	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2 Página 1 de 32




**TECNOLÓGICO
NACIONAL
DE MÉXICO**



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHETUMAL


MANUAL DE LA CALIDAD

ISO 9001:2008
CONPANT/ISO 9000:2008
NMX-CC-9001-IMNC-2008

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 2 de 32

CAMBIOS DE ESTA VERSION

No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio	Aprobado por
1	15 de junio del 2011	Se revisa y modifica el Manual del Sistema de gestión de la calidad; se hacen los cambios necesarios considerando los requisitos que la norma ISO 9001:2008 establece.	Alta Dirección
2	06 de agosto 2012	Se modifica el MSGC apartir del punto 1. Objeto y campo de aplicación hasta el punto 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medicion. Se fusionan los anexos 1 y 2 quedando como un solo anexo denominado Organigrama de la Alta Dirección(anexo 1). Por lo que la numeracion de los anexos se corren hasta el numero 9 con sus actualizaciones correspondientes.	Alta Direccion

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 3 de 32

Contenido

Introducción	5
1. Objeto y campo de aplicación	5
1.1 Objeto	5
1.2 Alcance y campo de aplicación	5
1.3 Exclusiones del Sistema de gestión de la calidad	8
2. Referencias normativas, antecedentes del Instituto y filosofía	10
2.1. Referencias normativas.....	10
2.2. Antecedentes del Instituto	10
2.3. Filosofía organizacional.....	11
3. Términos y definiciones	12
3.1 Términos relativos a la Institución y al SGC	12
4. Sistema de gestión de la calidad	14
4.1 Requisitos generales.....	14
4.2 Requisitos de la documentación	14
4.2.1 Generalidades.....	15
4.2.2 Manual de la calidad	15
4.2.3 Control de documentos	16
4.2.4 Control de registros	16
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	16
5.1 Compromiso de la Dirección	17
5.2 Enfoque al cliente.....	17
5.3 Política de calidad	17
5.4 Planificación	17
5.4.1 Objetivos de la calidad	17
5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad.....	18
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	18
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	19
5.5.2 Representante de la Dirección.....	19
5.5.3 Comunicación interna	19
5.6 Revisión por la Dirección	19
5.6.1 Generalidades.....	19
5.6.2 Información de entrada para la revisión.....	20
5.6.3 Resultados de la revisión.....	20
6 Gestión de los recursos	20
6.1 Provisión de recursos	20
6.2 Recursos humanos.....	21
6.2.1 Generalidades.....	21
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.....	21
6.3 Infraestructura.....	22
6.4 Ambiente de trabajo.....	22
7. Realización del servicio educativo	23
7.1 Planificación de la realización del Servicio Educativo	23
7.2 Procesos relacionados con el cliente	24
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.....	24
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	24



Manual de la Calidad

Fecha:06-Agosto-2012


Revisión: 2

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008
Y 14001:2004**

Página 4 de 32

7.2.3 Comunicación con el cliente.....	25
7.3 Diseño y desarrollo	25
7.4 Compras	25
7.4.1 Proceso de compras.....	25
7.4.2 Información de las compras.....	26
7.4.3 Verificación de los productos comprados.....	26
7.5 Producción y prestación de los servicios.....	26
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del Servicio Educativo	26
7.5.2 Validación del proceso educativo y de la prestación del servicio	27
7.5.3 Identificación y trazabilidad	27
7.5.3 Propiedad del cliente	28
7.5.5 Preservación del Servicio Educativo.....	28
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	28
8. Medición, análisis y mejora	28
8.1. Generalidades	28
8.2 Seguimiento y medición	29
8.2.1 Satisfacción del cliente.....	29
8.2.2 Auditoría interna	29
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	29
8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio Educativo.....	30
8.3 Control del producto No Conforme	30
8.4 Análisis de datos.....	30
8.5 Mejora.....	31
8.5.1 Mejora continua.....	31
8.5.2 Acciones correctivas.....	31
8.5.3 Acciones preventivas	32
Organigrama de la Alta Dirección	Anexo 1
Responsabilidad y autoridad	Anexo 2
Matriz de responsabilidades.....	Anexo 3
Plan Rector de la Calidad	Anexo 4
Plan de Calidad del Servicio Educativo	Anexo 5
Mapa de procesos	Anexo 6
Lista maestra de documentos internos controlados.....	Anexo 7
Lista maestra de documentos de origen externo.....	Anexo 8
Lista maestra para el control de los registros de calidad.....	Anexo 9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Alta Dirección	QFB Vasty Rodríguez Herrera RD del SGC	MC Mirna Alejandra Manzanilla Romero Directora del Instituto Tecnológico de Chetumal
Firma:	Firma:	Firma:
11 de junio de 2012	18 de junio de 2012	06 agosto 2012

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 5 de 32

Introducción

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

En él se demuestra nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que cumpla los requerimientos de nuestros clientes, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes así como los legales y reglamentarios aplicables.

El Instituto Tecnológico de Chetumal mantiene documentado su Sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual, el cual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, demostrando así la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El Instituto Tecnológico de Chetumal forma parte del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST), así como también de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST), su órgano central de carácter normativo.


