

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SECRETARÍA DE
SERVICIOS EDUCATIVOS
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN
CULTURAL

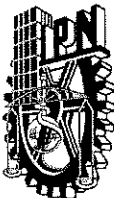
Clave del documento:
DDC-MSGC-01

Fecha de emisión:
2025-03-28

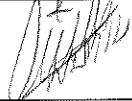
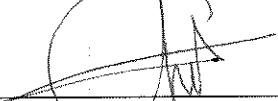
Versión:
02

Página 1 de 25

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 2 de 25

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
LAI. Jaquelin Coccoletzi Bautista Coordinadora del SGC	Lic. Nadia Andrea Ríos Apango Representante del SGC	Ing. José Antonio Cruz González Presidente del SGC

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 3 de 25

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	2024-11-21	Documento inicial.
01	2025-01-31	Ajuste en la redacción del requisito "8.5 Producción y provisión del servicio", específicamente en lo relacionado con "Obras artísticas (patrimonio cultural artístico).
02	2025-03-28	Ajuste en la redacción del requisito "6.3 Planificación de los cambios".

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 4 de 25

CONTENIDO

CONTROL DE EMISIÓN	2
CONTROL DE CAMBIOS	3
CONTENIDO	4
1. Introducción	6
2. Términos y Definiciones	7
3. Normas de Referencia	9
4. Contexto de la Organización	10
4.1 Comprensión de la Organización y su contexto	10
4.2 Comprensión de los requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas)	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	11
5. Liderazgo	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.2 Política	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13
6. Planificación	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	14
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	14
6.3 Planificación de los cambios	15
7. Apoyo	15
7.1 Recursos	15
7.2 Competencia	18

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 5 de 25

7.3 Toma de conciencia.....	18
7.4 Comunicación.....	18
7.5 Información documentada.....	18
8. Operación.....	19
8.1 Planificación y control operacional.....	19
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	20
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	20
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	21
8.5 Producción y provisión del servicio.....	21
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	22
8.7 Control de las salidas no conformes.....	22
9. Evaluación del Desempeño.....	22
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	22
9.2 Auditoría Interna.....	23
9.3 Revisión por la Dirección.....	23
10. Mejora.....	24
10.1 Generalidades.....	24
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	24
10.3 Mejora continua.....	24

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 6 de 25

1. Introducción

La Dirección de Difusión Cultural (DDC), perteneciente a la Secretaría de Servicios Educativos (SSE) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), tiene la responsabilidad de ofrecer servicios culturales a través de una variedad de eventos artísticos, culturales, escénicos y plásticos, así como la coordinación de talleres artísticos y culturales en diversas disciplinas.

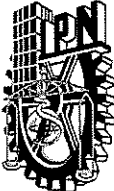
Desde marzo del 2024 la DDC ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el objetivo de proporcionar servicios eficaces, eficientes y funcionales a la comunidad politécnica. Este sistema se enfoca en la mejora continua y está alineado con los estándares de la norma ISO 9001:2015 para obtener la certificación.

El propósito del SGC de la DDC, como se expone en este manual, es:

- Satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Comprender y atender adecuadamente los requisitos (necesidades y expectativas) de las partes interesadas.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Mejorar continuamente el desarrollo operativo de la DDC, basándose en la evaluación de datos e información.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociados con el contexto y los objetivos.

El **"Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Difusión Cultural" (DDC-MSGC-01)** abarca todos los elementos que establece la Norma ISO 9001:2015; el alcance del mismo se puede consultar en el **"Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad" (DDC-MSGC-F10)**. Los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad se pueden visualizar en la estructura orgánica de la DDC. Cabe señalar que se consideran a las partes interesadas externas que interactúan directa o indirectamente con la DDC.

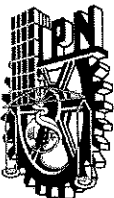
Finalmente, se enfatiza que este manual sirve como un instrumento integral que ofrece una visión completa de la integración y el funcionamiento del SGC de la DDC. Su difusión y comunicación se realizará según las necesidades de la Dirección en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 7 de 25

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.
- **DDC.** Dirección de Difusión Cultural.
- **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.
- **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.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 8 de 25

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

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 9 de 25

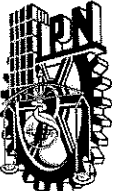
3. Normas de Referencia.

La **Dirección de Difusión Cultural** 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 DDC se consideró el marco jurídico normativo avalado por el Abogado General en los manuales de organización y de procedimientos de la DDC, 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), y
- NMX-SAST-31000-IMNC-2018 (ISO 31000:2018).

La operación de la DDC se representa en el “**Mapa de procesos y subprocesos**” (DDC-MSGC-F08). Los 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 documentos**” (DDC-FSCG-01).

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 10 de 25

4. Contexto de la Organización.

4.1 Comprensión de la Organización y 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/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 DPyO <https://www.ipn.mx/assets/files/coplaneval/docs/Planeacion/ActualizacionPDI2021.pdf> y el análisis FODA institucional, la DDC analiza los cambios en su contexto y actualiza su “Misión” (DDC-MSGC-F01) y “Visión” (DDC-MSGC-F02) cada tres años o cada que la DPyO lo solicite.

Derivado del análisis FODA institucional, se elabora el documento “**Contexto de la Organización (FODA)**” (DDC-MSGC-F03), 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 DDC a sacar el máximo provecho a sus oportunidades y minimizar las amenazas que se presenten en su entorno, se elabora el documento “**Estrategias del FODA**” (DDC-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.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 11 de 25

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 los requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas).

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 **“Requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas)” (DDC-MSGC-F07)** 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 el cambio climático, en el documento **“Requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas)” (DDC-MSGC-F07)** 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 DDC ha determinado el alcance del SGC en el documento **“Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad” (DDC-MSGC-F10)**, donde se han considerado:

- a) Las cuestiones internas y externas indicadas en el formato **“Contexto de la organización (FODA)” (DDC-MSGC-F03)**.
- b) Los requisitos de las partes interesadas relevantes indicadas en el formato **“Requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas)” (DDC-MSGC-07)**.
- c) Los servicios de la DDC indicados en el propio alcance.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

4.4.1 La DDC ha determinado los procesos y subprocesos necesarios para el SGC en el **“Mapa de procesos y subprocesos” (DDC-MSGC-F08)**, 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 el **“Mapa de procesos y subprocesos” (DDC-MSGC-F08)**,
- b) Determinación de secuencia e interacciones de los mismos en el **“Mapa de procesos y subprocesos” (DDC-MSGC-F08)**,
- c) Los indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos son los que se encuentran indicados en el documento **“Objetivos e indicadores de desempeño” (DDC-MSGC-F04)**, 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.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 12 de 25

- d) Los recursos necesarios para la operación de los procesos se determinan en el anteproyecto de presupuesto que se realiza anualmente en la **DDC**.
- e) Las responsabilidades y autoridades de cada uno de los procesos del SGC se tienen determinados como se describe en el apartado "5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización" 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 Acciones para abordar riesgos y oportunidades" 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 **DDC** 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 **DDC** mantiene la información documentada que apoya la operación de sus procesos a través de Procedimientos Operativos, Instructivos de Trabajo o diagrama SIPOC, conserva los registros derivados de sus operaciones y que respaldan la operación de sus procesos en las Divisiones y Departamentos correspondientes, así como, en la plataforma determinada por la **DDC** para resguardo y seguimiento documental.

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 de la Dirección de Difusión Cultural**" (DDC-MSGC-F05).
- Estableciendo la "**Política de calidad**" (DDC-MSGC-F06) 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 Divisiones y Departamentos de la **DDC**.
- 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.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 13 de 25

5.1.2 Enfoque al cliente.

La Alta Dirección determina y comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el documento **“Requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas)” (DDC-MSGC-F07)**, 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” (DDC-MSGC-F09)**.

5.2 Política.

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.

La DDC ha establecido la Política de la calidad del SGC en el documento **“Política de calidad” (DDC-MSGC-F06)**, 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.

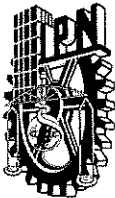
La política de la calidad del SGC:

- Se mantiene como información documentada en el documento **“Política de calidad” (DDC-MSGC-F06)**, y se mantiene disponible en la plataforma determinada por la DDC para resguardo y seguimiento documental.
- Se comunica mediante el grupo “SGC-DDC” de Microsoft Teams y en la página web de la DDC (Micrositio del SGC).
- Así mismo, está disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web de la DDC - micrositio del SGC <https://www.ipn.mx/cultura/sgc.html>.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La DDC ha determinado las funciones y responsabilidades de la estructura orgánica autorizada en el Manual de Organización de la DDC, 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 DDC <https://www.ipn.mx/cultura/>, 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 Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Difusión Cultural” (DDC-MSGC-F05)**.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 14 de 25

6. Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

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

- La comprensión de la organización y de su contexto, determinado en el documento **“Contexto de la organización (FODA)” (DDC-MSGC-F03)**.
- La comprensión de los requisitos de las partes interesadas, determinadas en el documento **“Requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas)” (DDC-MSGC-F07)**.

Una vez mencionado lo anterior, la **DDC** 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” (DDC-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 **DDC** 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 de desempeño” (DDC-MSGC-F04)**.

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 **DDC** son coherentes con la **“Política de calidad” (DDC-MSGC-F06)** 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 **DDC** para resguardo y seguimiento documental) 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 de desempeño” (DDC-MSGC-F04)** en el cual se especifica:

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

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 15 de 25

6.3 Planificación de los cambios.

Cuando la DDC identifica la necesidad de realizar un cambio en el SGC (ya sea en mantenimiento, infraestructura, recursos humanos, entre otros) con el objetivo de alinear los esfuerzos a la dirección estratégica, dicho cambio se implementa de manera planificada. Esto se lleva a cabo a través del proceso de planeación institucional, el Comité Interno de Proyectos (CIDEP) o mediante la toma de decisiones de la Alta Dirección.

El análisis de estos cambios, así como su impacto en la organización y en el SGC, se documenta en el formato “Control de Cambios” (DDC-FSGC-23), el cual incluye los siguientes apartados:

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

Por otra parte los cambios a la documentación estratégica del SGC, son controlados a través del siguiente formato “**Control de cambios**” (SSE-FSGC-22), considerando que la SSE es quien coordina de manera estratégica el SGC de la misma y sus 5 Direcciones de Coordinación, los cambios a esta documentación pasan a aprobación de la Coordinación de Proyectos de la SSE.

Nota: Documentación estratégica se refiere a: DDC-MSGC-01 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, DDC-MSGC-F07 Requisitos de las partes interesadas (necesidades y expectativas), DDC-MSGC-F10 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, DDC-MSGC-F08 Mapa de procesos y subprocesos, DDC-MSGC-F04 Objetivos e indicadores, DDC-MSGC-F09 Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos, DDC-MSGC-F12 Matriz de comunicación interna y externa, DDC-MSGC-F14 Matriz de gestión del conocimiento, Procedimientos del SGC (Procedimiento de control documental, Procedimiento de revisión por la dirección, Procedimiento de auditoría interna, Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas) y los formatos que se derivan de ellos.

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 **DDC**, 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 **DDC** mediante la “Guía para el Ejercicio y Control del

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 16 de 25

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 **DDC** 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 DDC-IPN: **Personal de Confianza**, de acuerdo con “la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado” <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTSE.pdf>, **Personal no Docente**, de acuerdo con el “Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal no Docente” https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/reg_cond_geral_no_docente.pdf y **Personal Académico**, de acuerdo con el “Reglamento de las Condiciones Interiores de Trabajo del Personal Académico del Instituto Politécnico Nacional” https://www.ipn.mx/assets/files/normatividad/docs/reglamentos/reg_condiciones_academicas.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 **DDC**.

7.1.3 Infraestructura.

La infraestructura de la **DDC** 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 **DDC** 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 **DDC** 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 **DDC** 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.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 17 de 25

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades.

La **DDC** 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.

7.1.6 Conocimientos de la organización.

La DDC 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” (DDC-MSGC-F14)**, 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 **DDC** y su contexto; además de indicar las evidencias que demuestran que los conocimientos indicados han sido compartidos.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 18 de 25

7.2 Competencia.

La **DDC** 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 **DDC** conserva los expedientes del personal de la **DDC** como evidencia documentada de la competencia.

El Departamento de Servicios Administrativos toma las acciones pertinentes para adquirir las competencias actualizadas a través de la Dirección de Formación e Innovación Educativa (DFIE) 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.

La **DDC** 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 9001:2015” (DDC-FSGC-15)**.

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 9001:2015” (DDC-FSGC-15)** en el que se considerarán las acciones pertinentes para atender las necesidades de conocimiento y comprensión.

7.4 Comunicación.

La **DDC** ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, y ha realizado un plan de comunicación en el documento **“Matriz de comunicación interna y externa” (DDC-MSGC-F12)**, 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 **DDC** ha determinado como necesaria para la eficiencia del SGC, se controla de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento **“Administración de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad” (DDC-PO-01)** para dar cumplimiento a los requisitos del apartado 7.5 de la Norma ISO

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 19 de 25

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.

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 documentos**” (DDC-FSGC-01).

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**” (DDC-PO-05), 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 documentos**” (DDC-FSGC-01).

8. Operación.

8.1 Planificación y control operacional.

La DDC planifica, implementa y controla los procesos definidos en el “**Mapa de procesos y subprocesos**” (DDC-MSGC-F08) mediante la determinación de requisitos, criterios, recursos y controles para que los procesos se lleven a cabo de acuerdo con lo planificado y de esta manera asegurar la provisión de los servicios de calidad, a través de:

- El proceso de Planeación Institucional del IPN.
- Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.
- Desarrollando procedimientos operativos e instructivos de trabajo.
- Desarrollando planificaciones anuales, semestrales y mensuales de los Eventos artísticos y culturales, escénicos y plásticos, proyecciones cinematográficas, Talleres artísticos y

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 20 de 25

culturales, Conciertos de la OSIPN en el Centro Cultural "Jaime Torres Bodet", Auditorio "Ing. Alejo Peralta" y otros recintos (el periodo en que se realiza la planificación es de acuerdo con la naturaleza de los eventos).

Las planificaciones antes mencionadas, consideran las actividades a desarrollar, fechas de inicio y término, recursos necesarios, responsabilidades, etc.

Por otra parte, los procedimientos operativos e instructivos 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 DDC 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 ofertados por la **DDC** para la promoción, difusión artística y cultural son comunicados a la comunidad politécnica y a la sociedad en general a través de:

- Página web de la **DDC**.
- Redes sociales.

Los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen en la **DDC** incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como, los definidos por la propia organización y son determinados en los procedimientos operativos y **Manual de Organización** en el apartado "Marco Jurídico Normativo", los cuales son revisados y aprobados por la oficina del Abogado General del IPN.

La DDC 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 **DDC** 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.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

La **DDC** del IPN realiza procesos de diseño y desarrollo en las siguientes áreas clave:

- Creación de materiales gráficos y campañas de promoción.

Para asegurar la correcta ejecución de estos procesos, se han desarrollado el procedimiento "**Diseño de materiales de difusión**" (**DDC-PO-22**) que cubren la planificación, controles, salidas del diseño, así como la gestión de cambios.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 21 de 25

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

En la **DDC** a través del DSA, 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 **DDC** verifica las actividades realizadas y el desempeño de los proveedores de servicios profesionales (personas físicas) que realizan actividades dentro de la **DDC**, 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 y productos 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 **DDC** identifica, protege y salvaguarda propiedad perteneciente a proveedores a través de las siguientes actividades:

- **Obras artísticas** (patrimonio cultural artístico). Estas obras con frecuencia se exhiben en diversos espacios culturales dentro y fuera del IPN por lo que cada movimiento debe ser notificado al área correspondiente para que sea tramite el segmento adecuado dentro de la póliza de seguros contratado por el instituto.
- **Material cinematográfico presentado en ciclos especiales.** La **DDC** protege los derechos de autor del material audiovisual presentado a través del contrato de Licencias para el uso de material audiovisual.
- **Obras musicales nacionales.** Se protegen los derechos de autor de obras de editoriales nacionales pagando los derechos de autor a la Sociedad de Autores y Compositores de México, S de G.C. de I.P y a Ediciones Mexicanas de Música, A.C.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 22 de 25

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 se comunican a la comunidad politécnica y sociedad en general a través de la página web de la **DDC** y redes sociales.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

La **DDC** ha establecido controles de verificación dentro de los procedimientos operativos e instructivos de trabajo mediante los cuales la organización se asegura que los servicios proporcionados sean conformes a los requisitos.

Una vez que los servicios de promoción y difusión artística y cultural son proporcionados se conserva información documentada como evidencia de que el servicio fue proporcionado de acuerdo a lo planificado tal como lo indican los procedimientos operativos e instructivos de trabajo.

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.

El control de los servicios que se identifican como no conformes hasta el momento 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.

9. Evaluación del Desempeño.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La **DDC** 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 lo indicado los procedimientos de **“Revisión por la Alta Dirección (DDC-PO-04)”** y **“Planeación Institucional” (DDC-PO-33)**.
- *Acciones para abordar riesgos.* Se realiza conforme a lo descrito en el documento **“Riesgos y oportunidades pertinentes y planificación para atenderlos” (DDC-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” (DDC-PO-03)**.

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 23 de 25

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 **DDC** 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 (necesidades y expectativas)” (DDC-MSGC-F07)**.

9.2 Auditoría Interna.

La DDC 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 DDC 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” (DDC-FSGC-04)**. Una vez determinado al equipo auditor, la **DDC** elaborará el **“Plan de auditoría interna” (DDC-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 **“Checklist de evaluación de auditores” (DDC-FSGC-08)** 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 DDC realizará el **“Informe de auditoría interna” (DDC-FSGC-11)** y se firmará por el equipo auditor, el Representante o Coordinador del SGC y el Titular de la **DDC** para dar por finalizada la auditoría interna.

El proceso de auditorías internas se realizará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **“Gestión para la realización de auditorías internas” (DDC-PO-02)**.

9.3 Revisión por la Dirección.

La Alta Dirección de la DDC realiza revisiones a intervalos planificados determinados en el **“Programa anual de revisiones por la Alta Dirección” (DDC-FSGC-22)** para revisar el desempeño del SGC con el propósito de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la **DDC**. 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

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 24 de 25

en el “Informe de revisión por la alta dirección” (DDC-FSGC-18) el cual se conserva como información documentada.

10. Mejora.

10.1 Generalidades.

Como se menciona en el apartado 9.1 la **DDC** 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 **DDC** ha elaborado e implementado el Procedimiento “**No conformidades y acciones correctivas**” (DDC-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 **DDC** 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 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		SECRETARÍA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL
Clave del documento: DDC-MSGC-01	Fecha de emisión: 2025-03-28	Versión: 02	Página: 25 de 25

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 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 DDC.	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 DDC.

