

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 1 de 25		
		REVISIÓN N°. 11		
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	AÑO	MES	DÍA
2013		03	11	
	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2			

MANUAL DE LA CALIDAD

APROBÓ:	AUTORIZÓ:
ING. ESTELA GARCÍA PÉREZ	MTRO. CARLOS MARIO OLAN LÓPEZ
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 2 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

INDICE

Paginas

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN	4
0.1 GENERALIDADES	4
0.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	4
CAPÍTULO 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
1.1 GENERALIDADES	6
1.2 APLICACIÓN	6
CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS	6
CAPÍTULO 3. TERMINOS Y DEFINICIONES	6
CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
4.1 REQUISITOS GENERALES	8
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	8
4.2.1 GENERALIDADES	8
4.2.2. MANUAL DE CALIDAD	9
4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS	10
4.2.4. CONTROL DE REGISTROS	10
CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	10
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN GENERAL	10
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	11
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	11
5.4 PLANIFICACIÓN.....	12
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	12
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	12
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	12
5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	12
5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL.....	14
5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA.....	14
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL.....	14
5.6.1. GENERALIDADES	14
5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	14
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	15
CAPÍTULO 6. GESTION DE LOS RECURSOS	15
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	15
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	15
6.2.1 GENERALIDADES	15
6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	15
6.3 INFRAESTRUCTURA	16
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	16

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 3 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

INDICE

Paginas

CAPÍTULO 7. REALIZACION DEL PRODUCTO	17
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO	17
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ALUMNOS.....	17
7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON SERVICIO.	17
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PROCESO EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL.	17
7.2.3 COMUNICACIÓN CON LOS ALUMNOS	18
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	18
7.4 COMPRAS	18
7.4.1. PROCESO COMPRAS.....	18
7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	18
7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.....	19
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	19
7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE	20
7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	20
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	20
CAPÍTULO 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.....	20
8.1 GENERALIDADES.....	20
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	21
8.2.1. SATISFACCIÓN DEL ALUMNO	21
8.2.2. AUDITORIA INTERNA	21
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	21
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO (SERVICIO EDUCATIVO) EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL	22
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	22
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	22
8.5 MEJORA	22
8.5.1 MEJORA CONTINUA	22
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	23
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	23
CAPÍTULO 9. BIBLIOGRAFIA	23
CAPÍTULO 10. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES	24
ANEXOS	25

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 4 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN

0.1 Generalidades

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**. El diseño y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de este Instituto están influenciados por:

- a) El entorno del Instituto, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) Sus necesidades cambiantes,
- c) Sus objetivos particulares,
- d) Los Servicios que proporciona,
- e) Los Servicios que emplea,
- f) Su tamaño y la estructura del Instituto.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en la Norma Internacional ISO 9001-2008 son complementarios a los requisitos Institucionales.

El Sistema de Gestión de la Calidad del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** descrito en este Manual puede ser utilizado por partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al Servicio proporcionado.

0.2 Enfoque basado en procesos

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para qué el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** funcione de manera eficaz, determina y gestiona numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se considera como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso

La aplicación de un Sistema de procesos dentro del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del Sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