1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008, para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios y con los objetivos de calidad establecidos por el Instituto.

1.2 Alcance y campo de aplicación

El alcance del Sistema de gestión de la calidad es el proceso educativo que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título profesional de licenciatura.

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 6 de 32

Se define al cliente como el Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual comprende los siguientes compromisos del Instituto para dar cumplimiento a los requisitos del cliente especificados en el Contrato con el Estudiante:

- **Formación profesional**

- a) Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio

Este requisito se atiende en el Anexo 6 Plan de calidad del Servicio Educativo para asegurar el cumplimiento de los programas de las asignaturas del plan de estudios de cada carrera de licenciatura.

Seguimiento y verificación	A través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso
Se inspecciona	En el seguimiento y evaluaciones durante el proceso
Se valida	Al final con la liberación de actividades del docente
Se fomenta	En la participación en actividades extraescolares, así como concursos locales, regionales y nacionales de Innovación Tecnológica.


- **Práctica docente**

Que el docente imparta y evalúe las asignaturas de acuerdo a lo establecido en el Manual Normativo Académico-Administrativo 2007 y en los Lineamientos Académico-Administrativos para los Planes de Estudio 2009-2010 para la acreditación de asignaturas de los planes y programas de estudio.

El jefe de departamento verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático. Se cuenta con un calendario semestral que muestra los periodos de desarrollo de los cursos, de evaluación del docente, de aplicación de exámenes para los estudiantes. Así mismo, se establecen las fechas de entrega de calificaciones finales.

- **Atención en ventanillas**

- a) Proporcionar un servicio eficaz, eficiente y con calidez por los departamentos de Servicios Escolares y Recursos Financieros dentro de los horarios publicados para tal efecto.

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 7 de 32

- b) Proporcionar información relacionada con las actividades que realizan las oficinas de control escolar y servicios estudiantiles, cuotas y periodos de pago.

Estas actividades se verifican, validan e inspeccionan a través de las encuestas de servicios y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias. Se da seguimiento en las revisiones por la Dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

• Servicios estudiantiles

- a) Proporcionar servicios estudiantiles a través de las coordinaciones de Carrera de la División de Estudios Profesionales (reinscripciones, residencias profesionales, convalidaciones, traslados y orientación del plan de estudios).


Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan con base en el Manual Normativo Académico-Administrativo 2007 y los Lineamientos Generales para las carreras en Competencia Aplicables a Reticulas 2009 y 2010; se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan con las encuestas de servicios y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias y en el Plan de calidad del Servicio Educativo (Anexo 5).

• Servicios de apoyo

- a) Proporcionar los medios para que El Estudiante realice visitas a empresas, prácticas en laboratorios y talleres. Este apoyo estará determinado por el programa de estudios y el presupuesto autorizado para tal efecto.
- b) Proporcionar los servicios de cómputo con que cuenta el plantel así como los servicios del Centro de Información.

Las visitas a empresas son parte de los planes y programas de estudio. Éstas se coordinan entre el Departamento Académico y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

El Centro de Información y el Laboratorio de Cómputo cuentan con horarios de atención publicados. Proporcionan información de los servicios que ofrece, documentación requerida y requisitos de uso. Estas

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 8 de 32

actividades se evalúan con las encuestas de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias y se da seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

El Servicio Educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:

1. Académico
2. Planeación
3. Vinculación
4. Administración de los recursos
5. Calidad

1.3 Exclusiones del Sistema de gestión de la calidad

El Instituto basa su SGC en la Norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008. De conformidad con los requisitos de la misma, se han identificado como exclusiones las siguientes:

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Este requisito se excluye parcialmente en el inciso 7.2.1 a) en el sentido de que en el Instituto no se tienen requisitos especificados por El Estudiante para las actividades posteriores a la entrega.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Este requisito se excluye parcialmente en los incisos 7.5.1 d) en cuanto a la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición que en este caso por la naturaleza del servicio no es aplicable; y f) en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del Instituto termina con la entrega del título profesional y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.


7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Se excluye debido a que el Servicio Educativo se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición posteriores.

7.5.5 Preservación del producto

Se excluye de forma parcial por las características del Servicio Educativo, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura; en lo que se

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 9 de 32

refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y título profesional, se controlan aplicando el procedimiento control de registros de calidad (4.2.4). El Instituto determina, proporciona y mantiene la infraestructura (6.3) necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo. La infraestructura incluye:

- a) Aulas, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centro de cómputo, centro de información, oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo .

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición


Se excluye debido a que en la prestación del Servicio Educativo no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados. Los equipos de talleres y laboratorios se usan con fines didácticos y solo se asegura que estén disponibles para su uso y en buenas condiciones, y esto se logra a través del procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura y equipo.

El software que se utiliza para procesar y manejar la información no requiere de calibraciones especiales.

Se contratan externamente procesos que influyen en la conformidad del Servicio Educativo con los requisitos del cliente. La institución se asegura de controlar estos procesos como se describe a continuación.

