



MANUAL DE CALIDAD

Código:ITA-CA-MC-001

Revisión: 2

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008
4.2.2**

Página 1 de 25

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
M.C. Perla Salgado Gaytán Representante de la Dirección del Instituto Tecnológico de Acapulco	M.I. Orlando Morales Bonilla Subdirector de Planeación y Vinculación del Instituto Tecnológico de Acapulco	Ing. Eliot Joffre Vázquez Director del Instituto Tecnológico de Acapulco
Firma:	Firma:	Firma:
27 de Agosto de 2016.	28 de Agosto de 2016.	30 de Agosto de 2016.

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	30 de Agosto de 2016	Se hace revision total del Manual y se hace redacción de las exclusiones 7.3 Diseño y desarrollo, 7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del Servicio y 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición., considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador.
1	19 de Febrero de 2016	Se modifican las siglas DGEST por TNM (Tecnológico Nacional de México) y SNEST por SNIT en todo el contenido del Manual de Calidad.
0	30 de Enero de 2012	Se modifica la codificación reemplazando SNEST por ITA y la revisión a 0 para toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se modifica anexo 2, 4 al 9 considerando las observaciones de la auditoría de recertificación e interna. Se cambia el logo Institucional.
10	08 de Agosto de 2011	Se revisa y actualiza el Manual y anexos 1, 2 y 4 del Sistema de Gestión de la Calidad.
9	22 de Mayo de 2010	Se modificó la política, objetivos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la Revisión por la Dirección del periodo Agosto 2009 – Enero 2010.
9	4 de Septiembre de 2009	Se revisa y modifica completamente el manual del Sistema de Gestión de la Calidad para individualizarlo y hacer los cambios necesarios para la actualización de la norma ISO 9001:2000 a la ISO 9001:2008.
8	5 de Diciembre de 2008	Se modifica completamente el manual quedando un manual sintetizado en el cual sólo se consideran los requisitos que la norma establece en cuanto al contenido de un manual de calidad. Se modifican los anexos del 2 al 9 considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador durante la auditoria de recertificación.



MANUAL DE CALIDAD

Código:ITA-CA-MC-001

Revisión: 2

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008
4.2.2**


Página 2 de 25

CONTENIDO

Capítulo	Tema
	Introducción
	Organigrama
	Responsabilidades y Autoridades
1	Objeto y Campo de Aplicación
1.1	Objeto
1.2	Alcance y Campo de Aplicación
2	Exclusiones
3	Glosario
4	Sistema de Gestión de la Calidad
4.1	Requisitos Generales
4.2	Requisitos de la documentación
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
4.2.3	Control de Documentos
4.2.4	Control de Registros
5	Responsabilidades de la Dirección
5.1	Compromiso de la Dirección
5.2	Enfoque al Estudiante
5.3	Política de Calidad
5.4	Planificación
5.4.1	Objetivos de Calidad del SGC
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Coimunicación
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad
5.5.2	Representante de la Dirección
5.5.3	Comunicación Interna
5.6	Revisión por la Dirección
5.6.1	generalidades
5.6.2	Información para la Revisión
5.6.3	Resusltados de la Revisión
6	Gestión de los Recursos
6.1	Provisión de los Recursos
6.2	Recursos Humanos
6.2.1	Generalidades
6.2.2	Competencia, toma de decisiones y formación
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de Trabajo

**MANUAL DE CALIDAD****Código:ITA-CA-MC-001****Revisión: 2****Referencia a la Norma ISO 9001:2008
4.2.2****Página 3 de 25**

7	Realización del Servicio Educativo
7.1	Planificación de la Realización del Servicio Educativo
7.2	Procesos relacionados con el Estudiante
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio
7.2.3	Comunicación con el Estudiante
7.3	Diseño y Desarrollo
7.4	Compras
7.4.1	Proceso de Compras
7.4.2	Información de las Compras
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados
7.5	Producción y Prestación del Servicio Educativo
7.5.1	Control de la Producción y Prestación del Servicio Educativo
7.5.2	Validación del Proceso Educativo y de la Prestación del Servicio
7.5.3	Identificación y Trazabilidad
7.5.4	Propiedad del Estudiante
7.5.5	Preservación del Servicio Educativo
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición
8	Medición, Análisis y Mejora
8.1	Generalidades
8.2	Seguimiento y Medición
8.2.1	Satisfacción del Estudiante
8.2.2	Auditoría Interna
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio Educativo
8.3	Control del Producto no Conforme
8.4	Análisis de Datos
8.5	Mejora
8.5.1	Mejora Continua
8.5.2	Acciones Correctivas
8.5.3	Acciones Preventivas
	Glosario

