



Nombre del Documento: Procedimiento para la Revisión por la Dirección	Código: ITZIT-CA-PG-007
	Revisión: 0
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3	Página 1 de 5

1. Propósito

Servir como guía para la realización de la Revisión por la Dirección del Instituto Tecnológico de Zitácuaro

2. Alcance

Aplica a todas las áreas del Tecnológico de Zitácuaro

3. Políticas de operación

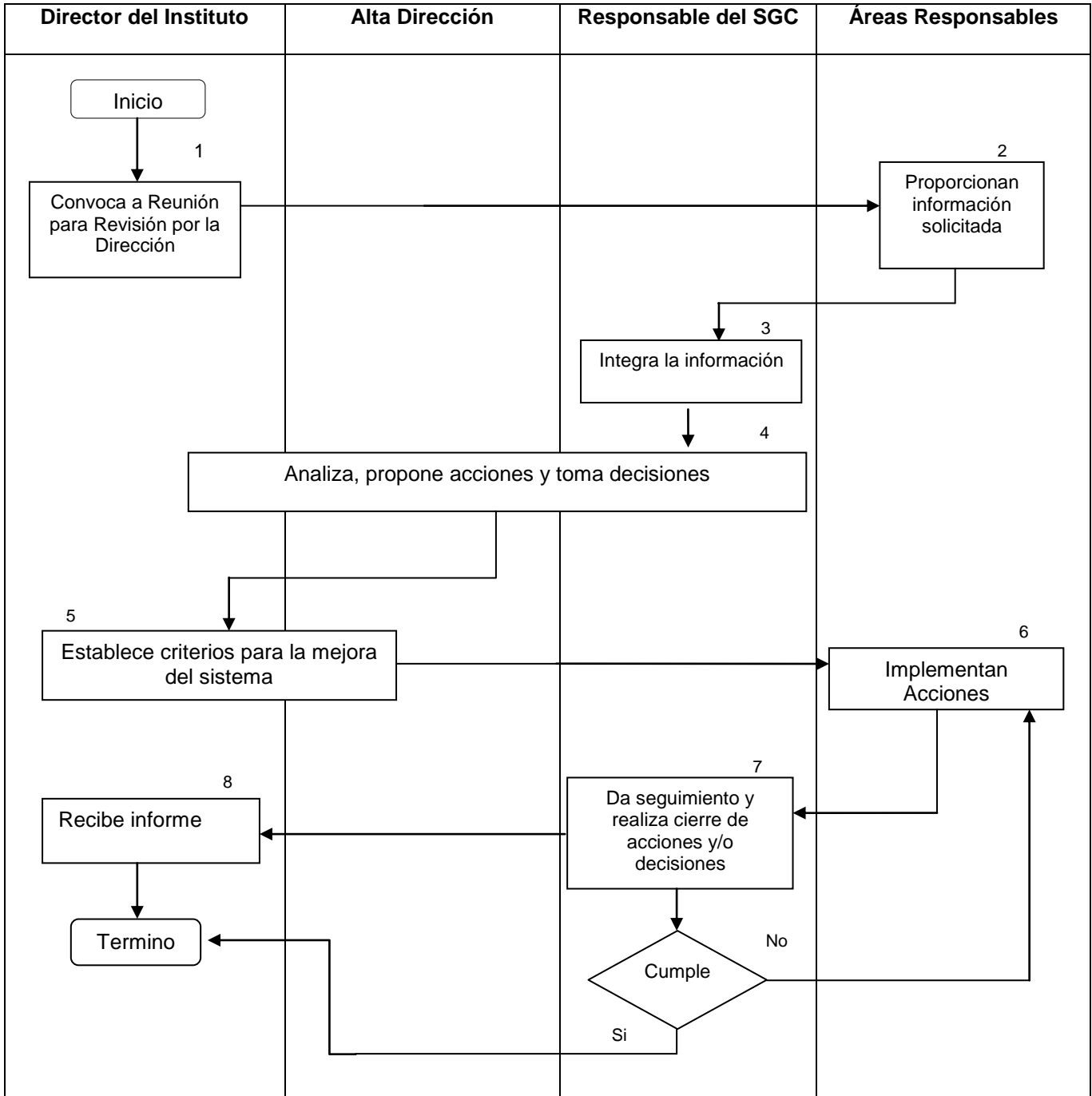
- 3.1 Es responsabilidad del Director el aseguramiento de la calidad convocar a la Revisión por la Dirección a nivel central una vez por año.
- 3.2 Es responsabilidad de la/el Director del Instituto Tecnológico de Zitácuaro, de la/el Responsable del SGC comunicar y solicitar la información de entrada para la Revisión por la Dirección a nivel plantel.
- 3.3 Los responsables de los procesos estratégicos entregarán al Responsable del SGC la información de entrada en los formatos respectivos para el análisis de la Revisión por la Dirección en las mesas de trabajo.
- 3.4 Las mesas de trabajo serán conformadas por temas de convocatoria.
- 3.5 En las mesas de trabajo se realiza el análisis y tratamiento de los datos interpretando los resultados.
- 3.6 Las mesas determinan las causas raíz del no cumplimiento en los casos que si lo ameriten levantando la RAC correspondiente
- 3.7 La Alta Dirección establecerá los criterios para la mejora de los sistemas en el proceso que le corresponda

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Armando García Echeverría Responsable del SGC	Ing. Armando García Echeverría Subdirector de Planeación y Vinculación	M.C David Rafael Trigueros Cazares Director
Firma:	Firma:	Firma:
04 de julio de 2018	04 de julio de 2018	04 de julio de 2018

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



4. Diagrama del procedimiento





Nombre del Documento: Procedimiento para la Revisión por la Dirección

Código: ITZIT-CA-PG-007

Revisión: 0

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
9.3.1, 9.3.2, 9.3.3**

Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Convoca a la Revisión por la Dirección.	1.1 Programa la Revisión por la Dirección una vez por año 1.2 convoca a la Revisión por la Dirección a nivel central 1.3 Se solicita información de entrada.	Director
2. Proporciona información solicitada	2.1 Abre la bandeja de entrada del Buzón electrónica de Quejas o Sugerencias en presencia de un representante del Comité. 2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registro encontrados en el buzón 2.3 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto 2.4 Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo en presencia del comité.	Áreas responsables
3 Integra la información	3.1 El RS como parte del comité abre el sobre de las Quejas y/o sugerencias emitidas por los estudiantes y/o Parte 3.2 El RS informa a los miembros del comité la Queja y/o Sugerencia, manteniendo la confidencialidad los datos del Quejoso. 3.3 El comité analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina: SI procede, pasa a la etapa 5 NO procede, informa al quejoso las causas de improcedencia. Nota 1: Los criterios para considerar si la Queja y/o sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento del contrato con el estudiante, en cuanto a los compromisos de la Institución y lo relacionado la prestación del Servicio Educativo Nota 2: Solo se analizarán quejas que estén debidamente identificadas y que sean imputables a la prestación del servicio.	Coordinador del SGC/SGA/RS
4 Analiza la información	4.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por la que no procedió su Queja y/o Sugerencia. 4.2 Termina proceso	Director Alta Dirección Coordinador del SGC/SGA/RS
5 Establece criterios para la mejora del sistema	5.1 Clasifica las Quejas y/o Sugerencia y registra el folio correspondiente. 5.2 El Responsable del SGC corta la línea punteada separando la parte inferior del formato ITZIT-CA-PO-001-01, y entrega al subdirector y/o jefe/a del área que corresponde la atención de la queja y/o Sugerencia.	Director Alta Dirección
6 Implementa Acciones	6.1 Recibe las quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las Acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento del SGC para Acciones correctivas ITZIT-CA-PG005.	Áreas responsables

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



Nombre del Documento: Procedimiento para la Revisión por la Dirección

Código: ITZIT-CA-PG-007

Revisión: 0

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
9.3.1, 9.3.2, 9.3.3**

Página 4 de 5

	6.3 Informa al Responsable del SGC sobre las acciones establecidas para solucionar o atender las Quejas y/o Sugerencia..	
7 Da seguimiento y reporta	7.1 Se da seguimiento a lo establecido en la Revisión por la Dirección SI cumple , procede al cierre NO cumple , regresa a la etapa 6 de este procedimiento	Responsable del Sistema SGC/SGA
8 Recibe informe	8.1 Recibe informe	Director del Plantel

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:20015
Procedimiento para Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Quejas y/o sugerencias.	1 año.	Responsable del SGC	ITZIT-CA-PO-001-01
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área.	ITZIT-CA-PG-005-01

8. Glosario

Mejora de la Calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

Solución: Resolver el problema

Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

9. Anexos

9.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITZIT-CA-PO-001-01

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



Nombre del Documento: Procedimiento para la Revisión por la Dirección

Código:ITZIT-CA-PG-007

Revisión: 0

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
9.3.1, 9.3.2, 9.3.3**

Página 5 de 5

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	04 de julio de 2018	Transición del SGC a la Versión 9001:2015