



Código: MGC-ITL-01	Referencia: ISO 9001:2008 – 4.2.2	Revisión: 00	Página: 1 de 31
------------------------------	---	------------------------	---------------------------

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

CONTENIDO

Capítulo	Tema
1	Introducción
	Objeto y campo de aplicación
2	1.1 Generalidades
	1.2 Aplicación
3	Referencias normativas
4	Términos y definiciones
5	Sistema de Gestión de la Calidad
6	4.1 Requisitos generales
	4.2 Requisitos de la documentación
7	Responsabilidad de la Dirección
	5.1 Compromiso de la dirección
	5.2 Enfoque al cliente
	5.3 Política de Calidad
	5.4 Planificación
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
	5.6 Revisión por la dirección
8	Gestión de los Recursos
9	6.1 Provisión de recursos
	6.2 Recursos humanos
	6.3 Infraestructura
	6.4 Ambiente de trabajo
10	Realización del Servicio Educativo
11	7.1 Planificación de la realización del servicio educativo
	7.2 Procesos relacionados con el estudiante
	7.3 Diseño y desarrollo
	7.4 Compras
	7.5 Producción y prestación del servicio educativo
	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Representante de Dirección	Subdirección de Planeación y Vinculación	Dirección

8		Medición, Análisis y Mejora
	8.1	Generalidades
	8.2	Seguimiento y medición
	8.3	Control del servicio no conforme
	8.4	Análisis de datos
	8.5	Mejora
9		Historial del documento

Anexos		
1		Organigrama del CIC
2		Responsabilidad y autoridad del CIC
3		Matriz de Responsabilidades
4		Plan Rector de Calidad
5		Plan de Calidad del Servicio Educativo
6		Mapa de Procesos
7		Lista maestra de Procedimientos Internos y Externos controlados
8		Lista Maestra de Documentos Externos Controlados
9		Lista Maestra de Registros

Introducción.

El (ITL) Instituto Tecnológico de la Laguna está consciente que se desarrolla en un entorno con una velocidad mayor en los cambios, una facilidad de acceso a la información, nuevos productos y servicios, una globalización en la economía, nuevos mercados y nuevos competidores y que los viejos esquemas de trabajo ya no sirven. Esto nos lleva como institución a plantear nuevos retos y desafíos que tienen como eje central la necesidad de ser más competitivos.

El ITL en los últimos años ha sufrido una continua y profunda transformación orientada al cumplimiento de estrategias, como consecuencia de estos cambios, la implementación de un enfoque a procesos para aumentar nuestra eficacia es uno de los proyectos estratégicos de nuestro Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

Para lograr esta meta, creamos e implantamos el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) acorde a la Norma Internacional ISO 9001:2008 especificándose en sus diferentes niveles que son: Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo y Registros.

El ITL presta un Servicio Educativo a nuestros estudiantes donde se satisfacen sus necesidades así como los legales y reglamentarios aplicables, a través de su SGC que se administra a través de la Interrelación de cinco procesos estratégicos que son; Académico, Planeación, Vinculación, Administrativo y Calidad, que constituyen el Proceso Educativo.

En el Manual de referencia se describe el SGC de manera general, en el cual enmarcamos nuestra Política de Calidad y realizamos una descripción de nuestro sistema. Cada sección de este manual contiene referencias a procedimientos, cuyos documentos tienen códigos de referencia que se derivan de los números de capítulos de la norma.

Al final del Manual se manejan una serie de anexos que complementan la información donde se destaca; las responsabilidades y autoridades en el SGC, así como el plan rector y de calidad del servicio educativo, el mapa de procesos y las listas maestras de documentos internos, externos y registros controlados.

En su conjunto, este Manual resume la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2008 adecuada a nuestro proceso educativo y que tiene como compromiso fomentar la mejora continua de nuestros procesos, buscar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos a través de la calidad de nuestros servicios y así lograr la conformidad con sus requisitos.

Datos generales de la institución.

Nombre oficial:

Instituto Tecnológico de la Laguna.

Ubicación y medios de comunicación:

Blvd. Revolución y Calzada Cuauhtemoc S/N

C. P. 27000 Tel. (871) 7 05 13 13

Torreón, Coah.

<http://www.itlalaguna.edu.mx>

Descripción.

El Instituto Tecnológico de la Laguna, es una institución de educación superior, integrante del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos del país, inició sus actividades el 26 de Septiembre de 1965. Atiende la demanda de profesionistas del nivel licenciatura y postgrado para el sector productivo y de servicios, de la región lagunera de Coahuila y Durango principalmente. Tiene una infraestructura de 178,816 m², ocupadas por espacios académicos, deportivos, culturales, oficinas y áreas verdes.

Declaraciones Institucionales.

Política de Calidad.