ACTIVIDADES	PROCESO Y PROCEDIMIENTO RELACIONADO	TIPO Y GRADO DE CONTROL	RESPONSABLE
EXAMEN DE SELECCIÓN (CENEVAL)	ACADÉMICO INSCRIPCIÓN	T-SOLICITUD DE FICHA G-LISTAS DE SOLICITUDES POR CARRERAS	DESARROLLO ACADÉMICO
		T-CONFIABILIDAD DE LA EMPRESA G-ESTADÍSTICA DE COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DESARROLLO ACADÉMICO
EXAMEN GENERAL DE EGRESO DE LAS LICENCIATURAS (CENEVAL)	ACADÉMICO- TITULACIÓN	T-SOLICITUD DE EXAMEN G-TESTIMONIO DE EXAMEN	DESARROLLO ACADÉMICO
		T-CONFIABILIDAD DE LA EMPRESA	DESARROLLO ACADÉMICO

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 10 de 32

		G-ESTADÍSTICA DE COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	
DISEÑO Y DESARROLLO DE PLANES DE ESTUDIO(DGEST)	ACADÉMICO	T-PROPUESTA DE PLAN Y PROGRAMAS DE ESTUDIO G-PARTICIPACIÓN EN LAS REUNIONES NACIONALES T-SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO A DGEST G-AUTORIZACIÓN DE DGEST	DEPTOS. ACADÉMICOS
EXPEDICIÓN Y REGISTRO DE TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL	ACADÉMICO-TITULACIÓN	T-RELACIÓN DE TÍTULOS EN TRÁMITE EN DGEST G-COTEJO DE RELACIÓN CON TÍTULOS Y CÉDULAS ENTREGADOS POR DGEST	SERVICIOS ESCOLARES
RESIDENCIAS	ACADÉMICO Y VINCULACIÓN	T. ACUERDO DE COLABORACION. G.- CONFIABILIDAD DE LA EMPRESA Y DE LAS INSTITUCIONES.	DEPTOS. ACADÉMICOS Y DEPTO. DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN
SERVICIO SOCIAL	ACADÉMICO Y VINCULACIÓN	T.- CARTA DE ACEPTACION DE LA INSTITUCION. G.- CONFIABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN

2. Referencias normativas, antecedentes del Instituto y filosofía


2.1. Referencias normativas

Las bases de nuestro Sistema de gestión de la calidad se encuentran fundamentadas en los lineamientos descritos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 y su equivalente la Norma Internacional ISO 9001:2008, para dar cumplimiento a los programas en beneficio de la satisfacción de nuestros clientes.

2.2. Antecedentes del Instituto

El 8 de octubre de 1975 marcó una fecha histórica para el Estado de Quintana Roo, y en particular para la ciudad de Chetumal, porque ese día nace una Institución de carácter superior que vino a llenar una necesidad imperante en nuestra región.

El Instituto Tecnológico de Chetumal, el cual se encuentra ubicado en la Av. Insurgentes # 330 con una superficie de 78,468 m², cuenta con una infraestructura de 30 edificios, 39 cubículos para profesores y 59 aulas, donde diariamente reciben su formación académica 2,317 futuros profesionistas, que habrán de contribuir al desarrollo de nuestro Estado. Llevan su aprendizaje a la práctica apoyados con 6 talleres, 9

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 11 de 32

laboratorios diversos, un Centro de Cómputo y tienen a su disposición un Centro de Información, Centro Incubador de Negocios, Centro de Idiomas y una Unidad Deportiva.

Actualmente el Instituto Tecnológico de Chetumal oferta 10 licenciaturas basadas en competencias, así como la Maestría en Construcción.

2.3. Filosofía organizacional

Misión

Formar profesionistas competentes en educación superior tecnológica, impulsores de una sociedad justa, equitativa y humana, capaces de responder a los retos de la modernización, a través de aprendizajes significativos y de calidad.

Visión

Ser una institución educativa moderna, de alto desempeño, formadora de profesionales con calidad, que contribuyan al desarrollo del estado y del país dentro del proceso de internacionalización, con base en la mejora continua.

Valores

- 1.- El ser humano
- 2.- El espíritu de servicio
- 3.- Liderazgo
- 4.- El trabajo en equipo
- 5.- La calidad
- 6.- El alto desempeño


Nuestro lema

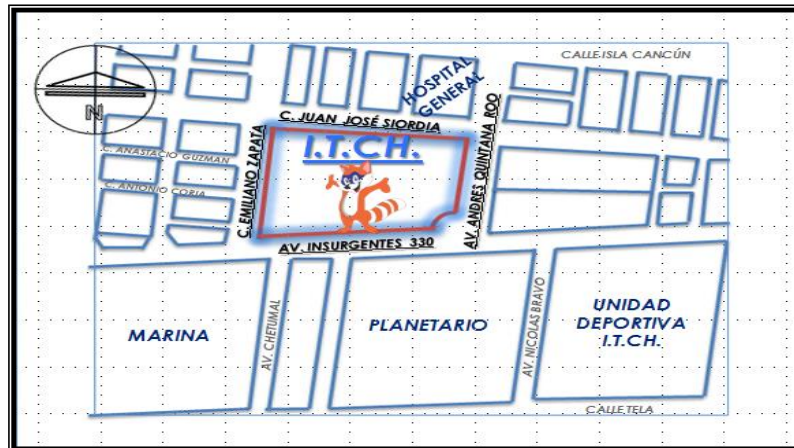
“Cultura, ciencia y tecnología para la superación de México”

