

Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, fundada en 1946, tiene su sede en Ginebra, Suiza y está integrada por 138 países. Cuenta con 224 comités técnicos que han editado más de 19,000 normas

La serie ISO nació a mediados de la década de los ochentas como una necesidad de las industrias europeas, pues se pretendió unificar criterios de calidad para que las aplicaran como un modelo único. En un principio las instituciones no la aceptaron, ya que no creían conveniente que se normara bajo un mismo modelo internacional.

En Europa ya para el año de 1982 existían más de 20,000 instituciones certificadas con la ISO 9000. En los Estados Unidos en 1995 lo eran más de 5,000 industrias que habían adquirido la certificación antes mencionada.

BENEFICIOS

- Adecuación a la Administración de los procesos
- Enfoque a los resultados de la Institución
- Integración con otros sistemas de Administración de la Calidad
- Incluye procesos de mejora continua
- Adaptable a las necesidades de los alumnos
- Enfoque a las necesidades de los alumnos y partes interesadas.

¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?

SISTEMA PARA DIRIGIR Y CONTROLAR UNA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A LA CALIDAD.

Un Sistema es una estructura organizacional, que involucra procedimientos, procesos y recursos necesarios para desarrollar actividades para un fin.

¿PARA QUE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN?

Para:

- Garantizar la calidad del aprendizaje significativo en el alumno
- Demostrar que los procesos se realizan de manera controlada
- Tener un enfoque de mejora continua de procesos y servicios de la Organización.
- Diseñar estrategias para la competitividad y permanencia en el mercado.
- Permitir contar con indicadores (ya que es un enfoque basado en procesos) cuando se implementa y mejora la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Evaluar la capacidad de institución, para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y propios de la institución

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una Organización con un Sistema de Gestión de la Calidad se centra en la calidad de sus servicios de forma que:

Satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes

- Cumplan con las normas y especificaciones aplicables
- Cumplan con los requisitos legales establecidos
- Sean competitivos en el proceso educativo
-
- Las tres normas básicas ISO 9000:2000
-

• ISO 9000 - 2000	• Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario.
• ISO 9001 - 2000	• Sistema de Gestión de Calidad: Requisitos.
• ISO 9004 - 2000	• Sistema de Gestión de la Calidad: Directrices para la mejora del desempeño.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000

CUENTA CON OCHO PRINCIPIOS DE CALIDAD

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

TIPOS DE DOCUMENTOS, ISO 9001:2000

MANUAL DE CALIDAD: Proporciona información interna y externa del SGC.

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y PLANOS: Proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

PLANES DE CALIDAD: Describen como se aplica el SGC, proyecto o contrato específico.

GUIAS: Establecen recomendaciones o sugerencias.

REGISTROS: Proporcionan evidencias objetivas de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

Sistema de gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos generales. • Requisitos de la documentación. 	
1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN. <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la Dirección. • Enfoque al cliente. • Política de la calidad. 	3. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO <ul style="list-style-type: none"> • <i>Planificación de la realización del producto.</i> • Procesos relacionados con los

<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad, autoridad y comunicación. • Revisión de la dirección. 	clientes. <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo. • Compras. • Producción y prestación del servicio. • Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
2. GESTIÓN DE RECURSOS <ul style="list-style-type: none"> • Suministro de recursos. • Recursos humanos. • Infraestructura. • Ambiente de trabajo. 	4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS Y MEJORA <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades. • Seguimiento y medición. • Control de producto no conforme. • Análisis de datos. • Mejora.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Institución debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Calidad y mejora continuamente su eficacia.

Debe de identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar su secuencia e interacción, determinar criterios y métodos para asegurar la eficacia de su operación y control, asegurar la disponibilidad de recursos e información, realizar el seguimiento, medición y análisis de ellos e implementar las acciones necesarias para obtener los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC DEBE INCLUIR:

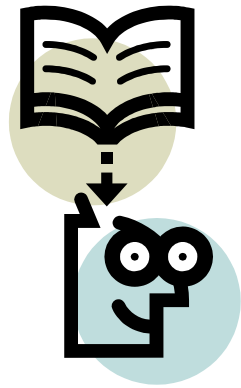
- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos documentados.
- d) Los documentos necesitados por la institución para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por la norma(4.2.4)

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

LA INSTITUCIÓN DEBE ESTABLECER UN MANUAL DE CALIDAD CONGRUENTE CON LOS REQUISISTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA.