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 4 de 25

INTRODUCCIÓN

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

Deseamos demostrar 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 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, tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

ORGANIGRAMA


El organigrama del Instituto Tecnológico de Acapulco se encuentra plasmado en el manual de organización de los Institutos Tecnológicos. Y como complemento a dicho manual, se establece el anexo 1 al organigrama de la alta dirección del SGC y el anexo 1-A al organigrama del programa de innovación y calidad del SGC.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el Manual de Organización del Instituto y como complemento a este se emiten:

Anexo 2, Responsabilidad y Autoridad en el SGC, ITA-CA-MC-001, donde se definen funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el Manual de Organización.

Anexo 3; Matriz de Responsabilidades, ITA-CA-MC-001, donde se muestra de forma clara, para cada uno de los procedimientos, quién o quiénes son los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento de cada uno, **así como su análisis, y determinación e implementación de acciones correctivas o preventivas, además del seguimiento de las mismas en caso de no cumplimiento. Además, se muestra quienes apoyan en la realización de alguna(s) actividad(es) específica(s), descrita(s) en cada uno de los procedimientos.**

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 5 de 25

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 en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de nuestros estudiantes y con los Objetivos de la Calidad establecidos por el Instituto.

1.2 Alcance y campo de aplicación

Por las características del Instituto Tecnológico de Acapulco para el SGC se define como cliente al **estudiante** y como producto al **Servicio Educativo**, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del estudiante”, los cuales se encuentran especificados en el Contrato con el Estudiantes, ITA-AC-PO-001-03, y son: **Formación profesional**, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), **Práctica docente** (relación Estudiante-Docente en el aula), **Atención en ventanilla** (servicios escolares, recursos financieros), **Servicios estudiantiles**, (Relación coordinador de carrera-estudiantes), **Servicios de apoyo** (visitas académicas, centro de información, talleres y laboratorios y Servicio de cómputo).

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es el Proceso Educativo a nivel licenciatura; el cual comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional.

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


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

La interrelación de los procesos se muestra en el anexo 6, Mapa e Interacción de Procesos, ITA-CA-MC-001.

En base a la norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008, se concluye que en la realización del servicio educativo no se contrata externamente ningún proceso que afecte la conformidad con los requisitos.

2. EXCLUSIONES

El Instituto Tecnológico de Acapulco, 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:

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 6 de 25

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

Este requisito se excluye parcialmente en el punto 7.2.1. inciso a, en el sentido de que en el Instituto Tecnológico de Acapulco no se tienen requisitos especificados por el estudiantes para las actividades posteriores a la entrega.

7.3 Diseño y Desarrollo.

- 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
- 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
- 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Se excluye de forma total el punto 7.3 Diseño y desarrollo, en virtud de que todo diseño curricular se planifica de acuerdo a las disposiciones y lineamientos emitidos por el Tecnológico Nacional de México y que únicamente al Instituto le corresponde vigilar la correcta ejecución de acuerdo al procedimiento para la Gestión del Curso ITA-AC-PO-004, el cumplimiento de la Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias ITA-AC-PO-004-07, al Lineamiento para la Evaluación y Acreditación de Asignaturas de los Planes de Estudio Vigente.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

Este requisito se excluye parcialmente en el punto 7.5.1 inciso 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 y Cédula 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.

El Instituto Tecnológico de Acapulco no debe validar todo proceso de Servicio Educativo ya que los servicios resultantes pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores.

Los métodos establecidos por el Instituto para mantener la verificación sobre la prestación del servicio son mediante el Seguimiento de egresados.

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 refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones, título y cédula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento de control de registros de calidad. ITQA-CA-PO-002, y en caso particular, el Anexo 9 del Manual de la Calidad “Lista Maestra para el control de los Registros del SGC” ITA-CA-MC-001.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 7 de 25

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, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centros 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. (ITA-AD-PO-001).y contará con el respaldo del presupuesto de acuerdo al Procedimiento del SGC para la elaboración, Evaluación y Seguimiento del Programa Institucional Anual (PIA) ITA-PL-PO-001 y al Procedimiento del SGC para la Elaboración del Programa Operativo Anual (POA) ITA-PL-PO-003 formulado y propuesto por el Instituto Tecnológico de Acapulco.

