ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Misael lopez Nava Representante de la dirección del Instituto Tecnológico de Iguala	**M. I. Ana Alday Sanchez** Directora del Instituto Tecnológico de Iguala	**M.C. José Alfredo González Linares** Director de Programas de Innovación y Calidad de la DGEST.
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
2 de Mayo de 2012	**4 de Mayo de 2012**	**11 de Mayo de 2012**

Cambios de esta versión

No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	24 de Agosto/2012	Se modifica el formato de solicitud de inscripciòn codigo ITI-AC-PO-001-02, incluyendo datos adicionales del alumno: Por acuerdo con el comité de calidad y para facilitar el manejo y operaciòn del manual de calidad se cambio de la Revisiòn No. 10 a 1, haciendose algunos otros cambios en el Nombre del RD y el Director del Instituto, se adecuan los Numeros de versiones en los anexos del manual.

Contenido

Introducción

1. Organigrama
2. Responsabilidades
3. Objeto y Alcance
   - 3.1 Objeto
   - 3.2 Alcance
4. Descripción e interacción de procesos
5. Procedimientos documentados del SGC
6. Exclusiones
7. Política de calidad
8. Objetivos de calidad
   - 8.1 Objetivo general
   - 8.2 Objetivos de procesos estratégicos (objetivos de calidad)

Anexos

- Anexo 1 Organigrama de la alta dirección del SGC
- Anexo 2 Responsabilidad y autoridad del SGC
- Anexo 3 Matriz de responsabilidades
- Anexo 4 Plan rector de Calidad
- Anexo 5 Plan de calidad del Servicio Educativo
- Anexo 6 Mapa e interacción de procesos
- Anexo 7 Lista maestra de documentos internos controlados
- Anexo 8 Lista maestra de documentos de origen externo
- Anexo 9 Lista maestra para el control de registros
- Anexo 10 Relación de procesos externos

INTRODUCCIÓN

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

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.

1. Organigrama

El organigrama del Instituto se encuentra plasmado en el manual de organización de los Institutos Tecnológicos. Y como complemento a dicho manual se establece el Anexo 1 El organigrama de la alta dirección del SGC.

2. Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el manual de organización del instituto y como complemento a este se definen: Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC donde se mencionan las funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el manual de organización y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades, donde se muestra de forma clara, para cada uno de los procedimientos quién es el responsables y quiénes participan en ellos.

3. OBJETO Y ALCANCE

3.1 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 Clientes así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.

3.2 Alcance

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, **es el *Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cedula profesional de licenciatura.***

Se define al cliente como el 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 cliente", éstos son:

- **FORMACIÓN PROFESIONA**L (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio)

✓ Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio.
✓ Fomentar la participación en actividades académicas, culturales y deportivas.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo, para asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada carrera de licenciatura. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso, se inspecciona en su seguimiento y evaluaciones durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del docente en cumplimiento de los requisitos. Así mismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.

Las actividades deportivas y culturales poseen un procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva el cual incluye: la planeación de las actividades, verificación y seguimiento.

- **PRÁCTICA DOCENTE** (Relación Estudiante-Docente en el aula)

✓ Que el Docente imparta las asignaturas de acuerdo a los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo a lo establecido en el Manual Normativo Académico-Administrativo 2007.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo. El jefe de departamento verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático. Se cuenta con un calendario semestral que muestra los periodos de desarrollo de los cursos, de evaluación del docente, de aplicación de exámenes (de regularización y extraordinarios) para los Estudiantes. Así mismo, se cuenta con las fechas de entrega de calificaciones finales.

- **ATENCIÓN EN VENTANILLA** (Servicios Escolares, Recursos Financieros)

✓ Proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto.
✓ Proporcionar información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

Los departamentos de Servicios Escolares y Recursos Financieros, cuentan con horarios de servicio publicados, así mismo proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se evaluan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias. Se da seguimiento en las revisiones por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

- **SERVICIOS ESTUDIANTILES** (Relación Coordinador de Carrera-Estudiante)

✓ Proporcionar asesoría y orientación en Servicios Estudiantiles a través de las Coordinaciones de Carrera de la División de Estudios Profesionales (Reinscripciones, Residencias Profesionales y Orientación del Plan de Estudios).

Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan en base al Manual normativo Académico-Administrativo 2007, se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evaluan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias y en el Plan de calidad del servicio educativo Anexo 5.

- **SERVICIOS DE APOYO** (Visitas a empresas, centro de información y servicio de cómputo)

✓ Realizar visitas a empresas, acceso al servicio de cómputo y consultas bibliográficas. Estos servicios estarán determinados por los Programas de Estudios y los recursos con que cuente el Instituto.

Las visitas a empresas son parte de los planes y programas de estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento (ITI-VI-PO-001). El centro de información y el servicio de cómputo, cuentan con horarios de atención publicados,

proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y requisitos de uso, aplicando las metodologías de catalogación, registro y disposición de documentos y material bibliográfico, así como de software que se requiere para el desempeño de sus actividades. Estas actividades se evaluan con las auditorías de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias y se da seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

4. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

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, en el cual se esquematiza cómo interactúan.

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.

5. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC

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 y la protección, el tiempo de retención, disposición y el responsable de la conservación de cada unos de los registros del SGC en el Instituto.

6. EXCLUSIONES

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

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. Este requisito se excluye parcialmente en el inciso 7.2.1 a) en el sentido de que en el instituto no se tienen requisitos especificados por el Cliente para las actividades posteriores a la entrega. El instituto tienen ya establecidos por norma los requisitos para la formaciòn profesional), puede ser excluido o no mencionarlo.

7.3 Diseño y Desarrollo. Este requisito se excluye ya que los planes y programas de estudio que se consideran como el diseño del servicio educativo son realizados por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica y esta los envía al instituto quien los considera como un documento de origen externo y los controla de acuerdo a los lineamientos determinados para el control de este tipo de documentos (analizar a màs detalle)

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio. Este requisito se excluye parcialmente en los incisos 7.5.1 f) en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el "Servicio Educativo" declarado en el SGC del Instituto, termina con la entrega del Título Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio. Se excluye debido a que el Servicio Educativo se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición posteriores. Los procesos son susceptibles de seguimiento y medición posterior a través de los productos diversos que se generan en cada uno de ellos.

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, titulo y cédula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento control de registros de calidad. 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 (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.

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. (ITI-AD-PO-001)

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición. Se excluye debido a que en la prestación del servicio educativo no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados, los equipos de talleres y laboratorios se usan con fines didácticos y solo se asegura que estén disponibles para su uso y en buenas condiciones y esto se logra a través del procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura y equipo ITI-AD-PO-001

7. POLITICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Iguala establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008(puede omitirse).

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

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto.

8.1 Objetivo General:

"Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes".

8.2 Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):

Proceso Estratégico	Objetivo
Académico	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante
Vinculación	Contribuir a la formación integral de Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
Planeación	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
Administración de Recursos	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 Estudiante

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.