DEBE INCLUIR:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2)
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.



Se deben controlar los documentos del sistema, internos y externos, aprobarlos y distribuirlos donde sea necesario.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

DEBE ESTABLECERSE UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO QUE DEFINA LOS CONTROLES NECESARIOS PARA:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) 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 LOS REGISTROS



Los registros se deben establecer y mantener para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del SGC.

Deben de permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y disposición de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia.

Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, y el establecimiento de la política de calidad y de los objetivos, las revisiones de la dirección y la asignación de recursos.

De estos cuatro últimos se debe mostrar evidencia.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE



La dirección se debe asegurar que se determinen y se cumplan los requisitos del alumno con el fin de aumentar su satisfacción.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD



La Alta Dirección debe asegurarse de que la Política de la Calidad sea adecuada al propósito de la Institución, entendida y comunicada dentro de ella, que incluye el compromiso de cumplir con los requisitos, y de mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Alta Dirección debe asegurarse de que se establezcan los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes y que sean medibles y congruentes con la Política de Calidad.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC

Se realiza esta planificación con el objeto de cumplir los requisitos generales establecidos en esta norma, así como los objetivos de la calidad; manteniendo de esta manera, la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades y autoridades deben estar bien definidas dentro de la Organización y deben ser comunicadas dentro de ella.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección debe designar a su representante, quien tendrá la responsabilidad de reportar el estado del sistema de la calidad, y la autoridad para su correcta administración.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Alta Dirección se debe asegurar que la comunicación dentro de la Organizaciones se lleve a cabo considerando la eficacia del SGC, estableciendo los procesos de comunicación pertinentes.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección debe realizar revisiones al SGC a intervalos planificados para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

- Resultados de Auditorias
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las Acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Recomendaciones para la mejora.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Organización debe proporcionar los recursos ara implementar y mantener el SGC, aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo sus requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 ASIGNACIÓN DE PERSONAL

El personal que realiza actividades que afecten la calidad del producto debe ser competente en cuanto a su educación, habilidades, formación y experiencia.



6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La Organización debe determinar la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto, proporcionar capacitación y evaluar la efectividad de ésta.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Organización debe definir, planear y ejecutar un programa de mantenimiento a sus instalaciones, maquinaria y equipo.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo requerido para cumplir con los requisitos del producto.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

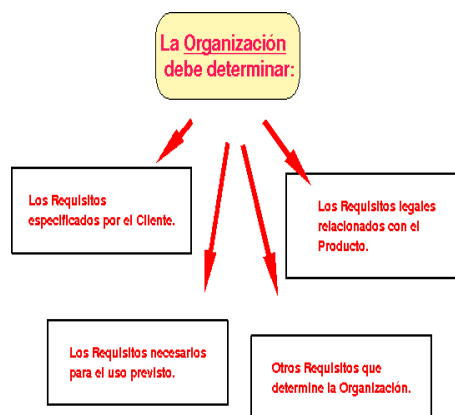
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

En la planificación se deben considerar los objetivos de calidad y los requisitos para el producto, se deben establecer los documentos y proporcionar los recursos necesarios para él, efectuar verificaciones, validaciones, seguimientos e inspecciones específicas para el producto y establecer los registros necesarios para demostrar que los procesos de realización y el producto cumplen con los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

7.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

La Organización debe identificar los requisitos de los alumnos, tanto los especificados como los necesarios para cumplir con aspectos legales y reglamentarios relacionados con el producto.



7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO

La Organización debe revisar los requisitos del producto antes de comprometerse a proporcionarlo al cliente

7.2.3 COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

La Organización debe tener líneas definidas de comunicación con los clientes que permitan aclarar dudas, recibir y procesar quejas, y proveer información relativa al producto.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO

La Organización debe planear y controlar cada una de las etapas del diseño, estableciendo actividades de revisión, verificación y validación.

7.3.2 ENTRADAS AL DISEÑO Y DESARROLLO

La Organización debe considerar los requisitos funcionales legales, reglamentarios y de desempeño.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Las salidas deben contener los criterios de aceptación del producto y las instrucciones para su producción, además de satisfacer todas las condiciones establecidas en los datos de entrada del diseño.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO

Revisar el diseño para asegurar la capacidad para cumplir los requisitos.