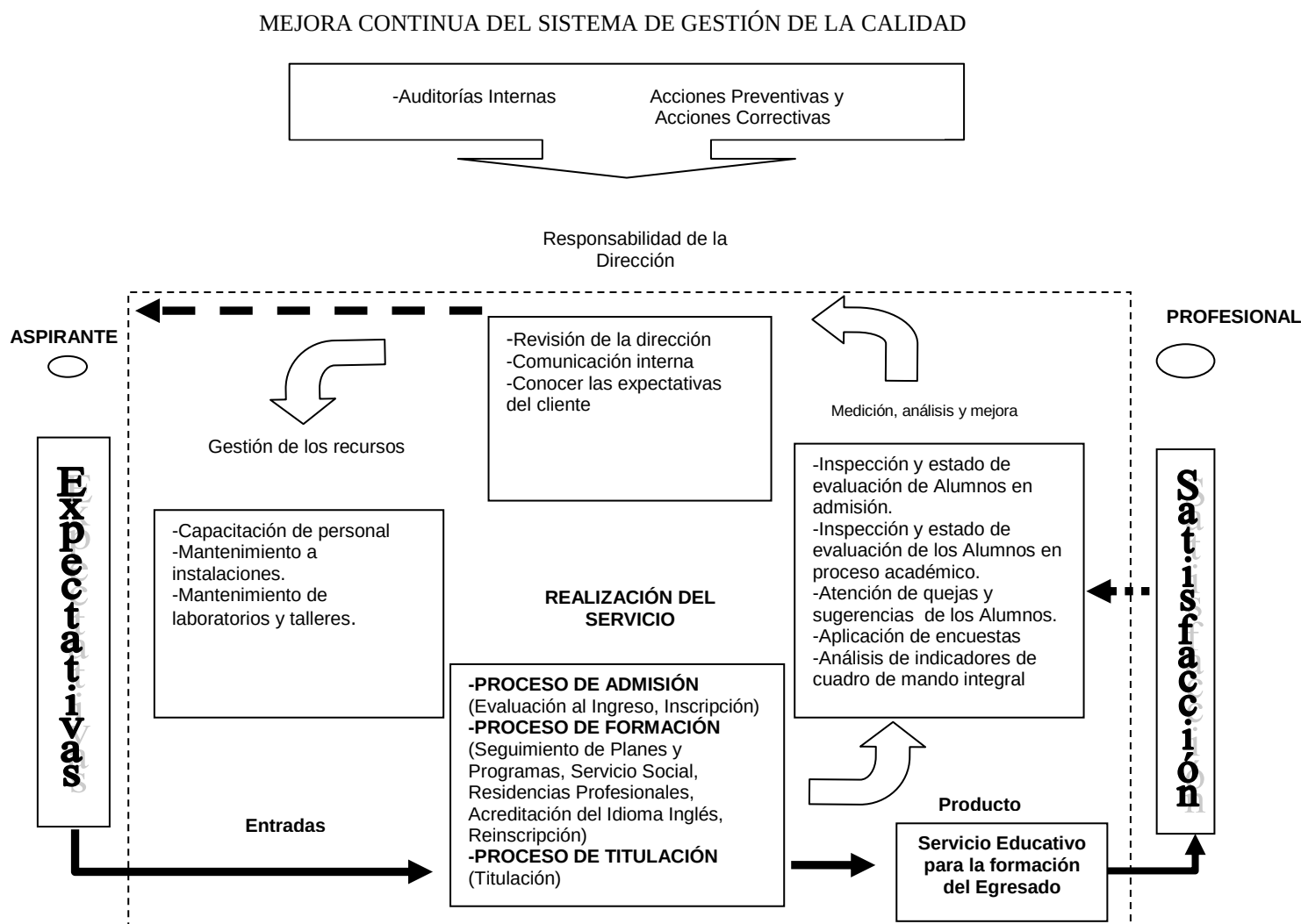
Un enfoque de este tipo, utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

d) La mejora continúa de los procesos con base en mediciones objetivas,

El modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos se muestra en los Anexos “A” y “B” que ilustran los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**, juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en los Anexos cubren todos los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2008, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

El enfoque de procesos utilizado en el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** está basado en el siguiente modelo:



 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 6 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

CAPÍTULO 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Este manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, para que el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**:

- Demuestre su capacidad de proporcionar regularmente los servicios educativos, que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- Aspire a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del Sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

1.2 Aplicación

Los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2008 que no aplican debido a la naturaleza del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** y de su Servicio, se consideran para su exclusión.

Todas las exclusiones quedan restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 (ver 4.2.2) y tales exclusiones no afecten la capacidad o responsabilidad de la Instituto para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables

CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este Sistemas de gestión de la calidad.

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

CAPÍTULO 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

El siguiente vocabulario tiene como objetivo que toda persona involucrada en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** (ITSC), interprete los términos empleados adecuadamente.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 7 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

3 DEFINICIONES

3.1 “PROVISIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA PROGRAMAS DE GRADO PROFESIONAL”