"Nuestro compromiso es proporcionar un servicio educativo de excelencia a través de los procesos, Académico, Planeación, Vinculación y Administrativo, que nos distinga como una institución de vanguardia cumpliendo con los requerimientos del cliente y la mejora continua".

Misión.

"Ser instrumento de desarrollo integral de la sociedad, formando profesionales que se distingan por su capacidad innovadora, creativa, emprendedora y con sentido humano".

Visión.

“Ser una institución de educación superior tecnológica competitiva a nivel nacional e internacional generando conocimiento innovador para responder con creatividad a los desafíos de la globalización, desde las perspectivas de la equidad, sustentabilidad y el desarrollo integral del ser humano”.

Objetivos de la calidad.

Los objetivos particulares y específicos y las metas asociadas a estos objetivos estratégicos están documentados en el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo del Instituto Tecnológico de la Laguna. Los objetivos de calidad están declarados en este manual.

Slogan

Educación Tecnológica fuente de innovación.

Organigrama.

El organigrama del ITL se encuentra plasmado en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos y el Organigrama del CIC en el Anexo 1 de este Manual.

Responsabilidades.

Las funciones, responsabilidades y autoridades del CIC en el Anexo 2 y 3 de este Manual.

Compromisos.

La Política de Calidad, así como el sistema, cuentan con el respaldo total de la Dirección, por lo cual se difunden a todo el personal que conforma la Institución, a fin de que sean entendidos y aplicados correctamente, por lo que es compromiso de todo el personal de la organización conocerlos y utilizarlos durante la ejecución de sus actividades.

- ✓ Estamos comprometidos a aplicar la política de calidad en todo momento.
- ✓ Estamos comprometidos a lograr nuestros objetivos de calidad.
- ✓ Estamos comprometidos con nuestros estudiantes.
- ✓ Estamos comprometidos con nuestra organización.

DIRECTOR DEL INSTITUTO

M.C. Mario Prudencio Valdés Garza

1. Objeto y campo de aplicación.

1.1 Objeto.

Este Manual describe los lineamientos para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad del ITL, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - "Requisitos", para proporcionar un Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros estudiantes, así como los legales y reglamentarios.

1.2 Alcance.

El alcance del sistema está en nuestro proceso clave Proceso Educativo, que comprende desde Inscripción hasta la entrega de Título y Cedula.

Definimos a nuestro cliente como al Estudiante, al producto como el Servicio Educativo y los requisitos del cliente están especificados en el Contrato del Estudiante (RGC-DSE-06).

El Instituto Tecnológico de la Laguna declara la exclusión parcial de los requisitos:

- ✓ **7.5.5 Preservación del producto.** Se excluye en forma parcial por ser intangible el Servicio Educativo y no susceptible de manipulación, embalaje y protección. En referencia a la documentación manejada en el proceso educativo, este se controla como un registro del sistema a través del procedimiento Control de Registros (PGC-CMC-03). Preserva en base a la vigencia establecida por nuestro órgano superior.
- ✓ **7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.** Se excluye en forma parcial el control del servicio educativo por no utilizar equipos de medición y seguimiento necesario para proporcionar evidencia de la conformidad del Servicio Educativo con los requisitos determinados.

2. Referencias Normativas.

El Sistema de Gestión de Calidad está fundamentado en base a los siguientes documentos:

- ✓ Norma 9000:2005 Sistemas de Gestión de Calidad -"Fundamentos y vocabulario".
- ✓ Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad -"Requisitos" y su equivalente nacional NMX-CC-9001:2008.
- ✓ Normatividad vigente (Documentos Externos) que se encuentra en la página del ITL en el hipervínculo de la DGEST.

3. Términos y definiciones.

- 3.1 **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 3.2 **Característica de Calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.
- 3.3 **Cliente:** Estudiante, el cual recibe el Servicio Educativo y que está inscrito en el Instituto Tecnológico de la Laguna.
- 3.4 **Conformidad:** Cumplimiento de un Requisito.
- 3.5 **DGEST:** Dirección General de Educación Superior Tecnológica.
- 3.6 **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 3.7 **Equipo Directivo:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel una organización.
- 3.8 **ITL:** Instituto Tecnológico de la Laguna.
- 3.9 **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.
- 3.10 **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una Organización.
- 3.11 **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- 3.12 **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 3.13 **Producto:** Resultado de un proceso (servicios, software, hardware, materiales procesados).
- 3.14 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.
- 3.15 **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.16 **SII:** Sistema Integral de Información.
- 3.17 **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- 3.18 **(SGC) Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4. Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1 Requisitos generales.