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO

Verificar sistemáticamente que las salidas cumplan con los requisitos.

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO

Validar el diseño para asegurar que es capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto.

7.3.7 CONTROL DE CAMBIOS DE DISEÑO

Se deberán identificar y documentar los cambios de diseño, cuando estos sean necesarios, además verificarlos y validarlos.



7.4 COMPRAS

7.4.1 CONTROL DE COMPRAS

La Organización debe controlar sus procesos de compra para asegurar que los bienes adquiridos cumplan con los requisitos especificados. Además se deben evaluar a los proveedores de manera periódica.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de compras debe contener la descripción del producto a adquirir y las especificaciones a cumplir.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La Organización debe verificar los productos comprados para asegurarse que cumplan los requisitos especificados en la orden de compra.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se debe llevar a cabo la producción o prestación del servicio bajo condiciones controladas (seguimiento y medición, instrucciones de trabajo, descripción del producto).

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Organización debe validar los procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos no puedan verificarse.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cuando sea apropiado, se debe identificar el producto a través de la realización de éste.

7.5.4 BIENES DEL CLIENTE

La Organización debe identificar y mantener los bienes que el cliente le suministre para maquila, retrabajo o incorporación a otro producto.

7.5.5 PREVENCIÓN DEL PRODUCTO

La Organización debe conservar la integridad del producto a lo largo del proceso y hasta el suministro al cliente.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

La Organización debe asegurar la calidad de las mediciones para garantizar como consecuencia la conformidad del producto con los requisitos determinados.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



8.1 PLANIFICACIÓN

La Organización debe definir y planear las actividades de medición y análisis de mejora.

8.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Organización debe analizar la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La Organización debe hacer auditorias internas al sistema de calidad.

8.2.3 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

Durante la producción del producto o servicio, la Organización debe medir y dar seguimiento a los procesos para asegurar la capacidad de dichos procesos, de cumplir con las características especificadas por el cliente.

8.2.4 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO

Durante la producción del producto y servicio, la Organización debe medir y dar seguimiento al producto para asegurar el cumplimiento de esto con los requisitos del mismo.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Organización debe asegurar que los productos que no cumplan con los requisitos de los alumnos sean identificados y no sean utilizados.



8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Organización debe analizar los datos recabados en las actividades de medición y seguimiento para proporcionar información sobre la satisfacción de los alumnos, los productos no conformes, el control de procesos y los proveedores.

8.5 PLANIFICACIÓN PAR LA MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Organización debe planear y administrar los procesos definidos para la mejora continua.

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

La Organización debe tomar acciones correctivas para asegurar que las causas de las no conformidades sean eliminadas.

8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

La organización debe identificar las diversas causas potenciales de no conformidades y tomar las acciones preventivas para eliminarlas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA NACIONAL DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS

MISIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS

Contribuir a la conformación de una sociedad más justa, humana y con amplia cultura científico-tecnológica, mediante un sistema integrado de educación superior tecnológica, equitativo en su cobertura y de alta calidad

VISIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS

El Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos se consolidará como un sistema de educación superior tecnológica de vanguardia, así como uno de los soportes fundamentales del desarrollo sostenido, sustentable y equitativo de la nación y del fortalecimiento de su diversidad cultural

VALORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- El ser humano
- El espíritu de servicio
- El liderazgo
- El trabajo en equipo
- La calidad
- El alto desempeño

MISIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE

VISIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE

VALORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

Todo proceso que implementa la ORGANIZACION en sus planteles se enfoca a sus alumnos y se sustenta en la calidad del Proceso Educativo para cumplir sus requisitos y superar sus expectativas, mediante un sistema de gestión de la calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2000.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo General: "Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado hacia el Aprendizaje significativo en el Alumno"

Objetivos de Procesos Estratégicos:

Académico	Gestionar los planes y programas de estudio, así como los programas de formación y actualización docente y profesional en el servicio educativo.
Planeación	Definir el rumbo estratégico mediante la planeación y realizar la programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
Vinculación y Difusión de la Cultura	Contribuir a la formación integral del alumno, a través de su vinculación con el sector productivo y la sociedad, así como del deporte y la cultura.
Administración de Recursos	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC y lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.
Innovación y Calidad	Promover una cultura de calidad al interior de la organización y asegurar la satisfacción del alumno.