- 3.1.1 COSNET:** (Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica) Organismo encargado de realizar los exámenes de admisión de los aspirantes a Alumnos del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**.
- 3.1.2 Comunidad Tecnológica.** Directivos, Personal Docente, Personal Administrativo, Personal de apoyo y Alumnos
- 3.1.3 Convenio:** Documento que regula la relación entre el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** y un cliente.
- 3.1.4 Residencias Profesionales:** Es el periodo de práctica en donde el alumno en alguna empresa lleva a cabo un proyecto concertado entre el Instituto y la empresa, siempre bajo la supervisión de un profesor; incluido en el plan de estudios del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**; permitiendo al alumno aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en sus cursos y complementar su formación.
- 3.1.5 Instrumento de evaluación:** Es aquel que sirve para conocer lo que se desea medir.
- 3.1.6 Modelo Educativo de los Institutos Tecnológicos:** Es un documento que rige a los Institutos Tecnológicos descentralizados
- 3.1.7 Pertinencia:** Atributo del modelo educativo de los Institutos Tecnológicos en relación con la impartición de carreras que demanden las necesidades reales de las empresas del entorno del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**.
- 3.1.8 Plan de estudios:** Es la selección y organización de los aspectos eficaces, sociales y culturales de una profesión para su enseñanza en una institución educativa, a través del proceso enseñanza-aprendizaje adecuado a la complejidad y ámbito de aplicación.
- 3.1.9 Polivalencia:** Característica del modelo educativo que describe la formación profesional en uno o varios grupos de actividades de los procesos productivos, o en actividades generales aplicables a todas las ramas de la producción.
- 3.1.10 Proceso Educativo:** Conjunto de actividades sistemáticas que conllevan a la formación integral del cliente o alumno.
- 3.1.11 Egresado:** Alumno que concluyó satisfactoriamente (aprobado) la totalidad de los créditos correspondientes al plan de estudios de la carrera que haya elegido.
- 3.1.12 Titulado:** Alumno que obtuvo satisfactoriamente el grado de licenciatura y/o ingeniería mediante alguna modalidad establecida por ITSC

Y cualquier otra definición que se identifique en la Norma ISO 9000:2005 (Ver capítulo 2)

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 8 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** establece, documenta, implementa y mantiene el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD mejorando permanentemente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008; además:

- Determina los siguientes procesos como los procesos necesarios para el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

PROCESO “PROVISION DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA PROGRAMAS DE GRADO PROFESIONAL (ADMISION, FORMACIÓN Y TITULACIÓN)”.

La aplicación de estos procesos a través de la organización se determina en los documentos “Secuencia e Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”, Anexo “A” de este Manual de la Calidad.

- Determina la secuencia e interacción de los procesos en los documentos “Secuencia e Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”, Anexo “A” de este Manual de la Calidad.
- Determina los criterios y los métodos necesarios que aseguran que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, estos criterios y métodos se especifican en el punto **7 “Realización del Producto”**;
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos se determinan en el punto **6 “Gestión de Recursos”** y el **7 “Realización del Producto”**;
- El seguimiento, la medición cuando así aplique y el análisis del proceso educativo se determinan en el punto **8 “Medición, Análisis y Mejora”**; y
- La implantación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso educativo se determinan en el punto **8 “Medición, Análisis y Mejora”**.

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** contrata externamente el proceso de Aplicación del Examen Nacional de Ingreso para los Aspirantes (CENEVAL), el tipo y grado de control a aplicar están determinados en el Procedimiento **P-DA-26 Evaluación al Ingreso**, esto aplica para el proceso de “Desarrollo y Provisión de Servicios Educativos para Programas de Grado Profesional (ADMISIÓN).

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD incluye:

- La declaración documentada de la Política de la Calidad y de los Objetivos para la Calidad (ver punto 5.3 y 5.4);
- El presente Manual de la Calidad (M-CCA-01), determinado en esta sección apartado 4.2.2;
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma ISO 9001:2008,

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 9 de 25		
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

CODIGO	PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008
P-CCA-01	Control de Documentos
P-CCA-02	Control de Registros
P-CCA-06	Auditorías Internas
P-CCA-10	Acciones Correctivas
P-CCA-11	Acciones Preventivas
P-CCA-07	Servicio No Conforme

- d) Los documentos (ver 4.2.3), incluidos los registros (ver 4.2.4) determinados por el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos

NOTA: La documentación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** se encuentra en papel impreso (original) en poder del Representante de la Dirección, y en la dirección electrónica <http://intranet.edu.mx/sccalidad/>.

4.2.2. Manual de Calidad

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** establece y mantiene el presente **Manual de la Calidad**, que incluye:

- a) El alcance del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,

Alcance:

“Provisión de Servicios Educativos y Administrativos para Programa de Grado Profesional”.

Exclusiones:

- a) El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** declara las siguientes exclusiones permisibles de acuerdo al alcance declarado en este manual de la calidad:

1. Punto 7.3 Control del Diseño. No aplica para el Instituto ya que no está autorizado para diseñar Planes y Programas de Estudios para proporcionar los servicios educativos.
2. Punto 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: No aplica ya que es posible verificar la efectividad del proceso educativo mediante actividades de seguimiento de planes y programas de estudio, así como de medición, tales como exámenes, practicas, etc. según aplique.
3. Punto 7.5.5 Preservación del producto: Este punto de la norma No Aplica, ya que el proceso Educativo es un proceso de formación de seres humanos, los cuales no podemos preservarlos.
4. Punto 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición. No Aplica por que la Institución no cuenta y no necesita los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

- b) En el presente Manual de la Calidad se hace referencia de los procedimientos documentados del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD;

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 10 de 25		
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

- c) La descripción de la interacción de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se muestra en los Anexos “A” de este manual.