El Sistema de Gestión de la Calidad, está conformado por nuestro personal, la forma en que nos relacionamos, los procesos, procedimientos así como por los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros servicios y mejorar su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que implantamos implican que:

- a) Determinamos como los procesos que intervienen en el SGC se encuentran en el Plan Rector de la Calidad Anexo 4.
- b) Determinamos la secuencia e interacción de estos mediante una descripción grafica como se muestra en el Anexo 6.
- c) Determinamos los criterios y métodos que se requieren para asegurar su efectiva operación y control a través de la implementación de manuales procedimientos e instructivos de trabajo y la medición a través de indicadores mostrados en el Plan de Rector de la Calidad Anexo 4.
- d) Aseguramos la disponibilidad recursos e información necesaria para soportar su operación y seguimiento de los procesos a través de nuestro Programa de Trabajo (513-PR-18) y el Programa Operativo Anual (513-PR-14).
- e) Proporcionamos seguimiento y análisis de los procesos a través de, Plan de Rector de la Calidad Anexo 4, Revisión por Dirección (PGC-D-01), el formato para el Seguimiento y Evaluación del Programa de Trabajo Anual (513-PR-18-R02) y las Auditorías Internas (PGC-CMC-04).
- f) Implementamos, cuando se requiere, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos de Acciones Correctivas y Preventivas (PGC-CMC-05).

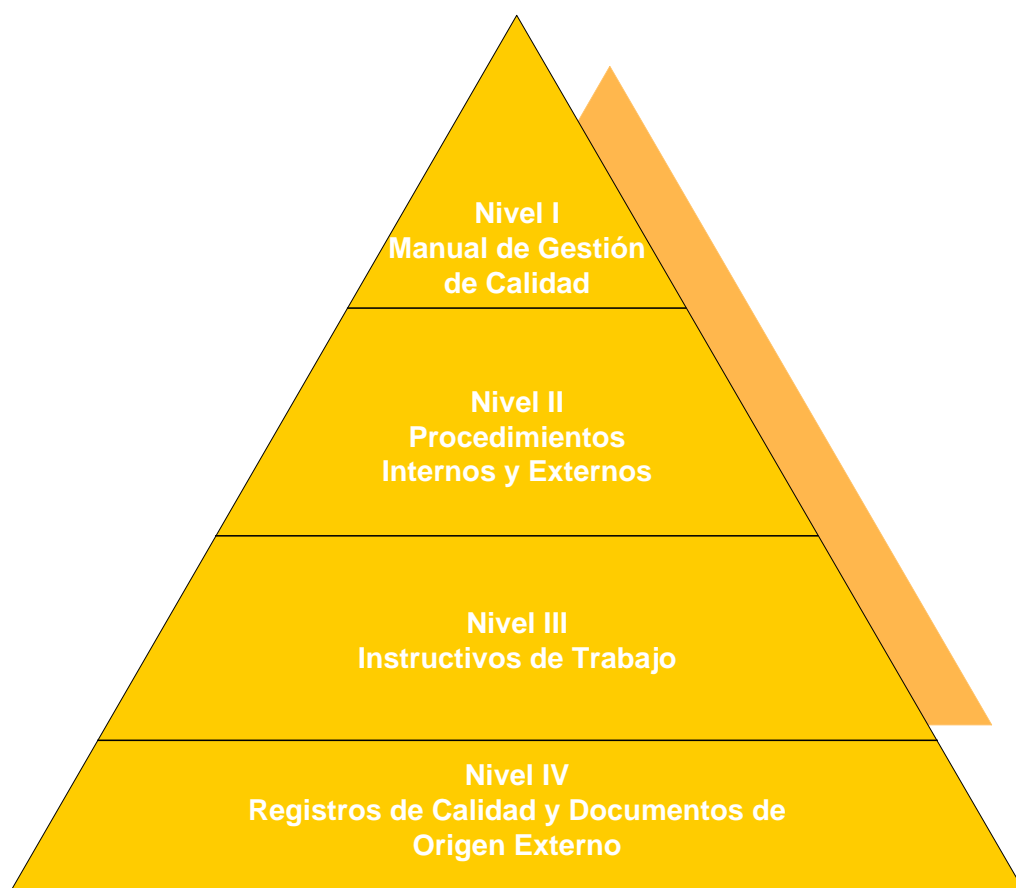
Cuando se contraten servicios externos el Instituto Tecnológico de la Laguna asegura el control sobre los procesos involucrados. Quedando lo anterior identificado en el anexo MGC-ITL-01-A10 Procesos externos, características de calidad y formas de control.

4.2 Documentación.

4.2.1 Generalidades.

Para que nuestro sistema opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, hemos establecido e implantado documentos considerando de mayor jerarquía el presente Manual, ya que contiene la política de calidad y los objetivos de calidad, así como los lineamientos de nuestro sistema del cual se derivan los procedimientos requeridos por la norma, más los externos e internos que requerimos en el Instituto Tecnológico de la Laguna, incluyendo los registros de calidad, de tal manera que podemos asegurar la operación efectiva y el control de nuestros procesos. Nuestros documentos se han elaborado y clasificado en cuatro niveles, según su jerarquía y aplicación.

Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad



Ver IT elaboración de documentos (ITC-CMC-01).

4.2.2 Manual de Gestión de Calidad.

Contamos con un Manual de Gestión de Calidad que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad y las exclusiones están descritas en el apartado 1.2 de este Manual.
- b) Los procedimientos establecidos en nuestro sistema los cuales son referenciados al final de cada sección y enlistados en el anexo 7 Lista Maestra de Procedimientos Internos y Externos Controlados (RGC-CMC-02).
- c) Una descripción de la interacción de los procesos descrita en el Anexo 6 Mapa de Procesos.

4.2.3 Control de Documentos.

Controlamos los documentos requeridos por nuestro sistema de acuerdo al procedimiento de Control de Documentos (PGC-CMC-02) que define lineamientos para:

- a) Someter los documentos a aprobación antes de ser editados, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
- b) Revisarlos y actualizarlos cuando así resulta necesario y someter nuevamente a aprobación.
- c) Asegurar que los cambios y las revisiones actuales de los documentos sean identificados.
- d) Asegurar que las versiones vigentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso.
- e) Asegurar una fácil identificación de los documentos y que permanezcan legibles.
- f) Identificar los documentos de origen externo y controlar la distribución.
- g) Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándoles adecuadamente cuando requerimos retenerlos.

4.2.4 Control de Registros de Calidad.

Consideramos a los registros de calidad como un tipo especial de documento por lo que establecemos y mantenemos registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como del funcionamiento efectivo de nuestro sistema. Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En el procedimiento de Control de los Registros (PGC-CMC-03) y en el Anexo 9 de este Manual, Lista Maestra de Registros (RGC-CMC-07) definimos los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, disposición, tiempo de retención y eliminación de los registros de calidad.

5. Responsabilidad de la dirección.

5.1 Compromiso de la Dirección

El Equipo Directivo del Instituto Tecnológico de la Laguna mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, éste compromiso se da a conocer a quienes conformamos el Instituto a través de las siguientes actividades:

- a) Comunicando continuamente la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y con los reglamentarios y legales, descrito en el apartado 5.5.3 de este Manual.
- b) Estableciendo la Política de Calidad que se declara en el apartado 5.3 de este Manual y difundiéndola en la organización.
- c) Asegurando que los objetivos de calidad son establecidos, los cuales se mencionan en el apartado 5.4.1 de este Manual.
- d) Realizando revisiones por la dirección, de acuerdo al procedimiento (PGC-D-01) y registrando los acuerdos y compromisos en minutas (RGC-D-01).
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios, por medio de un Programa Operativo Anual (513-PR-14).

5.2 Enfoque al estudiante.

El Equipo Directivo del Instituto Tecnológico de la Laguna se asegura que las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, definidos en el Contrato del Estudiante (RGC-DSE-06), son cumplidas mediante la ejecución eficaz de los procesos, con la finalidad de lograr la satisfacción de nuestros estudiantes, cumpliendo con las obligaciones reglamentarias y legales.

5.3 Política de Calidad.

Declaración:

“Nuestro compromiso es proporcionar un servicio educativo de excelencia a través de los procesos, Académico, Planeación, Vinculación y Administrativo, que nos distinga como una institución de vanguardia cumpliendo con los requerimientos del cliente y la mejora continua”

El Equipo Directivo se asegura y vigila que la política de calidad sea establecida y se difunda en: La página web de la Institución, reuniones plenarias, carteles y sea revisada una vez por año para su adecuación en la reunión de Revisión por Dirección.

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de la calidad.

El Equipo Directivo establece los siguientes objetivos de la calidad consistentes con su política, establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la Institución y medidos por medio de indicadores establecidos en el Plan de Rector de la Calidad Anexo 4:

Objetivos de la calidad	
Proceso	Objetivos
Académico	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiante.
Vinculación	Contribuir a la formación integral del estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
Planeación	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del cliente.
Administración	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
Calidad	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del cliente.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.

El Equipo Directivo se asegura de que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de Calidad este establecido en nuestro Programa Institucional de Innovación y Desarrollo, en nuestro Programa de Trabajo Anual (513-PR-18), en el Programa Operativo Anual (513-PR-14) y los objetivos de calidad en el apartado 5.4.1 de este Manual.
- b) La integridad del Sistema de Gestión de Calidad es mantenida cuando se implementan cambios a través de los procedimientos de Control de Documentos (PGC-CMC-02) y Control de Registros (PGC-CMC-03). La última versión siempre está en la página Web del ITL en formato Pdf, todas las copias en papel o archivo electrónico es un documento no controlado, a excepción del original en papel con las firmas autógrafas que se mantiene en el Centro de Mejora Continua.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

El Equipo Directivo del Instituto Tecnológico de la Laguna se asegura que la responsabilidad y autoridad definida en el Manual de Organización y las del Sistema de Gestión de Calidad establecidas en el Anexo 3 Matriz de Responsabilidades, estén comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la Dirección.

El Director del Instituto Tecnológico de la Laguna designa y ratifica cada año al Representante de Dirección mediante un oficio de nombramiento, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

Responsabilidades:

- a) Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar al Equipo Directivo del funcionamiento y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las oportunidades de mejora.
- c) Promover la toma de conciencia de los requerimientos del cliente en todos los niveles del Instituto.

Autoridad:

- a) Decidir qué organismo externo se contratará para la auditoria de tercería.
- b) Decidir qué organismo externo se contratará para asesorías, en relación al Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Para la resolución de conflictos relacionados con el SGC.

La responsabilidad del Representante de Dirección incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema.

5.5.3 Comunicación Interna.

El Equipo Directivo se asegura que la comunicación interna dentro del Instituto Tecnológico de la Laguna se realice a través de diferentes medios, tales como: reuniones, revistas, tableros de información, oficios ínter departamentales, buzón de sugerencias e internet, tomando en cuenta la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

5.6 Revisión de la dirección.

5.6.1 Generalidades.

El Equipo Directivo del Instituto efectúa la revisión del sistema, en términos de conveniencia y adecuación según calendarización descrita en el procedimiento de Revisión por la Dirección (PGC-D-01), donde se revisa la política de calidad y los objetivos de calidad. Se mantienen los siguientes registros; Minutas (RGC-D-01), Resultados y Acuerdos de Revisiones Anteriores (RGC-D-02), Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio (RGC-D-03), Resultado de Auditorías Internas (RGC-D-04), Estado de Acciones Correctivas y Preventivas (RGC-D-05), Retroalimentación de Clientes (RGC-D-06), Cambios que pueden afectar el Sistema de Mejora (RGC-D-07) y Recomendaciones para la Mejora (RGC-D-08). En los resultados de la revisión por la dirección se evalúa la conformidad del servicio a través del desempeño de los procesos según registro (RGC-D-03), considerando la naturaleza y alcance de cada una de las actividades a lo largo del servicio educativo.

5.6.2 Información de entrada para la revisión.

El Equipo Directivo define como entradas al proceso de Revisión por Dirección lo siguiente:

- a) Resultados de auditorías en registro de Reporte de Auditoría Interna (RGC-CMC-11).
- b) Retroalimentación de Clientes (RGC-D-06).
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo en Anexo 4, Plan Rector de la Calidad.
- d) Estado de acciones correctivas y preventivas en registro (RGC-D-05).
- e) Seguimiento de las acciones acordadas en revisiones previas a través de la Minuta (RGC-D-01).
- f) Cambios que pudieran afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora en registro (RGC-CMC-17).

5.6.3 Resultados de la revisión.

Como resultado de la Revisión por Dirección se obtienen los siguientes resultados:

- a) Estrategias de mejora del SGC.

- b) Estrategias de mejora de los procesos del que están relacionados directamente con los requerimientos del estudiante.
- c) Necesidades de recursos.

6. Gestión de recursos.

6.1 Provisión de Recursos.

Se determinan y proveen oportunamente los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad a través del Programa Operativo Anual (513-PR-14) con la finalidad de incrementar el grado de satisfacción del estudiante.

6.2 Recursos Humanos.

6.2.1 Generalidades.

El personal con responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión de Calidad, es competente sobre la base de la educación, formación, habilidades, prácticas y experiencia que son necesarias para la ejecución de sus actividades, las cuales están descritas en el Manual de Organización del Instituto Tecnológico.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación.

Para mantener la competencia del personal realizamos las siguientes actividades:

- a) Declaramos las competencias del personal, que ejecuta actividades que afectan a la calidad, en nuestro Manual de Organización.
- b) Proporcionamos formación para cubrir las necesidades de capacitación por medio del procedimiento Formación y Actualización Docente (PGC-DDA-01) y el procedimiento para el Personal Directivo y de Apoyo (SNEST-513-PR-34).
- c) Evaluamos la efectividad del entrenamiento provisto por medio del procedimiento Evaluación Docente (PGC-DDA-04) y para el Personal Directivo y de Apoyo el (513-PR-34-R05) y (513-PR-34-R06).
- d) Asimismo a través de las jefaturas de departamentos y del área de calidad, nos aseguramos que nuestros empleados están conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades al utilizar los procedimientos del SGC y así contribuyan al logro de los objetivos de calidad.

- e) En el departamento de Recursos Humanos conservamos las evidencias y registros correspondientes de la escolaridad o educación, formación, calificación y experiencia del personal administrativo y de apoyo a la docencia. Para el personal docente las evidencias de formación son mantenidas por el departamento de Desarrollo Académico.

6.3 Infraestructura.

El Instituto Tecnológico de la Laguna determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del aprendizaje a través de los procedimientos de Compras (PGC-RMS--01), Mantenimiento de Equipo (PGC-DME-01) y el de Soporte Técnico y Apoyo Informático (PGC-DCC-01). La infraestructura incluye:

- a) Aulas, salones audiovisuales, 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.

6.4 Ambiente de Trabajo.

La institución determina el medio ambiente de trabajo a través de una encuesta (RGC-DRH-04) en la que mide las variables más importantes para desarrollar un análisis del cual surjan estrategias de mejora. Además desarrollamos esquemas de reconocimiento como estímulos al desempeño, programa de incentivos a la productividad y desempeño del personal de apoyo y asistencia a la educación, promociones internas para docentes y no docentes, estímulo por antigüedad al personal docente y no docente, convivios de inicio de semestre, día del maestro, día del personal de apoyo a la educación, día de la madre, de la secretaria y reconocimientos al personal docente por antigüedad en 10,15, 20, 25 y 30 años de servicio.

7. Realización del Servicio.

7.1 Planeación de la realización del servicio.

En el Instituto Tecnológico de la Laguna planeamos y desarrollamos los procesos necesarios para la realización del servicio, a través de los procesos del SGC, el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID), el Anexo 5 del Plan de Calidad del Servicio Educativo, y el calendario escolar. La planeación de la realización de los servicios es consistente con los requisitos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la planificación y realización del servicio educativo se determinan:

- a) Los objetivos de calidad, los cuales están contenidos en el Anexo 4 Plan Rector de la Calidad, así como los Planes y Programas de Estudio vigentes y el Contrato del Estudiante (RGC-DSE-06).
- b) Los procesos y documentos que se encuentran contenidos en los procedimientos que conforman el Proceso del Servicio Educativo, y los recursos para el servicio especificados en el proceso estratégico de Planeación.
- c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección para el servicio y los criterios de aceptación que están contemplados en los procedimientos de Seguimiento del Programa de Trabajo del Docente (PGC-SAC-02) y en el Anexo 5 Planes de Calidad del Servicio Educativo.
- d) Los registros que se requieren para proporcionar evidencia de la realización del Servicio Educativo.

7.2 Procesos relacionados con los clientes.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.

- a) Los requerimientos especificados por el estudiante, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma se identifican en: el Contrato del Estudiante (RGC-DSE-06), la Carga Académica (RGC-DSE-07) donde se establecen las materias que el estudiante selecciona, los declarados en el procedimiento para Seguimiento del Programa de Trabajo (PGC-SAC-02) y en Registro de Título y Expedición de Cedula (RGC-DSE-03).
- b) Los requisitos no establecidos por el estudiante pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del servicio educativo se identifican en: La realización de Visitas a Empresas (PGC-GTYV-01) y Promoción Cultural y Deportiva (SNEST-VI-PO-003).

- c) Los requerimientos regulatorios y estatutarios son establecidos en: Planes y Programas de Estudios Vigentes y Servicio Social (PGC-GTYV-02).
- d) Los requisitos adicionales para la prestación del Servicio Educativo como: Reglamentos para Laboratorios, Centro de Información, Centro de Cómputo, Instalaciones Deportivas

Nota: Las actividades posteriores a la entrega se verifican a través del Programa para el Seguimiento de Egresados.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo.

El Instituto Tecnológico de la Laguna revisa los requisitos relacionados con el servicio educativo por medio del procedimiento Estructura Académica (PGC-DEP-01). Esta revisión se realiza antes de comprometerse con los estudiantes a proveerle el servicio educativo reflejado en su carga académica, asegurando que:

- a) Se han definido los requisitos del Servicio Educativo de acuerdo a los planes y programas de estudio vigentes.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la carga académica y el plan de estudios se encuentran resueltas.
- c) Se verifica la capacidad para dar cumplimiento con los requisitos definidos para el servicio educativo.

Registramos y conservamos los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma a través del procedimiento de Control de Registros (PGC-CMC-03) y la Lista Maestra de Registros (RGC-CMC-07).

Cuando los requisitos del servicio educativo se modifiquen, el Instituto Tecnológico de la Laguna asegura 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.

7.2.3 Comunicación con los clientes.

En el Instituto Tecnológico de la Laguna hay disposiciones eficaces para la comunicación con los estudiantes con relación a:

- a) La información del servicio educativo mediante cursos de inducción para estudiantes de nuevo ingreso, tutorías, asesorías, información en la página de internet, la atención en los departamentos de Desarrollo Académico y División de Estudios Profesionales y los materiales de promoción de las carreras.

- b) Las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el alumno que se atienden en la inscripción y reinscripción.
- c) Retroalimentación del estudiante y quejas por instrumentos tales como las encuestas y la utilización del buzón físico y en internet para quejas y sugerencias.

7.3 Diseño y desarrollo.

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

El ITL planifica y controla el diseño y desarrollo de la apertura de módulos de especialidad de acuerdo al manual normativo académico-administrativo para las especialidades (SNEST-AC-DN-008). Los planes y programas de estudio los diseña la DGEST.

Durante la planificación del diseño y desarrollo el ITL determina:

- a) Las etapas de diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El ITL determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos de los módulos de especialidad de acuerdo al manual académico-administrativo para las especialidades (SNEST-AC-DN-008) y mantiene los registros. Estos elementos incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo se

demuestran con la aprobación de cada especialidad que se encuentra en cada departamento responsable de la especialidad.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

En las etapas adecuadas, se realizan revisiones del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado en el manual académico-administrativo para las especialidades (SNEST-AC-DN-008).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado en el manual académico-administrativo para las especialidades (SNEST-AC-DN-008), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado en el manual académico-administrativo para las especialidades (SNEST-AC-DN-008) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros según manual académico-administrativo para las especialidades (SNEST-AC-DN-008).

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras.

El Instituto Tecnológico se asegura que los productos adquiridos para la realización del servicio educativo cumplen con los requisitos que garantizan la calidad de los mismos.

Lo anterior se obtiene a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y de su evaluación antes y durante la relación de negocios. Se mantiene un registro de Proveedores Aprobados, Instructivo de Compras (IGC-RMS-01) y Catálogo de Proveedores Evaluados y Aprobados (RGC-RMS-04).

7.4.2 Información de las compras.

Las necesidades de adquisiciones del Instituto se transmiten a los proveedores por medio de una Orden de Compra (RGC-RMS-03), la cual contiene:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto.
- b) Cuando sea apropiado, los requerimientos de competencia que el personal del proveedor que atiende las requisiciones debe cumplir.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad cuando esto aplique.

Ver Instructivo de compras (IGC-RMS-01).

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Se lleva a cabo la inspección física y otras actividades a los productos y servicios adquiridos, para asegurarnos que cumplen con los requisitos de compra especificados.

En caso de que deseemos realizar acciones de verificación en las instalaciones de algún proveedor, especificamos en la información de compra las disposiciones o acuerdos de verificación y el método de liberación del producto.

Ver Instructivo de compras (IGC-RMS-01).

7.5 Desarrollo y prestación del servicio.

7.5.1 Control de la prestación del servicio educativo.

La Institución 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 Contrato del Estudiante (RGC-DSE-06).
- b) La disponibilidad en medio electrónico vía internet de los documentos normativos y los procedimientos del SGC.

- c) El uso del equipo apropiado para la realización del proceso educativo sustentado en los procedimientos de Compras (PGC-RMS-01) y de Mantenimiento de Equipo (PGC-DME-01).
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, como el uso de software del Sistema Integral de Información (SII).
- e) El seguimiento y medición del aprendizaje se realiza por medio de los avances programáticos y Kardex del estudiante.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega se establecen en el procedimiento de Titulación (PGC-DEP-03) y el procedimiento de Registro del Título y Expedición de Cedula Profesional (PGC-DSE-03).

7.5.2 Validación del servicio educativo.

El ITL valida sus procesos y prestación del servicio educativo a través de la acreditación de sus carreras, por un organismo acreditador, basado en parámetros de referencia nacionales.

7.5.3 Identificación y Rastreabilidad.

La Identificación de los planes de estudio, así como las materias que los integran es identificada por un código el cual es general en todo el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos. También se da un numero de control único a los estudiantes, lo que permite la rastreabilidad de sus características particulares como la carrera, año de ingreso de tal manera que puede lograrse su seguimiento en todas las etapas de la prestación del servicio. Así mismo queda identificado el estado de la prestación del servicio a través de la información documental generada por el departamento de servicios escolares y la división de estudios profesionales y los diferentes departamentos académicos.

7.5.4 Propiedad del cliente.

El departamento de servicios escolares se encarga del control, verificación, archivo, conservación, almacenamiento y mantenimiento de los documentos originales que el estudiante nos proporciona para que sean incorporados al servicio que nos solicita, o bien para que se incorporen a actividades relacionadas.

En dado caso de que algún documento propiedad del estudiante sufriera daños, se perdiera o no fuera adecuado para su aplicación, se hace un registro, se elabora un acta (cuando proceda) y se da aviso al estudiante.

7.5.5 Preservación del servicio educativo.

El servicio educativo prestado al ser intangible no requiere preservación o manejo físico de alguna forma, si no que se desarrolla, y se entrega al cliente evidenciado mediante documentos, por esto este requisito no aplica para el Sistema de Gestión de Calidad.

La ausencia de este requisito no afecta la capacidad o responsabilidad de proporcionar servicios que cumplan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Se excluye debido a que en la verificación del producto o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

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. Para el seguimiento y medición del Proceso Educativo, se utilizan diferentes software, que ayudan en el seguimiento y medición de diferentes actividades.

La verificación y liberación la realiza el responsable del área solicitante en conjunto con el departamento de Centro de Cómputo de la Institución.

8. Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades.

Planificamos e implementamos los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, así como para mejorar continuamente su eficacia.

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, a través del Anexo 4, Plan Rector de la Calidad, Anexo 5, Plan de Calidad del Servicio Educativo, y el procedimiento para el Seguimiento del Programa de Trabajo del Docente, (PGC-SAC-02).
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad, mediante los procedimientos para Auditorías Internas (PGC-CMC-04), y para la Revisión por la Dirección (PGC-D-01).
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas, a través de los procedimientos para Acciones Correctivas y Preventivas, (PGC-CMC-05).

Comprendiendo la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas que se consideren adecuadas para el tratamiento de los datos obtenidos.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción de los clientes.

Una parte fundamental de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, es realizar el seguimiento de la información sobre la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos en los servicios que ofrecemos. Por ello hemos establecido en los diferentes procesos encuestas de satisfacción.

8.2.2 Auditoría interna.

Hemos implantado un procedimiento documentado que contempla las responsabilidades y requisitos para la planeación y ejecución de las auditorías internas, de tal manera que se evalúe si el Sistema de Gestión de Calidad está conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos de la Norma internacional ISO 9001: 2008 y con los requisitos de nuestro propio sistema, y que está implementado y que es eficaz.

En el procedimiento de Auditoría Interna (PGC-CMC-04) se establecen los lineamientos para la realización de las auditorías internas, desde la planeación de los programas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, la frecuencia y las responsabilidades de las mismas. Se ha establecido un procedimiento de Auditorías Internas (PGC-CMC-04), en el que se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma y la metodología, así como la verificación de los resultados y la verificación de los registros.

Los auditores internos han sido seleccionados y calificados de tal manera que aseguramos que la ejecución de las auditorías se lleva a cabo de manera imparcial y objetiva.

Los responsables de cada una de las áreas auditadas toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Es responsabilidad de éstos y de los auditores internos realizar las actividades de seguimiento incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Establecemos métodos apropiados para el seguimiento y medición de los resultados de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad a través del Plan Rector de Calidad (MGC-ITL-01-A04), auditorías internas (PGC-CMC-04), externas y revisiones por la dirección (PGC-D-01) con el seguimiento demostramos la eficacia de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas según procedimiento (PGC-CMC-05), para asegurarse de la conformidad del servicio.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.

El Instituto aplica métodos para el seguimiento y medición de los servicios educativos a través del procedimiento de Seguimiento del Programa de Trabajo del Docente (PGC-SAC-02), el Plan de Calidad (MGC-ITL-01-A05), el Contrato del Estudiante (RGC-DSE-06) y la Revisión por la Dirección (PGC-D-01).

8.3 Control del servicio no conforme.

El servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir liberación o entrega del mismo. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el Procedimiento de Control de Servicio no Conforme (PGC-CMC-06)

Los servicios no conformes son tratados mediante las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

- b) Autorizando su prestación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

En cualquiera de los casos anteriores se mantienen registros conforme lo describe el procedimiento, en los cuales se describe la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. En caso de haber corregido un servicio no conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la prestación o cuando ha comenzado su uso, tomamos las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 Análisis de datos.

A través del área de calidad, determinamos, recopilamos y analizamos los datos apropiados para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del mismo. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes, como las auditorías internas, plan de calidad, evaluación de satisfacción del estudiante y las revisiones efectuadas por la dirección.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del estudiante.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

8.5 Mejora.

8.5.1 Mejora continua.

Es política del Instituto Tecnológico de la Laguna mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías (PGC-CMC-04), el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas (PGC-CMC-05), la revisión por la dirección (PGC-D-01). La mejora continua se da seguimiento a través del formato de Registro de Proyectos de Mejora (RGC-CMC-17).

8.5.2 Acción correctiva.

A través del Área de Calidad y del personal que conformamos el Instituto Tecnológico de la Laguna, tomamos acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Contamos con un procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PGC-CMC-05) para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades, incluyendo quejas de los clientes.
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva.

En el Instituto Tecnológico de la Laguna determinamos acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Establecimos un procedimiento documentado de Acciones Correctivas y Preventivas (PGC-CMC-05), para definir los requisitos para:

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

9. Historial del documento.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
00	00	17/01/2011	Elaboración del documento.
00	01	30/09/2011	