Alcance y Campo de Aplicación

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el Proceso Educativo: el cual comprende desde la promoción y difusión de la oferta educativa hasta la entrega del certificado de terminación de estudios, cuyo producto principal es el **Servicio Educativo**, el cual promueve la construcción del aprendizaje significativo en el alumno.

El Proceso Educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son: Proceso Estratégico Académico, Planeación, Vinculación y Difusión de la Cultura, Administración de Recursos e Innovación y Calidad.

ORGANIZACIÓN

Institutos Tecnológicos de:

- Cancún
- Cerro Azul
- Chetumal
- Ciudad Guzmán
- La Paz
- Los Mochis
- Matehuala
- Morelia
- Orizaba
- San Juan del Río
- Tijuana
- Tlalnepantla
- Toluca

EXCLUSIONES

7.3 Diseño y Desarrollo. Este requisito de la norma se excluye debido a que la ORGANIZACIÓN recibe las especificaciones del producto (Servicio Educativo), por parte de la Secretaría de Educación Pública.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Este requisito se excluye porque el producto (Servicio Educativo), si se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición posteriores.

7.5.4 Propiedad del Alumno. Es excluido porque la ORGANIZACIÓN no utiliza bienes propiedad del Alumno para proporcionar su Servicio Educativo.

7.5.5 Preservación del Producto. Por las características del producto (Servicio Educativo) no es factible almacenarlo ni empacarlo, las partes constitutivas, hállese de documentos, se controlan en 4.2.3, hállese de infraestructura y equipo véase 6.3.

5 PROCESOS ESTRATÉGICOS

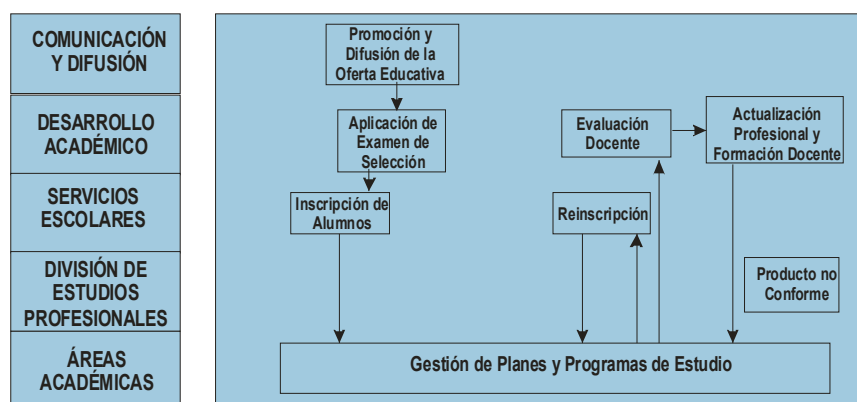
11 PROCESOS CLAVE

28 PROCESOS OPERATIVOS

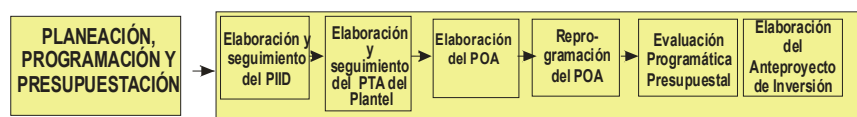
El Proceso Educativo es el proceso central del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es alimentado por cinco procesos estratégicos que integrados agregan valor al mismo, los cuales se enlistan a continuación:

1. Académico
2. Planeación
3. Vinculación y Difusión de la Cultura
4. Administración de recursos
5. Innovación y Calidad

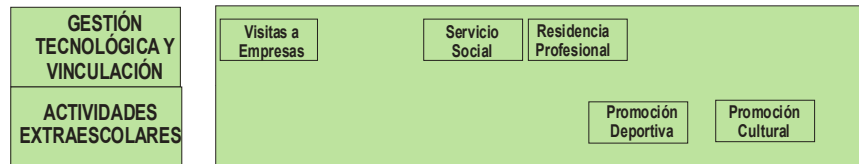
PROCESO ESTRATÉGICO ACADÉMICO



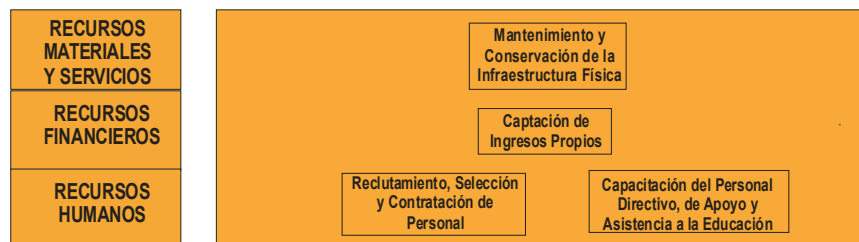
PROCESO ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN



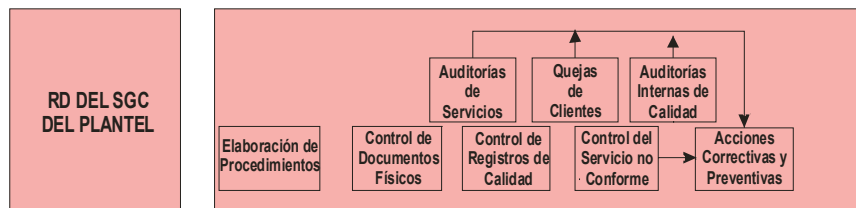
PROCESO ESTRATÉGICO DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA



PROCESO ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS



PROCESO ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD



PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

PROCEDIMIENTO
1 ELABORACION, EVALUACION Y SEGUIMIENTO DEL PTA
2 ELABORACION DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL
3. REPROGRAMACION DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL
4. ELABORACION DEL ANTEPROYECTO DE INVERSION
5. MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE LA INFRAESTRUCTURA

PROCEDIMIENTO

6. CAPTACIÓN DE INGRESOS PROPIOS

7. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

8. CAPACITACION DEL PERSONAL DIRECTIVO, DE APOYO Y DE ASISTENCIA A LA EDUCACION

9. PROMOCION Y DIFUSION DE LA OFERTA EDUCATIVA

10. INSCRIPCION DE ALUMNOS

11. REINSCRIPCION DE ALUMNOS

12. PRESENTACIÓN DEL ACTO DE RECEPCION PROFESIONAL

13. GESTION DEL CURSO

14. EVALUACION DOCENTE

15. ACTUALIZACION PROFESIONAL Y FORMACION DOCENTE

16. VISITAS A EMPRESAS

17. SERVICIO SOCIAL

18. RESIDENCIAS PROFESIONALES

19. PROMOCION CULTURAL

20. PROMOCION DEPORTIVA

21. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

22. AUDITORIAS DE SERVICIO

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

PROCEDIMIENTO
ELABORAR PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE DOCUMENTOS
CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

PROCESO	No.	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
SISTEMA DE CALIDAD	4.2.2	Manual de Calidad		Manual de Calidad	Coordinador General del SGC
	4.2.3	Control de documentos		Procedimiento: Control de documentos	Controlador de documentos
	4.2.4	Control de registros		Procedimiento: Control de registros	Controlador de documentos
	5.1	Compromiso de la Dirección			Comité Central de Calidad
	5.2	Enfoque al cliente		Procedimiento: Auditoría de servicio Procedimiento: Quejas y Sugerencias Procedimiento: Evaluación Docente	Representante de la Dirección Representante de la Dirección Subdirección Académica
	5.3	Política de la Calidad		Emitir una política de Difusión y comprensión	Comité Central de Calidad
	5.4.1	Objetivos de la calidad		Establecimiento de objetivos e indicadores Plan Rector	Comité Central de Calidad
	5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad		Plan de calidad	Comité Central de Calidad

PROCESO	No.	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad		Organigramas, Manual de organización, Nombramientos	Comité Central de Calidad
	5.5.2	Representante de la Dirección		Nombramiento del Coordinador General del SGC/Representante de la Dirección	Director General/Director de Plantel
	5.5.3	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de reuniones, informes y materiales de difusión gráficos y escritos. 		Director del Plantel
	5.6.1	Revisión por la Dirección Generalidades		Plan de Juntas de revisión por la Dirección	Coordinador General del SGC/Comité Central de Calidad
	5.6.2 5.6.3	Información para la revisión	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Revisión por la Dirección. • Resultados de Revisión por la Dirección 		Representantes de Dirección de Plantel/Comité de Innovación y Calidad

GESTIÓN DE RECURSOS	6.1	Provisión de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • POA • PTA • Anteproyecto de Inversión. 	Procedimiento: elaboración y seguimiento del programa operativo anual (POA), Procedimiento: elaboración y seguimiento del programa de trabajo anual (PTA), procedimiento: elaboración del anteproyecto de inversión.	Subdirección de Planeación y Vinculación
	6.2.1	Recursos humanos Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta sobre clima organizacional 	Manual de Organización del Plantel, Reglamento Interior de Trabajo del Personal Docente. Reglamento Interior de Trabajo del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación	Subdirección de Servicios Administrativos

	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de eficacia de la capacitación • Programa de Capacitación • Expediente del Personal • Lista de Asistencia 	Manual de Organización del Plantel, Reglamento Interior de Trabajo del Personal Docente. Reglamento Interior de Trabajo del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación Procedimiento: Actualización Profesional y Formación Docente Procedimiento: Capacitación del Personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación.	Subdirector Académico/Subdirector de Servicios Administrativos
	6.3	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de mantenimiento. • Verificación de las instalaciones. • Programa de mantenimiento. 	Procedimiento para el mantenimiento y conservación de la infraestructura.	Subdirección de Servicios Administrativos
	6.4	Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional. 	Programa de aplicación de encuestas de clima organizacional	Subdirección de Servicios Administrativos
REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	7.1	Planificación de la realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Programación del Curso y Avance Programático. • Carga académica del alumno. • Cartel de contrato con el alumno. 	Plan de Calidad Procedimiento: Promoción y Difusión de la oferta educativa. Procedimiento de Inscripción Procedimiento de Reinscripción.	Subdirector Académico/Subdirector de Planeación y Vinculación
	7.2.1, 7.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
	7.2.3	Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias • Registro de la queja • Mamparas • Carteles, convocatorias, comunicados, trípticos • Encuesta de Servicio 	Procedimiento: Atención de quejas y sugerencias Procedimiento: Auditoría de servicio	Representante de la Dirección y Subdirectores

REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	7.3	Planificación del diseño y desarrollo	No aplica		
	7.4.1 , 7.4.2 , 7.4.3	Proceso de compras de insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiciones de bienes y servicios • Catálogo de Proveedores aprobados • Orden de Compra • Selección de proveedores. • Evaluación de proveedores. 	Ley de adquisiciones, arrendamiento, y servicios del sector público	Subdirección de Servicios Administrativos/Subdirección de Planeación y Vinculación
	7.4.1 , 7.4.2 , 7.4.3	Proceso de selección de empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de empresas • Criterios de selección y evaluación de empresas • Acuerdos de colaboración 	Procedimiento: Servicio Social Procedimiento: Residencias Profesionales Procedimiento: Visitas a empresas	Subdirección de Servicios Administrativos/Subdirección de Planeación y Vinculación

	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Programación del curso y avance programático • Acta de calificaciones. • Reporte final del semestre. • Proyectos individuales del docente. • Constancia de liberación de actividades de docente. • Solicitud de residencias profesionales. • Oficio de asignación de asesor interno de residencias profesionales. • Carta de presentación y agradecimiento de residencias profesionales. • Dictamen de anteproyecto de residencias profesionales. • Seguimiento de proyecto de residencias profesionales. • Solicitud del acto de recepción profesional • Constancia de no inconveniencia para el acto de recepción profesional. • Oficio de aviso de hora y fecha de realización del acto de recepción profesional. • Acta de examen profesional • Acta de exención de examen profesional. 	<p>Procedimiento: Gestión del curso.</p> <p>Programa de visitas a empresas</p> <p>Procedimiento: Residencias profesionales</p> <p>Procedimiento: Presentación del acto de recepción profesional</p>	Subdirección Académica/Subdirección de Planeación y Vinculación
--	-------	--	---	---	---

	7.5.3	Identificación y trazabilidad del alumno	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Control alumnos • Kárdex de alumnos 	Procedimiento para Inscripción	Subdirección Académica
	7.5.4	Propiedad del cliente	No aplica		
	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • Programación del curso y avance programático. • Kárdex de alumnos • Criterios de evaluaciones. • Calibración de exámenes. 	Procedimiento: Gestión del curso	Subdirección Académica

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.2.1	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones tomadas Encuesta. • Resultados de la auditoria de servicio. 	Procedimiento: Auditorías de Servicio	Subdirección Académica
	8.2.2	Auditoria interna	<ul style="list-style-type: none"> • Criterio de calificación de auditores internos. • Programa de auditoria. • Plan de auditoria • Informe de auditoria • Reporte de no conformidades. • Aviso de auditoria interna. • Reunión de apertura. • Reunión de cierre. 	Procedimiento para Auditorias internas de calidad.	Coordinador General del SGC/Representantes de la Dirección del Plantel
	8.2.3	Seguimiento y medición de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de indicadores. • Plan rector 	Seguimiento y medición de procesos enlistados en el plan rector.	Comité Central de Calidad/Comité de Innovación y Calidad del Plantel
	8.2.4, 8.4	Seguimiento y medición de procesos			
	8.3	Control del producto no conforme	Plan de calidad. Bitácora de producto no conforme.	Procedimiento para el Control de producto no conforme.	Subdirección Académica

	8.5. 2 8.5. 3	Acción correctiva y preventiva	Requisición de acciones correctivas y/o preventivas Estado de acciones correctivas y/o preventivas	Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Preventivas	Representantes de Dirección del Plantel
--	------------------------	--------------------------------	---	---	---

INDICADORES

PROCESO ESTRATÉGICO	INDICADORES	VALOR ESPERADO		
		2004	2005	2006
ACADÉMICO	EFICIENCIA TERMINAL = $\frac{\text{No. DE EGRESADOS DE UNA GENERACIÓN}}{\text{No. DE ALUMNOS QUE INGRESARON EN LA GENERACIÓN}}$	30	40	50
	$\frac{\text{HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL REALIZADAS}}{\text{HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL PROGRAMADAS}}$	80	90	100
	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN EN LA EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO DOCENTE	80	81	82
PLANEACIÓN	$\frac{\text{No. DE METAS DEL PTA ALCANZADAS ANUALMENTE}}{\text{No. DE METAS DEL PTA PROGRAMADAS}}$	70	80	90
	$\frac{\text{PRESUPUESTO EJERCIDO}}{\text{PRESUPUESTO AUTORIZADO}}$	100	100	100

PROCESO ESTRATÉGICO	INDICADORES	VALOR ESPERADO		
		2004	2005	2006
VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA	$\frac{\text{No. DE ALUMNOS PRESTANTES DE SERVICIO SOCIAL}}{\text{No. TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO SOCIAL}}$	70	80	90
	$\frac{\text{No. DE ALUMNOS QUE ACREDITARON RESIDENCIA PROFESIONAL}}{\text{No. DE ALUMNOS INSCRITOS EN RESIDENCIA PROFESIONAL}}$	95	96	97
	$\frac{\text{No. DE VISITAS REALIZADAS A EMPRESAS}}{\text{No. DE VISITAS A EMPRESAS PROGRAMADAS}}$	70	75	80
	$\frac{\text{No. DE ALUMNOS PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, DEPORTIVAS Y CÍVICAS}}{\text{MATRICULA TOTAL}}$	10	15	20
INNOVACIÓN Y CALIDAD	$\frac{\% \text{ DE CONFORMIDAD CON EL APRENDIZAJE}}{\frac{\text{CRÉDITOS APROBADOS}}{\text{CRÉDITOS ASIGNADOS}}}$	70	80	80
	$\frac{\text{No. TOTAL DE INDICADORES CUMPLIDOS}}{\text{No. TOTAL DE INDICADORES DEL SGC}}$	70	80	80

PROCESO ESTRATÉGICO	INDICADORES	VALOR ESPERADO		
		2004	2005	2006
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	$\frac{\text{No. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS}}{\text{No. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS}}$	80	90	100
	$\frac{\text{No. DE REQUISICIONES ATENDIDAS}}{\text{No. DE REQUISICIONES SOLICITADAS}}$	80	90	100
	$\frac{\text{INGRESOS CAPTADOS}}{\text{INGRESOS PLANEADOS}}$	100	100	100
	$\frac{\text{No. DE CURSOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS}}{\text{No. DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS}}$	80	90	100