4.2.3. Control de documentos

Los documentos requeridos por el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD se controlan de acuerdo con el procedimiento **P-CCA-01 “Control de documentos”**. Los registros se controlan de acuerdo al procedimiento **P-CCA-02 “Control de Registros”** (ver 4.2.4.).

El procedimiento documentado **P-CCA-01 “Control de Documentos”** definen los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. Control de registros

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** establece y mantiene controlados los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y de la operación eficaz del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El control de los registros del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD se encuentra establecido en el procedimiento **P-CCA-02 “Control de Registros”**, en donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Estos registros se mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables en cada área y es responsabilidad del titular de cada área, el identificar los registros para efecto de su control.

CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección General

La Dirección General proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando al personal del Instituto la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los Alumnos; como los legales y reglamentarios; esto a través de reuniones con Alta Dirección y de la comunicación establecida por la página de Internet.
- Estableciendo la **Política de la Calidad** (ver 5.3);

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 11 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

- c) Asegurando que se establecen los **Objetivos de la Calidad** (ver **5.4.1**);
- d) Efectuando las Revisiones por la Dirección según lo establecido en el apartado **5.6**; y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos como lo determina el punto **6.1**, y de acuerdo a la integración del Programa Operativo Anual (POA)

Además define una “**Estructura Organizacional**” para apoyar al Sistema de Gestión de la Calidad como se muestra en el anexo “**B**” de este manual.

5.2 Enfoque al cliente

La Dirección General se asegura que los requisitos de los Alumnos se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo; estos requisitos se determinan de la siguiente manera:

PROCESO “PROVISIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA PROGRAMAS DE GRADO PROFESIONAL”

(ADMISIÓN) Dentro del procedimiento de “Evaluación al Ingreso” ;
(FORMACIÓN): Dentro del procedimiento “Seguimiento de Planes y Programas” y
(TITULACIÓN): Dentro del procedimiento “Titulación”.

5.3 Política de la calidad

POLÍTICA INTEGRAL

“El Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco (ITSC) se compromete a través de su personal, a prestar Servicios Educativos (Admisión, Formación y Titulación) que satisfagan las necesidades y expectativas de sus alumnos, promoviendo al mismo tiempo una cultura que permita dar cumplimiento al marco legal de los aspectos ambientales, con la finalidad de prevenir los impactos ambientales negativos; mejorando continuamente nuestros procesos a través de la Implementación de un Sistema Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma ISO-9001:2008 y de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001:2004.”

La Dirección General asegura que la Política de la Calidad:

- a) Es adecuada al propósito del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** que es el de : ” Formar profesionales de calidad para el desarrollo humano y sus capacidades intelectuales, con el fin de aplicar la ciencia y la tecnología como detonadores de las potencialidades de nuestros recursos en la región, que permitan resolver los problemas del sector productivo y la comunidad”

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 12 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD;
- c) La Política de Calidad establece un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos para la Calidad (ver 5.4.1), ya que manifiesta la el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los Alumnos;
- d) Es responsabilidad de cada área el difundir y comunicar la Política de Calidad de tal manera que sea entendida, de manera general esta política se difunde a través del presente Manual de la Calidad por medio del Intranet.
- e) La Dirección General determina revisar la Política de Calidad durante la Revisión por la Dirección (ver 5.6).

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Dirección General asegura que los Objetivos de la Calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos de la formación del egresado (ver apartado 7.1 a) se establecen en las funciones y niveles pertinentes en el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad (ver apartado 5.3).

Estos Objetivos para la Calidad son denominados en el Instituto como “**Indicadores Básicos Institucionales**” y se determinan en el documento “**Cuadro de Mando Integral**” Código: F-CCA-22, en este documento se identifica quienes son responsables de los mismos, su periodo de evaluación y el método de medición de los mismos.

5.4.2 Planificación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección General asegura que:

- a) La planificación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad apartado 5.4.1; y
- b) Se mantiene la integridad del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD al planificar e implementar cambios cuando se requieren.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Dirección General asegura las responsabilidades y autoridades, definiéndolas y comunicándolas en todos los niveles del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**, éstas se encuentran definidas en la matriz de responsabilidades siguiente:

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 14 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

Las responsabilidades y autoridades también se identifican en el presente Manual de Calidad, en los procedimientos documentados requeridos por esta norma y en los procedimientos documentados requeridos por el propios Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2. Representante de la Dirección General

La Dirección General asigna a un miembro del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** como Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad quién independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la realización de Auditorías Internas (ver 8.2.2);
- Informar a la Dirección General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, a través de los resultados de las Auditorías Internas (ver 8.2.2); y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los Alumnos en todos los niveles de la organización.

5.5.3. Comunicación interna

La Dirección General implementa el Sistema de INTRANET como el proceso de comunicación interna apropiados dentro del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**, las reuniones, oficios, memorándums, correos electrónicos, etc. se consideran también como medios apropiados para la comunicación interna.

5.6 Revisión por la Dirección General

5.6.1. Generalidades

La Dirección General, revisa el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** Semestralmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua de acuerdo al procedimiento **P-DG-01 “Revisión Por la Dirección”**. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

La Dirección General mantiene registros de las revisiones del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD a través del formato **F-DG-01 “Minuta de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”**, y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **P-CCA-02 “Control de Registros”** (ver apartado 4.2.4)

5.6.2 Información de entrada para la revisión del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La información de entrada para la revisión del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD por la Dirección General incluye:

- Los resultados de auditorías (Coordinador de Gestión de la Calidad);
- La retroalimentación del cliente, (Coordinador de Gestión de la Calidad (Quejas), Dirección Académica, Subdirección Académica, Subdirección de la Unidad de Servicios Escolares para Satisfacción del Cliente del proceso “Provisión de Servicios Educativos y Administrativos para el Programa de Grado Profesional”.
- El desempeño de los procesos y Conformidad del Servicio, (Todas las áreas involucrados en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad);
- El estado de las acciones correctivas y preventivas, (Coordinador de Gestión de la Calidad):

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 15 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

- e) Las Acciones establecidas por revisiones anteriores (Coordinador de Gestión de la Calidad);
- f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, (Todas las áreas involucrados en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad) ;y
- g) Las recomendaciones para la mejora (Todas las áreas involucradas en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad).

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD por la Dirección General incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD en el proceso educativo;
- b) La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los Alumnos; y
- c) Las necesidades de recursos.

Es responsabilidad del Director General y de los miembros de la Alta Dirección el establecer los resultados y es responsabilidad del Coordinador de Gestión de la Calidad, el dar seguimiento a los compromisos establecidos.

CAPÍTULO 6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

El Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD y mejorar continuamente su eficacia; y
- b) Aumentar la satisfacción de los alumnos mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los mecanismos para determinar y proporcionar los recursos financieros necesarios se realizan de acuerdo al POA.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del Servicio son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para ello, el Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco lleva a cabo una selección y determina su competencia en el “Manual de Organización” Código: M-CCA-02.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

El Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco:

- a) Determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del servicio (procesos de Admisión, Formación y Titulación) en el “Manual de Organización” Código: M-CCA-02; en el caso del personal docente se aplica una Detección de Necesidades de Capacitación Complementaria tal como se especifica en el P-DDA-06 Procedimiento de Capacitación del Personal Docente
- b) cuando es aplicable, proporciona formación (de acuerdo a los procedimientos P-SAF-05 “Capacitación del Personal para el personal administrativo” y P-DDA-06 Procedimiento de Capacitación del Personal Docente”); o tomar otras acciones para lograr la competencia necesitaría.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 16 de 25			
		REVISIÓN N°. 09			
			AÑO	MES	DÍA
			2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2			

- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas a través del seguimiento y verificación del impacto de la capacitación recibida con los mecanismos mencionados en el mismo procedimiento.
- d) Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad a través de los mecanismos de difusión y comunicación interna del SGC, explicando su participación en el mismo y su contribución.
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal en sus archivos de personal.

6.3 Infraestructura

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo en la formación del Profesional. La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, (Aulas, laboratorios, Centro de Información, Oficinas);
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software) (Equipos de Cómputo); y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Con la finalidad de dar mantenimiento a las instalaciones y equipos necesarios para la operación del Instituto se cuenta con el procedimiento **P-SAF-02 “Solicitud y compra de material y/o servicio”**. Para el mantenimiento de Equipos de Cómputo se establece el Instructivo **“Mantenimiento Preventivo a Equipo Informático” IT-STI-14**, **“Soporte técnico a Sistemas Informáticos” IT-STI-09**, y **“Soporte técnico a infraestructura de telecomunicaciones” IT-STI-10**.

6.4 Ambiente de Trabajo

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** mantiene un ambiente de trabajo idóneo que permita al personal realizar el servicio educativo de forma adecuada, el único factor ambiental identificado que pueda afectar la calidad del aprendizaje de los Alumnos durante su proceso es el factor climatológico en temporada de calor, por lo que la organización documenta el procedimiento **P-SAF-02 “Solicitud y compra de material y/o servicio”**, para mantener en condiciones los aires acondicionados.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 17 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

CAPÍTULO 7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización de los procesos

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** planifica el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme se especifica en los documentos **“Secuencia e Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”** Anexo “A” de este Manual de Calidad, estos procesos son conformados por uno o más procedimientos tal y como se especifica en los Anexos; en cada uno de estos procedimientos se determina cuando es apropiado:

- Los Objetivos de la Calidad y los requisitos para la realización del servicio;
- Las actividades, responsabilidades, y los documentos, registros y cuando es necesario la necesidad de proporcionar recursos específicos para el servicio;
- Se especifican (Diagrama de Flujo) las actividades requeridas de verificación o seguimiento, medición y sus criterios de aceptación; y
- Especifican los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento del servicio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con servicio.

Para el caso del proceso “Provisión de servicios educativos y administrativos para programas de grado profesional” el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** determina:

- Los requisitos establecidos por los aspirantes a Alumnos en el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** se determinan en primera instancia en el procedimiento **“Evaluación al Ingreso”** Código:P-DA-26 Perteneciente el PROCESO DE ADMISIÓN, al especificar la carrera y el turno que se desea cursar;
- Los requisitos especificados por el Instituto necesarios se encuentran determinados en el Reglamento General e Instructivo para el Alumnos.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Servicio se encuentran en la Intranet: <http://intranet.itsc.edu.mx/leyes>
- En el Reglamento mencionado en el inciso “b” de este punto se especifican cuando así aplica los requisitos adicionales determinados por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el proceso educativo en la formación del Profesional.

Para el caso del proceso “Provisión de servicios educativos para programas de grado profesional” el Instituto revisa los requisitos de los aspirantes a Alumnos antes de comprometerse a proporcionar el servicio, tal y como se especifica en el procedimiento **“Evaluación al Ingreso”** Código: **P-DA-26**; el Instituto se asegura que:

- Están definidos los requisitos de acuerdo a lo establecido en el **“Evaluación al Ingreso”** Código: P-DA-26 y en el Reglamento General e Instructivo para el Alumnos;

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 18 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

- b) Las diferencias existentes entre el Alumno y el Instituto serán resueltas conforme se especifica en el Reglamento General e Instructivo para el Alumnos;
- c) El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, contando con la infraestructura, equipo y recurso humano de acuerdo a los planes y programas de estudio solicitado por el alumno.

Cuando el alumno proporciona la documentación requerida apropiadamente, el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** confirma los requisitos de aceptación del alumno antes de la admisión, así como se asegura de contar con los espacios disponibles para evitar sobre población de Alumnos.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Para el proceso “Provisión de servicios educativos para programas de grado profesional”

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** determina e implementa la página de INTERNET www.itsc.edu.mx para:

- a) que los Alumnos o clientes consulten los avances de su proceso;
- b) consultas, asesorías, etc. ; y
- c) retroalimentación del alumno o cliente, incluyendo sus quejas y/o sugerencias determinado en el **“Procedimiento para el manejo de quejas”** P-CCA-09.

7.3 Diseño y Desarrollo

Exclusión

7.4 Compras

7.4.1. Proceso compras

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** se asegura que el mobiliario, equipo, insumos y servicios utilizados para el desarrollo de los procesos del SGC cumplen con los requisitos especificados de acuerdo al procedimiento **P-SAF-02 “Solicitud y compra de material y/o servicio”**.

La organización implementa el Instructivo de Trabajo **“Criterios para la Selección de Proveedores”** Código: IT-SAF-07 y **“Criterios para la Evaluación de Proveedores”** Código: IT-SAF-08, con la finalidad de seleccionar adecuadamente a los proveedores y de evaluar su desempeño.

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras que describe los requisitos de los productos, servicios e insumos se especifica en el procedimiento documentado **P-SAF-02 “Solicitud y compra de material y/o servicio”**, el cual asegura que se describa, cuando sea necesario:

- a) Los requisitos para la aprobación de la compra del producto, servicio o insumo;
- b) Los requisitos para la calificación del personal; y
- c) Los requisitos del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 19 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** se asegura de la adecuación de los requisitos de adquisición especificado antes de comunicárselo al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto adquirido cumpla con los requerimientos especificados de compra. En el procedimiento **P-SAF-02 “Solicitud y compra de material y/o servicio”** se define a detalle el proceso de la verificación del producto comprado.

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** o nuestro cliente no verifica en las instalaciones de sus proveedores las condiciones del artículo a adquirir por lo tanto no tiene definido arreglos de verificación y liberación del artículo. En caso de que en un futuro se haga necesario la inspección y/o verificación de artículos comprados en las instalaciones del proveedor, los acuerdos de verificación y liberación serán estipulados en los documentos de compra correspondientes.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** planifica (ver 7.1) y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- La organización describe las características del servicio a través de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad; el proceso “Provisión de servicios educativos para programas de grado profesional” se conforma de uno o más procedimientos que describen dichas características (ver 4.1).
- La organización determina el uso de instrucciones de trabajo cuando es necesario en los procedimientos que conforman los procesos (ver 4.1).
- De la misma forma cuando es aplicable establece el uso de equipo apropiado;
- En dichos procedimientos se determina la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición cuando es aplicable;
- Se determina la implementación del seguimiento y de la medición; y
- Cuando así aplique las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

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

Exclusión

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Para efecto del proceso “Provisión de servicios educativos y administrativos para programas de grado profesional”, el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** identifica y rastrea al alumno durante la realización del servicio en su formación como Profesional (desde la admisión hasta la titulación); dándole un registro único de identificación que permite conocer el avance semestral de dicho alumno en su proceso educativo.

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** identifica el estado del alumno con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 20 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	2012	12	07
		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

Se mantiene control de la identificación y rastreabilidad del alumno (ver apartado **4.2.4**).

7.5.4. Propiedad del cliente

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** cuida los documentos oficiales proporcionados por el alumno mientras están bajo el control o están siendo utilizados por el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**.

El **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** identifica, verifica, protege y salvaguarda los documentos oficiales proporcionados por el alumno, suministrados para cumplir con los requisitos de admisión, estancia y titulación en el proceso educativo. Si cualquier documento oficial proporcionado por el alumno que se pierda, deteriora o que de algún otro modo se considere inadecuado deberá ser comunicado al alumno y se mantienen registros (ver **4.2.4**). La devolución de esta documentación es a petición del alumno interesado cuando causa baja definitiva o bien cuando se expide su título profesional, quedando en los archivos de la unidad de servicios escolares una copia de esta documentación.

Para esto el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** mantiene un control de estos documentos cumpliendo con la reglamentación vigente de la Dirección General de Institutos Tecnológicos.

7.5.5. Preservación del producto

Exclusión de esta cláusula en el proceso de “Provisión de Servicios Educativos y Administrativos para Programa de Grado Profesional”

7.6 Control de los Equipos de seguimiento y de medición

Exclusión para el proceso “Provisión de Servicios Educativos y Administrativos Para Programas de Grado Profesional”

CAPÍTULO 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

Los Responsables de área que se mencionan en el cuadro de mando integral planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del proceso educativo y la formación del Profesional.
- Asegurarse de la conformidad del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD; y
- Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas tales como histogramas, gráficas de barras y gráficas circulares para presentar resultados de indicadores y principalmente métodos estadísticos para la toma de decisiones como lo son los porcentajes.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 21 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del alumno con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para la formación del profesional, para ello establece las siguientes encuestas de satisfacción a usuarios:

- Proceso para la Evaluación al Ingreso P-DA-26 (Encuesta de Satisfacción Evaluación al Ingreso a la Educación Superior Tecnológica).
- Procedimiento Evaluación del Desempeño del Docente P-DDA-07.
- Procedimiento para Emisión y Entrega de Título P-USE-07 (Encuesta de Satisfacción al Titulado).

8.2.2. Auditoría Interna

EL **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco** lleva a cabo semestralmente auditorías internas para los procesos que conforman el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ver **P-CCA-06 “Auditorías Internas”**), con la intención de determinar si éste:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (Ver apartado **7.1**), con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD establecidos por el **Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco**; y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, planifica un programa de auditorías con la aprobación de la Dirección General tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, el Auditor Líder y el Equipo Auditor definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad selecciona al equipo auditor y planifica la realización de las auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad establece, el procedimiento **P-CCA-06 “Auditorías Internas”**, en donde se establecen los requisitos para la planificación y la realización de auditorías, se definen los canales de información de los resultados.

Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados (ver apartado **4.2.4**).

El representante del área auditada se asegura de realizar correcciones y de tomar acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (ver **8.5.2**).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se cuenta con el “**Manual de Seguimiento y Medición y del Producto No Conforme**”, Código: M-DG-01, el cual contiene los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Cada responsable especifica los objetivos de cada proceso, de tal forma que según las especificaciones de tiempo ahí

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 22 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

establecidos, la organización efectúa la medición del proceso. Algunos objetivos se encuentran establecidos en el **“Cuadro de Mando Integral”** Código: F-CCA-22 como **Indicadores Básicos Institucionales**, algunos de ellos no se encuentran ahí establecidos, pero esto no los exime de su medición.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco, efectúa el seguimiento y la medición del producto con la finalidad de verificar que se cumplen los requisitos. Se cuenta con el **“Manual de Seguimiento y Medición y del Producto No Conforme”**, Código: M-DG-01, el cual contiene los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, en cada uno de los procesos se identifican las etapas apropiadas de la realización del producto (servicio), se puede identificar el alcance de (inicio-fin) de cada etapa, el producto esperado (especificaciones) y se especifica que se considera como producto no conforme. Los responsables determinan cada cuando se realiza el monitoreo y la medición de las etapas ahí especificadas.

8.3 Control del producto no conforme

La organización cuenta con el **“Manual de Seguimiento y Medición y del Producto No Conforme”** Código: F-CCA-29, en este manual se especifica la forma como se da seguimiento y medición a los procesos del SGC en las etapas apropiadas de cada proceso, dentro de este documentos de especifica las características del producto no conforme en cada una de las etapas, es responsabilidad del responsable del proceso el iniciar acciones cuando se detecta Producto No Conforme como resultados del seguimiento y medición del proceso.

8.4 Análisis de datos

La Dirección General coordina a los representantes de áreas para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Incluyendo los datos generados del resultado del seguimiento y medición (ver 8.2.3 y 8.2.4) y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del alumno (Ver **8.2.1**);
- La conformidad con los requisitos del proceso educativo y del Profesional (ver **8.2.4**);
- Las características y tendencias del proceso educativo y de la pertinencia de los planes y programas de estudio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (ver **8.2.3. y 8.2.4**); y
- De los proveedores de productos o servicios (ver **7.4**)

El análisis de datos se realiza conforme el impacto de las actividades de seguimiento y medición implementadas y se presentan invariablemente como información de entrada en la Revisión por la Dirección (ver 5.6).

Para efecto de la realización de los análisis requeridos se aplican las recomendaciones establecidas en el **“Manual de Técnicas Estadísticas”**; Código: **M-CCA-03**.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 23 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

Los involucrados en el alcance del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD mejoran continuamente la eficacia del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección General, para ello el Instituto cuenta con el procedimiento

8.5.2 Acción correctiva

Los representantes de área toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El Coordinador del SGC tiene establecido el procedimiento **P-CCA-10 “Acciones correctivas”** que define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas y/o sugerencias de los Alumnos);
- Determinar las causas de las no conformidades a través de metodologías de investigación de causas raíz (**“Manual de Técnicas Estadísticas”**, Código:M-CCA-03)
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- Determinar e implementar las acciones necesarias, tanto inmediatas como para atacar causas raíz.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas (ver **4.2.4**); y
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

Los representantes de área determinan acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El coordinador del SGC tiene establecido el procedimiento **P-CCA-11 “Acciones Preventivas”** que definen los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- Determinar e implementar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas (ver **4.2.4**); y
- Revisa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

CAPÍTULO 9. BIBLIOGRAFIA

- Norma ISO 9000:2005
Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 9001:2008
Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma 19011:2002
Directrices para la auditoría de los Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 24 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

4. Norma ISO 10013:1995
Directrices para desarrollar Manuales de la Calidad
5. Norma ISO 10005:1995
Administración de la Calidad- Directrices para planes de la Calidad
6. Modelo Educativo de los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

CAPÍTULO 10. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

1. Este manual de Gestión de la Calidad, está basado en la norma mexicana Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos, que es equivalente con la norma ISO 9001:2008 Quality Management Systems–Requirements.

 Instituto Tecnológico Superior de Comalcalco	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE COMALCALCO	Página 25 de 25		
		REVISIÓN N°. 09		
		AÑO	MES	DÍA
		2012	12	07
	MANUAL DE LA CALIDAD (M-CCA-01)	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.2.2		

ANEXOS

ANEXO “A”: Secuencia e interacción del proceso “Desarrollo y provisión de servicios educativos y administrativos para programas de grado profesional”.

ANEXO “B”: Estructura Organizacional

ANEXO “C”: Cuadro de Mando Integral Código: F-CCA-22