



SSE

SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS



Sistema de Gestión de la Calidad
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elaboró	Revisó y aprobó
	
<p>M. en E. Diana Del Valle García Coordinadora de Proyectos (Representante del SGC)</p>	<p>MAP. Marco Antonio Sosa Palacios Titular de la Secretaría de Servicios Educativos (Presidente del Comité del SGC)</p>
<p>Fecha: 21/11/2024</p>	



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Términos y definiciones	6
3. Normas de referencia	9
4. Contexto de la organización	10
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	10
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	11
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	11
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	12
5. Liderazgo	13
5.1 Liderazgo y compromiso	13
5.1.1 Generalidades	13
5.1.2 Enfoque al cliente	13
5.2 Política	13
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	13
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	14
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	14
6 Planificación	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	15
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	15
6.3 Planificación de los cambios	16
7 Apoyo	17
7.1 Recursos	17
7.1.1 Generalidades	17
7.1.2 Personas	17
7.1.3 Infraestructura	17
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	18
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	18
7.1.6 Conocimientos de la organización	18



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



7.2	Competencia	19
7.3	Toma de conciencia	19
7.4	Comunicación	19
7.5	Información documentada	19
8	Operación	21
8.1	Planificación y control operacional	21
8.2	Requisitos para los productos y servicios	21
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	22
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	22
8.5	Producción y provisión del servicio	22
8.6	Liberación de los productos y servicios	23
8.7	Control de las salidas no conformes	23
9	Evaluación del desempeño	24
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	24
9.2	Auditoría interna	24
9.3	Revisión por la dirección	25
10	Mejora	26
10.1	Generalidades	26
10.2	No conformidad y acción correctiva	26
10.3	Mejora continua	26
	ANEXO A. Estructura documental	27



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	2024-11-21	Documento inicial



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



1. Introducción

La Secretaría de Servicios Educativos (SSE), originalmente nombrada Secretaría de Apoyo, es un órgano administrativo perteneciente al Instituto Politécnico Nacional (IPN), creada para coordinar las actividades no curriculares de los educandos y con el fin de dar respuesta a la necesidad de normar y coordinar las funciones institucionales de difusión cultural y apoyo, para lograr los objetivos del IPN.

El 12 de agosto de 1983 en el Reglamento Interno del IPN aprobado por Manuel Garza Caballero, el aquel entonces Director General, quedó plasmada la Secretaría de Apoyo en la nueva estructura orgánica.

En mayo de 1996 el Consejo Técnico Consultivo Escolar aprobó la Reforma Orgánica, la cual provocó un reacomodo interno y trajo como resultado que la Secretaría de Apoyo se convirtiera en la Secretaría de Apoyo Académico.

Para 2005 se presentó una reestructura al Área Central lo cual permitió la toma de decisiones y el fortalecimiento de los esquemas de operación, coordinación y comunicación. Derivado de esta reestructura, la Secretaría de Apoyo Académico cambió de nombre a Secretaría de Servicios Educativos.

En el organigrama autorizado por el Director General Arturo Reyes Sandoval en diciembre de 2021, la Secretaría de Servicios Educativos queda integrada por un Comité Interno de Proyectos, las siguientes coordinaciones: Coordinación de Sistemas Académicos, Coordinación de Proyectos, Coordinación de Gestión, Coordinación Técnica, Coordinación Técnica; las siguientes direcciones: Dirección de Administración Escolar, Dirección de Apoyos a Estudiantes, Dirección de Difusión Cultural, Dirección de Actividades Deportivas y Dirección de Bibliotecas y Publicaciones; así como el Departamento de Servicios Administrativos.

Actualmente, la Secretaría de Servicios Educativos tiene como objetivo coordinar, supervisar y evaluar servicios educativos de apoyo dirigidos a la comunidad del Instituto Politécnico Nacional a través de sus cinco direcciones de coordinación, contribuyendo a la formación integral de los estudiantes desde su ingreso y hasta su egreso en congruencia con los cambios más relevantes en materia educativa, cultural, deportiva y social del país.

El presente manual tiene como objeto definir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la SSE 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
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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.
- **DCH.** Dirección de Capital Humano.
- **DFIE.** Dirección de Formación e Innovación Educativa.
- **DPO.** Dirección de Planeación y Organización.
- **DSA.** Departamento de Servicios Administrativos.
- **DSG.** Dirección de Servicios Generales.
- **ECCO.** Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.
- **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.
- **Gestión de la calidad.** Gestión con respecto a la calidad.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



- **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.
- **OAG.** Oficina del Abogado General.
- **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.
- **PTCCO.** Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional.
- **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.
- **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.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



- **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 Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SSE.** Secretaría de Servicios Educativos.
- **Visión.** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la Alta Dirección.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



3. Normas de referencia

La SSE 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 web de la Oficina del Abogado General (OAG) del IPN <https://www.ipn.mx/normatividad/normatividad/>.

Para la elaboración, diseño y establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la SSE se consideró el marco jurídico normativo avalado por la OAG del IPN en los Manuales de Organización y de Procedimientos de la SSE, 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 SSE se representa en el **Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SSE-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 diagramas SIPOC. Así mismo, estas cuestiones legales y reglamentarias se tienen identificadas en la **Lista Maestra de Documentación (SSE-FSGC-03)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Dirección de Planeación y Organización (DPO) 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 DPO <https://www.ipn.mx/assets/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 DPO <https://www.ipn.mx/assets/files/coplaneval/docs/Planeacion/ActualizacionPDI2021.pdf> y el análisis FODA institucional, la SSE analiza los cambios en su contexto y actualiza su **Misión (SSE-MSGC-F02)** y **Visión (SSE-MSGC-F03)** cada tres años o cada que la DPO lo solicite.

Derivado del análisis FODA institucional, se elabora el documento **Contexto de la Organización (FODA) (SSE-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 SSE a sacar el máximo provecho a sus oportunidades y minimizar las amenazas que se presenten en su



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

SSE
SECRETARÍA DE SERVICIOS
EDUCATIVOS

entorno, se elabora el documento **Estrategias FODA (SSE-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 el 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 (SSE-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 considerarán los resultados de los medios a través de los cuales se mide la satisfacción de los clientes de la organización.

Derivado de la enmienda Adm. 1:2024 sobre el cambio climático, en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (SSE-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 SSE ha determinado el alcance del SGC en el documento **Alcance (SSE-MSGC-F06)**, donde se han considerado:

- a) Las cuestiones internas y externas indicadas en el documento **Contexto de la Organización (FODA) (SSE-MSGC-F04)**.
- b) Los requisitos de las partes interesadas relevantes indicadas en el documento **Necesidades y expectativas de las partes interesadas (SSE-MSGC-F05)**.
- c) Los servicios de la SSE indicados en el propio alcance.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La SSE ha determinado los procesos y subprocesos necesarios para el SGC en **Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SSE-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 (SSE-MSGC-F07)**.
- b)** Determinación de secuencia e interacciones de los mismos en el **Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SSE-MSGC-F07)**.
- 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 (SSE-MSGC-F10)**, se encuentran alineados al PEDMP y al 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 SSE.
- 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 diagramas 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 SSE 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 SSE mantiene la información documentada que apoya la operación de sus procesos a través de Procedimientos Operativos, Instructivos de Trabajo o diagramas SIPOC y conserva los registros derivados de sus operaciones y que respaldan la operación de sus procesos en el DSA de la SSE o la coordinación correspondiente, así como en la plataforma determinada por la SSE para resguardo y seguimiento documental.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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 Sistema de Gestión de la Calidad (SSE-MSGC-F01)**.
- Estableciendo la **Política (SSE-MSGC-F08)** 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 coordinaciones y el DSA de la SSE.
- 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 (SSE-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 servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente en el documento **Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos (SSE-MSGC-F09)**.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La SSE ha establecido la Política de la calidad del SGC en el documento **Política (SSE-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.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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 (SSE-MSGC-F08)**, y se mantiene disponible en la plataforma determinada por la SSE para resguardo y seguimiento documental.
- Se comunica por medio de reuniones y a través del microsítio del SGC de la SSE y de la plataforma determinada por la SSE para resguardo y seguimiento documental.
- Así mismo, está disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web de la SSE - microsítio del SGC de la SSE <https://www.ipn.mx/sse/sqc/>.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La SSE ha determinado las funciones y responsabilidades de la estructura orgánica autorizada en el Manual de Organización de la SSE, este documento debe ser revisado y actualizado institucionalmente cada tres años por la DPO, sin embargo, pueden realizarse actualizaciones antes de este periodo en caso de ser necesario. Una vez autorizado el Manual de Organización, este 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 de la SSE <https://www.ipn.mx/sse/>, para conocimiento del personal de estructura y las partes interesadas pertinentes.

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 Sistema de Gestión de la Calidad (SSE-MSGC-F01)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el SGC de la SSE se ha considerado:

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

Una vez mencionado lo anterior, la SSE 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 (SSE-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 y las oportunidades 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 SSE 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 (SSE-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 SSE son coherentes con la política de la calidad del SGC, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los 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 SSE para resguardo y seguimiento documental y en el microsítio del SGC la SSE) 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 (SSE-MSGC-F10)**, en el cual se especifica: qué se va a hacer, los recursos que se requieren, los responsables de las acciones, fechas de inicio y término y la



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



evaluación de los resultados que se determinarán a través de evidencias y, en caso de los que tienen indicadores en el POA, se cargarán en el SIGEI.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la SSE 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 documento **Control de cambios (SSE-FSGC-22)** el cuál 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
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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 SSE, 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 SSE 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 SSE 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 SSE-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/assets/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 SSE.

7.1.3 Infraestructura

La infraestructura de la SSE se ha determinado, proporcionado y se mantiene, con el fin de lograr la operación de los procesos y la conformidad de los servicios, por lo cual, se lleva a cabo un proceso de mantenimiento preventivo y correctivo en la SSE de manera interna por parte del personal si se trata de mantenimientos menores, sin embargo, aquellos mantenimientos que



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



son mayores o requieren de alguna competencia técnica específica, son proporcionados por la Dirección de Servicios Generales (DSG) del IPN o bien, se subcontratan los servicios con un proveedor externo.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La SSE, 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 (DCH) proporciona a la SSE los resultados de la ECCO junto con 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.

El proceso de la realización de la encuesta ECCO se encuentra descrito en el documento **SIPOC ECCO (SSE-FSGC-20)**.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La SSE 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 servicios proporcionados.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La SSE ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios en el documento **Matriz de gestión del conocimiento (SSE-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 SSE y su contexto; además de indicar las evidencias que demuestran que los conocimientos indicados han sido compartidos.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



7.2 Competencia

La SSE ha elaborado e implementado el Procedimiento **Gestión de acciones de formación (SSE-PO-10)** donde se describen las actividades realizadas por la Coordinación Técnica para recopilar e informar al personal de la SSE sobre las acciones de formación vigentes publicadas a través de la Dirección de Formación e Innovación Educativa (DFIE) y otras instancias capacitadoras para que participen en la acción de formación de su interés.

Con el fin de cumplir con las metas establecidas anualmente, la Coordinación Técnica reporta a las instancias correspondientes en el periodo que así lo determinen, el seguimiento de capacitación del personal de la SSE.

7.3 Toma de conciencia

La SSE ha determinado las acciones pertinentes a fin de fortalecer la toma de conciencia de su personal sobre aspectos como 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) (SSE-FSGC-19)**.

7.4 Comunicación

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

7.5 Información documentada

La información documentada requerida por el SGC, así como aquella que la SSE 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 (SSE-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:



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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

La información documentada de origen interno (que se ha determinado como necesaria para la planificación y operación del SGC) será identificada y controlada en la **Lista Maestra de Documentación (SSE-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 (SSE-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 externo (formatos, manuales, circulares, documentos, etc.), que las Coordinaciones o el DSA de la SSE determinen como necesaria para la planificación y operación del área, será identificada y controlada por cada Coordinación o DSA de la SSE según corresponda.

La información documentada como Disposiciones Constitucionales, Leyes, Reglamentos, Normas, Decretos, Acuerdos, etc. (de origen externo) aplicables al IPN, así como la Normatividad interna emitida por el IPN, no será necesario controlarlas a través de la **Lista Maestra de Documentación (SSE-FSGC-03)** ya que es controlada a través de la Oficina de Abogado General del IPN y se puede hacer consulta de estas cuestiones legales y reglamentarias publicadas en su página web <https://www.ipn.mx/normatividad/>.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La SSE planifica, implementa y controla los procesos definidos en el **Mapa de procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SSE-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 de coordinación, supervisión y evaluación de los servicios educativos de apoyo dirigidos a la comunidad del IPN a través de sus cinco direcciones de coordinación. Lo antes descrito se lleva a cabo a través de los siguientes medios:

- Realización del proceso de Planeación Institucional del IPN.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Desarrollo de Procedimientos Operativos e Instructivos de Trabajo.

Los servicios de coordinación, supervisión y evaluación de los servicios educativos de apoyo son gestionados a través de planes de proyecto, los cuales son desarrollados por alguna coordinación, el DSA de la SSE o por alguna de sus cinco direcciones de coordinación.

Por otra parte, los Procedimientos Operativos e Instructivos de Trabajo 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 y demostrar conformidad de los servicios con sus requisitos.

Nota 1: Cuando se presentan cambios relevantes que pudieran afectar al SGC de la SSE, estos son llevados a cabo de manera planificada. (Véase el 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 requisitos para los servicios de coordinación, supervisión y evaluación de los servicios educativos de apoyo que se ofrecen en la SSE incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los definidos por la propia organización y son determinados en el **Manual de Procedimientos (SSE-MP-03)** y el **Manual de Organización (SSE-MO-01)** en el apartado Marco Jurídico Normativo, los cuales son revisados y aprobados por la OAG del IPN.

La SSE se asegura tener la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se ofrecen a través del proceso de Planeación Institucional en su fase programática y, en su fase presupuestal, los recursos financieros y materiales requeridos.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La SSE realiza un proceso de diseño y desarrollo incluido en el Procedimiento **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)** y el formato **Plan de Proyecto (SSE-FSGC-01)**. En tales documentos 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

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El DSA de la SSE 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 SSE verifica las actividades realizadas y el desempeño de los proveedores de servicios profesionales (personas físicas) que realizan actividades dentro de la SSE, esto por medio de informes entregados por parte del prestador del servicio, el cuál es revisado y validado por el DSA de la SSE.

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 SSE identifica como propiedad perteneciente al cliente la propiedad intelectual de los proyectos documentados en el formato **Plan de proyecto (SSE-FSGC-01)** por lo que para la protección y salvaguarda se ha establecido una política de operación en el Procedimiento de **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)**.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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. (véase requisito 9.1.2 del presente manual)

Cuando se presentan cambios en la provisión de los servicios de coordinación, supervisión y evaluación, se comunican a las direcciones de coordinación a través de cualquier medio de comunicación disponible.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La SSE ha establecido controles de verificación dentro del Procedimiento **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)** mediante el cual la organización se asegura que los servicios proporcionados sean conformes a los requisitos.

Una vez que los servicios de coordinación, supervisión y evaluación de los servicios educativos de apoyo son proporcionados y los proyectos son liberados, la Coordinación de Proyectos de la SSE archiva la documentación correspondiente en la plataforma determinada por la SSE para resguardo y seguimiento documental tal como lo indica el Procedimiento **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)**.

Por otra parte, actividades como las encuestas de satisfacción proporcionan información de entrada para la identificación de servicios que no cumplieron las disposiciones planificadas y fueron liberados.

8.7 Control de las salidas no conformes

La SSE identifica y controla las Salidas No Conformes (SNC) de las propuestas de mejora o proyectos documentados a través del formato **Plan de Proyecto (SSE-FSGC-01)** tomando en cuenta los lineamientos establecidos en el Procedimiento **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)**.

Con la finalidad de evitar una SNC, el formato **Plan de Proyecto (SSE-FSGC-01)** solicita una firma de autorización para su aceptación bajo concesión; en caso de presentarse una SNC después de la aprobación de una propuesta de mejora o proyecto, se documentará el formato **Control de cambios (SSE-FSGC-22)** indicando las correcciones que se realizarán al proyecto y estas serán firmadas de autorización para su aceptación bajo concesión por parte de la Coordinación de Proyectos.



9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La SSE 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:

- **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 en lo indicado en los Procedimientos de *Revisión por la Alta Dirección (SSE-PO-04)* y *Planeación Institucional (SSE-PO-07)*.
- **Acciones para abordar riesgos.** Se realiza conforme a lo descrito en el documento *Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos (SSE-MSGC-F09)*.
- **Atención a no conformidades, acciones correctivas y su eficacia.** Se realiza conforme a lo descrito en el procedimiento de *No Conformidades y acciones correctivas (SSE-PO-03)*.

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 SSE dará seguimiento a las percepciones de los clientes a través de encuestas de satisfacción aplicadas a partir de 2025. 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 (SSE-MSGC-F05)***.

9.2 Auditoría interna

La SSE 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 SSE para su SGC y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Se implementa y mantiene eficazmente.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

SSE
SECRETARÍA DE SERVICIOS
EDUCATIVOS

Las generalidades de la auditoría interna, así como el catálogo del equipo auditor se determinan en el **Programa anual de auditorías (SSE-FSGC-07)**. Una vez determinado al equipo auditor, la SSE elaborará el **Plan de auditoría interna (SSE-FSGC-09)** y se genera reunión de homologación de criterios con el equipo auditor seleccionado, instruyéndolos a realizar la revisión documental del SGC y preparar su **Lista de verificación (SSE-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 SSE realizará el **Informe de auditoría interna (SSE-FSGC-11)** y se firmará por el equipo auditor, el Representante o Coordinador del SGC y el Titular de la SSE 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 (SSE-PO-02)**.

9.3 Revisión por la dirección

La Alta Dirección de la SSE realiza revisiones a intervalos planificados determinados en el **Programa anual de revisiones por la Alta Dirección (SSE-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 SSE. Los resultados de la revisión por la Alta Dirección, ya sean oportunidades de mejora, necesidad de cambio en el SGC o necesidades de recurso, se reportan en el **Informe de revisión por la Alta Dirección (SSE-MSGC-F12)**, el cual se conserva como información documentada.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



10. Mejora

10.1 Generalidades

Como se menciona en el apartado 9.1 del presente manual, la SSE 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 SSE ha elaborado e implementado el Procedimiento **No Conformidades y acciones correctivas (SSE-PO-03)**, donde se establecen las acciones pertinentes para brindar una adecuada detección y atención a las no conformidades identificadas en cumplimiento a lo requerido por la Norma ISO 9001:2015.

10.3 Mejora continua

De manera constante en la SSE se mejora la convivencia, adecuación y eficacia del SGC teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas. Así mismo, se consideran los resultados del análisis, evaluación y salidas de la revisión por la Alta Dirección y se determinan las necesidades de mejora u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

La SSE ha elaborado e implementado el Procedimiento **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)**, donde se establecen las acciones a llevar a cabo cuando se presenta una propuesta de mejora o proyecto, incluidas las derivadas por la revisión por la Alta Dirección. Estas propuestas de mejora o proyectos se documentan a través del formato **Plan de Proyecto (SSE-FSGC-01)**, donde se evalúa y se determina la pertinencia y el impacto de la mejora continua; estas propuestas únicamente son aprobadas por el Titular de la SSE. Así mismo, el formato **Plan de Proyecto (SSE-FSGC-01)** también atiende acciones de mejora que la Secretaría puede documentar de manera interna sin seguir los lineamientos del Procedimiento de **Gestión de Proyectos (SSE-PO-05)**, ya que no son considerados proyectos de mejora sino solo mejoras de la organización.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
Secretaría de Servicios Educativos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



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 SSE	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 SSE.