

	Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC	Código: SI-IN-MI-001
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4	Página 1 de 10

Modelo de Gestión: _____ **Calidad** _____ **Fecha:** _____ 4 de noviembre 2024

ATRIBUTOS EXTERNOS						OBSERVACIONES
		Oportunidad	Amenaza	Ninguna	Sin información	
1	ECONOMÍA					
a)	Actividad económica de la región.					Promueve la contratación de egresados con diversas especialidades proporcionadas por la Institución.
b)	Globalización / Tratados de libre comercio.					Oportunidad de obtener recursos (equipo, maquinaria, insumos) para la Institución a mejores precios.
c)	Extendimiento de la Institución (Campus foráneos, campus virtual).					Captación de mayor número de estudiantes, se evitan las barreras físicas con la educación virtual.
d)	Nivel y remuneración de puestos de nuestro personal.					El pago al personal de la Institución es adecuado con respecto al tabulador de sueldos de la entidad.
e)	Financiamiento para apertura de empresas.					Aprovechar los apoyos de Gobierno y nuestra infraestructura para incentivar a los estudiantes para el emprendedurismo.
f)	Inflación.					N/A
g)	Apoyo para investigación.					Existen apoyos para la investigación. Pueden aprovecharse para la investigación de la Institución y de estudiantes emprendedores.



Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4

Página 2 de 10

2	GOBIERNO (LEGAL)					
a)	Presupuestos de Gobierno/ Política Económica de Educación.					El Plan Nacional de Desarrollo establece el programa "Jóvenes escribiendo el futuro" con apoyos para la educación universitaria.
b)	Proyectos orientados a la investigación, innovación y tecnología.					Énfasis en los proyectos relacionales con la industria 4.0 en México.
c)	Legislación actual y nuevas leyes (empleo, medio ambiente, salud).					Aprovechar los cambios para actualizar nuestro sistema de gestión integrado.
d)	Derechos de propiedad intelectual.					Actualmente no se utilizan regularmente para proteger las obras desarrolladas en la Institución.
3	MERCADO					
a)	Tipo de servicio educativo ¿tienen ventaja competitiva?					La diversificación de carreras ofertadas conforme a las necesidades de la región y su acreditación, así como la certificación de la Institución nos permite tener ventaja competitiva.
b)	Categorías de clientes (estudiantes, empresas, instituciones y otros).					Mantener la diversificación de clientes y carreras a costo moderado y flexibilidad de horarios.
c)	Región geográfica del cliente.					Existe demanda educativa, zona industrial alta, desarrollo y tecnología.
d)	Requisitos cambiantes de clientes.					Nos adaptamos a los cambios generacionales.
4	MEDIO AMBIENTE/ CULTURA					
a)	Interés del Público en general					Se tiene arraigo en la ciudad. El TecNM en Querétaro es reconocido por proporcionar egresados de alto nivel de desempeño.



Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4

Página 3 de 10

5	TECNOLÓGICO					
a)	Entorno que promueve la innovación de las TIC's.					Existen las plataformas para aprovechar los adelantos tecnológicos.
b)	Inversión en I+D.					Desarrollo de Moocs y plataformas Moodle.
c)	Promoción del desarrollo tecnológico e integración de tecnologías.					Industria 4.0.
d)	Cambios tecnológicos futuros.					Presenta la oportunidad y necesidad de actualizar nuestro conocimiento.
e)	Introducción de nuevos productos con tecnología nueva.					Presenta la oportunidad y necesidad de actualizar nuestro conocimiento.
g)	Comercio online (compra-venta).					Se puede generar una plataforma de pagos y servicios en línea para mayor comodidad del alumno.
6	SECTOR)					
a)	Competencia directa (iguales a nosotros, mismo giro).					Existe competencia académica presencial y en línea, incluyendo carreras y propuestas que no tenemos actualmente. Requerimos mejorar nuestro servicio para mantener nuestra participación en el mercado.
b)	Competencia indirecta (parecidos, algunos productos iguales).					Puede ser una amenaza, ya que presentan otras ofertas educativas distintas. Requerimos mejorar la promoción de nuestra oferta para mantener la ventaja en el mercado.
c)	Creación de nuevas empresas del mismo giro.					Se están creando nuevas instituciones con la misma oferta educativa.

	Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC	Código: SI-IN-MI-001
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4	Página 4 de 10

7	SOCIAL					
a)	Cambios en los gustos o en las modas.					Enriquecer nuestros procesos de enseñanza para atender las demandas sociales y laborales.
b)	Cambios en nivel de ingresos.					Los estudiantes pueden comenzar a pagar sus estudios. Somos una opción educativa a un costo adecuado.
c)	Cambios en nivel poblacional.					Existe mayor cantidad de estudiantes para su ingreso a la Institución.

CONCLUSIONES:

A) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA POSITIVA/ OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
Actividad económica de la región.	Orientar la labor del TNMC para fortalecer una educación para el emprendedurismo, la investigación y el desarrollo tecnológico en un contexto internacional como estrategia de crecimiento de negocio.	Mantener la Acreditación CACEI 2018 y lograr la Certificación del Sistema de Gestión integrado ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018.
Globalización / tratados de libre comercio.		Fortalecer el programa de emprendedores.
Extendimiento geográfico de la empresa.		Promover estancias de investigación en el extranjero.
Financiamiento para apertura de empresa.		
Apoyo para investigación.		
Aspectos tecnológicos.		
Mercado, tipo de clientes y tipo de oferta.		
Derechos de propiedad intelectual y licencias.	Establecer mecanismos para gestionar patentes y proyectos de investigación.	Programas de desarrollo de patentes y proyectos de investigación .

	Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC	Código: SI-IN-MI-001
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4	Página 5 de 10

B) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA NEGATIVA/AMENAZAS	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
Alta inflación/ tipo de cambio de dólar volátil- atender la pérdida de la capacidad adquisitiva.	Incrementar la matrícula, crear productos educativos y ampliar la cartera de servicio al exterior.	Programa de promoción de la oferta educativa.
		Fortalecer la cartera de servicios al exterior/educación continua.
Alta competencia directa.	Mejora del servicio para mantener la ventaja competitiva y la diferenciación significativa.	Mantener la Acreditación CACEI 2018 y lograr la Certificación del Sistema de Gestión integrado ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018.
		Difundir los logros obtenidos.
Alta competencia indirecta.	Promoción de sentido de pertenencia e imagen de la Institución al exterior, mejorar la promoción de la oferta educativa, uso de medios masivos como redes sociales.	Aplicar mejora (marketing) a la promoción de la oferta educativa incluyendo el uso de medios masivos de comunicación (facebook, twitter, instagram).



Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4

Página 6 de 10

ATRIBUTOS INTERNOS						OBSERVACIONES
		Fortaleza	Debilidad	Ninguna	Sin información	
1	VALORES					
a)	Valores definidos y congruentes con la misión y la visión de la Dirección					Están declarados en el Manual del SGI
b)	Conocidos y practicados por el personal					Estamos certificados SGIG
2	CULTURA					
a)	La cultura está bien definida por la Dirección					Sí
b)	Las acciones están encaminadas a satisfacer al cliente como prioridad					Sí contamos con el SGI
c)	Se realizan acciones de sustentabilidad					Si, tenemos el programa de espacios libres de plástico de un solo uso. Se cuenta con la certificación del SGA
d)	Existe cultura del ahorro y uso adecuado de recursos					Se cuenta con el SGA y SGE n se están consolidando
e)	Respeto mutuo, compañerismo y trabajo en equipo					Se cuenta con el SGIG certificado
f)	Somos Institución consciente de nuestra responsabilidad social					Si conoce la importancia de generar egresados con capacidades para ser efectivos en el campo laboral
g)	Enfoque en la mejora					Aunque se maneja de manera personal en algunos falta la promoción y aplicación. Se cuenta con sistema de mejora, falta documentar algunos proyectos.



Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4

Página 7 de 10

3	CONOCIMIENTOS					
a)	Se conoce al cliente o grupos de interés, (egresados y empleadores) sus necesidades y expectativas					Sí, tenemos la Auditoria de Servicios y buzón de quejas y sugerencias. Se tiene un procedimiento de atención de grupos de interés.
b)	Se tiene conocimiento amplio del mercado y del servicio prestado					Sí, en el departamento de Gestión Tec. y Vinc. Se tiene contacto con el mercado laboral, a través de las encuestas a grupos de interés.
c)	Se tiene conocimiento de los proveedores y de los competidores					El departamento de Recursos Materiales tiene su relación de proveedores y se conoce a los competidores pero no de manera formal.
e)	Estos conocimientos (todos) se utilizan para tomar decisiones efectivas					Si con base a ello se mejora la oferta educativa
4	DESEMPEÑO					
a)	Se tienen definidos metas de desempeño e indicadores					Si contamos con el SGI y con su plan rector de indicadores en el Anexo 4
b)	Los resultados demuestran efectividad					Si, sin embargo se puede mejorar con la revisión por la dirección
c)	Se toman decisiones para mejorar el desempeño a partir de éstos					Si
d)	El personal conoce su estándar de desempeño requerido					Gran parte del personal desconoce sus indicadores de desempeño. Se conocen parcialmente y se está trabajando en ello.
e)	Los resultados del personal cumplen con su desempeño (competente)					Si se conocen, pero no de manera formal se van conociendo en el desarrollo de su función.



Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4

Página 8 de 10

5	TECNOLOGÍA PROPIA					
a)	La tecnología es la mínima necesaria para cumplir las metas					La tecnología actual nos permite cumplir metas
b)	Se desarrolla tecnología nueva para la operación					No es función del ITQ desarrollar tecnología.
c)	La empresa actualiza constantemente conforme aparece					La tecnología avanza muy rápidamente. Aún es difícil para los maestros actualizarse para orientar sus materias.
6	PROCESOS					
a)	Procesos bien establecidos y conociendo sus fronteras					Están establecidos y conocidos por la organización. Los procesos estratégicos son el Académico, Vinculación, Planeación, Administración de los Recursos y Calidad.
b)	Procesos efectivos alcanzando las metas					Regularmente se cumplen las metas
7	RELACIONES					
a)	Relaciones efectivas con Gobierno y TecNM					Se tienen óptimas relaciones con gobierno municipal y estatal.
b)	Relaciones efectivas con personal clave de grupos de interés mercado o clientes					Se tienen relaciones a través de la Dirección, del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación y áreas académicas.
c)	Uso efectivo de relaciones					Se gestionan recursos materiales y equipo

	Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC	Código: SI-IN-MI-001
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4	Página 9 de 10

8	REPUTACIÓN Y MARCAS				
a)	Mi empresa y marca son reconocidas, tienen buena reputación				Nuestros egresados son reconocidos por las competencias adquiridas para insertarse en el campo laboral
b)	Se valoran más que la competencia				Sí, se está trabajando y se sigue mejorando en ello.
c)	Nosotros mismos creemos en ellas				Si
9	PRECIO, PLAZA, PRODUCTO Y PROMOCIÓN				
a)	¿La forma como establecemos precios, plazas y promociones se realiza con base en un análisis bien realizado y por escrito?				Los precios no se fijan localmente.
b)	¿Son competitivos?				Somos una opción accesible para los aspirantes
c)	¿Son efectivos? ¿Se obtienen los resultados planeados?				Mantenemos una cantidad adecuada de nuevos ingresos.

CONCLUSIONES:		
A) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA POSITIVA/ FORTALEZAS.	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
Valores, cultura, procesos, desempeño, conocimiento.	Mantener las fortalezas mediante el seguimiento del SGI. Y acreditación de carreras.	Seguimiento del Sistema de Gestión integrado ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018.

	Nombre del procedimiento: Anexo 22 Evaluación del contexto de la organización interno y externo del SGC	Código: SI-IN-MI-001
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 4.4, ISO 14001:2015 4.4, ISO 45001:2018 4.4, ISO 50001:2018 4.4	Página 10 de 10

B) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA NEGATIVA/ DEBILIDADES	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
No existe una cultura del ahorro y uso adecuado de recursos/ No existe una cultura de mejora continua/ No se conocen completamente los procesos.	Conscientizar al personal sobre ahorro, uso efectivo de recursos y mejora continua como parte de seguimiento del SGI. Dar a conocer sus indicadores.	Seguimiento del Sistema de Gestión integrado ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018.
No se conocen los indicadores de desempeño		
Existe rezago en el conocimiento de nuevas tecnologías; esta en proceso de actualización el personal docente.	Solicitar capacitación al departamento de Desarrollo Académico incluyedo al departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación para detectar las necesidades de la tecnología requerida en campo laboral para el personal docente.	Programa de actualización docente incluyendo la capacitación en nuevas tecnologías por proveedores actuales o empresas de tecnología de la región.

Pedro Zamora Resendiz Subdirector de Planeación y Vinculación	Margarita Prieto Uscanga Subdirector Académico	Ramón Soto Arriola Director
---	--	---------------------------------------