



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCo

Versión: 14

Pág.: 1 de 36



TESCo
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

Elaboró	Calidad Educativa Visto Bueno	Autorizó
Sello de la Jefatura del Departamento de Calidad Educativa	Sello de la Jefatura del Departamento de Calidad Educativa	Sello de la Subdirección de Planeación y Apoyos Tecnológicos
25 de febrero de 2026	25 de febrero de 2026	27 de febrero de 2026

CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

No. De Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
10	15 de septiembre de 2023	Modificación en la redacción considerando el lenguaje incluyente de acuerdo con la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. en Igualdad Laboral y No Discriminación. Modificación del formato con campos de ayuda para su requisición Modificación en el cuadro de validaciones, siendo el dueño del Proceso quien autoriza el documento. Cambio de Encargada del Despacho de los Asuntos del Departamento de Calidad Educativa.
11	23 de mayo de 2024	Actualización del nombre del Subdirector de Planeación y Apoyos Tecnológicos y la Jefa del Departamento de Calidad Educativa.
12	05 de noviembre de 2024	Modificación del cuadro de firmas de autoridades, eliminando nombres y firmas de quien elabora el documento y validando con sello de las áreas responsables del SCC del TESCo (dueño del subproceso y dueño del proceso) del documento en cuestión. Acuerdo autorizado por el Comité de Calidad en la Segunda Reunión de Revisión por Dirección 2024.
13	07 de febrero de 2025	Se renueva la certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco con la Norma NMXCC-9001 IMNC-2015/ISO 9001:2015, actualizando el alcance del Certificado emitido por la empresa NYCE.
14	27 de febrero de 2026	Baja del subproceso PO-PL-TESCo-05 Programa Anual del TESCo, para convertirse en Actividad, con el código ACT-PL-TESCo-01 Elaboración del programa Anual del TESCo. Baja del subproceso PO-AC-TESCo-01 Elaboración y Aprobación de la Instrumentación Didáctica, para convertirse en Instructivo con el código INS-AC-TESCo-01 Instructivo de Trabajo para la Elaboración de la Instrumentación Didáctica. Así como el acuerdo de La Primera Sesión Extraordinaria de Reunión de Revisión por la Dirección General al Sistema de Gestión de la Calidad del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco del Ejercicio 2026 Vigésima Primera Sesión Extraordinaria del Comité De Calidad No. ACUERDO RxDyCC/02/21EX/2026 La alta Dirección y los integrantes del Comité de Calidad del TESCo. aprueban por unanimidad la eliminación de las versiones obsoletas, conservando solo las 5 más actuales.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 2 de 36	

Índice

0. Introducción:	5
0.1 Organigrama	5
0.2 Responsabilidades y Autoridades	6
1. Objeto y campo de aplicación	7
1.1 Objeto	7
1.2 Operación del SGC	7
1.3 Misión, Visión y Valores	8
1.3.1 Misión	8
1.3.2 Visión	8
1.3.3 Valores	8
1.3.4 Estructura del Sistema de Gestión de Calidad	9
2. Referencias normativas	9
3. Términos y definiciones	10
4 Contexto de la organización	13
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	13
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	14
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	14
5 Liderazgo	17
5.1 Liderazgo y compromiso	17
5.1.1 Generalidades	17
5.1.2 Enfoque a la comunidad estudiantil	18
5.2 Política	18
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	18
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	18
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	19

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 3 de 36	

6. Planificación	19
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	19
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	19
6.2.1 Objetivos de Calidad	19
6.2.2 Al planificar como lograr los objetivos de calidad	20
6.3 Planificación de los cambios.....	20
7. Apoyo	20
7.1 Recursos	20
7.1.1 Generalidades	21
7.1.2 Personas	21
7.1.3 Infraestructura	21
7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo	21
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	22
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	22
7.2 Competencia	22
7.3 Toma de conciencia	23
7.4 Comunicación	23
7.5 Información documentada.....	23
7.5.1 Generalidades	23
7.5.2 Creación y actualización	24
7.5.3 Control de la Información Documentada	24
8. Operación	24
8.1 Planificación y control operacional	24
8.2 Requisitos para el Servicio Educativo.....	25
8.2.1 Comunicación con la comunidad estudiantil	25
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.....	25
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.	26

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 4 de 36	

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo	26
8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.	26
8.3.1 Generalidades.....	27
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	27
8.4.1 Generalidades.....	27
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	27
8.4.3 Información para los proveedores externos.	27
8.5 Producción y provisión del servicio educativo.	28
8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.....	28
8.5.2 Identificación y trazabilidad.	29
8.5.3 Propiedad del cliente.....	29
8.5.4 Preservación	29
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	29
8.5.6 Control de los cambios	29
8.6 Liberación del servicio educativo.....	30
8.7 Control de las salidas no conformes.....	30
9 Evaluación del desempeño.	30
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	30
9.1.1 Generalidades.....	30
9.1.2 Satisfacción del estudiante	31
9.1.3 Análisis y evaluación	31
9.2 Auditoría Interna	31
9.3 Revisión por la dirección	32
9.3.1 Generalidades.....	32
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	32
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	33
10 Mejora.....	33