Nuestra mascota

Mapache

Ubicación física:

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 12 de 32



3. Términos y definiciones

Para un mejor entendimiento del presente Manual son aplicables los términos y definiciones de:

NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de gestión de la calidad –Requisitos (ISO 9001:2008)

NMX-CC-9000-IMNC-2008 Fundamentos y vocabulario.(ISO 9000:2005)

3.1 Términos relativos a la Institución y al SGC

Alta dirección: Director(a), subdirectores(as) y jefes(as) de Departamento, RD, CD y Grupo auditor.

Aprendizaje significativo: Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse.

Carga académica: Documento donde se especifica la formación profesional del estudiante de cada semestre, mediante el cual la Institución se obliga a prestar el Servicio Educativo y El Estudiante se compromete a respetar los lineamientos de la Institución, emitido a partir del sistema electrónico de la misma.

Cliente: El Estudiante.

Contrato: Documento en el que se especifica las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (la Institución y El Estudiante).


DGEST: Dirección General de Educación Superior Tecnológica.

Documentos externos: Son todos aquellos tales como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera de la Institución y que son utilizados por la misma.

Educación: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del ser humano.

Eficiencia terminal de egreso: Es el número de estudiantes que egresan en el periodo reglamentario (12 semestres) entre el número de estudiantes que ingresan de la misma generación.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 13 de 32

Eficiencia terminal de titulación: Es la proporción de egresados de una generación de estudiantes titulados con relación al total de estudiantes inscritos en la misma generación.

Estudiante: Persona inscrita en el Instituto que recibe el Servicio Educativo.

Examen: Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura.

Experiencia: Conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

Formación: Incorporación de información para el desarrollo del ser humano.

Formación profesional: Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los planes y programas de estudio al estudiante durante su permanencia en la Institución.

Habilidad: Capacidad del ser humano para desarrollarse.

Kardex: Documento que muestra el estatus del estudiante mediante el registro de sus calificaciones obtenidas durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el plan de estudios.

Modelo educativo: Documento normativo del SNEST donde se establece la dimensión filosófica, la dimensión académica y la dimensión organizacional a los procesos estratégicos, claves y operativos.

MSGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

PD: Procedimiento Documentado.

PIC: Programa de innovación y calidad.

PIID: Programa institucional de innovación y desarrollo.

Plan de estudios: Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.

POA: Programa operativo anual.

Producto: Servicio Educativo.

PTA: Programa de trabajo anual.

Servicio educativo: El conjunto de actividades que la Institución desarrolla para dar cumplimiento a los requisitos de El Estudiante.

SGC: Sistema de gestión de la calidad.

Seguimiento curricular: Es la revisión y análisis periódica de los planes y programas de estudio.


SEP: Secretaría de Educación Pública.

SIAPSEP: Sistema Integral de Administración de Personal de la S.E.P.

SAGA: Sistema de Administración gubernamental Armonizado

SII: Sistema de Integración de Información.

SNEST: Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 14 de 32

4. Sistema de gestión de la calidad


4.1 Requisitos generales

El Instituto establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El Instituto en su Sistema de gestión de la calidad

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de gestión de la calidad y su aplicación, la cual se describe en el apartado 1.2 del presente Manual y en particular en el mapa de interacción de procesos (Anexo 6).
- b) La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el mapa de interacción de procesos, en donde a través de flechas de uno o dos sentidos las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas se integran los cinco procesos estratégicos en uno solo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos de El Estudiante y como salida su satisfacción.
- c) El Instituto establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos.
- d) El Instituto asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la captación de ingresos y su asignación a través del Programa operativo anual (POA). Asimismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- e) El Instituto realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Plan rector de la calidad (Anexo 4).
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa de trabajo anual (PTA) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos. La mejora continua de estos procesos se realiza a través de revisiones por la Dirección.

4.2 Requisitos de la documentación

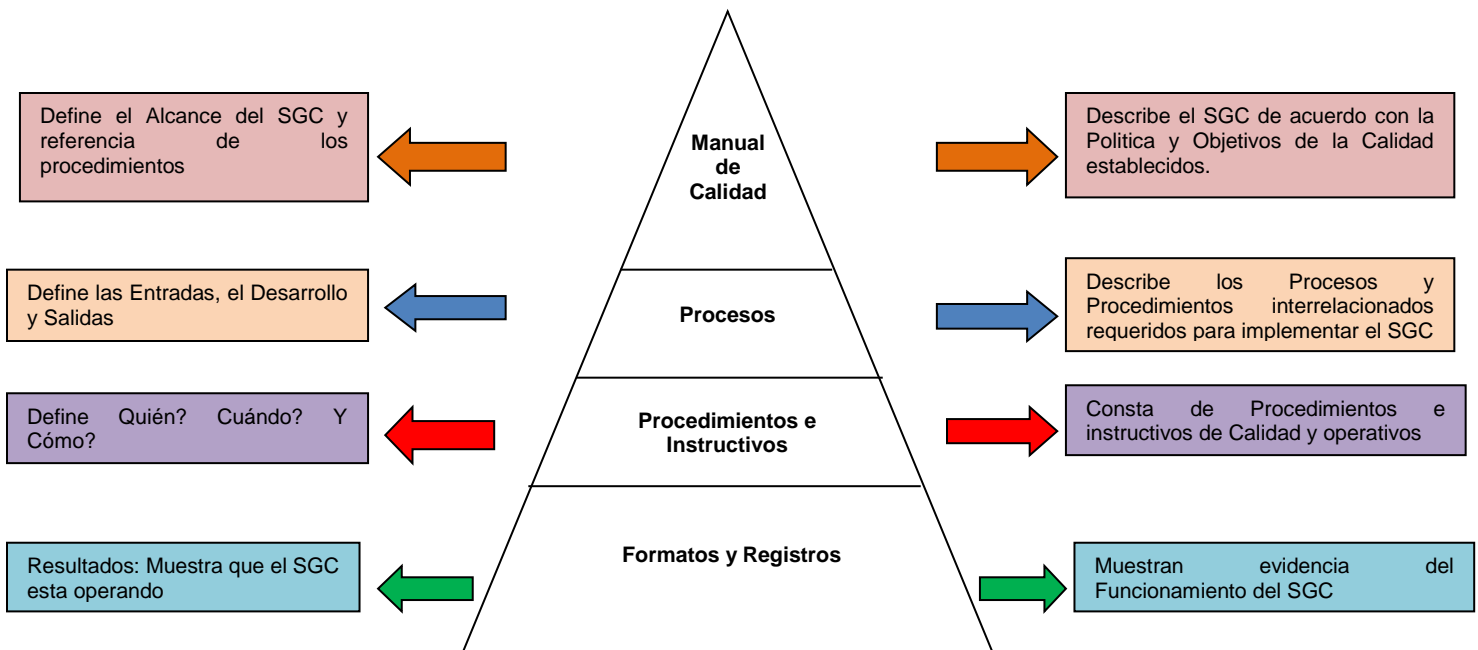
	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 15 de 32

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de gestión de la calidad (SGC) del Instituto Tecnológico de Chetumal incluye:


- a) Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad, descritos en las cláusulas 5.3 y 5.4.1 de este Manual.
- b) El Manual del Sistema de gestión de la calidad identificado como.
- c) Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 y se encuentran referenciados en la lista maestra para el Control de los registros de calidad (Anexo 9).
- d) Los documentos requeridos por el Instituto Tecnológico de Chetumal para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran relacionados en la lista maestra para el Control de los registros de calidad (Anexo 9).

El Instituto Tecnológico de Chetumal establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC:



4.2.2 Manual de la calidad

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 16 de 32

El Instituto Tecnológico de Chetumal establece y mantiene su manual del Sistema de gestión de la calidad el cual incluye:

- a) El alcance del SGC incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones (véase 1.2 y 1.3 de este manual).
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema están referidos en la sección correspondiente de este manual, y el total de ellos en la lista maestra para el Control de los registros de calidad (Anexo 9).
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, se describe en el (Anexo 6).

4.2.3 Control de documentos

El Instituto Tecnológico de Chetumal cuenta con un procedimiento documentado para el control de los documentos del SGC, denominado Procedimiento del SGC para el control de documentos. Con este procedimiento se da cumplimiento a los incisos a) al g) citados en la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.


En todos los formatos que se han integrado a cada uno de los procedimientos del SGC se conserva el encabezado indicado en el Instructivo de trabajo del SGC para elaborar procedimientos cuando son entregados por primera vez.

4.2.4 Control de registros

El Instituto Tecnológico de Chetumal establece un procedimiento documentado del SGC para el Control de los registros de calidad , para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Estos registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 17 de 32

5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección del Instituto proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- a) El nombramiento del Representante de la Dirección.
- b) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección se asegura de que los requisitos de los clientes se determinen y se cumplan mediante un contrato, con el seguimiento al Plan rector de la calidad (Anexo 4) y al Plan de calidad del servicio educativo (Anexo 5).

Para el cumplimiento de estos requisitos, el Instituto provee de los recursos necesarios a través del POA y PTA de acuerdo con lo establecido en el PIID.

5.3 Política de calidad

El Instituto Tecnológico de Chetumal establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la calidad del proceso educativo, para cumplir con sus requisitos mediante la eficacia de un Sistema de gestión de la calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Esta política es comunicada y entendida a todo el Instituto a través de diversos medios como se indica en el 5.5.3 y es revisada para su continua adecuación en la revisión por la Dirección.


5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección se asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto, como se encuentra expresado en el Manual de organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Los objetivos de calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Anexo 3 Plan rector de calidad mostrando coherencia con la política de calidad del Instituto.

Objetivo general

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 18 de 32

“Proporcionar el Servicio Educativo de calidad orientado a la satisfacción de El Estudiante”.

Objetivos de los procesos estratégicos

Proceso estratégico

Objetivo

Académico

Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiante.

Vinculación

Contribuir a la formación integral del estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.

Planeación

Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del Servicio Educativo.

Administración de Recursos

Administrar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

Calidad

Gestionar la calidad para lograr la satisfacción de El Estudiante.


5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad

La planificación del proceso educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el PIID del SNEST, modelo educativo para el Siglo XXI, los cuales son realizados en la Dirección General y el PIID,PTA y POA del Instituto.

La alta dirección del Instituto se asegura de que:

- a) La planificación del SGC se realice con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.1 de este manual, así como los objetivos de calidad descritos en el Plan rector de calidad (Anexo 4).
- b) Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado, revisado y autorizado por la Alta Dirección del Instituto.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 19 de 32

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección del Instituto se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas (Anexo 2), así como en la matriz de responsabilidades (Anexo 3) del SGC.

5.5.2 Representante de la Dirección

El o la Director (a) del Instituto nombra a un representante de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC mediante la operación y control de los procedimientos del mismo.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, detectadas en las revisiones por la Dirección.
- c) Asegurarse de que se promueva la sensibilización en el compromiso hacia los requisitos del cliente en todos los niveles del Instituto, a través de los distintos medios de comunicación y en los cursos de capacitación del personal y en las reuniones del comité de calidad.

5.5.3 Comunicación interna


La alta dirección se asegura de que la comunicación interna dentro del Instituto es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como el portal web del Instituto, reuniones con el Comité de calidad, de academias, del personal, con los estudiantes, así como con lonas, carteles, trípticos, boletines y tableros informativos, tomando en cuenta la eficacia del SGC y que la política de calidad es entendida con la evidencia de las encuestas que se aplican al personal y con el resultado en el desempeño de sus funciones.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección realiza las revisiones del SGC del Instituto de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la política y los objetivos de la calidad.

La revisión por la Dirección del Instituto se realiza de acuerdo a un programa establecido y elaborado en base a un programa general de trabajo.

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 20 de 32

5.6.2 Información de entrada para la revisión

El representante de la Dirección del Instituto es el responsable de elaborar el informe de datos de entrada para la revisión por la Dirección, de acuerdo a la información proporcionada por los dueños de cada proceso.

La información de entrada para la revisión por la Dirección tanto del Instituto, como de los dueños de cada proceso, se realiza a través de los informes presentados en los siguientes formatos:

- a) Resultados de Informe de auditorías internas.
- b) Formato para la retroalimentación del cliente , informe de resultados de encuestas de servicio.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores del Plan Rector (Anexo 4).
- d) Formato para el control del estado de acciones correctivas y/o preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresadas en las minutas de las revisiones por la Dirección.
- f) Cambios que pueden afectar el SGC del Instituto.
- g) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del instructivo de trabajo para la realización de la revisión por la Dirección y del formato electrónico para proyectos de mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión


Los resultados de la revisión por la Dirección del Instituto, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- b) La mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos de El Estudiante, y
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato electrónico para resultados de la revisión por la Dirección .

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 21 de 32

El Instituto determina y provee los recursos necesarios para Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia. Esto se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA para el logro de la satisfacción de El Estudiante.

Para la identificación de recursos, el Instituto, solicita a la DGEST la autorización del PTA y POA en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

6.2 Recursos humanos


6.2.1 Generalidades

El personal del Instituto que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento interior de trabajo de la DGEST, del personal docente y no docente, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra en el Departamento de Recursos Humanos.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

El SNEST:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, con apego al reglamento para dicha actividad del Instituto, además aplica el procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación del personal.
- b) Proporciona formación y actualización tanto:
 1. Para el personal docente de acuerdo al procedimiento, del Sistema de gestión de la calidad, el programa de capacitación se determina de acuerdo a las propuestas de los jefes de las áreas académicas, como resultado del análisis de:
 - La evaluación docente
 - Las solicitudes de las academias
 - Los análisis de las habilidades del personal
 - Otras derivadas de las auditorías internas de calidad, encuestas de servicio y encuesta de ambiente de trabajo.

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 22 de 32

2. Para el personal no docente a través de la aplicación del procedimiento. Las necesidades de capacitación son detectadas con base en el procedimiento establecido por la SEP.
 - c) Evalúa la eficacia de las acciones de capacitación mediante la aplicación del formato para encuesta de eficacia de la capacitación del personal docente y se verifica la información de ésta con los jefes de departamento.
 - d) Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad con base a sus funciones descritas en el Manual de organización, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los objetivos de la calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC.
 - e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de registros de calidad.

6.3 Infraestructura

El Instituto determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo. La Infraestructura incluye:


- a) Aulas, salones audiovisuales, talleres, laboratorios, centro de cómputo, centro de información y oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el mantenimiento correctivo y/o preventivo de la infraestructura y equipo.

6.4 Ambiente de trabajo

El Instituto determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento, adecuación de las condi-

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 23 de 32

ciones físicas para el trabajo, considerando los resultados de la aplicación del procedimiento del SGC para determinar y gestionar el ambiente de trabajo.

7. Realización del servicio educativo

7.1 Planificación de la realización del Servicio Educativo


La planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PTA, Plan de calidad del servicio educativo (Anexo 5) y del Calendario de actividades escolares y administrativas.

En la planificación de la realización del Servicio Educativo, el Instituto determina:

- a) Los objetivos de la calidad se encuentran en el Plan rector de calidad, del Instituto y los requisitos para el producto en los Planes y programas de estudio y en el Contrato con El Estudiante.
- b) Se establecen los procesos que integran el proceso educativo que está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:
 - Académico
 - Planeación
 - Vinculación
 - Administración de Recursos
 - Calidad

Los documentos para la operación y control de los procesos son Plan rector de la calidad (Anexo 4), Plan de calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y los procedimientos operativos que les correspondan, así como la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como PTA, POA.

- c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección específicas para el Servicio Educativo así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del Procedimiento del SGC para la Gestión del curso y el Plan de calidad del Servicio Educativo (Anexo 5)

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 24 de 32

- d) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del curso y en el kardex de El Estudiante.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo

El Instituto determina que:


- a) Los requisitos especificados por el cliente se identifican en el contrato con El Estudiante, y en la carga académica.
- b) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los planes y programas de estudios y en lo relacionado con el cumplimiento del servicio social.
- Los requisitos reglamentarios se encuentran: en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el SNEST.
 - En la DGEST se define el diseño de los planes y programas de estudios.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Las áreas académicas en el Instituto revisan los requisitos relacionados con el servicio educativo a través de la carga académica, antes de que ésta sea asignada al alumno al inicio de cada período escolar. A nivel central la DGEST se encarga de revisar los contenidos de los planes y programas de estudio. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- a) Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el plan de estudios.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la carga académica y el contrato con el alumno, expresados previamente, están resueltas.
- c) El Instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El Instituto a través del área de Servicios Escolares mantiene como registro de calidad la copia de la revisión del formato de carga académica realizada de conformidad entre El Estudiante y el Coordinador de Carrera (la revisión de conformidad entre el alumno y el Coordinador se realiza en el momento en que se está asignando la carga académica y la comprobación de ello es la firma del alumno en el formato mencionado).

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 25 de 32

7.2.3 Comunicación con el cliente

El Instituto determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los estudiantes relativa a:


- a) La información sobre el Servicio Educativo en los planes y programas de estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluye curso de inducción para estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, pósters, mamparas, pagina web y otros medios colocados en lugares visibles del Instituto.
- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la carga académica requeridas por El Estudiante, así como el contrato en caso que sea requerido, Procedimientos del SGC para la inscripción y reinscripción de estudiantes.
- c) La retroalimentación de El Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la evaluación docente, Encuesta de servicio y Atención de quejas y sugerencias.

7.3 Diseño y desarrollo

La DGEST realiza el diseño y desarrollo de los planes y programas de estudios a través de la Coordinación Sectorial de Normatividad Académica. Corresponde al Instituto el diseño y desarrollo de las especialidades.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 26 de 32

El Instituto se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados en la orden de compra , requisiciones de bienes y servicios y verificadas de forma física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

El Instituto evalúa y selecciona a los proveedores con base en las características de mercado donde se ubica. Debido a que los productos adquiridos se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio y reactivos de laboratorio, material para mantenimiento a la infraestructura y equipo) y no tienen un impacto sustancial en la realización del producto.

Los registros para la selección de proveedores, la evaluación de proveedores, y la reevaluación de los proveedores que se realiza en cada período escolar se mantienen conforme a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de los registros de calidad.

Las adquisiciones de materiales como son papelería y útiles de escritorio en el Instituto se realiza conforme a la operación del Instructivo de trabajo del SGC para compras directas a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de adquisiciones y obra pública federal y siguiendo el Instructivo de trabajo del SGC para compras directas.

7.4.2 Información de las compras

Las necesidades de adquisiciones del Instituto, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta debe tener los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto.

La competencia del proveedor es calificada al realizarse la evaluación.


7.4.3 Verificación de los productos comprados

El Instituto, a través del solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando el Instituto quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la orden de compra se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.

7.5 Producción y prestación de los servicios

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del Servicio Educativo

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 27 de 32

El Instituto planifica y lleva a cabo la prestación del Servicio Educativo bajo condiciones controladas e incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los planes y programas de estudio y en el Contrato con el alumno.
- b) En el SGC. del Instituto se contempla la disponibilidad de las Instrucciones de trabajo necesarias para la realización del proceso educativo (ver lista maestra de documentos internos y externos (Anexo 7 y 8).
- c) El uso de equipo apropiado para la realización del proceso educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- d) La exclusión parcial de este inciso se cita en el punto 1.3 del presente Manual.
- e) El seguimiento y medición del Servicio Educativo en el Instituto se realiza por medio de la Planeación del curso y avance programático y en el kárdex del alumno.
- f) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al alumno, citada en el procedimiento del SGC para la Gestión del curso. Así mismo con la operación del procedimiento del SGC para residencias profesionales y el procedimiento del SGC para la sustentación del acto de recepción profesional.


7.5.2 Validación del proceso educativo y de la prestación del servicio

Se excluye la presente (ver en el punto 1.3 del presente Manual).

7.5.3 Identificación y trazabilidad

En el Instituto se identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de estudios. La trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento del SGC para gestión del curso, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los alumnos y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el kardex del alumno.

Para efectos de identificación de los institutos tecnológicos, en la DGEST se ha establecido la asignación de una clave que nombra a cada Instituto lo que permite dar seguimiento y trazabilidad a cualquier trámite realizado por cada uno de ellos en la DGEST.

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 28 de 32

7.5.3 Propiedad del cliente

El Instituto resguarda y protege los documentos que forman parte del procedimiento de seguimiento escolar de El Estudiante. Estos documentos son las siguientes: copias del acta de nacimiento, certificado de estudios medio superior, certificado de estudios de nivel superior, título y cédula profesional.

El expediente integrado con las copias proporcionadas por El Estudiante forman parte de la propiedad de la Institución y se encuentran resguardadas en el departamento de Servicios Escolares, en el caso de que el expediente se dañe o se considere inadecuado se tomarán las acciones pertinentes comunicándole al Estudiante, para la sustitución del mismo.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro (s) documentos de El Estudiante estos se identifican, protegen y salvaguardan en su expediente.

7.5.5 Preservación del Servicio Educativo

Se excluye la presente (ver apartado 1.3 del presente Manual).

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición


Exclusión parcial (ver apartado 1.3 del presente Manual) en el Instituto.

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

El Instituto planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del proceso educativo a través del Plan rector de calidad (Anexo 4) y la operación del procedimiento del SGC para la gestión del curso.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Procedimiento del SGC para auditorías internas de calidad y mediante la revisión por la Dirección.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de la calidad a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la revisión por la Dirección.

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 29 de 32

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

El Instituto realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de El Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la operación de los procedimientos del SGC para la atención de quejas y sugerencias , encuestas de servicio y evaluación docente.

8.2.2 Auditoría interna


El Instituto lleva, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 7.1 del presente Manual con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Instituto planifica sus auditorías integrándolas en el programa anual de trabajo del SGC, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología en el procedimiento del SGC para auditorías internas de calidad , mismo que define la selección de los auditores considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El Instituto da seguimiento a los procesos del Sistema de gestión de la calidad a través de la operación de su procedimiento del SGC para auditorías internas de calidad y evalúa la eficacia de los mismos a través de la valoración de los indicadores establecidos en el Plan rector de la calidad en la revisión por la Dirección. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se realizan correcciones o acciones correctivas según sea conveniente mediante la operación de los procedimientos del SGC para acciones correctivas y/o correcciones o acciones preventivas .

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Revisión: 2
		Página 30 de 32

8.2.4 Seguimiento y medición del Servicio Educativo

El seguimiento y la medición del Servicio Educativo se realizan a través de evaluaciones establecidas en el procedimiento del SGC para la gestión del curso y en la acreditación de las materias del plan de estudios que se van registrando en el kardex de El Estudiante, así como en la revisión por la Dirección.

8.3 Control del producto No Conforme

Para fines operativos el producto No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan rector de calidad del Servicio Educativo del Instituto.

La forma como se controla se especifica en el procedimiento del SGC para el control del producto No Conforme con el fin de prevenir su uso no intencionado.


El Instituto, a efecto de prevenir un producto No Conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan rector de calidad.
- b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión del producto No Conforme, se consulta al Comité Académico quien dictamina dichos casos.
- c) Toma acciones operando el procedimiento del SGC para el control del producto No Conforme.
- d) Se mantienen registros del producto No Conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento.

8.4 Análisis de datos

El Instituto determina, recopila y analiza, los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto se lleva a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos durante las revisiones por la Dirección.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 31 de 32

Se incluye la información sobre:

- a. La satisfacción de El Estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos del procedimiento del SGC para auditorías de servicio y de la aplicación de encuestas de servicio.
- b. La conformidad de los requisitos de los productos, con la revisión del cumplimiento del Plan rector de calidad del Instituto, además con los planes y programas de estudio y el contrato con El Estudiante.
- c. Las características y tendencias de los procesos, incluyendo oportunidades para acciones preventivas, en el Plan rector de calidad y en la revisión por la Dirección.
- d. Los proveedores, integrada en el catálogo de proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

En el Instituto se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de gestión de la calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, las acciones correctivas, acciones preventivas y la revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan rector de calidad y con la incorporación de proyectos de mejora.


8.5.2 Acciones correctivas

El Instituto toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

El Instituto ha establecido en su procedimiento del SGC para acciones correctivas y/o correcciones lo siguiente:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de estudiantes).
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- d) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la No Conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”

	Manual de la Calidad	Fecha:06-Agosto-2012
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2008 Y 14001:2004	Página 32 de 32

- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir.

8.5.3 Acciones preventivas

El Instituto toma acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia.

El Instituto ha establecido en el procedimiento del SGC para realizar acciones preventivas lo siguiente:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de la No Conformidad.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones preventivas realizadas
- e) Revisar las acciones preventivas realizadas.