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.

Se excluye parcialmente, 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 ITA-AD- PO-001 Sin embargo en el seguimiento y medición del procedimiento del Programa Institucional Anual (PIA) ITA-PL-PO-001, se utiliza la plataforma del SII-TecNM; el cual ayuda en el seguimiento y medición de los programas y proyectos institucionales.


4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

El Instituto Tecnológico de Acapulco 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 Procesos (Anexo 6) 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 sólo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos del Estudiante y como salida en Servicio educativo.
- c) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 8 de 25

d) 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); así mismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.

e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Plan Rector de Calidad.

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.

g) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las características de calidad del servicio educativo a través del plan de calidad del servicio educativo (Anexo 5), donde se define también lo que se tendría que hacer en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas.

El Instituto Tecnológico de Acapulco para aquellos casos en los que requiere contratar un proceso externo se asegura de controlarlo, como se muestra en el ANEXO 8 del presente Manual.

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto Tecnológico de Acapulco 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 ITA-CA-MC-001.

c) Los Procedimientos gobernadores del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 son: ITA-CA-PG-001 al 006, y se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7).

d) Los procedimientos operativos requeridos por el Instituto Tecnológico de Acapulco para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7).

e) Los registros requeridos por la norma mexicana (véase Lista Maestra de Documentos internos controlados anexo 7).

f) El Instituto Tecnológico de Acapulco establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC:

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 9 de 25




4.2.2 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece y mantiene su Manual del Sistema de Gestión de la Calidad el cual incluye:

- 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 sistema están referidos en la sección correspondiente de este Manual y el total de ellos, en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7).
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se describe en el Anexo 6 mapa e interacción de procesos.

4.2.3 Control de Documentos.

El Instituto Tecnológico de Acapulco cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos ITA-CA-PG-001. Con este procedimiento se da cumplimiento de los incisos a) al g) citados en la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 10 de 25

4.2.4 Control de Registros.

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad (ITA-CA-PG-002), con el propósito de definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención el cual es especificado en el apartado número 7 de cada uno de los procedimientos.

En el anexo 7; Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, en conjunto con el anexo 8; Lista Maestra de Documentos de Origen Externo, se relacionan todos los documentos del SGC, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos referenciados. El Control de los Registros de Calidad para el SGC, se establece claramente en el anexo 9; Lista Maestra para el Control de Registros, en donde se define de manera clara y objetiva el manejo, el almacenamiento, protección, el tiempo de retención, disposición y el responsable de la conservación de cada uno de los registros del SGC en el Instituto Tecnológico de Acapulco.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN


5.1 Compromiso de la Dirección

La ALTA DIRECCIÓN del Instituto Tecnológico de Acapulco 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) Establece una política de la calidad que se documenta en la 5.3 de este manual.
- c) Comunica por lo diferentes medios institucionales de comunicación (se describen en el apartado 5.5.3 de este manual), la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios en el Instituto.
- d) Establece los objetivos de la calidad, los cuales se mencionan en el requisito 5.4.1. de este manual.
- e) El Director preside las reuniones de la Revisión por la Dirección.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).ITA-PL-PO-003.

5.2 Enfoque al Estudiante.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con el Estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la atención de Quejas y Sugerencias (ITA-CA-PO-001), para Auditorias de Servicio (ITA-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (ITA-AC-PO-005) (véase 7.2.1 y 8.2.1).

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 11 de 25

5.3 Política de Calidad

LA ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece el compromiso de satisfacer las necesidades de sus clientes dentro del modelo educativo, para mejorar la calidad de vida de la comunidad tecnológica, cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, aplicados en el proceso educativo mediante la mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad.

Esta política es comunicada a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad del SGC

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.

Principio de Calidad en la Institución:


El Instituto Tecnológico de Acapulco, tiene el principio de “Proporcional un Servicio Educativo de Calidad, orientando a la satisfacción de sus estudiantes”, el cual tiene los siguientes objetivos de la calidad para cada uno de los procesos estratégicos descritos en el sistema de gestión de la calidad.

Objetivo General:

Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad orientado hacia la satisfacción de sus clientes a través de la actualización y capacitación del capital humano.