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



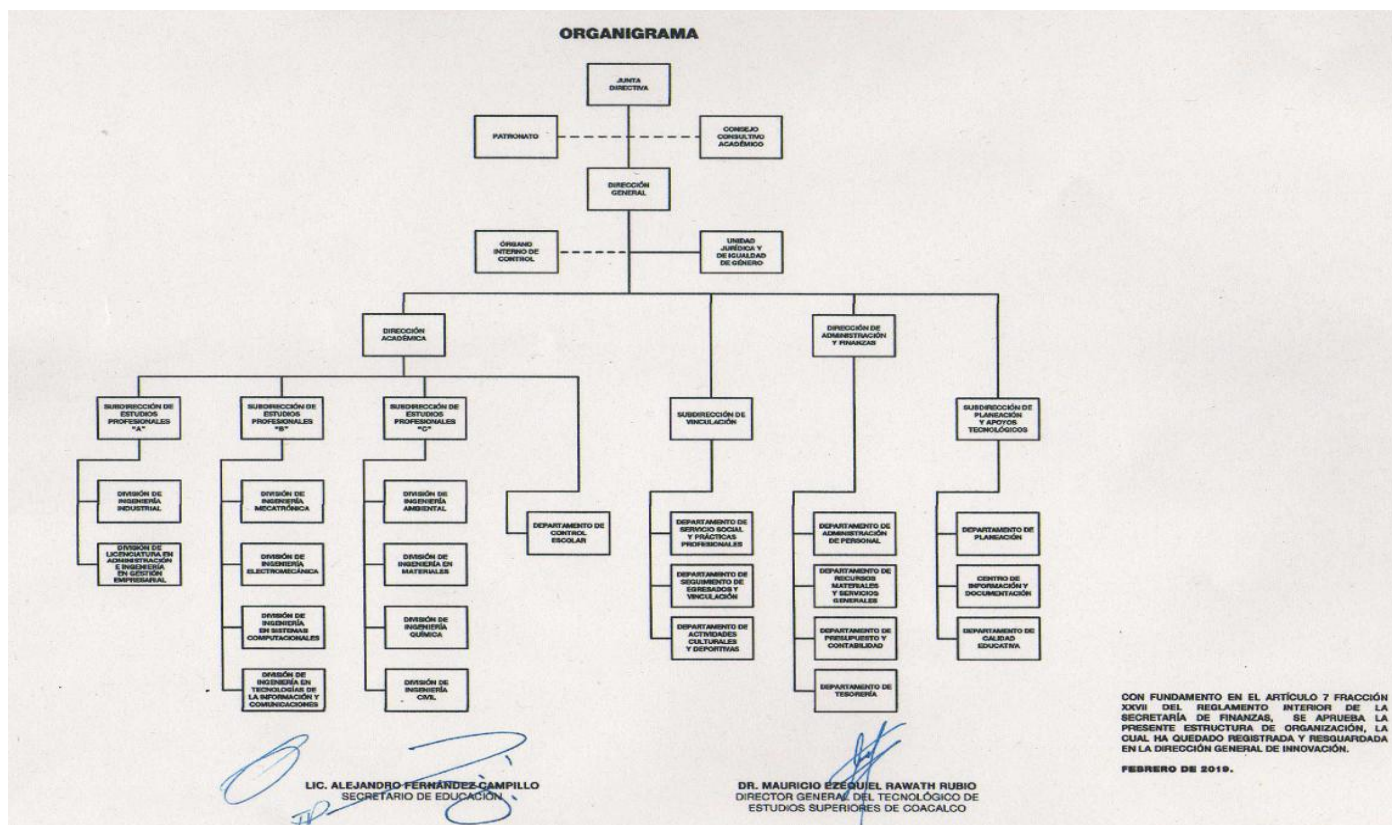
10.1 Generalidades	33
10.2 No conformidad y acción correctiva	33
10.2.1 Cuando ocurre una No conformidad	33
10.2.2 El Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila conserva Información Documentada.	34
10.3 Mejora continua	34

0. Introducción:

El presente Manual de Calidad tiene el objetivo de dar a conocer el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del **Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila**, con base en la Norma ISO 9001:2015.

0.1 Organigrama

La estructura orgánica autorizada para el **Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila** se encuentra disponible en la página web de la misma. **Estructura Anexo 4.**



TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 6 de 36	

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (en adelante TESCo)** es constituido como Organismo Público Descentralizado de carácter Estatal mediante decreto 158-Ley publicado en el periódico oficial Gaceta del Gobierno de fecha 04 de septiembre de 1996 y su proceso fundamental es el servicio de enseñanza-aprendizaje y mediante el cual imparte los siguientes programas educativos de nivel licenciatura:

1. Ingeniería Electromecánica.
2. Ingeniería Industrial.
3. Ingeniería en Sistemas Computacionales.
4. Licenciatura en Administración.
5. Ingeniería Mecatrónica.
6. Ingeniería Ambiental.
7. Ingeniería en Gestión Empresarial.
8. Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
9. Ingeniería en Materiales.
10. Ingeniería Química.
11. Ingeniería Civil.

Así como por los siguientes Programas de Posgrado:

1. Maestría en Ciencias en Ingeniería Industrial.
2. Especialización en Automatización Industrial.
3. Maestría en Administración.
4. Especialización en Logística y Cadena de Suministros.
5. Maestría en Sistemas Ambientales.

El **TESCo** se encuentra ubicado en Av. 16 de septiembre No. 54 Colonia Cabecera Municipal, Municipio de Coacalco de Berriozábal, Estado de México.

0.2 Responsabilidades y Autoridades

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de Organización vigente que en conjunto con el Organigrama determina las áreas que operan en el **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco**. De manera adicional y a manera de complemento se definen en el presente Manual la **Relación de Subprocesos del TESCo FO-TESCo-99** donde se identifican las áreas responsables de cada uno de los subprocesos que conforman el SGC, la **Matriz Responsabilidad y Autoridad Anexo 6** relativas al Sistema de Gestión de Calidad y la **Matriz de Responsabilidad Anexo 5** que establece los apartados de la Norma ISO 9001:2015 aplicables a cada subproceso.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 7 de 36	

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 la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, y en su equivalente Nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de las y los Estudiantes y partes interesadas, y con los Objetivos de Calidad establecidos por la institución.

1.2 Operación del SGC

El Sistema de Gestión de Calidad del **TESCo** ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en el mismo, a través de la coordinación del departamento de Calidad Educativa. Para los efectos del SGC del **TESCo**, en el **Subproceso Información Documentada PO-CA-TESCo-01** y en la **Lista de Información Documentada FO-TESCo-01** se relacionan todos los procesos, subprocesos, formatos y anexos que lo conforman.

Particularidades de operación del SGC en el **TESCo**:

- En los Subprocesos se podrán reasignar las responsabilidades cuando la estructura del Tecnológico así lo requiera y lo autorice su Dirección General.
- Los Subprocesos se llevarán a cabo tanto para nivel Licenciatura como para nivel Posgrado, según proceda, y esta procedencia quedará registrada en la **Relación de Subprocesos del TESCo FO-TESCo-99**.
- Los servicios de laboratorios y talleres se realizan en función de los medios disponibles de la institución y se llevarán a cabo de acuerdo con el **Subproceso de Gestión del Uso de Talleres y/o Laboratorios para la realización de Actividades Curriculares y Cocurriculares PO-AC-TESCo-07**.
- Las actividades deportivas y culturales se ofrecen en función de las posibilidades del plantel y se llevarán a cabo de acuerdo con el **Subproceso de Actividades Culturales y Deportivas PO-VI-TESCo-05**.
- Los y las Proveedores (as) externos que afectan la realización del producto se encuentran definidos en el **Subproceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios PO-AD-TESCo-01**.
- La selección y evaluación de proveedores (as) se realiza por lo menos una vez al año.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 8 de 36	

1.3 Misión, Visión y Valores.

1.3.1 Misión.

“Somos una institución pública de Educación Superior Tecnológica que forma de manera integral profesionistas e investigadores, creativos e innovadores, capaces de resolver problemas de su ámbito laboral y de apoyar el desarrollo tecnológico; a través de la oferta de programas educativos de licenciatura y posgrado reconocidos por su calidad, con un enfoque de responsabilidad social basado en valores y el respeto al medio ambiente”.

1.3.2 Visión.

“Consolidarse como una institución pública de Educación Superior Tecnológica que fomenta la investigación básica, aplicada y el desarrollo tecnológico vinculado con las empresas e instituciones nacionales e internacionales a través de sus estudiantes, egresados, profesores e investigadores enfocados en las áreas de automatización y control, manufactura avanzada y desarrollo sustentable”.

1.3.3 Valores.

A fin de guiar y orientar las acciones cotidianas y del personal, el **TESCo** define los siguientes valores institucionales:

El ser humano.

La existencia de una institución se justifica sólo si los resultados de sus trabajos inciden en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

El espíritu de servicio.

Es la actitud que debe distinguir al personal del **TESCo** por el profesionalismo en su desempeño.

El liderazgo.

Es la capacidad que debe caracterizar al personal del Tecnológico para integrarse en la conducción innovadora, visionaria, participativa y comprometida.

El trabajo en equipo.

Es el proceso que se realiza de manera armónica, en el que las actitudes multiplican los logros en la consecución de objetivos comunes y se propicia el desarrollo de las personas.

La calidad.

Es la cultura compartida por el personal del **TESCo** que lo motiva a transformar su forma de ser y hacer las cosas con los más altos estándares de servicio.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

1.3.4 Estructura del Sistema de Gestión de Calidad



Tal como se indica, el Sistema de Gestión de Calidad está conformado por su Manual de Calidad, Procesos de Calidad, Subprocesos Operativos e Información Documentada.

2. Referencias normativas

El presente Manual contiene conceptos y directrices del Sistema de Gestión de Calidad y así mismo los estipulados en las Normas:

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad-requisitos.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad-Vocabulario.
- ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión.
- Manual General de Organización del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, Vigente.
- Norma Mexicana en Igualdad Laboral y NO Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Vigente.
- Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México, Vigente.
- Manual para la operación de la Educación Dual en los tipos educativos Medio Superior y Superior en el Estado de México (Metodología y Criterios).

Así como la demás normatividad aplicable a cada proceso y subproceso.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCo

Versión: 14

Pág.: 10 de 36



TESCo
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

3. Términos y definiciones

Para una mejor comprensión y manejo del presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad del **TESCo**, se definen los términos y definiciones utilizados:

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una Observación, Oportunidad de Mejora y/o No Conformidad detectada. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

ALTA DIRECCIÓN: Dirección General, Titular de la Unidad Jurídica y de Igualdad de Género, Dirección Académica, Dirección de Administración y Finanzas, Subdirección de Planeación y Apoyos Tecnológicos y Subdirección de Vinculación.

ÁREAS: Subdirecciones de Estudios Profesionales, Jefaturas de División, Jefaturas de Departamento y Jefatura del Centro de Información y Documentación.

AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría y los requisitos normativos establecidos.

CLIENTE: ESTUDIANTE: Persona inscrita en el plantel de la organización que recibe el Servicio Educativo.

CONTRATO: Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (el Tecnológico y la o el Estudiante).

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudios en cada asignatura.

EDUCACIÓN: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del Ser Humano.

EDUCACIÓN DUAL: Modelo de educación que, fundamentado en el Manual para la operación de la Educación Dual en los tipos educativos Medio Superior y Superior en el Estado de México, alinea las necesidades, áreas de oportunidad de desarrollo económico, industrial, tecnológico, social y de nodos educativos productivos o demanda de los sectores privado, público y social, con los perfiles de las instituciones educativas del tipo medio superior y superior. En este modelo se conjugan las competencias adquiridas en los espacios educativos, con la práctica laboral o profesional, contribuyendo a fortalecer y desarrollar aptitudes de la o el estudiante, propiciando su inserción laboral o profesional.

EFFECTIVIDAD: Es la capacidad de lograr la eficacia y la eficiencia.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 11 de 36	

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

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EFICIENCIA TERMINAL: Término utilizado para nombrar al indicador el cual se calcula al dividir la cantidad de egresados y egresadas que se inscribieron al inicio un periodo de diez semestres, entre la cantidad de Estudiantes inscritos al inicio de ese periodo específico.

EXPERIENCIA: Conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

FORMACIÓN: Incorporación de información para el desarrollo del Ser Humano.

FORMACIÓN INTEGRAL: Incorporación de información para el desarrollo del Ser humano, a través de la formación de valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, llevando a cabo actividades regulares en el aula, la práctica docente y el ambiente institucional, así como la vinculación con su entorno.

FORMACIÓN PROFESIONAL: Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los Planes y Programas de Estudio a la o el Estudiante durante su permanencia en la institución.

HABILIDAD: Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

HISTORIAL ACADÉMICO: Documento que muestra el estatus de la o el Estudiante mediante el registro de las calificaciones obtenidas durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las asignaturas que integran el Plan de Estudios.

HORARIO ACADÉMICO: Documento emitido por el sistema electrónico del Departamento de Control Escolar, en el cual se especifican las asignaturas a cursar por la o el Estudiante cada semestre, mediante el cual el Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco se obliga a prestar el Servicio Educativo y la o el Estudiante se compromete a respetar los lineamientos de la institución.

MANUAL DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO ADMINISTRATIVOS DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO: Documento normativo del **TecNM**, que contiene las disposiciones técnicas y administrativas para la organización, operación, desarrollo, supervisión y evaluación de la educación superior tecnológica que se realice en los Institutos, Unidades y Centros adscritos; y que permite la implementación y operación de los planes y programas de estudio para la formación y desarrollo de competencias profesionales, para cabal cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

MODELO EDUCATIVO: Documento normativo del **TecNM**, donde se establece la Dimensión Filosófica, la Dimensión Académica, la Dimensión Organizacional a los Procesos Estratégicos, Claves y Operativos.

MSGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento a un requisito de la Norma o del Sistema de Gestión de Calidad del **TESCo**.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 12 de 36	

NO CONFORMIDAD MAYOR: Incumplimiento a los requisitos, que afecta potencialmente los resultados previstos en el sistema de gestión.

NO CONFORMIDAD MENOR: Incumplimiento a un requisito, que no ponga en riesgo los resultados previstos por el sistema de gestión.

OBSERVACIÓN: Evidencia que pueden generar a futuro una No Conformidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Son oportunidades para aumentar la capacidad y eficiencia de los procesos para lograr los resultados deseados.

PARTES INTERESADAS: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones y/o actividades que se llevan a cabo en el Tecnológico.

PAT: Programa Anual de Trabajo elaborado por cada área del **TESCo**.

PDI: Programa de Desarrollo Institucional alineado al Programa de Desarrollo Institucional del Tecnológico Nacional de México.

PLAN DE ESTUDIOS: Descripción de las asignaturas que conforman el Programa Educativo a cursar por la comunidad estudiantil durante los semestres estipulados para nivel Licenciatura y Posgrado.

PO: Procedimiento o Subproceso Operativo.

POA: Programa Operativo Anual del **TESCo**.

PRÁCTICA DOCENTE: Consiste en la interrelación Docente-Estudiante y la forma en que la o el Docente gestiona ésta.

PRODUCTO: SERVICIO EDUCATIVO: La prestación de los componentes de servicio educativo que el **TESCo** ofrece para dar cumplimiento a los requisitos de la comunidad estudiantil, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en ventanilla (departamento de Control Escolar, departamento de Presupuesto y Contabilidad) y Servicios de apoyo (Asesorías sobre los Planes de Estudio, Centro de Información y Documentación, Talleres y Laboratorios).

PROGRAMA EDUCATIVO: Programas de nivel Licenciatura y Posgrado ofertados en el **TESCo**.

SALIDA NO CONFORME: Incumplimiento a los requisitos, objetivos e indicadores del Plan Rector de Calidad y especificaciones establecidas en los subprocesos.

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL TESCo: responsable del Departamento de Calidad Educativa.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 13 de 36	

RESPONSABLES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS: Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas de División, Jefaturas de Departamento, Jefatura del Centro de Información y Documentación.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SUBPROCESO: Serie de pasos a desarrollar para llevar a cabo una actividad dentro de un proceso.

SEGUIMIENTO CURRICULAR: Verificación de la aplicación, seguimiento y evaluación de los Planes y Programas de Estudio correspondientes; con el fin de analizar si el perfil profesional de egreso corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos que realice el **TecNM** o el **TESCo**.

SERVICIOS DE APOYO: Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, tales como el Centro de Información y Documentación, Talleres y Laboratorios.

TecNM: Tecnológico Nacional de México.

TESCo: Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco.

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

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco:

- Determina las cuestiones Externas e Internas mediante el Formato **Contexto de la Organización FO-TESCo-88**, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Realiza el seguimiento y la revisión de la información por lo menos una vez al año, a través de la Revisión por la Dirección, manteniendo los registros correspondientes en el **Informe de Revisión por Dirección INF-CA-TESCo-06**.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El **TESCo** determina en la Matriz de Contexto de la Organización FO-TESCo-88:

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 14 de 36	

- a) Las cuestiones internas y externas que afectan o se ven afectadas por el SGC.
- b) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas para el SGC.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Por las características del **TESCo**, para el SGC se define como cliente a la o el Estudiante y como producto al Servicio Educativo.

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del **TESCo es:**

Alcance a los Procesos de:

- 1. Enseñanza-Aprendizaje Nivel Licenciatura**
- 2. Enseñanza-Aprendizaje Nivel Posgrado**
- 3. Titulación**

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio se excluye.

El **TESCo** declara que el inciso:

“F) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores”.

No se lleva a cabo ya que no se hace seguimiento o medición posterior al servicio

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El **TESCo** establece, implementa, mantiene y mejora su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015, en el cual:

- a) Identifica los procesos y subprocesos necesarios para el SGC y su interacción, la cual se describe en el **Mapa de Procesos Anexo 3**

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCO

Versión: 14

Pág.: 15 de 36

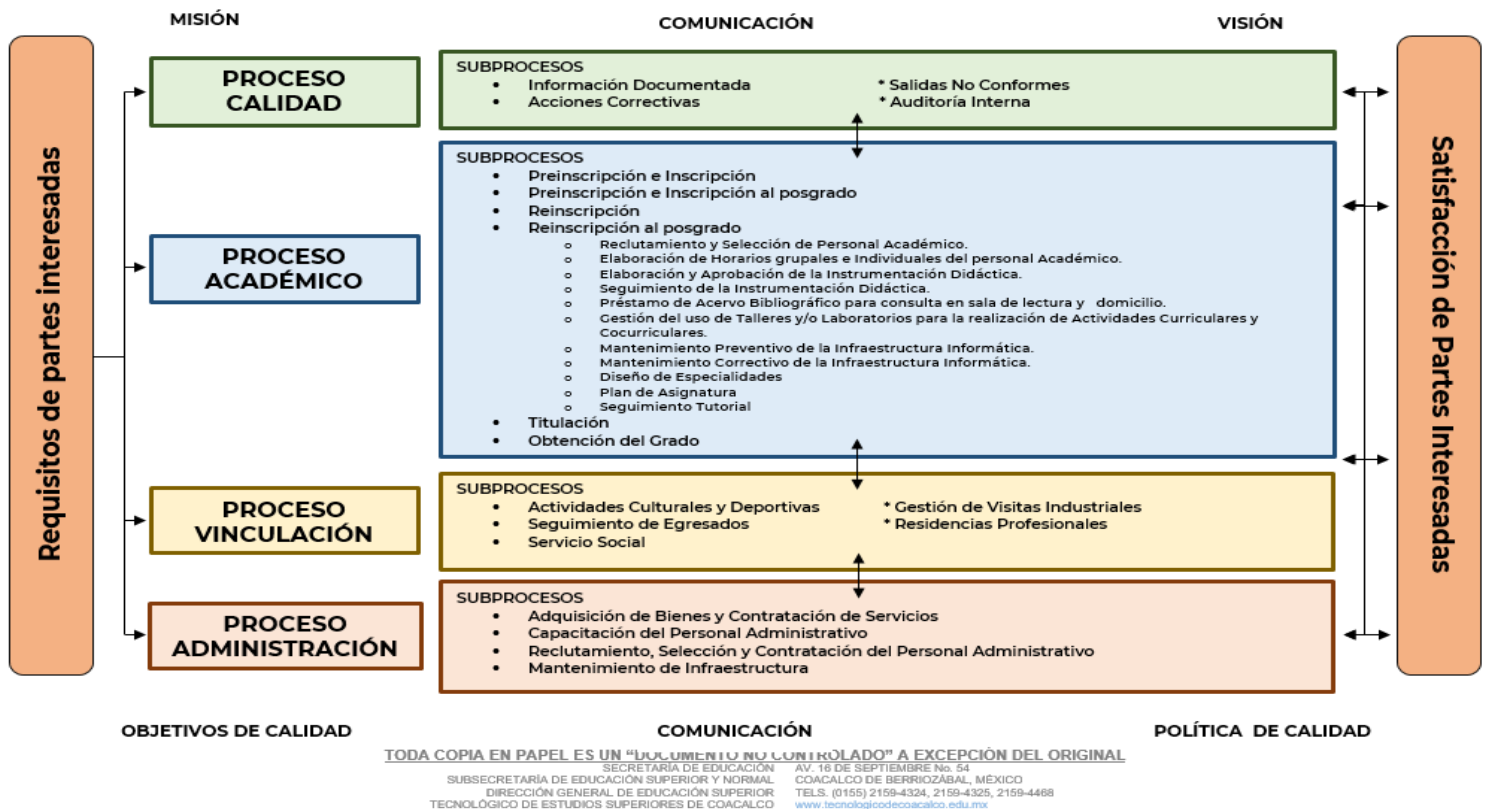


TESCO
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

Mapa de procesos ANEXO 3

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Mapa de Procesos		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	ANEXO		
	ANEXO 3		
	Versión: 17	Pág.: 1 de 2	

PROCESOS Y SUBPROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



El Proceso Educativo está constituido por cuatro procesos estratégicos:

1. Académico
2. Vinculación
3. Administración
4. Calidad

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
TELS. (0155) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468
www.tecnologicodecoacalco.edu.mx



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCO

Versión: 14

Pág.: 16 de 36



TESCO
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

Así como por 29 subprocesos los cuales se enlistan a continuación y en la [Relación de Subprocesos del TESCO FO-TESCO-99](#):

PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO
Académico	PO-AC-TESCO-02	Preinscripción e Inscripción
Académico	PO-AC-TESCO-03	Reinscripción
Académico	PO-AC-TESCO-04	Titulación
Académico	PO-AC-TESCO-05	Préstamo de Acervo Bibliográfico para Consulta en Sala de Lectura y Domicilio
Académico	PO-AC-TESCO-06	Elaboración de Horarios Grupales e Individuales del Personal Académico
Académico	PO-AC-TESCO-07	Gestión del Uso de Talleres y/o Laboratorios para la Realización de Actividades Curriculares y Cocurriculares
Académico	PO-AC-TESCO-08	Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Informática
Académico	PO-AC-TESCO-10	Reclutamiento y Selección de Personal Académico.
Académico	PO-AC-TESCO-11	Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura Informática
Académico	PO-AC-TESCO-12	Seguimiento de la Instrumentación Didáctica
Académico	PO-AC-TESCO-15	Diseño de Especialidades
Académico	PO-AC-TESCO-16	Preinscripción e Inscripción al Posgrado
Académico	PO-AC-TESCO-17	Reinscripción al Posgrado
Académico	PO-AC-TESCO-18	Plan de Asignatura
Académico	PO-AC-TESCO-19	Seguimiento Tutorial
Académico	PO-AC-TESCO-20	Obtención del Grado
Vinculación	PO-VI-TESCO-01	Servicio Social
Vinculación	PO-VI-TESCO-02	Gestión de Visitas Industriales
Vinculación	PO-VI-TESCO-03	Residencia Profesional
Vinculación	PO-VI-TESCO-05	Actividades Culturales y Deportivas
Vinculación	PO-VI-TESCO-06	Seguimiento de Egresados
Administración	PO-AD-TESCO-01	Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Administración	PO-AD-TESCO-02	Capacitación del Personal Administrativo
Administración	PO-AD-TESCO-03	Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
Administración	PO-AD-TESCO-05	Mantenimiento de Infraestructura
Calidad	PO-CA-TESCO-01	Información Documentada
Calidad	PO-CA-TESCO-03	Auditoría Interna
Calidad	PO-CA-TESCO-04	Control de Salidas No conformes
Calidad	PO-CA-TESCO-05	Acciones Correctivas

b) La secuencia e interacción de los procesos y subprocesos establecidos, queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo, y se muestra en el [Mapa de Procesos Anexo 3](#), en el cual, mediante el enfoque de sistemas, las salidas de un proceso se convierten en entradas de otro.

El [Diagrama de Procesos Anexo 7](#) permite identificar a mayor detalle la secuencia e interacción de cada subproceso.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
TELS. (0155) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468
www.tecnologicodecoacalco.edu.mx



Así mismo en la **Matriz de Entradas y Salidas de cada Subproceso FO-TESCO-76**, se presentan los requisitos de entrada y salida de cada subproceso.

- c) Determina como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos en el **Plan Rector de Calidad ANEXO 1**.
- d) 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. y lo determina con la interacción de procesos.
- e) Realiza el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos mediante la aplicación del **Plan Rector de Calidad ANEXO 1**.
- f) Aborda los riesgos y oportunidades mediante la **Matriz de Riesgos FO-TESCO-87**.
- g) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el **Programa Operativo Anual (POA)** y la aplicación de los Subprocesos operativos en cada uno de los procesos. La mejora continua de estos subprocesos se presenta a consideración de la Dirección en la Reunión de Revisión por la Dirección.
- h) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las características de calidad del servicio educativo a través del **Plan de Calidad ANEXO 2**, donde se define además las acciones a realizar en caso de incumplimiento de alguna de las características.

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN del **TESCO** 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) La Organización establece la **Política de calidad** (véase 5.2.1) y **Objetivos de calidad** (véase 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurando los requisitos del SGC en los procesos y subprocesos de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el **Programa Operativo Anual (POA)**.
- f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC,

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 18 de 36	

satisfaciendo tanto los requisitos de la comunidad estudiantil como los legales y reglamentarios del **TESCo**.

- g) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas del **TESCo**, para contribuir a la eficacia del SGC.
- i) Promoviendo la mejora, aplicando el liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque a la comunidad estudiantil.

La Alta Dirección del **TESCo** se asegura de que:

- a) Los requisitos de la comunidad estudiantil se determinan en los Planes y Programas de Estudio, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, mediante la operación de los Subprocesos del SGC, la atención de Quejas y Sugerencias, la atención de las Auditorías Interna y Externa, así como mediante la atención del resultado de las encuestas de satisfacción de la comunidad estudiantil.
- b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades mediante la **Matriz de Riesgos del subproceso FO-TESCo-87**, que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción de la comunidad estudiantil.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección del **TESCo** declara la siguiente Política de Calidad:

Política de Calidad del TESCo

“El Personal que labora en el Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco asume el compromiso de desarrollar las actividades académicas y de apoyo hacia la Calidad del Servicio Educativo considerando las necesidades de las partes interesadas, mediante la implementación, operación y mejora continua de los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, así como la normatividad aplicable, con un enfoque de sustentabilidad y responsabilidad social.”

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Política de Calidad es comunicada en toda la organización a través de medios impresos y electrónicos en el **TESCo** y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los Subprocesos del

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCO

Versión: 14

Pág.: 19 de 36



TESCo
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

SGC, y de las funciones de cada puesto, además se mantiene como información documentada mediante el formato **Política de Calidad FO-TESCO-92**.

La política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección del **TESCo** se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la organización, expresándose en el Manual de Organización, los nombramientos de cada una de las Subdirecciones, Jefaturas de División y Jefaturas de Departamento, así como a través de la **Matriz de Responsabilidad y Autoridad ANEXO 6** del SGC.

En este mismo sentido, se asegura de la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo e implementar oportunidades de mejora.

Para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad, la alta dirección confiere esa atribución al responsable de la Jefatura del Departamento de Calidad Educativa del **TESCo**.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El **TESCo** planifica acciones mediante el **Contexto de la Organización FO-TESCO-88** y la **Matriz de Riesgos del Subproceso FO-TESCO-87**, y asegura que el SGC cumpla con los resultados, al prevenir y reducir el impacto de los efectos no deseados.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio educativo.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos de Calidad

La alta dirección del **TESCo** se asegura que los Objetivos de Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procesos y subprocesos declarados en el SGC.

Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes”.

Objetivos de los Procesos Estratégicos

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
TELS. (0155) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468
www.tecnologicodecoacalco.edu.mx



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCO

Versión: 14

Pág.: 20 de 36



TESCo
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

Académico	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante.
Vinculación	Contribuir a la formación integral del (de la) Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
Administración	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
Calidad	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del (de la) estudiante.

Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada proceso y subproceso, los cuales se encuentran plasmados en el **Plan Rector de Calidad ANEXO 1**, mostrando coherencia con la Política de Calidad del Tecnológico.

6.2.2 Al planificar como lograr los objetivos de calidad

El **TESCo** determina que se proporcionarán los recursos requeridos al (la) responsable de cada proceso, con base en lo estipulado en el **Programa Operativo Anual (POA)** y en el Subproceso **Programa Anual del TESCO PO-PL-TESCO-05**, estableciendo los tiempos en que se concluirán y evaluarán los resultados alcanzados.

6.3 Planificación de los cambios

La planificación del Proceso Educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el Programa de Desarrollo Institucional del **TecNM** y el Programa de Desarrollo Institucional del **TESCo**.

La alta dirección del **TESCo** se asegura de que:

- La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el numeral 4.4 del presente Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el Plan Rector de Calidad ANEXO 1.
- Para mantener la integridad del SGC, cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por el (la) Responsable del Departamento de Calidad Educativa y el Comité de Calidad, quienes revisarán los cambios para mejora del SGC.

7. Apoyo

7.1 Recursos

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
TELS. (0155) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4468
www.tecnologicodecoacalco.edu.mx

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 21 de 36	

7.1.1 Generalidades

El **TESCo**, provee y determina los recursos necesarios para:

- c) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, a través de la asignación presupuestal definida en el **POA**.
- d) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través del **POA** y la Captación de Ingresos, de acuerdo a la normatividad aplicable al **TESCo**.

Para la identificación de recursos, la Secretaría de Planeación Evaluación y Desarrollo Institucional del **TecNM**, solicita a la Dirección General del **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** su **Programa Operativo Anual**, en donde se reflejan el plan de trabajo y las necesidades de recursos.

7.1.2 Personas

El **TESCo** determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus subprocesos, quienes son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia requerida, establecidas en el catálogo de puestos.

7.1.3 Infraestructura

El **TESCo** determina y proporciona los requerimientos de infraestructura de acuerdo con las condiciones particulares y recursos disponibles, y la mantiene a través de la operación del subproceso **Mantenimiento de la Infraestructura PO-AD-TESCo-05**.

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo incluye:

- a) Aulas, salones audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centro de información y documentación, oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la realización de las prácticas y servicios de soporte informático.
- c) Tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son elemento clave para el trabajo más productivo, agilizando el acceso a la información.

7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo

El **TESCo** 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, adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, en el Formato **Evaluación del clima organizacional FO-TESCo-10**, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 22 de 36	

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La aplicabilidad de este requisito es nula debido a que en la verificación del servicio educativo o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados. Sin embargo, el SGC cuenta con los instrumentos necesarios para el seguimiento y medición de la eficacia del sistema en general.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El **TESCo** determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, logrando la conformidad del servicio educativo, mediante la **Matriz de Entradas y Salidas del Subproceso FO-TESCo-76**.

7.2 Competencia

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco**:

- Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Reglamento Interior de Trabajo del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, además aplica el Subproceso **Reclutamiento y Selección del Personal Académico PO-AC-TESCo-10** y el Subproceso **Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal Administrativo PO-AD-TESCo-03**.
- Para satisfacer las necesidades de capacitación del personal, proporciona formación tanto para el personal docente y administrativo, a través de la detección de necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los responsables de las diferentes áreas del Tecnológico envían al Departamento de Administración de Personal, de acuerdo a lo que establece el Subproceso **Capacitación de Personal Administrativo PO-AD-TESCo-02**.
- Para elaborar el Programa de Capacitación del personal administrativo, las personas responsables de las diferentes áreas del **TESCo** envían una solicitud a la Jefatura del Departamento de Administración de Personal, manifestando los cursos que, de acuerdo al desempeño de su personal, considere pertinentes, tomando en cuenta la Detección de Necesidades de Capacitación.
- En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el área Académica, con base en el análisis de:
 - Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las academias.
 - El análisis de las habilidades del personal docente.
- Otras derivadas de: las Auditorías Internas y Externas y la **Evaluación de Clima Organizacional FO-TESCo-10**.
- Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 23 de 36	

expedientes del personal adscrito al **TESCo**.

7.3 Toma de conciencia

El **TESCo** se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, con base en las funciones descritas en el Manual General de Organización, y cómo contribuyen sus actividades descritas en los subprocesos del SGC, al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, mediante la **Inducción al Sistema de Gestión de Calidad Anexo 9**.

7.4 Comunicación

El **TESCo** se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: el portal Web Institucional, el Portal del SGC; así como de otros medios impresos y electrónicos, y en la **Matriz de Comunicación del Subproceso FO-TESCo-86**.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El **TESCo** incluye la información documentada requerida por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 y la información documentada que determina como necesaria para la eficacia del SGC en la **Lista de Información Documentada FO-TESCo-01**.

Se indica en esta lista:

- a) Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Subprocesos.
- c) Formatos.

Así mismo, en el **Control de Información Documentada (Interna y Externa) FO-TESCo-105** se cuenta con el control de documentos normativos y reglamentarios internos y externos de apoyo para la realización del proceso educativo, tales como:

- d) Leyes.
- e) Normas.
- f) Reglamentos.
- g) Manuales de lineamientos.
- h) Planes y Programas de Estudio.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 24 de 36	

7.5.2 Creación y actualización

En todos los documentos que integran el SGC se indican las actividades que aseguran la calidad del proceso educativo, así como los responsables de su cumplimiento, en virtud que el Manual del Sistema de Gestión de Calidad da cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

7.5.3 Control de la Información Documentada

El **TESCo** establece, a través del **Subproceso PO-CA-TESCo-01 Información Documentada**, los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación y la disposición de la Información Documentada.

La información documentada de origen externo, que el **TESCo** determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se encuentra definida en el formato **Control de Información Documentada (Interna y Externa) FO-TESCo-105**.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los procesos del SGC, el **Plan de Calidad Anexo 2** y el Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son:

- El **Plan Rector de Calidad ANEXO 1**.
- El **Plan de Calidad ANEXO 2**.
- Los Subprocesos Operativos que les correspondan.
- La asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos.
- El **Programa Operativo Anual** y las estructuras programáticas presupuestales.
- La programación de las actividades académicas.
 - Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el Servicio Educativo de nivel Licenciatura, así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del Subproceso: **Seguimiento de la Instrumentación Didáctica PO-AC-TESCo-12** y el instructivo **INS-AC-TESCo-01 Elaboración y Aprobación de la Instrumentación Didáctica** mediante el uso del Formato **Instrumentación Didáctica para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales FO-TESCo-51**.
 - Para las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el Servicio

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCO

Versión: 14

Pág.: 25 de 36



TESCo
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

Educativo de nivel Posgrado, así como los criterios para la aceptación del mismo, se realizan a través del Subproceso **Plan de Asignatura PO-AC-TESCO-18** y mediante el uso del Formato **Avance programático FO-TESCO-115**.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con la comunidad estudiantil

El **TESCo** determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con la comunidad estudiantil relativas 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 de las Jefaturas de División y Subdirecciones de Estudios Profesionales, información y comunicación proporcionada por las diferentes áreas de servicio, información a través de medios de comunicación impresos y digitales, los cuales se aplican de acuerdo a disponibilidad de recursos.
- La inscripción y reinscripción de estudiantes de nivel Licenciatura, mediante el Subproceso **Preinscripción e Inscripción PO-AC-TESCO-02** y el Subproceso **Reinscripción PO-AC-TESCO-03**, mientras que la inscripción y reinscripción de estudiantes de nivel Posgrado se realiza en apego al Subproceso **Preinscripción e Inscripción al Posgrado PO-AC-TESCO-16** y el Subproceso **Reinscripción al Posgrado PO-AC-TESCO-17**.
- La retroalimentación de la comunidad estudiantil, incluyendo los resultados de la **Encuesta de Satisfacción de la comunidad estudiantil FO-TESCO-31** y la atención de **Quejas y Sugerencias FO-TESCO-08**.
- Manipular y controlar la información propiedad de la o el estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

El **TESCo** determina que:

- Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Horario Académico, en el cual se establecen las asignaturas que conforman el Servicio Educativo por semestre.
- Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y en la **Instrumentación Didáctica para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales FO-TESCO-51** para nivel Licenciatura, y en el **Avance programático FO-TESCO-115** para nivel Posgrado, que el Personal Docente desarrolla en cada periodo escolar.
- Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo son las relacionadas con el Subproceso

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 26 de 36	

Titulación PO-AC-TESCo-04 para el nivel Licenciatura y el Subproceso **Obtención del Grado PO-AC-TESCo-20** para el nivel Posgrado.

- d) Los requisitos no establecidos por el Estudiante de licenciatura, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a la Vinculación con el sector productivo, como las visitas a Empresas, establecidas en el Subproceso **Gestión de Visitas Industriales PO-VI-TESCo-02**, o las relativas a la formación integral del estudiante, como las actividades culturales y deportivas, establecidas en el Subproceso **Actividades Culturales y Deportivas PO-VI-TESCo-05**.
- e) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en el **Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México**, para el nivel Licenciatura, y en los **Lineamientos para la operación de los estudios de Posgrado del Tecnológico Nacional de México** para el nivel Posgrado, y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social además se aplica lo establecido en el Reglamento de Servicio Social del Estado de México vigente, tal como lo indica el Subproceso **Servicio Social PO-VI-TESCO-01**.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

El Área Académica del **TESCo** revisa los requisitos relacionados con la o el Estudiante a través de la **Solicitud de Reinscripción FO-TESCo-26**, antes de que le sea autorizada al inicio de cada período escolar; por su parte el **TecNM** se encarga de la revisión colegiada y actualización de los contenidos de los Planes y Programas de Estudio.

El **TESCo** se compromete a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en los Planes y Programas de Estudio.
- Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El **TESCo** a través del Departamento de Control Escolar, mantiene como registro de calidad la copia de la **Solicitud de Reinscripción FO-TESCo-26** y del Formato **Horario Académico FO-TESCO-25** para Licenciatura y del Formato **Horario Académico de Posgrado FO-TESCO-114**, realizados de conformidad entre la o el Estudiante y la Jefatura de División o la Subdirección de Estudios Profesionales en el caso de Posgrado.

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, el **TESCo** 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 y Programas de Estudio los cuales son diseñados por el **TecNM**.

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

MC-TESCO

Versión: 14

Pág.: 27 de 36



TESCO
TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS
SUPERIORES
DE COACALCO

8.3.1 Generalidades

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco**, declara que:

- Este requerimiento se lleva a cabo para nivel licenciatura en el Subproceso **Diseño de Especialidades PO-AC-TESCO-15**, en estricto apego al **Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México, Capítulo 19 Lineamiento para la integración de especialidades, vigente**.
- El Numeral 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo y 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, se realizan en estricto apego al **Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México, Capítulo 19 Lineamiento para la integración de especialidades, vigente**.
- Conserva la información documentada de la aplicación del Subproceso **Diseño de Especialidades PO-AC-TESCO-15** en las Jefaturas de División responsables de los Programas Educativos de nivel Licenciatura.

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

8.4.1 Generalidades

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la **Solicitud de Compra de Materiales bienes, muebles y/o contratación de servicios FO-TESCO-21**, y son verificados de forma física por el personal responsable de Almacén y los solicitantes del bien y/o servicio, de acuerdo al Subproceso **Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios PO-AD-TESCO-01**.

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 de equipos para laboratorios, y de cómputo principalmente, se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios manteniéndose los registros, selección, evaluaciones y reevaluaciones anualmente, a través del Subproceso **Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios PO-AD-TESCO-01**.

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, Arrendamientos y Servicios del Sector Público** vigente, y siguiendo el Subproceso **Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios PO-AD-TESCO-01**.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 28 de 36	

Las necesidades de adquisiciones se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, la cual manifiesta:

- Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del **TESCo**.
- Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad.

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicarlos al proveedor, a través de la orden de compra.

Del mismo modo, el solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumpla con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando el **TESCo** 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 **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio.
- El seguimiento y medición del Servicio Educativo, para licenciatura se realiza por medio del Subproceso **Seguimiento de la Instrumentación Didáctica PO-AC-TESCo-12**, el instructivo **INS-AC-TESCo-01 Elaboración y Aprobación de la Instrumentación Didáctica** así como en el Historial Académico del Estudiante; y para posgrado se realiza mediante el Subproceso **Plan de Asignatura PO-AC-TESCo-18**.
- La implementación de actividades de liberación para licenciatura y posgrado se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante, las cuales quedan registradas en el **Historial Académico** y al concluir el 100% de las asignaturas del plan de estudios, las actividades posteriores a la entrega se establecen en el Subproceso de **Titulación PO-AC-TESCo-04** para nivel licenciatura, y en el Subproceso **Obtención del Grado PO-AC-TESCo-20** para nivel Posgrado.
- El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son talleres, laboratorios y el Centro de Información y Documentación.
- La designación de personal competente.
- El Control de la producción y de la provisión del servicio **se excluye porque No se lleva a cabo y no se**

TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 29 de 36	

hace seguimiento o medición posterior al servicio.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

El Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación de los procesos y subprocesos del SGC, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los Estudiantes y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el **Historial Académico** del Estudiante.

8.5.3 Propiedad del cliente

El Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco cuida los bienes propiedad del Estudiante mientras estén siendo utilizados. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento Control Escolar. Cuando estos documentos tienen que ser enviados al **TecNM**, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un miembro del **TESCo**.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del Estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del Estudiante en el área correspondiente.

8.5.4 Preservación

Se excluye la aplicabilidad de este requisito debido a las características del servicio, ya que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Otro elemento de información para evaluar la efectividad del servicio educativo, el cumplimiento de los requisitos y la conformidad de los subprocesos se lleva a cabo a través del Subproceso **Seguimiento de Egresados PO-VI-TESCo-06**, el cual permite aplicar una evaluación tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Requisitos legales y reglamentarios.
- Consecuencias potenciales no deseadas asociadas con el servicio educativo.
- Naturaleza, el uso y la vida útil.
- Los requisitos del cliente.
- Retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios

El Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco revisa y controla los cambios para la prestación del servicio educativo, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos establecidos en el **Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México**.

El Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco conserva información documentada que describe los

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 30 de 36	

resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión, y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Historial Académico del Estudiante.

8.6 Liberación del servicio educativo.

La liberación del servicio educativo se realiza a través de las evaluaciones establecidas y en la acreditación de las asignaturas del Plan de Estudios que se van registrando en el **Historial Académico** del Estudiante, requisitos indispensables para la aplicación del **Subproceso PO-AC-TESCo-04 Titulación** a nivel Licenciatura **y el Subproceso PO-AC-TESCo-20 Obtención del Grado** a nivel Posgrado.

Como medida de control, el **TESCo** conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

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 de Calidad ANEXO 2** y se establece en el Subproceso **Control de Salidas No Conformes PO-CA-TESCo-04**.

Se controla como se especifica en la **Matriz de Entradas y Salidas del Subproceso FO-TESCo-76** para prevenir su uso no intencionado.

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** 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.
- En casos especiales, para la autorización bajo concesión de alguna salida no conforme, se consulta al (la) responsable del Sistema de Gestión de Calidad y a la Alta Dirección. Siendo la dirección del plantel, quien, de acuerdo con sus facultades, podrá autorizar una salida no conforme.
- Toma acciones de acuerdo a la **Matriz de Entradas y Salidas del Subproceso FO-TESCo-76**.
- Mantiene registros de la salida no conforme, las acciones tomadas, de la verificación y seguimiento a través del Subproceso **Acciones Correctivas PO-CA-TESCo-05**.

9 Evaluación del desempeño.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** planifica e implementa los procesos y subprocesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demstrar la conformidad del Servicio Educativo a través del **Plan de Calidad Anexo 2**, con el

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 31 de 36	

cumplimiento de los indicadores establecidos en el **Plan Rector de Calidad Anexo 1**.

b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Subproceso **Auditoría Interna PO-CA-TESCo-03** y mediante el **Informe de Revisión por Dirección INF-CA-TESCo-06**.

c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la revisión por la dirección.

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados derivados de: Auditorías Internas y Externas, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

9.1.2 Satisfacción del estudiante

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información: el Buzón de quejas y sugerencias, la **Evaluación de satisfacción de Estudiantes FO-TESCo-31**, el Subproceso **Auditoría Interna PO-CA-TESCo-03**, la Evaluación Docente y los resultados de las encuestas de satisfacción de las diferentes áreas del **TESCo**.

9.1.3 Análisis y evaluación

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** 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:

- La Conformidad de los requisitos del servicio educativo, el plan de calidad del servicio educativo y los planes y programas de estudio.
- La satisfacción del estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del Subproceso **Auditoría Interna PO-CA-TESCo-03** y la **Evaluación de satisfacción de Estudiantes FO-TESCo-31**.
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores.
- La necesidad de mejoras en el SGC registrado en el **Informe de Revisión por Dirección INF-CA-TESCo-06**.

9.2 Auditoría Interna

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COAHUILA DE ZARAGOZA
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 32 de 36	

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila de Zaragoza** lleva, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas del presente manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por el **Tecnológico de Estudios Superiores de Coahuila de Zaragoza**.

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El **TESCo** a través del **Plan de Auditoría Interna FO-TESCo-14** ha planificado su programa de auditorías Internas tomando en consideración el estado y la importancia de los subprocesos, las áreas 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 Subproceso **Auditoría Interna PO-CA-TESCo-03**, mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

El **TESCo**, a través del responsable del Departamento de Calidad Educativa, da atención al seguimiento de las auditorías externas por parte del organismo certificador.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección realiza las revisiones del SGC de la organización de manera trimestral de acuerdo al **Programa Anual de Trabajo FO-TESCo-18** y al **Plan Anual de Revisión por la Dirección FO-TESCo-126** para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo con el **Plan Anual de Revisión por la Dirección FO-TESCo-126** y a la **Invitación a Reunión de Revisión por Dirección FO-TESCo-05**, presentando el estado que guarda el SGC en ese momento, el cual incluye:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo:

- La retroalimentación de los resultados de la **Evaluación de la Satisfacción de Estudiantes FO-TESCo-31**.
- El cumplimiento de los objetivos de la calidad de acuerdo con el **Plan Rector de Calidad Anexo 1**.
- El desempeño de los procesos y conformidad del servicio, de acuerdo con la **Gráfica de Medición, Análisis**

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCO		
	Versión: 14	Pág.: 33 de 36	

y Evaluación del Subproceso Anexo 8.

4. El **Estado de Acciones Correctivas FO-TESCo-35**, de acuerdo con lo establecido en el Subproceso **Acciones Correctivas PO-CA-TESCo-05**.
5. Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresadas en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
6. Resultados de las auditorías internas de calidad a través del **Informe de Auditoría Interna FO-TESCo-56**.
7. El desempeño de los proveedores externos a través de la **Evaluación de Proveedores FO-TESCo-34**.
 - d) La adecuación de los recursos.
 - e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
 - f) Recomendaciones para la mejora, las cuales son registradas en el **Informe de Revisión por Dirección INF-CA-TESCo-06**.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección del **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos y la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del estudiante.
- b) Cualquier necesidad de cambio dentro del SGC.
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el **Informe de Revisión por Dirección INF-CA-TESCo-06**.

10 Mejora

10.1 Generalidades

El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco** determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del estudiante, aumentando su satisfacción. Incluyendo:

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

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurre una No conformidad

Aplica una acción correctiva, cuando surja a partir de las Observaciones, Oportunidades de Mejora y/o No Conformidades provenientes de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Quejas y Sugerencias, o bien del

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión de Calidad		 TESCo TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	MANUAL DE CALIDAD		
	MC-TESCo		
	Versión: 14	Pág.: 34 de 36	

incumplimiento de indicadores. El **Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco**:

- a) Reacciona ante la no conformidad, y cuando es aplicable:
 1. Toma acciones para controlarla y corregirla.
 2. Hacer frente a las consecuencias.
- b) Evalúa la necesidad de tomar acciones, actúa para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 1. La revisión y análisis de la no conformidad.
 2. La determinación de las causas de la no conformidad.
 3. La determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementa cualquier acción necesaria.
- d) Revisa la eficacia de cualquier acción tomada.
- e) Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- f) Si fuera necesario, hace cambios al sistema.

10.2.2 El Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco conserva Información Documentada.

Las acciones se determinan por los responsables de los subprocesos que conforman el SGC del **TESCo** y si son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y mantienen la información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción.

10.3 Mejora continua

El **TESCo** efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, identificación y gestión de riesgos, análisis de contexto de la organización, las acciones correctivas y la revisión por la dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan rector de calidad, plan de calidad del servicio educativo y con la incorporación de **Propuestas de Acciones de Mejora FO-TESCo-16 y el análisis de pertinencia FO-TESCo-131** para las oportunidades de mejora.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL