



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

**SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS**
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

**SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS**

**DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES**



**Sistema de Gestión
de la Calidad**
Dirección de Apoyos a Estudiantes

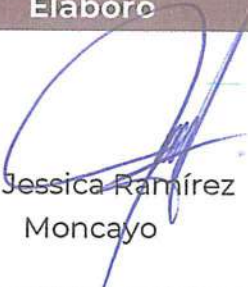
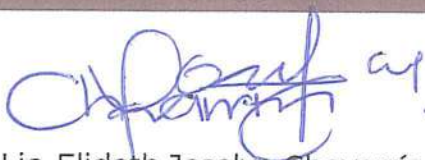

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Lic. Jessica Ramírez Moncayo	 Lic. Elideth Joselyn Chavarría Castro	 Mtro. Jesús Antonio Hernández Pérez
Coordinador del SGC	Encargada de Acuerdos	Dirección de Apoyos a Estudiantes
Fecha: 07 de octubre de 2024		



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

ÍNDICE

Contenido

1. Introducción	6
2. Términos y definiciones	7
3. Normas de referencia	10
4. Contexto de la organización	11
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	11
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	12
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	12
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	13
5 Liderazgo	14
5.1 Liderazgo y compromiso	14
5.1.1 Generalidades	14
5.1.2 Enfoque al cliente	14
5.2 Política	15
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	15
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	15
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	15
6 Planificación	16
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	16
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	16
6.3 Planificación de los cambios	17
7 Apoyo	18
7.1 Recursos	18
7.1.1 Generalidades	18
7.1.2 Personas	18



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

**SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS**
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

7.1.3	Infraestructura	19
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	19
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	19
7.1.6	Conocimientos de la organización	20
7.2	Competencia	20
7.3	Toma de conciencia	20
7.4	Comunicación	21
7.5	Información documentada	21
8	Operación	23
8.1	Planificación y control operacional	23
8.2	Requisitos para los productos y servicios	23
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	24
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	25
8.5	Producción y provisión del servicio	25
8.6	Liberación de los productos y servicios	26
8.7	Control de las salidas no conformes	26
9	Evaluación del desempeño	27
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	27
9.2	Auditoría interna	28
9.3	Revisión por la dirección	28
10	Mejora	29
10.1	Generalidades	29
10.2	No conformidad y acción correctiva	29
10.3	Mejora continua	29
	ANEXO A. Estructura documental	30



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

**SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS**
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	2024-09-06	Documento inicial



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

**SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS**
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

Introducción

La Dirección de Apoyos a Estudiantes establece el Sistema Integral de Servicios Estudiantiles como instrumento base, a fin de orientar a los estudiantes en los diferentes aspectos que inciden en su desarrollo personal, mejorar sus conocimientos, actitudes y desarrollo emocional y motivar su desempeño académico, así como incrementar sus posibilidades de concluir sus estudios mediante el otorgamiento de diversos servicios y prestaciones.

Los programas que atiende su estructura orgánica se orientan en dos líneas de acción:

- Prestaciones: Circunscriben, becas económicas, seguro de vida y accidentes para estudiantes, atención médica del IMSS.
- Servicios: Implican, orientación juvenil, educación para la salud, profesional y servicios estudiantiles de apoyo.

Queda señalada como una de las finalidades del IPN en la Ley Orgánica, la de garantizar y ampliar el acceso de los estudiantes de escasos recursos a todos los servicios académicos, de investigación y de difusión de la cultura que ofrece el Instituto.

Actualmente, la Dirección de Apoyos a Estudiantes tiene como objetivo planear, integrar, operar y difundir los diversos servicios en materia de becas escolares, servicios de salud escolar, orientación juvenil y servicios de apoyo que el instituto ofrece a la comunidad y al alumnado con el fin de impulsar su aprovechamiento, mejorar el desempeño y bienestar escolar desde su ingreso hasta la culminación de sus estudios.

El presente manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la DAES con el fin de:

- Satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Satisfacer los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Mejorar de manera continua.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

2. Términos y definiciones

Para los fines del presente manual, se aplican los términos y definiciones conforme a lo establecido en la Norma ISO 9000:2015 y lo determinado en cuestiones legales y reglamentarias institucionales:

- **Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Alta Dirección.** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. La Alta Dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
- **Auditoría.** 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.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Cliente.** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Compromiso.** Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Conformidad.** Cumplimiento a un requisito.
- **Contexto de la organización.** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Corrección.** Acción para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Desempeño.** Resultado medible.
- **Documento.** Información y el medio en el que está contenida.
- **DPyO.** Dirección de Planeación y Organización.
- **DSA.** Departamento de Servicios Administrativos.
- **Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

- **Gestión de la calidad.** Gestión con respecto a la calidad.
- **Información documentada.** Información que una organización tienen que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **IPN.** Instituto Politécnico Nacional.
- **Medición.** Proceso para determinar un valor.
- **Mejora continua.** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Misión.** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la Alta Dirección.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo.** Resultado a lograr.
- **Organización.** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
- **Parte interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Programa de Desarrollo Institucional (PDI).** Programa de Desarrollo Institucional.
- **Programa Estratégico de Mediano Plazo (PEDMP).** Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo.
- **Programa Institucional de Mediano Plazo (PIMP).** Programa Institucional de Mediano Plazo.
- **Programa Operativo Anual (POA).** Programa Operativo Anual.
- **Política.** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su Alta Dirección.
- **Política de la calidad.** Política relativa a la calidad.
- **Procedimiento.** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (salida/producto/servicio).
- **Proveedor.** Organización que proporciona un producto o servicio.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (implícita significa que es habitual o práctica común para la organización).
- **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre (un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo).
- **Seguimiento.** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **SGC.** Sistema de Gestión de la Calidad.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

- **SIPOC.** Herramienta de calidad para la gestión de procesos que se utiliza para identificar y visualizar los elementos clave de un proceso.
- **Sistema de gestión.** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad.** Parte de un sistema de gestión, relacionada con la calidad.
- **Subproceso.** Se considera la forma de división de las actividades del proceso con la finalidad de entendimiento, cumplimiento y mejora de los componentes del proceso que se encuentran en el Mapa de procesos y subprocesos del SGC.
- **DAES.** Dirección de Apoyos a Estudiantes.
- **Visión.** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la Alta Dirección.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

3. Normas de referencia

La Dirección de Apoyos a Estudiantes (DAES) es un órgano administrativo del Instituto Politécnico Nacional, perteneciente al gobierno federal, por lo que se rige por la normativa federal administrativa y por la normatividad interna emitida por el IPN, mismos que se encuentran en la página del Abogado General del IPN <https://www.ipn.mx/normatividad/normatividad/>.

Para la elaboración, diseño y establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la **DAES** se consideró el marco jurídico normativo avalado por el Abogado General en los manuales de organización y de procedimientos de la **DAES**, así como los artículos aplicables conforme a lo indicado en las siguientes normas:

- NMX-CC-9000-IMNC-2015 (ISO 9000:2015)
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015)
- NMX-SAST-31000-IMNC-2018 (ISO 31000:2018)

La operación de la **DAES** se representa en el **Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-F07)**. Los por procesos y subprocesos que componen este documento, tienen determinadas cuestiones legales y reglamentarias que sustentan las actividades diarias de la operación y se encuentran indicadas en cada uno de los Procedimientos Operativos, Instructivos de Trabajo o diagrama SIPOC. Así mismo, estas cuestiones legales y reglamentarias se tienen identificadas en la **Lista Maestra de Documentación (DAES-FSGC-03)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Dirección de Planeación y Organización (DPyO) es una unidad administrativa perteneciente al IPN que se encarga de coordinar la instrumentación, aplicación y seguimiento del Sistema Institucional de Planeación, de las estrategias de desarrollo funcional, modernización e innovación en el Instituto, para consolidar una práctica de la planeación orientada a fomentar acciones de gestión estratégica, la modernización administrativa y la mejora continua, que soporten el cambio estructural y el tránsito hacia la autogestión, en congruencia con los modelos Educativo y de Integración Social.

Como parte de la Planeación Institucional se realizó un esfuerzo constante y disciplinado para recolectar información, explorar alternativas posibles y examinar implicaciones de las decisiones actuales en las condiciones futuras de la institución. Para ello, el equipo de trabajo del cuerpo directivo del IPN, diseñó el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas con la finalidad de tener una idea clara y concisa de los retos y potencialidades a enfrentar y desarrollar, en el contexto de la Cuarta Revolución Industrial. Este análisis FODA institucional se encuentra contenido en el Programa Institucional de Mediano Plazo (PIMP) 2024-2026 (conjunto de recursos alineados con la planeación federal, de las funciones sustantivas, académicas, educativas, científicas, tecnológicas y de innovación, normativas, de gobernanza efectiva, gestión ética, desarrollo sostenido, sustentable e incluyente, así como de aquellas orientadas a la vinculación del sector productivo e internacionalización del Instituto, con miras a incorporar estas actividades a la Cuarta Revolución Industrial y Cuarta Transformación del país) publicado en la página web de la DPyO <https://www.ipn.mx/aDAESts/files/coplaneval/docs/Planeacion/PIMP2426Final.pdf>.

En alineación con el proceso de Planeación Institucional del IPN y tomando en cuenta el Programa de Desarrollo Institucional (PDI) 2019-2024 (documento rector de planeación que busca alinear los esfuerzos de cada miembro de la comunidad politécnica hacia una sola dirección estratégica que permita manifestar en la realidad, el progreso continuo del IPN) publicado en la página web de la DPyO <https://www.ipn.mx/aDAESts/files/coplaneval/docs/Planeacion/ActualizacionPDI2021.pdf> y el análisis FODA institucional, la **DAES** analiza los cambios en su contexto y actualiza su **Misión (DAES-MSGC-F02)** y **Visión (DAES-MSGC-F03)** cada tres años o cada que la DPyO lo solicite.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

Derivado del análisis FODA institucional, se elabora el documento **Contexto de la Organización (FODA) (DAES-MSGC-F04)**, mismo que no puede ser actualizado o modificado a menos que el proceso de Planeación Institucional lo requiera. Con el fin de dar seguimiento de cuestiones internas y externas y asegurar la implementación de estrategias que lleven a la DAES a sacar el máximo provecho a sus oportunidades y minimizar las amenazas que se presenten en su entorno, se elabora el documento **Estrategias FODA (DAES-MSGC-F13)**. Sin embargo, al estar en constante cambio el contexto de este órgano administrativo, se documentarán los cambios realizados en el contexto que tengan un impacto positivo o negativo en las revisiones por la Alta Dirección realizadas y se deja registro de estos cambios en el Informe que se genera de este proceso.

Los cambios en el contexto de la organización reflejados en el informe de la revisión por la Alta Dirección también consideran la incorporación de la enmienda Adm. 1:2024 sobre cambio climático.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes para el SGC, la Alta Dirección, así como los responsables de los procesos y subprocesos que conforman el SGC, han documentado las partes interesadas y sus requisitos pertinentes en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (DAES-MSGC-F05)** como evidencia de cumplimiento a los mismos. El seguimiento y la revisión de este documento se realizará de manera anual y como una de las entradas de esta revisión se considerará los resultados de los medios a través del cual se mide la satisfacción de los clientes de la organización.

Derivado de la enmienda Adm. 1:2024 sobre cambio climático, en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (DAES-MSGC-F05)** se han incluido los requisitos relacionados con el cambio climático de estas partes interesadas pertinentes.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La Alta Dirección de la DAES ha determinado el alcance del SGC en el documento **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (DAES-MSGC-F06)**, donde se han considerado:

- a) Las cuestiones internas y externas indicadas en el formato **Contexto de la Organización (FODA) (DAES-MSGC-F04)**.



- b) Los requisitos de las partes interesadas relevantes indicadas en el formato ***Necesidades y expectativas de las partes interesadas (DAES-MSGC-05)***.
- c) Los productos y servicios de la DAES indicados en el propio alcance.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La DAES ha determinado los procesos y subprocesos necesarios para el SGC en el ***Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-F07)***, así mismo, se da cumplimiento a los incisos a) al h) de la norma ISO 9001:2015 a través, de los siguientes documentos:

- a) Determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas en ***Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-07)***
- b) Determinación de secuencia e interacciones de los mismos en el ***Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-07)***
- c) Los indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos son los que se encuentran indicados en el documento ***Objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-F10)***, se encuentran alineados al Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP) y Programa Operativo Anual (POA), contribuyendo al cumplimiento de las metas institucionales que se encuentran en el PIMP y el PDI.
- d) Los recursos necesarios para la operación de los procesos se determinan en el anteproyecto de presupuesto que se realiza anualmente en la DAES.
- e) Las responsabilidades y autoridades de cada uno de los procesos del SGC se tienen determinados como se describe en el apartado 5.3 del presente documento, así como en los Procedimientos Operativos, Instructivos de Trabajo o diagrama SIPOC.
- f) Los riesgos y oportunidades determinados se abordan como lo indica el apartado 6.1 del presente manual.
- g) Durante el proceso de revisión por la Alta Dirección se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar el logro de los resultados previstos.
- h) La DAES promueve la mejora de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad como lo indica el apartado 10.3 del presente manual.

4.4.2 Del mismo modo, la **DAES** mantiene la información documentada que apoya la operación de sus procesos a través de Procedimientos Operativos, Instructivos de Trabajo o diagrama SIPOC y conserva los registros derivados de sus operaciones y que respaldan la operación de sus procesos en la **Encargada de Acuerdos**, así como, en la plataforma determinada por la **DAES** para resguardo y seguimiento documental.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso respecto al SGC a través de diversos mecanismos:

- Estableciendo el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), definiendo las responsabilidades de cada uno de los roles en el **Acta constitutiva del Comité del SGC (DAES-MSGC-F01)**.
- Estableciendo la **Política del Sistema de Gestión de Calidad (DAES-MSGC-F08)** de la calidad del SGC y determinando los objetivos de la calidad en coherencia con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Reuniones constantes para verificar los avances y los acuerdos con las División de Becas, Estímulos y Apoyos, División de Apoyo y Servicios a Estudiantes, División de Prestaciones y Atención a la Salud y el DSA de la DAES.
- Realizando a periodos planificados la revisión por la Alta Dirección.
- Realizando acciones para la mejora continua.
- Gestionando los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de la Dirección.
- Promoviendo la participación del personal en acciones de formación sobre las actividades del SGC.
- Estableciendo, desarrollando y manteniendo un Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo y un Plan de Trabajo por parte del Titular de la Dirección.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección determina y comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (DAES-MSGC-F05)**, como se indica en el apartado 4.2 del presente manual.

Se han determinado los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente en el documento **Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos (DAES-MSGC-F09)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La DAES ha establecido la Política de la calidad del SGC en el documento **Política del Sistema de Gestión de Calidad (DAES-MSGC-F08)**, en conformidad con el propósito y contexto de la organización, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad, incluyendo un compromiso en la mejora continua del SGC y en el cumplimiento de los requisitos aplicables.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad del SGC:

- Se mantiene como información documentada en el documento **Política (DAES-MSGC-08)**, y se mantiene disponible en la plataforma determinada por la DAES para resguardo y seguimiento documental.
- Se comunica mediante Reuniones, Plataforma determinada por la DAES para resguardo, seguimiento documental, Micrositio del SGC de la DAES, Página web de la DAES y correo electrónico.
- Así mismo, está disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web de la DAES - micrositio del SGC de la DAES <https://www.ipn.mx/daes/sgc/>

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La DAES ha determinado las funciones y responsabilidades de la estructura orgánica autorizada en el Manual de Organización de la DAES, este documento debe ser revisado y actualizado institucionalmente cada tres años por la DPyO, sin embargo, pueden realizarse actualizaciones antes de este periodo en caso de ser necesario. Una vez autorizado el Manual de Organización, se publica en la página web de la Oficina del Abogado General del IPN <https://www.ipn.mx/normatividad/mop/mop-unidades-administrativas.html> y en la página web oficial de la DAES <https://www.ipn.mx/daes/> para conocimiento del personal de estructura.

Finalmente, con el objetivo de promover el compromiso y liderazgo del SGC, la Alta Dirección ha constituido el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), describiendo sus roles y responsabilidades del SGC en el documento **Acta constitutiva del Comité del SGC (DAES-MSGC-F01)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el SGC de la **DAES** se ha considerado:

- La comprensión de la organización y de su contexto, determinado en el documento **Contexto de la Organización (FODA) (DAES-MSGC-F04)**.
- La comprensión de los requisitos de las partes interesadas, determinadas en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (DAES-MSGC-F05)**.

Una vez mencionado lo anterior, la **DAES** ha determinado los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, y se han determinado acciones para su atención en el documento **Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos (DAES-MSGC-F09)** con la finalidad de asegurar el logro de los resultados previstos del SGC, aumentar los efectos deseables, prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua del SGC.

Las acciones planificadas para atender los riesgos deberán ser implementadas en los procesos y se deberá dar seguimiento a la eficacia de las acciones con una periodicidad no mayor a 6 meses y actualizada en caso de ser necesario.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La **DAES** ha determinado los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC en el documento **Objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-F10)**.

Los objetivos descritos en el documento antes mencionado están alineados a los objetivos institucionales que integran el PIMP 2024-2026 y la Actualización del PDI 2019-2024 del IPN, los cuales marcan el rumbo y las prioridades para alcanzar las metas institucionales. Estos se encuentran divididos en 32 proyectos y clasificados en 5 ejes fundamentales y 3 transversales.

Los objetivos e indicadores de la **DAES** son coherentes con la política de la calidad del SGC, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad e los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, son objeto de seguimiento (reportados a través de indicadores), se comunican (en la plataforma determinada por la **DAES**



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

para resguardo y seguimiento documental y en el microsítio del SGC la DAES) y se actualizan de acuerdo a la pertinencia y el logro de los mismos.

La planificación para el logro de los objetivos se realiza en el documento **Objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-F10)**, en el cual se especifica:

- Qué se va hacer
- Qué recursos se requieren
- Quién será responsable
- Cuándo se finalizará
- Cómo se evaluarán los resultados

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la **DAES** determina la necesidad de realizar un cambio en el SGC, con el propósito de alinear los esfuerzos hacia la dirección estratégica, lo lleva a cabo de manera planificada en el Formato **Control de cambios (SSE-FSGC-22)** el cual considera:

- El propósito del cambio y sus potenciales consecuencias.
- La integridad del SGC.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Con el fin de asegurar que se determinan y proporcionan los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la operación efectiva y eficiente de la DAES, la Alta Dirección proyecta las actividades a realizar a mediano plazo en el PEDMP y gestiona los recursos necesarios a través del anteproyecto del Presupuesto Federal que se realiza cada año.

El IPN emite lineamientos para determinar y dar seguimiento a los recursos que serán proporcionados por el instituto y los autogenerados por la DAES mediante la Guía para el Ejercicio y Control del Presupuesto del IPN, publicada en la Gaceta Politécnica No. 1772 en el siguiente enlace: <https://www.ipn.mx/secadmin/documentos/gu%C3%ADa-para-el-ejercicio-y-control-del-presupuesto-del-ipn-2024.pdf>

7.1.2 Personas

La DAES ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos que incluye:

- Personal empleado por la DAES-IPN: **Personal de Confianza**, de acuerdo a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTSE.pdf> y **Personal no Docente**, de acuerdo al Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal no Docente https://www.ipn.mx/aDAESts/files/normatividad/docs/reglamentos/reg_cond_gral_no_docente.pdf
- Proveedores externos (personas físicas y morales).

Los criterios de selección para los proveedores de servicio (personas físicas y morales) se encuentran definidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/14_200521.pdf.

El proceso de contratación es conservado como expediente por el DSA de la DAES.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

7.1.3 Infraestructura

La infraestructura de la **DAES** se ha determinado, se proporciona y mantiene con la finalidad para lograr la operación de los procesos y conformidad de los servicios, para lo cual se lleva a cabo un proceso de mantenimiento preventivo y correctivo en la organización, el cual se lleva a cabo de manera interna por personal de la **DAES** cuando se trata de mantenimientos menores, sin embargo, aquellos mantenimientos que son mayores o se requiere de competencia técnica específica son proporcionados por la Secretaría de Servicios Generales del IPN o bien se subcontratan los servicios con un proveedor externo.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

En la DAES a través de las herramientas existentes en el IPN, se asegura de determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos mediante la aplicación anual de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), la cual tiene como objetivo dar a conocer la percepción y opinión sobre los factores que influyen en el ambiente laboral como las relaciones internas, las actitudes, las conductas, la retroalimentación, el liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados. Una vez obtenidos y analizados los resultados, la Dirección de Capital Humano proporciona a la DAES un Plan de Trabajo donde se establecen acciones de mejora en las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO), con la finalidad de brindar atención a los aspectos de mejora identificados.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La DAES se ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados en su proceso sustantivo cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios proporcionados.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

7.1.6 Conocimientos de la organización

La DAES ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios en el documento **Matriz de gestión del conocimiento (DAES-FSGC-14)**, en este documento se describen estos conocimientos y la manera en cómo se obtienen, comparten, evalúan y actualizan de acuerdo con las necesidades y tendencias cambiantes de la DAES y su contexto; además de indicar las evidencias que demuestran que los conocimientos indicados han sido compartidos.

7.2 Competencia

La DAES, ha adoptado como parámetro de referencia para cuestiones de competencia, el Catálogo de Puestos del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), publicado por la Dirección de Capital Humano (DCH) del IPN. El Departamento de Servicios Administrativos de la DAES conserva los expedientes del personal de la DAES como evidencia documentada de la competencia.

El Departamento de Servicios Administrativos toma las acciones pertinentes para adquirir las competencias actualizadas a través de la DFIE (Dirección de Formación e Innovación Educativa) y de la DCH, que aplican encuestas para la detección de necesidades de competencia:

- DNFC (Detección de Necesidades de Formación y Capacitación para el personal de mando, directivo y PAEE).
- DNFA (Diagnóstico de Necesidades de Formación y Actualización) solo aplica para docentes.

Posterior a recibir los informes emitidos por las Direcciones correspondientes, el Departamento de Servicios Administrativos busca cubrir estas necesidades de capacitación a través de un programa anual de capacitación. La eficacia de las acciones de formación es determinada por cada instructor, por ejemplo, se aplican evaluaciones de conocimiento o bien a través de los productos finales de cada curso.

7.3 Toma de conciencia



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

La DAES ha determinado las acciones pertinentes a fin de fortalecer la toma de conciencia de su personal sobre la política de la calidad del SGC, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC en el documento **Programa de sensibilización del SGC (ISO 9001 2015) (DAES-FSGC-19)**.

Una vez implementadas las acciones definidas en el programa de sensibilización, se evalúa el nivel de conocimiento y comprensión al final de cada año a través de una encuesta de evaluación. Una vez obtenidos los resultados, deberá ser actualizado el **Programa de sensibilización del SGC (ISO 9001 2015) (DAES-FSGC-19)** en el que se considerarán las acciones pertinentes para atender las necesidades de conocimiento y comprensión.

7.4 Comunicación

La DAES ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC y ha realizado un plan de comunicación en el documento **Matriz de comunicación (DAES-MSGC-F11)**, en este documento se describen estas comunicaciones y la manera en qué se comunica, cuándo se comunica, a quien se comunica, cómo se comunica y quién comunica.

7.5 Información documentada

La información documentada requerida por el SGC, así como aquella que la DAES a ha determinado como necesaria para la eficiencia del SGC, se controla de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento **Gestión de la información documentada del SGC (DAES-PO-01)** para dar cumplimiento a los requisitos del apartado 7.5 de la Norma ISO 9001:2015, así como lo indicado en la Ley General de Archivo (versión vigente) y en el Catálogo de Disposición Documental del IPN (vigente), con el objetivo de asegurar que la información:

- Esté disponible y sea idónea para su uso dónde y cuándo se necesite.
- Esté protegida adecuadamente.

Considerando las siguientes actividades según corresponda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso.
- Conservación o disposición.
- Almacenamiento y preservación.
- Control de cambios.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

La información documentada de origen interno y externo (que se ha determinado como necesaria para la planificación y operación del SGC) será identificada y controlada en la **Lista Maestra de Documentación (DAES-FSGC-03)**.

La información documentada requerida por las áreas derivada de la naturaleza del proceso, se controla de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento **Control y gestión de documentos físicos o digitales (DAES-PO-06)**, tomando en cuenta lo indicado en la Ley General de Archivo (versión vigente) y en el Catálogo de Disposición Documental del IPN (vigente), con el objetivo de asegurar que la información sea vigente y esté disponible, protegida y sea idónea para su uso dónde y cuándo se necesite.

Considerando las siguientes actividades según corresponda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso.
- Conservación o disposición.
- Almacenamiento y preservación.
- Control de cambios.

La información documentada de origen interno y externo (que se ha determinado como necesaria para la planificación y operación de los procesos) será identificada y controlada en la **Lista Maestra de Documentación (DAES-FSGC-03)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

La DAE planifica, implementa y controla los procesos definidos en el *Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (DAES-MSGC-F07)* mediante la determinación de requisitos, criterios, recursos y controles para asegurar que los procesos se lleven a cabo de acuerdo a lo planificado y de esta manera asegurar la provisión de los servicios y productos de calidad, a través de:

- a) El proceso de Planeación Institucional del IPN
- b) Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.
- c) Desarrollando procedimientos operativos, instructivos de trabajo, protocolos de atención, así como otros lineamientos que regulan servicios complementarios ofertados por la DAES.
- d) Desarrollo y publicación de convocatorias de otorgamiento y renovación de becas del IPN.

Así mismo, los procedimientos operativos establecen los registros que la organización debe mantener y conservar a fin de:

- Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
- Demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Nota 1: Cuando se presenta cambios que pudieran afectar al Sistema de Gestión la DAES los lleva a cabo de manera planificada. (Vea apartado 6.3 de este documento).

Nota 2: El control de los procesos suministrados externamente son controlados como lo indica el apartado 8.4 del presente manual.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Los servicios y productos ofertados por la DAES como lo son: orientación juvenil (atención individualizada), becas, atención a la salud, seguro facultativos, de vida y de accidente, además de otros servicios de apoyo a los estudiantes a través de los centros de apoyo, son comunicados a la comunidad politécnica y a la sociedad en general a través de:

1. Convocatorias
2. Página web de la DAES
3. Redes sociales

Los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen en la DAES incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como, los definidos por la propia organización y son



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

determinados en los procedimientos operativos y Manual de Organización (MO-DAES-XX) en el apartado Marco Jurídico Normativo, los cuales son revisados y aprobados por la oficina del Abogado General del IPN. Para el caso del proceso de Becas los requisitos también se definen en las bases de las convocatorias.

En caso de existir algún cambio en los requisitos de los productos y servicios ofertados son comunicados a través de los medios de comunicación antes descritos.

La DAES se asegura tener la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a través del proceso de planeación institucional en su fase programática, la DAES programa los servicios y productos que se van a proporcionar en el transcurso del año y en su fase presupuestal los recursos financieros y materiales requeridos. Los recursos para el proceso de becas están sujetos al presupuesto asignado y las becas son otorgadas de conformidad con las reglas de operación del respectivo Programa Presupuestario Federal, las Convocatorias que se emitan para tal efecto y el Reglamento General de Becas para el Alumnado del Instituto Politécnico Nacional.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La DAES ha identificado que realiza un proceso de diseño y desarrollo de los siguientes productos y servicios:

- a) Convocatoria del proceso de becas.
- b) Plataformas como el sistema SIBEC esta plataforma está en constante actualización de acuerdo con los cambios en la convocatoria de becas y otros requisitos para el proceso.

En cuanto al proceso de diseño y desarrollo de la convocatoria de becas está regulado por lo indicado en el documento **Reglas de Operación del Programa de Becas Elisa Acuña**.

Por otro lado, la organización se encuentra desarrollado un procedimiento documentado que describirá el proceso de diseño y desarrollo de plataformas como SIBEC donde se especifican los siguientes aspectos:

- Planificación del diseño y desarrollo
- Entradas para el diseño y desarrollo
- Controles del diseño y desarrollo
- Salidas del diseño y desarrollo
- Cambios que pudieran existir



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En la **DAES**, a través del DSA de la **DAES**, se lleva a cabo el proceso de contratación de proveedores (personas físicas y morales) de acuerdo con lo indicado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/14_200521.pdf, así como lo indicado en los lineamientos del IPN. De este modo, se establecen los criterios de evaluación y selección inicial.

La **DAES** verifica las actividades realizadas y el desempeño de los proveedores de servicios profesionales (personas físicas) que realizan actividades dentro de la **DAES**, esto por medio de informes entregados por parte del prestador del servicio, el cual es revisado y validado por el responsable del área. Si el responsable del área no estuviese conforme con el desempeño del proveedor no firma el informe de actividades impactando en el pago mensual establecido en el contrato del prestador del servicio.

Para el caso de otros proveedores, se asigna un administrador de contrato el cual es responsable de verificar que el proveedor cumpla los acuerdos de servicio o producto establecidos en contrato y si el proveedor cumple con lo establecido se hace firma del Acta Entrega y realiza el pago correspondiente, indicando de este modo que su desempeño fue adecuado a lo establecido.

8.5 Producción y provisión del servicio

El desarrollo de los servicios se lleva a cabo de manera controlada siguiendo lo establecido en los procedimientos operativos e instructivos de trabajo descritos por la propia organización y en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

La organización identifica como propiedad perteneciente al cliente los datos personales de los estudiantes y otros miembros de la comunidad politécnica los cuales se proporcionan a través de documentos personales, registros en plataformas como SIBEC y SISMI, expedientes de estudiantes de la atención individualizada de orientación juvenil, etc. Los datos personales son protegidos y salvaguardados de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Archivo y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Dentro de las actividades posteriores a la entrega se considera la retroalimentación de los usuarios la cual se obtiene principalmente por medio de encuestas de satisfacción. (vea apartado 9.1.2 del presente manual).



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

Cuando se presentan cambios en la provisión de los productos y servicios son comunicados a través de la página web de la DAES, redes sociales, correos electrónicos, oficios, comunicados oficiales, etc.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Dentro de los procedimientos operativos e instructivos de trabajo la DAES ha establecido controles de verificación a través de los cuales la organización se asegura que los servicios y productos son proporcionados conforme a los requisitos.

Una vez que los servicios y productos son proporcionados se conserva información documentada como evidencia de que el servicio y producto fueron proporcionados de acuerdo a lo planificado tal como lo indican los procedimientos operativos e instructivos de trabajo.

Por otra parte, actividades como el control de Producto No Conforme y encuestas de satisfacción proporcionan información de entrada a la organización para identificar los Servicios y Productos No Conformes es decir aquellos productos que fueron liberados y que no cumplieron las disposiciones planificadas.

8.7 Control de las salidas no conformes

Con la finalidad de evitar el uso o entrega no intencionada de las Salidas No Conformes (SNC) en la DAES se identifican, controlan y conservan la información documentada, de la siguiente manera:

- **Productos No Conformes.** Son identificados y controlados a través del formato de control de papel el cual identifica las reimpresiones realizadas derivado a la mala impresión, mapa calidad del papel, etc., este reporte es generado de manera mensual por centros de apoyo.

Así mismo, se identifica y controla el producto no conforme derivado de la venta de artículos en centros de apoyo, cuando un producto se identifica que no cumple con las características de calidad, es separado, etiquetado y se regresa al centro de transferencia de la DAES, así mismo se genera un Acta de depuración de productos defectuosos.

- **Servicios No Conformes.** Son identificados posterior a la liberación de los servicios, una vez obtenidos los resultados en las encuestas de satisfacción y se obtienen resultados negativos referente a los servicios proporcionados son documentados como lo indica el apartado 10.2 del presente manual.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Dirección de Apoyos a Estudiantes ha determinado los elementos necesarios para dar seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de lo definido en el presente manual, los procedimientos operativos y los formatos. Esto incluye los métodos y plazos específicos en que se llevarán a cabo. Por ejemplo:

- a) Cambios en el contexto, cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas, desempeño de los procesos y logro de los objetivos. Se realiza conforme a lo descrito en el presente manual en los apartados 4.1, 4.2, 4.4 y 6.2, así como lo indicado los procedimientos de **Revisión por la Alta Dirección (DAES-PO-04)** y **Planeación Institucional (DAES-PA-02)**
- b) Acciones para abordar riesgos. Se realiza conforme a lo descrito en el documento **Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos (DAES-FSGC-09)**
- c) Atención a no conformidades, acciones correctivas y su eficacia. Se realiza conforme a lo descrito en el procedimiento de **No Conformidades y Acciones Correctivas (DAES-PO-03)**

Los resultados obtenidos proporcionan información de entrada para la toma de decisiones y el establecimiento de acciones de mejora continua, según lo indicado en el apartado 10 del presente manual.

Los resultados obtenidos proporcionan información valiosa que puede servir como entrada para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua, tal como se indica en el apartado 10 del presente manual.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La DAES da seguimiento a las percepciones de los clientes a través de diversos medios como: encuestas de satisfacción, buzón de quejas y sugerencias, etc. Los resultados del grado de satisfacción serán analizados de manera semestral y en caso de ser necesario serán información de entrada para la revisión y actualización de los requisitos de las partes interesadas pertinentes registrados en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (DAES-MSGC-F05)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

9.2 Auditoría interna

La DAES lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados, al menos una vez al año, contemplando el alcance del SGC en su totalidad para proporcionar información acerca de si el SGC:

- Es conforme con los requisitos propios de la DAES para su SGC y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Se implementa y mantiene eficazmente.

Las generalidades de la auditoría interna, así como el catálogo del equipo auditor se determinan en el **Programa anual de auditorías (DAES-FSGC-07)**. Una vez determinado al equipo auditor, la DAES elaborará el **Plan de auditoría interna (DAES-FSGC-09)** y se genera reunión de homologación de criterios con el equipo auditor seleccionado e instruye al equipo auditor para realizar la revisión documental del SGC y preparar su **Lista de verificación (DAES-FSGC-10)** para realizar la auditoría interna y hacer la revisión documental verificando el nivel de cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Una vez finalizada la auditoría, el equipo auditor de la DAES realizará el **Informe de auditoría interna (DAES-FSGC-11)** y se firmará por el equipo auditor, el representante o coordinador del SGC y el Titular de la DAES para dar por finalizada la auditoría interna.

El proceso de auditorías internas se realizará de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento **Gestión para la realización de auditorías internas (DAES-PO-02)**.

9.3 Revisión por la dirección

La Alta Dirección de la **DAES** realiza revisiones a intervalos planificados determinados en el **Programa anual de revisiones por la Alta Dirección (DAES-FSGC-13)** para revisar el desempeño del SGC con el propósito de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la **DAES**. Los resultados de la revisión por la Alta Dirección, ya sean oportunidades de mejora, necesidad de cambio en el SGC en necesidades de recurso, se reportan en el **Informe de revisión por la Alta Dirección (DAES-MSGC-FI2)**, el cual se conserva como información documentada.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

10 Mejora

10.1 Generalidades

Como se menciona en el apartado 9.1, la DAES cuenta con herramientas para dar seguimiento, medición y análisis al SGC, los resultados obtenidos proporcionan información de entrada para mejorar e implementar acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; así como para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Para cuando ocurra una No Conformidad, la DAES ha elaborado e implementado el Procedimiento **No Conformidades y Acciones Correctivas (DAES-PO-03)**, donde se establecen las acciones pertinentes para brindar una adecuada detección y atención a las no conformidades identificadas en cumplimiento con lo requerido por la Norma ISO 9001:2015.

10.3 Mejora continua

De manera continua, la Dirección de Apoyos a Estudiantes busca mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, considerando los resultados obtenidos en el apartado 9 del presente manual con la finalidad de seguir estableciendo acciones de mejora continua. Para ello, la SSE, quien, a través de la Coordinación de Proyectos, se encarga de coordinar, supervisar y evaluar los servicios educativos de apoyo a través de proyectos, los cuales son documentados a través del formato **Plan de proyecto (SSE-FSGC-01)** por cada una de sus Coordinaciones, el DSA de la SSE y sus cinco Direcciones de Coordinación tomando en cuenta lo establecido en el procedimiento operativo **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE APOYOS A ESTUDIANTES**

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD (SGC)**

**SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS**
DIRECCIÓN DE APOYOS A
ESTUDIANTES

ANEXO A. Estructura documental

Sistema de Gestión de la Calidad		
	Tipo de documento	Contenido
1	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Describe el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la misión, visión, contexto de la organización, política de la calidad del SGC y objetivos de la calidad del SGC en cumplimiento y mejora de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
2	Manual de Organización de la DAES	Describe las funciones y responsabilidades de la Estructura autorizada por el IPN.
	Manual de Procedimientos Operativos	Describe las actividades desarrolladas en los procesos en cumplimiento con los requisitos institucionales y del SGC.
	Instructivos de Trabajo SIPOC	
3	Registros y formatos	Documentos que evidencian el cumplimiento con los requisitos establecidos por el cliente y/o las partes interesadas.
4	Leyes, normas, reglamentos y/o lineamientos (documentos externos)	Documentos legales y reglamentarios requeridos para los procesos y servicios que brinda la DAES.