Objetivos de Procesos Estratégicos (Objetivos de la calidad):

Proceso Estratégico	Objetivo
Planeación	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las metas para cumplir con los requisitos del servicio educativo.
Académico	Aplicar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante.
Vinculación	Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de la vinculación con los diferentes sectores de la sociedad, así como también la práctica del deporte y el fomento a la cultura.
Administración de Recursos	Proporcionar los recursos necesarios para atender los requisitos del servicio educativo y lograr la satisfacción del Estudiante.
Calidad	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 12 de 25

Los objetivos de calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el anexo 4; Plan Rector de Calidad, mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto.

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-TNM-2013-2018, Modelo Educativo para el Siglo XXI, los cuales son realizados en la Dirección General del TNM y el PIID del Instituto.

La ALTA DIRECCIÓN del Instituto Tecnológico se asegura de que:

- a) La Planificación del SGC se realiza 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 en su caso por el Director del Instituto Tecnológico de Acapulco, a partir de la detección de necesidades hasta la aplicación, evaluación y validación de cada una de las actividades implementadas.

5. 5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad


La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la Institución, revisando el Manual de Organización del Instituto, así como, a través de los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como con la difusión de los Anexos 2 y 3 del presente Manual, relativos a las Responsabilidades y Autoridad para el SGC y la Matriz de Responsabilidades del SGC respectivamente.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director del Instituto Tecnológico nombra al Representante de la Dirección quien 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, en las revisiones por la dirección.
- c) Asegurarse de que se promueven la toma de conciencia de los requisitos de los Estudiantes en todos los niveles del Instituto, a través de los distintos medios de comunicación y en los cursos de capacitación del personal.

Nota: Las Responsabilidades y Autoridad del Representante de la Dirección se encuentran definidas en el Anexo 3 del presente Manual.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 13 de 25

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 del SGC en la página web del Instituto, reuniones de Academias, del Personal, con los Estudiantes, con el Sindicato elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios como: mantas, pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN del Instituto Tecnológico se muestra en el Anexo 1 de este manual.

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, 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 se realiza de acuerdo a un programa establecido presentando el estado que guarda el SGC en ese momento.


Los Representantes de la Dirección son responsables de mantener los registros de la revisión por al menos un año (ver 4.2.4).

5.6.2 Información para la Revisión por la dirección.

El Representante de la Dirección del Instituto, es el responsable de elaborar el informe de datos de entrada para la Revisión por la Dirección, con base en la información proporcionada por los dueños de cada proceso.

La información de entrada para la Revisión por la Dirección se realiza a través de los informes presentados en los formatos los cuales incluyen:

- a) Los resultados de las Auditorías Internas de Calidad (ITA-CA-PG-007-05).
- b) El formato para la Retroalimentación del Cliente (ITA-CA-PG-007-08), formato para Informe de resultados de Auditoria de Servicios (ITA-CA-PG-007-04).
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores del Plan Rector (ITA-CA- PG-007-01).
- d) El estado de las Acciones Correctivas y Preventivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas (ITA-CA-PG-007-03).
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados 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 formato para Resultados de la Revisión por la Dirección (ITA-CA-PG-007-02), y del formato para Registro de Proyectos de Mejora (ITA-CA-PG-007-09).

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 14 de 25

5.6.3 Resultados de la Revisión.

Los resultados de la Revisión por la Dirección, 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 del Estudiante y
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato Resultados de la Dirección (ITA-CA-PG-007-02).

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

El Instituto Tecnológico de Acapulco provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POA, Captación de Ingresos Propios y Anteproyecto de Inversión.

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 Interno de Trabajo del Personal Docente y No Docente. La documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra el Departamento de Recursos Humanos del Instituto Tecnológico.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación.

El Instituto Tecnológico de Acapulco:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Reglamento Interno de Trabajo del Personal Docente y No Docente, además aplica el procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal ITA-AD-PO-003.
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de Instructivo de Trabajo para la Capacitación y Desarrollo del Personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación de los Institutos Tecnológicos Federales Unidades y Centros del TNM M00-IT-13, para la Actualización Profesional y Formación Docente ITA-AC-PO-006 y detecta las necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los jefes de departamento envían a los Departamentos de Recursos Humanos y Desarrollo Académico.
- c) Para elaborar el Programa de Capacitación; en el caso del personal no docente, los jefes de departamento envían una solicitud al jefe del Departamento de Recursos Humanos manifestando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes y tomando en cuenta las propias solicitudes del personal. En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el jefe del área, con base en el análisis de los resultados de la Evaluación Docente, las solicitudes de las academias, análisis de las

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 15 de 25

habilidades del personal y otras derivadas de las auditorías internas de calidad, auditorías de servicios y encuesta de ambiente laboral con la finalidad de satisfacer las necesidades de capacitación del personal del Instituto.

d) Evalúa la eficacia de las acciones de capacitación mediante la aplicación del formato para encuesta de eficacia de la capacitación ITA-AC-PO-006-03 y se verifica la información de ésta con los jefes de departamento, para confirmar que los conocimientos adquiridos en dicha capacitación hayan sido eficaces.

e) 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 en la realización de las actividades y 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.

f) 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 (ITA-CA-PG-002).

6.3 Infraestructura

El Instituto determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles de cada plantel, y con la operación del procedimiento del SGC para la elaboración del Anteproyecto de Inversión ITA-PL-PO-004, y la mantiene a través de la operación del procedimiento del SGC para el Mantenimiento de la Infraestructura ITA-AD-PO-001. La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, incluye:

a) Aulas, salones audiovisuales, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), 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.

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 condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la aplicación de la Encuesta de Ambiente Laboral ITA-AD-PO-007.


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 PIA, 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 Tecnológico de Acapulco define:

a) Los Objetivos de la Calidad son congruentes con el objetivo de ofrecer un Servicio Educativo de calidad a los Estudiantes, sus requisitos están contenidos en los Planes y los Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 16 de 25

b) Que 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 calidad (Anexo 4), Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PIA, POA, las estructuras programática presupuestal y la académica.

c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el Servicio Educativo así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión del Curso ITA-AC-PO-004 y el Plan de Calidad del Servicio Educativo Proceso Educativo (Anexo 5).

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 ITA-AC-PO-004 y en el Kardex del Estudiante.

7.2 Procesos Relacionados con el Estudiante

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo

El Instituto Tecnológico de Acapulco determina que:

Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante ITA-AC-PO-001-03, y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.

Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y en la planeación del curso que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso ITA-AC-PO-004.

Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional.


a) Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ver procedimiento ITA-VI-PO-001), la Promoción Cultural y deportiva (ver procedimiento ITA-VI-PO-003).

b) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social (ver procedimiento ITA-VI-PO-002).

c) Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por la Tecnológico Nacional de México.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo

Las áreas académicas del Instituto Tecnológico de Acapulco revisan los requisitos relacionados con el Estudiante a través de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al Estudiante al inicio del cada período escolar; a nivel central del TNM se encarga de revisar los contenidos de los Planes y Programas de

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 17 de 25

Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto Tecnológico de Acapulco 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 Estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- c) El Instituto Tecnológico de Acapulco tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El Instituto tecnológico de Acapulco 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 Estudiante 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 Estudiante en el formato mencionado).

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, el Instituto Tecnológico de Acapulco se asegura de que la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, esto se muestra en los Planes de Estudio vigentes.

7.2.3 Comunicación con el Estudiante

El Instituto Tecnológico de Acapulco 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 incluyen: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, agendas escolares y otros colocados en lugares visibles en cada plantel.
- 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, (ver procedimientos del SGC para la Inscripción de Estudiantes ITA-AC-PO-001 y Reinscripción de Estudiantes ITA-AC-PO-002).
- c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente ITA-AC-PO-005, Auditorías de Servicio ITA-CA-PO-002 y Atención de Quejas y Sugerencias ITA-CA-PO-001.

7.3 Diseño y Desarrollo (Se excluye del 7.3.1 al 7.3.7)


La responsable de diseño y desarrollo de los planes y programas de estudio es la Dirección de docencia del Tecnológico Nacional de México TNM por lo que esta es una exclusión permitida.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

El Instituto Tecnológico de Acapulco se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la requisición/orden de compras de bienes y servicios ITA-AD-FO-03 y son verificadas de forma física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio, mobiliario de oficina y equipo de laboratorio) no tienen un impacto sustancial en la realización del producto (Servicio Educativo), los controles a los proveedores se realizan a través de una

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 18 de 25

selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios. Dadas las características geográficas y de mercado donde se ubican los planteles, los niveles y alcance de los controles para los proveedores varían en su especificidad. Se mantiene los registros para la selección de proveedores ITA-AD-FO-01, la evaluación de proveedores ITA-AD-FO-02, y la reevaluación de los proveedores que se realiza anualmente.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de adquisiciones y obra pública y siguiendo el instructivo de trabajo para la realización de Compras ITA-AD-IT-01.

7.4.2 Información de las Compras

Las necesidades de adquisiciones del Instituto tecnológico de Acapulco, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta manifiesta:


- a)** Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto Tecnológico de Acapulco
- b)** Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c)** Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto tecnológico de Acapulco se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

El Instituto tecnológico de Acapulco, 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 tecnológico de Acapulco 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 19 de 25

7.5 Producción y Prestación del Servicio Educativo

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio Educativo

El Instituto tecnológico de Acapulco planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas 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 Estudiante ITA-AC-PO-001-03.
- b)** El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- c)** La exclusión parcial de este inciso, se cita en el apartado 2 del presente Manual.
- d)** El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la Planeación del Curso y Avance Programático ITA-AC-PO-004-01 para los planes de estudio vigentes y en el Kardex del Estudiante.
- e)** La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso ITA-AC-PO-004, así mismo con la operación del procedimiento del SGC para Residencias Profesionales ITA-AC-PO-007 y las de finalización del Servicio Educativo que en el contrato con el alumno ITA-AC-PO-001-03 y en los procedimientos del SGC para la Sustentación del Acto de Recepción Profesional ITA-AC-PO-008 y para el Registro de Título y Cédula Profesional.

7.5.2 Validación del Proceso Educativo y de la Prestación del Servicio

Se excluye la presente (ver apartado 2 del presente Manual).


7.5.3. Identificación y Trazabilidad

El Instituto tecnológico de Acapulco identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios y 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 Estudiantes y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Kardex del Estudiante.

7.5.4. Propiedad del Estudiante

El Instituto tecnológico de Acapulco cuida los bienes propiedad del Estudiante mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares del instituto. Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos al TNM, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario de cada Plantel.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del Estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del Estudiante en el área correspondiente.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 20 de 25

7.5.5 Preservación del Servicio Educativo

Se excluye la presente (ver apartado 2 del presente Manual).

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

Se excluye parcialmente, 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 ITA-AD- PO-001 Sin embargo en el seguimiento y medición del procedimiento del Programa Institucional Anual (PIA) ITA-PL-PO-001, se utiliza la plataforma del SII-TecNM; el cual ayuda en el seguimiento y medición de los programas y proyectos institucionales.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5), la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso ITA-AC-PO-004 y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).
- 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 ITA-CA-PG-003 y mediante la Revisión por la Dirección ITA-CA-IT-03.
- 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.

El Instituto Tecnológico de Acapulco selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.


8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Estudiante

El Instituto tecnológico de Acapulco realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias ITA-CA-PO-001, Auditorías de Servicios ITA-CA-PO-002 y Evaluación Docente ITA-AC-PO-005.

8.2.2 Auditoría Interna

El Instituto tecnológico de Acapulco lleva, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 21 de 25

a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 7.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por El Instituto tecnológico de Acapulco.

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Instituto tecnológico de Acapulco ha planificado su programa de auditorías 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 ITA-CA-PG-003 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

La ORGANIZACIÓN 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 ITA-CA-PG-003 y evalúa la eficacia de los mismos a través de la valoración de los Indicadores establecidos en el Plan Rector de la Calidad y en la Revisión por la Dirección. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se realizan Acciones Correctivas según sea conveniente mediante la operación del procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Preventivas ITA-CA-PG-005 y ITA-CA-PG-006 respectivamente.

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 ITA-AC-PO-004, el Procedimiento para la Gestión del Curso en programas educativos con enfoque por competencias ITA-AC-PO-003 y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del Estudiante, así como en la Revisión por la Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo.

8.3 Control del Producto No Conforme

Para fines operativos el Producto No Conforme se identifica cuando no se cumple con los requisitos del Servicio Educativo declarados en el Plan de Calidad del Servicio Educativo, Anexo 5 y el contrato con el estudiante, ITA-AC-PO-001-03; y se registra en el Formato para Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme ITA-CA-PG-004-01 y se controla como se especifica en el procedimiento para el SGC Control del Producto No Conforme ITA-CA-PG-004 para prevenir su uso no intencionado.


El Instituto tecnológico de Acapulco a efecto de prevenir un Producto No Conforme, declara que:

a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad del servicio educativo.

b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión del Producto No Conforme, se consulta al Comité Académico y a la ALTA DIRECCIÓN. Siendo el Director del Plantel, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar un Producto No Conforme.

c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Producto No Conforme ITA-CA-PG-004.

Se mantienen registros del Producto No Conforme, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Preventivas ITA-CA-PG-005.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 22 de 25

8.4 Análisis de Datos

El Instituto tecnológico de Acapulco 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.

Se incluye la información sobre:

- a. La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados de obtenidos de la aplicación de Auditorías de Servicio.
- b. La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, con la revisión del cumplimiento del Contrato con el Estudiante, el Plan de Calidad del servicio educativo y los Planes y Programas de Estudio.
- 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


El Instituto tecnológico de Acapulco 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 y/o Preventivas, y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad, Plan de Calidad del Servicio Educativo y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

8.5.2 Acciones Correctivas

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

El Instituto tecnológico de Acapulco ha establecido en su procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITA-CA-PG-005 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
- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 23 de 25

8.5.3 Acciones Preventivas

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

El Instituto tecnológico de Acapulco ha establecido en el procedimiento para realizar Acciones Preventivas ITA-CA-PG-006 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.

GLOSARIO

Por las características del Instituto tecnológico de Acapulco y para una mejor comprensión y manejo del presente Manual se definen los términos y siglas listados a continuación:

ALTA DIRECCIÓN: Director, Subdirectores y RD.

ÁREAS: Dirección, Subdirección y Departamentos del Instituto.

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO: Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983).

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

CARGA ACADÉMICA: Documento donde se especifica la formación profesional del Estudiante de cada semestre, mediante el cual el instituto se obliga a prestar el Servicio Educativo y el Estudiante se compromete a respetar los lineamientos del Instituto tecnológico de Acapulco, emitido a partir del sistema electrónico en el plantel.

CLIENTE = ESTUDIANTE: Persona inscrita en un Plantel de el Instituto tecnológico de Acapulco que recibe el Servicio Educativo.


CONTRATO: Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (El Instituto tecnológico de Acapulco y el Estudiante).

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

TNM: Tecnológico Nacional de México.

DIRECTIVOS: Subdirectores y Jefes de Departamentos

EDUCACIÓN: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del Ser Humano.

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 24 de 25

EFICIENCIA TERMINAL: Término utilizado para nombrar al indicador el cual se calcula al dividir la cantidad de egresados en un límite de tiempo de doce semestres de Estudiantes que se inscribieron al inicio ese periodo de doce semestres, entre la cantidad de Estudiantes inscritos al inicio de ese periodo específico, según Manual Normativo Académico-Administrativo.

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.

INFORME RENDIDO: Resumen de todas las actividades realizadas por la administración del plantel durante un año, en los procesos estratégicos del modelo educativo para el siglo XXI, atención a las metas comprometidas en el PIID del plantel.

KARDEX: Documento que muestra el status del Estudiante mediante el registro de sus calificaciones obtenidas por 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, la Dimensión Organizacional a los Procesos Estratégicos, Claves y Operativos.

MSGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

PG: Procedimiento Gobernador.

PIID: Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

PLAN DE ESTUDIOS: Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.


PLANTELES: Institutos Tecnológicos o Centros.

PO: Procedimiento Operativo.

POA: Programa Operativo Anual.

PRÁCTICA DOCENTE: Consiste en la interrelación Docente-Estudiante y la forma en que el Docente gestiona ésta.

PRODUCTO = SERVICIO EDUCATIVO: La prestación de los componentes de servicio educativo que la ORGANIZACIÓN ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula),

	MANUAL DE CALIDAD	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 25 de 25

Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

PRODUCTO NO CONFORME: Incumplimiento de los requisitos del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

PROYECTOS INDIVIDUALES: Son todos los proyectos que hayan sido definidos, propuestos y avalados por las academias, validados por el Comité Académico y autorizados por el Director del Plantel.

PTA: Programa de Trabajo Anual.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SEGUIMIENTO CURRICULAR: Referida al cumplimiento del objetivo general de la carrera, la aplicación, seguimiento y evaluación de los Planes y Programas de Estudio correspondientes; con el fin de analizar si el perfil profesional del egresado corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos que realice el TNM.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SERVICIOS DE APOYO: Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

SERVICIOS ESTUDIANTILES: Complementarios al Servicio Educativo y necesarios para la realización del mismo, como son; asesoría para traslados, convalidaciones y orientación del Plan de Estudios.

SIATEC: Sistema de Administración de Tecnológicos.

SII: Sistema Integral de Información.

SNIT: Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos.