instituto y los Objetivos de la Calidad establecidos se miden a través de los indicadores mostrando coherencia con la Política de Calidad, considerando lo siguiente:

- Propósitos de la organización: Misión, Visión y Valores.
- Historia y situación actual.
- La dirección estratégica y las estrategias a aplicar.
- Análisis externo: conocer oportunidades y amenazas.
- Análisis interno: detectar las fortalezas y debilidades.
- Formular y evaluar la implementación de estrategias para garantizar la pertinencia y aumentar la satisfacción del cliente.
- Reflejar conclusiones finales para tomar decisiones.

## Planificación de los cambios

Los cambios en el Sistema de Gestión de la calidad serán revisados previamente por el Comité de Calidad, para posteriormente ser considerados como parte de la mejora.

Para evitar situaciones que puedan poner en riesgo la integridad del sistema de gestión será necesario someterlo a un análisis con base al **Instructivo de Trabajo para la Gestión de Riesgos (ITTUX-CA-IT-02)**.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 15 de 29         |

La Dirección aprobará o no el cambio una vez que se demuestre que la integridad del sistema de gestión de calidad no se verá afectada. A partir de entonces se llevarán a cabo los cambios de forma planificada para determinar los recursos necesarios y asignar o reasignar las responsabilidades y autoridades que correspondan.

## 7. APOYO

La Dirección comunica anualmente en el tercer trimestre del año a los líderes de cada proceso, la calendarización para la elaboración de los planes y programas destinados a la prospección de recursos correspondientes al siguiente año fiscal, solicitado por el Tecnológico Nacional De México para la distribución de recursos federales. Las formas de determinar los recursos necesarios para la operación del Instituto Tecnológico de Tuxtepec se establecen dentro del PIA y el POA institucional. Internamente se cuenta con en el **Procedimiento para la Captación de Ingresos Propios (ITTUX-AD-PO-002)** para apoyar en el cumplimiento del **Plan Rector de Calidad (ITTUX-CA-MC-001-03)**.

### Infraestructura

El Instituto Tecnológico de Tuxtepec determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye:

- Aulas, sala audiovisual, talleres, laboratorios, centro de cómputo, centro de información (biblioteca), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- Parque vehicular.

En el **Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo (ITTUX-AD-PO-001)** se describen las actividades que se llevan a cabo para dar atención a las solicitudes de servicio por parte de los usuarios.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 16 de 29         |

## Ambiente para la operación de los procesos

Las condiciones adecuadas para la realización del servicio educativo, se determinan con base en los requerimientos necesarios para minimizar el impacto de las condiciones climáticas de la zona geográfica en la que se ubica el Instituto Tecnológico de Tuxtepec.

En el **Procedimiento para determinar y gestionar ambiente de trabajo (ITTUX-AD-PO-007)** donde a partir de la aplicación de la **encuesta para determinar el ambiente de trabajo (ITTUX-AD-PO-007-01)** al personal del Instituto Tecnológico de Tuxtepec, se obtiene información para la mejora de las condiciones de trabajo.

El Instituto Tecnológico de Tuxtepec inicia la implementación de otros programas institucionales tales como: Protección Civil, Comisión Mixta de Seguridad e Higiene y Espacios Libres de Humo de Tabaco.

## Conocimiento de la organización

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tuxtepec considera que los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio educativo se garantizan a través de la formación docente que fortalece los perfiles específicos para las actividades a desempeñar dentro del aula y el Programa de Capacitación al Personal Directivo, de Apoyo y Asistencia a la educación, para las áreas que intervienen en la prestación del servicio. Asimismo, reconoce la experiencia y conocimiento del personal académico de mayor trayectoria en la enseñanza y mediante dinámicas de pares, relaciona al personal con mayor experiencia con el de reciente ingreso para facilitar su incorporación al servicio educativo.

El Instituto Tecnológico de Tuxtepec es pionero en la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector educativo y posee conocimientos sobre la mejora en el servicio educativo de calidad, mismos que actualiza en función de los acontecimientos del país relativos a la educación.

## Competencia

El responsable del proceso de administración de los recursos a través del departamento de recursos humanos atiende las necesidades del Instituto Tecnológico de Tuxtepec y presenta las propuestas para lo procedente.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 17 de 29         |

La competencia del personal queda determinada y descrita en el Manual de organización del Instituto Tecnológico de Tuxtepec.

La selección, contratación y desarrollo del personal se lleva a cabo conforme a las normas y lineamientos establecidos desde el Tecnológico Nacional De México y las establecidas por la SEP. Para ello se emplea el **Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de personal (ITTUX-AD-PO-003)**, **Procedimiento para la Formación Docente y Actualización Profesional (ITTUX-AD-PO-009)**, **Procedimiento Formación y actualización de capital humano (M00-PR-11)**, y el **Procedimiento para la Evaluación Docente por el Estudiante (ITTUX-CA-PO-005)** y el **Instructivo para la Evaluación Departamental y Autoevaluación del Docente (ITTUX-AD-IT-02)**.

El departamento de Recursos Humanos y el departamento de Desarrollo Académico son los responsables de llevar a cabo la evaluación de las competencias del personal con base en los perfiles de puestos ya existentes, con base en los resultados se desarrollan las siguientes actividades:

- Detección de necesidades de acciones formativas.
- Programación de la capacitación anual.
- Evaluación de la eficacia de las acciones formativas

Todas las evidencias sobre la competencia del personal se mantienen en expedientes a resguardo del área de recursos humanos y desarrollo académico.

## Toma de conciencia

La alta dirección en conjunto con la Coordinación de Calidad se asegura que todo el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye a la consecución de los Objetivos de la Calidad. A través de reuniones de trabajo y Capacitaciones internas.

## Comunicación

La alta dirección tiene la responsabilidad de comunicar al personal de toda la organización:

- La política y los objetivos de calidad.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 18 de 29         |

- La importancia de cumplir tanto los requisitos internos como con los regulatorios.
- La promoción de la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes a través de toda la Organización.
- Las responsabilidades definidas del personal y la conciencia de la relevancia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Cuando los requisitos del servicio cambian, asegurarse que el personal relevante sea informado de los cambios.

El Director del Instituto Tecnológico de Tuxtepec en coordinación con los Subdirectores mantiene los canales de comunicación formales para el seguimiento, retroalimentación y funcionamiento del SGC estableciendo la **Política de comunicación Institucional (ANEXO No. 1 de este Manual)**.

Para la alta dirección es importante que cada miembro del Instituto Tecnológico de Tuxtepec comprenda el valor de realizar su trabajo enfocado en la satisfacción de los clientes ya que puede verse afectada positiva o negativamente. El impacto se verá reflejado en la eficacia de las acciones designadas a la satisfacción y fidelización de los clientes, y por ende en un incremento de la matrícula.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC

El sistema de gestión de la calidad mantiene una estructura para la información documentada tanto de origen externo como interno en:

- Leyes, reglamentos, normas
- Lineamientos, políticas, directrices
- Manuales
- Procedimientos
- Instructivos de trabajo, métodos, técnicas
- Formatos y registros

Para la creación y actualización se cuenta con el **Procedimiento para el Control de la información documentada (ITTUX-CA-PG-001)**.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 19 de 29         |

## 8. OPERACIÓN

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

En el anexo 10 se indican los procesos que se contratan externamente, así como el tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos.

#### Preservación

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, título y cédula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento control de registros de calidad.

## 9. Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición y análisis

Para evaluar el desempeño del servicio, se emplean diferentes tipos de análisis.

De forma general se da atención con los siguientes pasos:

- 1) Encuesta para promover la obtención de la información relativa a la percepción de los estudiantes.
- 2) Auditoria de servicio: se realiza la medición del servicio conforme al plan de calidad, la atención en diferentes puntos del servicio educativo.
- 3) Auditorías internas.
- 4) Se realiza el análisis de datos correspondiente.
- 5) Se promueven acciones de mejora.
- 6) Si se requieren ajustes en el sistema: Seguimiento a las oportunidades de mejora, acciones correctivas o la mejora continua.
- 7) Recopilación de la información.
- 8) Entrada para la revisión por la dirección.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 20 de 29         |

- 9) La alta dirección analiza para su aprobación si se requiere inversión extraordinaria y promueve ajustes al presupuesto.
- 10) Realiza el seguimiento a los compromisos adquiridos.
- 11) Todos los procesos se involucran en la mejora continua.

El Sistema de Gestión de la Calidad, es revisado por la alta dirección en diversas reuniones con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, y se registran en el “Informe de Revisión de la Dirección” y en las minutas correspondientes.

Se establece que los resultados de la Revisión de la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora y la necesidad de proveer recursos para la institución.

En el informe de rendición de cuentas de cada año se envían los resultados al Tecnológico Nacional De México sobre los resultados de la gestión de planes y programas. Dicha información puede ser consultada en la página web



## 10. Mejora

La institución determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del servicio educativo prestado al estudiante, para las necesidades y expectativas de otras partes interesadas cuando así lo requiere, con el fin de aumentar su satisfacción.

En la mejora del SGC se considera la importancia de:

- a) Mejorar el servicio educativo en función de las necesidades y expectativas futuras.
- b) A través de la gestión de riesgos se pueden prevenir o reducir la incertidumbre de las amenazas.
- c) Fomentar la prevención para en lo posible evitar corregir o aplicar acciones correctivas, en pro de la madurez del SGC.
- d) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 21 de 29         |

Para dar atención a la mejora del sistema de gestión de la calidad se cuenta con un procedimiento y se emplean diversas herramientas de análisis cuando se requiere conocer el origen de las causas relacionadas a una No Conformidad o para prevenir las fallas si así según corresponda.

## 11.Registros

| Registros                                                                      | Tiempo de retención | Responsable de Conservarlo | Código             |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|--------------------|
| Formato para el Contexto de la Organización.                                   | 1 año               | CC                         | ITTUX-CA-MC-001-01 |
| Formato para la identificación, análisis y atención de las partes interesadas. | 1 año               | CC                         | ITTUX-CA-MC-001-02 |
| Formato para el Plan Rector de la Calidad                                      | 1 año               | CC                         | ITTUX-CA-MC-001-03 |
| Formato para la Ficha de Descripción de Procesos                               | 1 año               | CC                         | ITTUX-CA-MC-001-04 |
| Formato para el Plan de Calidad del Servicio Educativo                         | 1 año               | CC                         | ITTUX-CA-MC-001-05 |

## 12.Anexos

### Anexo 1. Política de Comunicación.

La correcta aplicación de la Política de Comunicación implica la definición de una serie de conceptos y/o ideas claves sobre la forma en que se llevarán a cabo las comunicaciones para el Instituto Tecnológico de Tuxtepec.

La comunicación interna es la herramienta mediante la cual una organización transmite deliberadamente su ideario institucional (visión, misión, valores, propósitos), difunde sus políticas y fomenta la creación de una identidad consistente con su declaratoria. Es también un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de innovaciones en la gestión buscando la alineación de los colaboradores y su adscripción al proyecto.

#### • Destinatarios de la Comunicación

- Aspirantes, Estudiantes y/ o egresados
- Personal docente y administrativo
- Directivos

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 22 de 29         |

- Empleadores
- Grupo de interés

- **Canales Oficiales de la Comunicación**

El Instituto Tecnológico de Tuxtepec propicia la existencia de un sistema de canales de comunicación:

| Canales                 | Audiencias                           |                                   |            |             |                   |
|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|------------|-------------|-------------------|
|                         | Aspirantes, Estudiante y/o Egresados | Personal docente y administrativo | Directivos | Empleadores | Grupos de interés |
| Email                   | ✓                                    | ✓                                 | ✓          | ✓           | ✓                 |
| Fondo de Pantalla       |                                      | ✓                                 | ✓          |             |                   |
| Web ITTUX               | ✓                                    | ✓                                 | ✓          | ✓           | ✓                 |
| Boletín digital ITTUX   | ✓                                    |                                   | ✓          |             |                   |
| Redes Sociales          | ✓                                    | ✓                                 | ✓          | ✓           | ✓                 |
| Eventos Institucionales | ✓                                    | ✓                                 | ✓          | ✓           | ✓                 |
| Tableros/Pizarrones     | ✓                                    | ✓                                 | ✓          |             |                   |
| Reuniones de trabajo    | ✓                                    | ✓                                 | ✓          |             |                   |
| Telefónicamente         | ✓                                    | ✓                                 | ✓          | ✓           | ✓                 |
| Medios impresos         | ✓                                    | ✓                                 | ✓          | ✓           | ✓                 |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 23 de 29         |

### 13. Cambio de Versión

| Cambio de versión |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº de revisión    | Fecha de actualización | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 26                | 20-Marzo-2023          | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 26</b> , actualización del año en curso del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-03), modificación del Instructivo de Trabajo para la Captura del Programa de Trabajo Anual y Presupuesto Anual ITTUX-PL-IT-01 a <b>Revisión 1</b> , modificación del Contrato del Estudiante ITTUX-IR-PO-001-03 a <b>Revisión 3</b> , modificación del Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo ITTUX-AD-PO-001 a <b>Revisión 4</b> . |
| 25                | 10-Agosto-2022         | Modificación del Instructivo de Trabajo para la Realización de Compras Directas ITTUX-AD-IT-01 a <b>Revisión 7</b> , modificación del formato ITTUX-AD-FO-01 de Selección y Evaluación de proveedores a <b>Revisión 4</b> , Modificación del Instructivo de trabajo para la gestión de riesgos y oportunidades ITTUX-CA-IT-02 a <b>Revisión 3</b> , Modificación del Formato de Matriz Institucional de Riesgos y Oportunidades ITTUX-CA-IT-002-01 a <b>Revisión 4</b> .                                                             |
| 24                | 31-Mayo-2022           | Modificación a los formatos ITTUX-VI-PO-001-01 Formato para Solicitud de Visitas a Empresas, ITTUX-VI-PO-001-06 Formato para la Evaluación del cumplimiento de objetivos de la visita a empresas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 24 de 29         |

|    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | 28-Marzo-2022   | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 23</b> , actualización de los indicadores del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-03) a <b>Revisión 13</b> , modificación del Formato para la Ficha de Descripción de Procesos (ITTUX-CA-MC-001-04) a <b>Revisión 1</b> , modificación del Formato para la identificación, análisis y atención de las partes interesadas. (ITTUX-CA-MC-001-02) a <b>Revisión 3</b> , modificación del Instructivo de Trabajo para la Gestión de Riesgos (ITTUX-CA-IT-002) a <b>Revisión 2</b> , modificación del Formato de Matriz Institucional de Riesgos y Oportunidades (ITTUX-CA-IT-002-01) a <b>Revisión 3</b> , modificación del Formato para el Contexto de la Organización (ITTUX-CA-MC-001-01) a <b>Revisión 2</b> , modificación del Instructivo de Trabajo para la realización de Compras Directas (ITTUX-AD-IT-01) a <b>Revisión 5</b> , modificación del Formato para las Entrada y Salida simultanea de almacén (ITTUX-AD-FO-04) a <b>Revisión 2</b> |
| 22 | 26-Marzo-2021   | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 22</b> , actualización de los indicadores del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-03) a <b>Revisión 12</b> , se modificó el Instructivo para la evaluación Departamental y Autoevaluación del Docente (ITTUX-AD-IT-02) a <b>Revisión 1</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 21 | 28-Febrero-2020 | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 21</b> , se modificó el Formato para el Contexto de la Organización ITTUX-CA-MC-001-01 a <b>Revisión 1</b> , se modificó el Formato para la identificación, análisis y atención de las partes interesadas. ITTUX-CA-MC-001-02 a <b>Revisión 2</b> , se modificó el Formato para el Plan de la Calidad del Servicio Educativo ITTUX-CA-MC-001-05 a <b>Revisión 6</b> , se modificó el Formato de Matriz de Riesgos ITTUX-CA-IT-002-01, se dio de baja el formato para Carta de Terminación de Servicio Social. ITTUX-VI-PO-002-06.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 20 | 15-Febrero-2019 | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 20</b> , actualización de los indicadores del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-03) a <b>Revisión 12</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 25 de 29         |

|    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | 31-Ago-2018     | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 19</b> , se modificó el Formato para la Identificación, Análisis y Atención de las Partes Interesadas (ITTUX-CA-MC-001-02) a <b>Revisión 1</b> , se modificó el Formato el Electrónico para el Seguimiento y Evaluación de las Partes Interesadas (ITTUX-CA-FE-04) a <b>Revisión 1</b> , se modificó el Instructivo de Trabajo para la Gestión de Riesgo (ITTUX-CA-IT-02) a <b>Revisión 1</b> , se modificó el Formato para el Mapa de Riesgo pasando a ser una Matriz (ITTUX-CA-IT-02-001) a <b>Revisión 1</b> , Se agregó un indicador en el Proceso Académico en el Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-03) a <b>Revisión 11</b> , Se modificó el Procedimiento de Gestión del Curso (ITTUX-AC-PO-004) a <b>Revisión 4</b> , se modificó el procedimiento para la Titulación (ITTUX-EG-PO-001) a <b>Revisión 4</b> , se modificó el Procedimiento para la Formación Docente y Actualización Profesional (ITTUX-AD-PO-009) a <b>Revisión 7</b> . |
| 18 | 23-Marzo-2018   | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 18</b> para dejar como documento "Maestro" en el cual se establece como dar cumplimiento a las cláusulas que marca la Norma ISO 9001:2015.<br>Se dan de baja todos los anexos y se dan de alta como registros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 17 | 24 Febrero 2017 | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 17</b> , actualización de los indicadores del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-04) a <b>Revisión 9</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07) Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 17</b> , se modifica el Anexo 08 (ITTUX-CA-MC-001-08) Lista Maestra de Documentos de Origen Externo, a <b>Revisión 6</b> , actualización de la Lista Maestra para el control de los Registros de Calidad del SGC (ITTUX-CA-MC-001-09) a <b>Revisión 12</b> , por modificación del Procedimiento para la Formación Docente y Actualización Profesional a <b>Revisión 5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 16 | 23-Junio-2016   | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) en el punto 7.3 en lo relativo a las exclusiones, a <b>Revisión 16</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07) Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 16</b> , se modificó el Anexo 5 (ITTUX-CA-MC-005) Plan de Calidad del Servicio Educativo, a <b>Revisión 4</b> , se modificó el registro (ITTUX-VI-PO-001-05) Formato para Reporte de Resultados e incidentes en Visita, a <b>Revisión 2</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 26 de 29         |

|    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | 09-Febrero-2016 | Se modificó el Manual de Calidad (ITTUX-CA-MC-001) a <b>Revisión 15</b> , actualización de los indicadores del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-04) a <b>Revisión 8</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 15</b> , Lista Maestra para el control de los Registros de Calidad del SGC a <b>Revisión 11</b> , por modificación del Procedimiento para la Captación de Ingresos Propios a <b>Revisión 2</b>                       |
| 14 | 02-Julio-2015   | Se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 14</b> , el Anexo 9 (ITTUX-CA-MC-001-09), Lista Maestra para el control de los Registros de Calidad del SGC. a <b>Revisión 10</b> , por modificación del Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo <b>Revisión 2</b> y el Instructivo de Trabajo del SGC para la Realización de Compras Directas a <b>Revisión 2</b>                     |
| 13 | 06-Marzo-2015   | Actualización de los indicadores del Plan Rector. (ITTUX-CA-MC-001-04) a <b>Revisión 7</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 13</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12 | 30-Junio-2014   | Se modifica el anexo 5 (ITTUX-CA-MC-001-05) Plan de Calidad del Servicio Educativo, a <b>Revisión 3</b> , Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 12</b> , Anexo 8 (ITTUX-CA-MC-001-05) Lista Maestra de Documentos de Origen Externo a <b>Revisión 6</b>                                                                                                                                                                                          |
| 11 | 20-Febrero-2014 | Actualización de los indicadores del Plan Rector. ITTUX-CA-MC-001-04 a <b>Revisión 6</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 11</b> , Anexo 9 Lista maestra para el control de los registros de calidad a <b>Revisión 8</b> . Se modifica Procedimiento para la Inscripción de Estudiantes (ITTUX-AC-PO-001) a <b>Revisión 3</b> y Procedimiento para la Reinscripción de Estudiantes (ITTUX-AC-PO-002) a <b>Revisión 2</b> . |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 27 de 29         |

|    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 16 –Agosto-2013 | Actualización del Anexo 7 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados a <b>Revisión 10</b> , se modifica Anexo 8 Lista Maestra de Documentos de origen externo a <b>Revisión 5</b> , Actualización del Anexo 9 lista maestra para el control de los registro de calidad del SGC a revisión 7 por modificación del Procedimiento para el Servicio Social y el Procedimiento para la Formación Docente y Actualización Profesional.                                                                                                                                |
| 9  | 12 –Junio-2013  | Actualización del Anexo 7 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados a <b>Revisión 9</b> , se modifica Anexo 8 Lista Maestra de Documentos de origen externo a <b>Revisión 4</b> , por modificación del Procedimiento para la Formación Docente y Actualización Profesional.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8  | 04-Marzo-2013   | Actualización de los indicadores del Plan Rector. ITTUX-CA-MC-001-04 a <b>Revisión 5</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 8</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7  | 08-Febrero-2012 | En el Manual de Calidad se declara el Anexo 11 Política de calidad <b>Revisión. 1</b> (ITTUX-CA-MC-001-11),<br>Actualización de los indicadores del Plan Rector. ITTUX-CA-MC-001-04 a <b>Revisión 4</b> , se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 7</b> , <b>Anexo 9</b> Lista Maestra de Documentos para el Control de Registros de Calidad del SGC (ITTUX-CA-MC-001-09) a <b>Revisión 6</b> . Por actualización de Procedimientos y Manual.                                                    |
| 6  | 30-mayo-2011    | En el Manual de Calidad se declara el Anexo 10 Lista de<br>Procesos Externos (ITTUX-CA-MC-001-10), y en el punto 4 se agrega (En el Anexo 10 se indican los procesos que se contratan externamente, así como el tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos).<br>Se modifica el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 6</b> , Anexo 9 (ITTUX-CA-MC-001-09), Lista Maestra para el Control de los Registros de Calidad del SGC a <b>Revisión 5</b> , Por actualización de procedimientos y manual. |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 28 de 29         |

|   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 09-Febrero-2011    | <p>Se modifican el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, a <b>Revisión 5</b> por la actualización del Plan Rector de Calidad y el Anexo 4 (ITTUX-CA-MC-001-04), Plan Rector de Calidad, a <b>Revisión 3</b>, por la actualización de los indicadores.</p> <p>Se modifican el Anexo 8 (ITTUX-CA-MC-001-08), Lista Maestra de Documentos De Origen Externo, a <b>Revisión 3</b> y el Anexo 9 (ITTUX-CA-MC-001-09), Lista Maestra para el control de los Registros de Calidad del SGC, a <b>Revisión 4</b>; por la actualización de procedimientos y formatos del SGC de la DGEST.</p> |
| 4 | 24-Septiembre-2010 | <p>Se modifican el Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados a <b>Revisión 4</b> y el Anexo 9 (ITTUX-CA-MC-001-09), Lista Maestra para el control de los Registros de Calidad del SGC. a <b>Revisión 3</b>; por cambios del Procedimiento para la Formación Docente y Actualización Profesional <b>ITTUX-AD-PO-009</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3 | 10-Junio- 2010.    | <p>Corrección de la interacción de los Procesos del Anexo 6 (ITTUX-CA-MC-001-06), Mapa e Interacciones de Procesos, actualización del Anexo 2 (ITTUX-CA-MC-001-02) Responsabilidad y Autoridad del SGC, y del Anexo 7 (ITTUX-CA-MC-001-07), Lista Maestra de Documentos Internos Controlados y se hace la declaración que en el anexo 8 (ITTUX-CA-MC-001-08), Lista Maestra para el Control de los Registros de Calidad del S.G.C., se especifican los procedimientos de carácter interno (DGEST) que afectan la conformidad del servicio educativo, con los requisitos que estipula la norma ISO 9001:2008.</p>              |
| 2 | 12-febrero-2010    | <p>Actualización de los indicadores del Plan Rector. ITTUX-CA-MC-001-04.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                  |                                 |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
|  | Manual de Calidad               | Código: ITTUX-CA-MC-001 |
|                                                                                  |                                 | Revisión: 26            |
|                                                                                  | Referencia: Norma ISO 9001:2015 | Página 29 de 29         |

|   |                    |                                                                                                 |
|---|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 11-septiembre-2009 | Aprobado para su uso de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008. |
|---|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|