
	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 1 de 34

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MTI. José Luis Gpe. Triana Hndz. Representante de la dirección del Instituto Tecnológico de Mazatlán	Ing. Jesús Alberto Becerra Cervantes Auditor líder	MC. Manuel José Correa Pérez Director del Instituto Tecnológico de Mazatlán
Firma:	Firma:	Firma:
01 de marzo del 2012	24 de mayo del 2012	5 de julio del 2012

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2		Se revisa y modifican los objetivos de calidad, así como los anexos de este manual. Se establece un Manual de Calidad alineado a la Norma ISO 9001: 2008.
1	20 de diciembre de 2010	Versión individualizada del Manual de Calidad

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 2 de 34

Contenido

Introducción

1. Organigrama

2. Responsabilidades

3. Objeto y Alcance

- 3.1 Objeto
- 3.2 Alcance
- 3.3 Exclusiones

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 de Calidad

5 Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de la Calidad
- 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad
 - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.
 - 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 Resultados por la Revisión

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 3 de 34

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 conciencia y formación.
- 6.3 Infraestructura

7. Realización del Servicio Educativo


- 7.1 Planificación de la realización del Servicio Educativo
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los productos
- 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 cambios del diseño
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de compras
 - 7.4.3 verificación de productos comprados
- 7.5 Producción y prestación de los servicios
 - 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 cliente
 - 7.5.5 Preservación del servicio educativo
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

8 Medición, Análisis y Mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del Cliente
 - 8.2.2 Auditoria 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

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 4 de 34

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acciones correctivas

8.5.3 Acciones preventivas

9. Glosario

10 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.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 5 de 34

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico de Mazatlán, 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 Tecnológico de Mazatlán se encuentra plasmado en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos. Y como complemento a dicho manual se establece en 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 definen 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 o quiénes son los responsables y quiénes participan en ellos.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 6 de 34

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 Tecnológico de Mazatlán.

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 Tecnológico de Mazatlán ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos son:


- **FORMACIÓN PROFESIONAL** (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 del procedimiento 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 e innovación tecnológica.

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.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 7 de 34

- **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 y Lineamientos Académico-Administrativo 2010**.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo, El jefe de departamento académico de carrera verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación didáctica. 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) o presentación de primera o segunda oportunidad según sea el caso 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 evalúan 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 y Lineamientos Académico-Administrativos 2010* se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio, aportaciones al buzón de quejas y sugerencias y en el Plan de calidad del servicio educativo Anexo 5.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 8 de 34

- **SERVICIOS DE APOYO** (Visitas a empresas, centro de información y servicio de computo)
 - ✓ Realizar visitas a empresas, acceso al servicio de computo y consultas bibliográficas. Estos servicios estaran determinados por los Programas de Estudios y los recursos con que cuente el Instituto Tecnológico de Mazatlán.

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 (ITMAZ-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 evalúan 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.

- **PROPIEDAD DEL CLIENTE** (Resguardo del Título y Cédula Profesional)

Los Títulos y Cédulas Profesionales se identifican como bienes propiedad del cliente, se protegerán y salvaguardarán de forma tal, que por ningún motivo puedan ser sustraídos o dañados mientras dura la entrega al cliente (ver 7.5.4. de este manual). Por ningún motivo podrá hacer mal uso de los datos personales de los estudiantes.

3.3 EXCLUSIONES


El Instituto Tecnológico de Mazatlán 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.

7.3 Diseño y Desarrollo. Este requisito se excluye *parcialmente* 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

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 9 de 34

documentos y los módulos de especialidad son diseñados en el Instituto Tecnológico de acuerdo a la pertinencia del entorno.

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, título y cedula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento control de registros de calidad (ITMAZ-CA-PG-002). El Instituto Tecnológico de Mazatlán 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. (ITMAZ-AD-PO-001)

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.


	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 10 de 34

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 (ITMAZ-AD-PO-001).

En lo que se refiere a la confirmación del programa Sistema Integral de Información (SII), se contará con la validación de parte de la DGEST, y deberá confirmarse en cada cambio de versión del mismo.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 11 de 34

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

4.1. REQUISITOS GENERALES.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán alineado al Modelo Educativo para el Siglo XXI identifica al **Proceso Educativo** como el principal, el cual mantiene las entradas de los requisitos del cliente y como producto el cumplimiento de cada uno de los cinco procesos estratégicos y procedimientos que de él emanan quienes conforman el **Servicio Educativo**, los cuales son:


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

El Instituto Tecnológico de Mazatlán establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos a través del cumplimiento de los indicadores, el control de los indicadores se representa a través de un código de colores, el cual es:

COLOR	SIGNIFICADO	RESULTADO
AZUL	Valor mayor del indicador	Documentar para Mejora Continua
VERDE	Valor que cumple el indicador	Documentar para Mejora Continua
AMARILLO	Valor muy cercano inferior al cumplimiento del indicador (< 10%)	Acción Preventiva
ROJO	Valor que no cumple con el indicador (>10%)	Acción Correctiva

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 12 de 34

El Plan de Trabajo Anual (PTA) y el Programa Operativo Anual (POA) son necesarios para apoyar la planeación, ya que en ellos se establecen metas anuales que reflejan ingresos y la distribución del gasto siempre impactando el servicio educativo.

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.*

La medición y el seguimiento del Proceso Educativo se controla mediante el Plan de Calidad del Servicio Educativo esquematizado en el anexo 5. Con base a la norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC- 2008 en la realización del Servicio Educativo no se contratan externamente procesos que afectan la conformidad con los requisitos, siendo que la tramitación de Título y Cédula Profesional es una actividad dentro del Procedimiento del SGC para el Registro de Título y trámite de Cédula Profesional ITMAZ-AC-PO-003, y no es un proceso que se realice fuera de los procesos determinados por el SGC.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.


4.2.1 Generalidades.

La documentación del SGC del Instituto Tecnológico de Mazatlán incluye:

- a) El Manual de Calidad del Instituto Tecnológico de Mazatlán se identifica con el código ITMAZ-CA-MC-001
- b) La Política de Calidad se encuentra documentada en este Manual de Calidad en las clausulas 5.3 y los objetivos de calidad en el 5.4.1 de este Manual.
- c) Los procedimientos declarados en la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-9001-IMNC-2008 se denominan *procedimientos gobernadores* para este SGC y son Identificados del ITMAZ-CA-PG-001 al 006 y se encuentran referenciados conforme al Anexo 8 Lista Maestra de Documentos Controlados Internos.
- d) Los documentos requeridos para la operación eficaz del SGC del instituto Tecnológico de Mazatlán se encuentran referenciados en el anexo 8 Lista Maestra de Documentos Controlados Internos.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 13 de 34

4.2.2 Manual de Calidad.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán establece y mantiene su Manual de Calidad el cual incluye:

- a) Alcance del SGC
- b) Justificación de las exclusiones.
- c) Interacción de sus procesos
- d) Los procedimientos documentados establecidos en el SGC así como la lista de los mismos.

4.2.3 Control de documentos.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán para el cumplimiento de los incisos del a) al g) de la clausula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC-2008 , cuenta con el Procedimiento Documentado para el Control de Documentos (ITMAZ-CA-PG-001).


En el Anexo 8 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, en conjunto con el anexo 9 Lista Maestra de Documentos de Origen Externo, se relacionan todos los documentos del SGC, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos referenciados.

4.2.4 Control de registros.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación y disposición de los registros y el tiempo de retención con un Procedimiento Documentado de Control de Registros (ITMAZ-CA-PG-002).

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 14 de 34

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. Compromiso de la Dirección

La **ALTA DIRECCIÓN** del Instituto Tecnológico de Mazatlán proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación y mejora continua de su eficacia del SGC, con las siguientes acciones:

- a) El Nombramiento del Representante de la Dirección.
- b) Preside la Revisión por la Dirección del SGC.
- c) Asegura la disponibilidad de los recursos definidos en el POA.
- d) Comunica la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios en las reuniones del Comité de Calidad, dejando evidencia de ello en las minutas de dichas reuniones.


5.2. Enfoque al Cliente

La **ALTA DIRECCIÓN** asegura de que los requisitos de los Clientes se determinan y se cumplen.

Cumpliendo los requisitos establecidos en los Planes y Programas de Estudio, mediante un contrato establecido con el Estudiante con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la atención de las Quejas y Sugerencias (ITMAZ-CA-PO-001), para Auditorias de Servicio (ITMAZ-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (ITMAZ-AD-PO-005)

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 15 de 34

5.3. Política de Calidad

La **ALTA DIRECCIÓN** declara la siguiente Política de Calidad:

El Instituto Tecnológico de Mazatlán establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Servicio Educativo, para cumplir con sus requisitos aplicables y legales 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.

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.

Objetivo General:


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

Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):

Proceso Estratégico	Objetivo
<i>Académico</i>	Gestionar e impartir los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante con el enfoque en competencias profesionales.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 16 de 34

<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral y fortalecer las competencias profesionales del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
<i>Planeación</i>	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
<i>Administración de Recursos</i>	Determinar, proporcionar y evaluar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo
<i>Calidad</i>	Gestionar y promover 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.

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 Plan Nacional de Desarrollo, el PIID del SNEST, PIID del Instituto Tecnológico de Mazatlán y el Modelo Educativo para el Siglo XXI con enfoque a competencias.

La **ALTA DIRECCIÓN** se asegura de:

- a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos del apartado 4.1 de este Manual, así como los Objetivos de calidad descritos en el Plan Rector de Calidad.
- b) El mantenimiento de la integridad del SGC se asegura que cualquier cambio que afecte su operación sea planeado y revisado por los responsables de la operación del mismo y autorizado por el Director (a) del Instituto Tecnológico de Mazatlán.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 17 de 34

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

La responsabilidad y autoridad están definidas y comunicadas dentro del Instituto Tecnológico de Mazatlán, revisando el Manual de Organización, y por medio de los nombramientos de cada uno de los integrantes de la Organización así como, con la difusión de los anexos: 2 Responsabilidad y Autoridad del SGC y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades del presente Manual.

5.5.2. Representante de la Dirección.

El Director del Instituto Tecnológico de Mazatlán nombra al Representante de la Dirección quien con independencia de otras actividades, tiene la responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones conforme al apartado 5.5.2 de la Norma ISO 9001:2008/MNX-9001-IMNC-2008.

5.5.3. Comunicación interna

La **Alta Dirección** se asegura de que la comunicación interna en el Instituto Tecnológico de Mazatlán es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la pagina del Instituto Tecnológico (www.itmazatlan.edu.mx/sgc), boletines, comunicados de prensa tanto escrita como audiovisual, Reuniones del Comité de Calidad, minutas, memorandos, oficios, mantas, pancartas y otros más. Tomando la eficacia del SGC.

5.6. Revisión por la Dirección


5.6.1. Generalidades

La **Alta Dirección** revisa el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Mazatlán semestralmente durante las reuniones de Revisión de la Dirección.

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su conveniencia, adecuación y eficacia continua, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión de revisión administrativa.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 18 de 34

5.6.2. Información para la Revisión.

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la revisión de la información aportada para la Revisión de la Dirección. Entre otra información, se cuenta con:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- Desempeño del proceso y conformidad del servicio.
- Datos de calidad en el ámbito de la empresa.
- Estado de las acciones preventivas y correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
- Cambios proyectados que podrían afectar el SGC
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la Revisión


Los resultados de la Revisión de la Dirección se utilizan como objetivos para generar una mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y una mejora del Servicio Educativo.

Durante las reuniones de revisión, la Alta Dirección identifica las acciones apropiadas que deben emprenderse para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio educativo en relación con los requisitos del cliente y la necesidades de recursos.

Cualquier decisión que se tome durante las revisiones, las acciones asignadas, quien es responsable y su fecha límite de realización se registran en las actas de Revisión de la Dirección.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 19 de 34

6. Gestión de los Recursos.

6.1. Provisión de los Recursos

El Instituto Tecnológico de Mazatlán ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con la norma ISO 9001:2008. Esta implementación se logró con el compromiso de la Dirección y con los recursos suficientes para realizarla.

Para mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente, la Dirección establece y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza por medio de la asignación presupuestal del POA.
- b) Aumentar la satisfacción del estudiante y el cumplimiento de sus requisitos, a través del Plan de Trabajo Anual (PTA) y Anteproyecto de Inversión.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

Para garantizar la competencia de los colaboradores del Instituto Tecnológico de Mazatlán que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, se han preparado descripciones del puesto de trabajo que identifican la cualificación requerida para cada uno de los puestos, descritos en el Reglamento Interior de Trabajo del Personal Docente de los Institutos Tecnológicos y en el Reglamento Interior de Trabajo del Personal No Docente de los Institutos Tecnológicos; y definidas en el Manual de Organizaciones del Instituto Tecnológico de Mazatlán.


Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia (EFHEX). Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada puesto.

6.2.2. Competencia, Toma de conciencia y Formación

La cualificación se revisa durante la contratación y se encuentran definidas por el Instituto Tecnológico de Mazatlán, cuando un colaborador cambia de puesto o cuando se modifican las funciones. Recursos Humanos mantiene registros de las cualificaciones de los colaboradores.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 20 de 34

Si se encuentran discrepancias entre la cualificación del empleado y los requisitos del puesto, se decide dar capacitación o se emprende otra acción para brindar al empleado las competencias necesarias para su tarea. En este último caso se evalúan los resultados para determinar si fueron eficaces. La formación y la evaluación se llevan a cabo de acuerdo con el Procedimiento Formación y Actualización Profesional Docente ITMAZ-AD-PO-009 y al personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación por medio del instructivo de trabajo para la Formación y Desarrollo de Directivo y/o personal de Apoyo a la Educación del ITMAZ (ITMAZ-AD-IT-003).

Todos los colaboradores reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

6.3. Infraestructura

El Instituto Tecnológico de Mazatlán determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles de que dispone para lograr la conformidad del Servicio Educativo, la cual incluye:

- a) Aulas, sala audiovisual, talleres, laboratorios, centro de cómputo, centro de información, oficinas administrativas e instalaciones deportivas, culturales y cívicas.
- b) El hardware y software necesario para la prestación del Servicio Educativo.
- c) Parque vehicular.


La realización del mantenimiento a la infraestructura está documentado en el procedimiento del SGC para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y equipo (ITMAZ-AD-PO-001)

6.4. Ambiente de trabajo

El Instituto Tecnológico de Mazatlán determina y gestiona el Ambiente de Trabajo 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 colaborador, así como la conservación, mantenimiento y 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 para Determinar al Ambiente de Trabajo (ITMAZ-AD-PO-007-01), como parte del Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo (ITMAZ-AD-PO-007).

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 21 de 34

7. Realización del Servicio Educativo

7.1. Planificación de la Realización del Servicio Educativo.

La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PTA, Plan de Calidad del Proceso Educativo y del calendario de actividades escolares y administrativas.

En la Planificación de la realización del Servicio Educativo, el Instituto Tecnológico de Mazatlán determina:

- a) Los Objetivos de la Calidad en este Manual de Calidad y en su Plan Rector de Calidad, los requisitos para el producto se encuentran en los Planes y los Programas de Estudio y en el Contrato del Alumno.
- b) Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de Calidad, Plan de Calidad del Servicio Educativo y los procedimientos operativos que le correspondan; la asignación de recursos que permite evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PTA, POA.
- c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específica para el Servicio Educativo así como sus criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión de Curso ITMAZ-AC-PO-004 y el Plan de Calidad del Proceso Educativo.
- 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 para la Gestión del Curso (ITMAZ-AC-PO-004) y en el kardex del estudiante.


7.2. Procesos Relacionados con el Cliente.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

- a) Los requisitos especificados por el Cliente se identifican en el Contrato con el estudiante (ITMAZ-AC-PO-001-03), y la carga académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.
- b) Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y en la planeación didáctica del curso que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento de Gestión del Curso (ITMAZ-AC-PO-004)
- c) Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y expedición de Cédula Profesional.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 22 de 34

- d) Los requisitos no establecidos por el Cliente, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ITMAZ-VI-PO-001), la promoción cultural y deportiva (ITMAZ-VI-PO-003).
- e) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en los relacionados con el cumplimiento del Servicio Social (ITMAZ-VI-PO-002).
- f) Los requisitos reglamentarios se encuentran: en Instructivos, Manuales y Reglamentos emitidos por el SNEST, como el Reglamento Escolar de los Institutos Tecnológicos.
- g) Para brindar el servicio del Centro de Información se cuenta con el Instructivo de Trabajo ITMAZ-AC-IT-004 Instructivo de Trabajo para la prestación de servicios en el centro de información.
- h) Se podrán adicionar requisitos necesarios para la presentación del Servicio Educativo, como en el caso de las Políticas de Uso de Las Instalaciones, Deportivas, aulas y Laboratorios.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con los Productos.

Los departamentos Académicos en el Instituto Tecnológico de Mazatlán revisan los requisitos relacionados con el Servicio Educativo, a través, de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al estudiante al inicio de cada periodo escolar.

Los Planes y Programas de Estudio son revisados por la DGEST mientras que los planes de especialidad son responsabilidad del Instituto Tecnológico de Mazatlán esta revisión se hace antes de proporcionar el Servicio Educativo.


- a) Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudio.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la carga académica y el contrato con el estudiante, expresados previamente, están resueltas

La División de Estudios Profesionales mantiene, como registro de calidad el formato de carga académica, realizada de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador de Carrera.

Cuando las especificaciones o requisitos de los productos sufran alguna modificación, el Instituto Tecnológico de Mazatlán se asegura que la documentación pertinente y relacionada es modificada y que el personal que interviene es consciente de los cambios, además del compromiso de difundir los cambios efectuados.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 23 de 34

7.2.3. Comunicación con el Cliente

El Instituto Tecnológico de Mazatlán determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Clientes relativa a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: cursos de inducción a estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, colocados en lugares visibles de la organización, así como la pagina web del instituto Tecnológico de Mazatlán (www.itmazatlan.edu.mx).
- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la carga Académica requerida por el Cliente, así como el contrato en el caso que sea necesario.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas mediante la operación de los procedimientos del SGC para la Evaluación Docente (ITMAZ-CA-PO-005) y Atención de Quejas y Sugerencias (ITMAZ-CA-PO-001).

7.3. Diseño y Desarrollo

El Instituto Tecnológico de Mazatlán realiza el Diseño y Desarrollo de los módulos de especialidades conforme a la normatividad aplicable en su caso, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma.

7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo

El Instituto Tecnológico de Mazatlán por medio de una convocatoria de la Subdirección académica a los Departamentos académicos y a las academias, conforme a la pertinencia, objetivos de la carrera, perfil del egresado y los Planes y Programas de Estudio en reuniones de academia, determinan las materias del bloque de especialidad.


7.3.2. Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.

La especialidad determina:

- a) Los requisitos funcionales y desempeño definidos en la metodología para la revisión curricular.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 24 de 34

- b) Requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Secretaría de Educación Pública y en los Documentos de lineamientos para el diseño de la especialidad.
- c) Se mantiene información de diseños previos y similares.
- d) Entre otro requisito esencial para el diseño y desarrollo de la especialidad se requiere un estudio de necesidades del entorno, para determinar su pertinencia.

7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del Diseño y Desarrollo de los bloques de especialidad se proporcionan permitiendo la verificación respecto a los elementos de entrada.

- a) En las reuniones de academia se revisa que cumplan los requisitos de entrada del diseño y desarrollo y se les da seguimiento.
- b) Las características de la especialidad debe ser empático con los Planes y Programas de Estudio, además de pertinentes.

7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo

Para la especialidad se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado evaluando la capacidad del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos conforme al seguimiento curricular de las academias.

7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo


La verificación del diseño y desarrollo de la especialidad lo realizan los Departamentos Académicos en coordinación con las academias mediante los lineamientos para esta actividad.

7.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo

La Validación del Diseño y Desarrollo se realiza de acuerdo con lo planificado, asegurandose que los Planes y Programas de Estudio son capaces de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto, se realiza la validación antes de la entrega e implementación de la especialidad. Esto ocurre en las reuniones de academia de evaluación curricular.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 25 de 34

7.3.7. Control de los cambios de Diseño

El Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo de los Planes y Programas de Estudio se identifican mediante los registros correspondientes durante la reunión de seguimiento curricular donde se presentan los cambios enviados a la DGEST mediante el oficio correspondiente, dando respuesta del registro emitido para el efecto.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de Compras

El Instituto Tecnológico de Mazatlán se asegura que los productos para la realización del Proceso Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la Orden de Compra (ITMAZ-AD-FO-05), Requisiciones de Bienes y Servicios (ITMAZ-AD-FO-03) y son verificadas en forma física en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios, a su entrega firma la entrada y salida simultanea de almacen de conformidad verificando las especificaciones del bien quien solicita.

Los productos adquiridos, son principalmente artículos de consumo como lo son papelería, útiles de escritorio, reactivos de laboratorio, material de limpieza y mantenimiento, lo que sustancialmente no son productos que impactan la realización del producto, los proveedores son controlados conforme una Selección de Proveedores de Bienes y/o Servicios, dadas las características del mercado en el área de influencia; los niveles y alcances de los controles de los proveedores varían en su especificidad, se mantienen registros para la Selección de Proveedores (ITMAZ-AD-FO-01), la Evaluación de Proveedores (ITMAZ-AD-FO-02), y la reevaluación de los proveedores se realiza al principio de cada período escolar.


7.4.2. Información de Compras

Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico de Mazatlán, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta debe cubrir las siguientes especificaciones que permiten medir el grado de cumplimiento del proveedor.

a) Requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto Tecnológico de Mazatlán y en específico del usuario final.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 26 de 34

- b) Que el proveedor sea competente para la entrega oportuna y correcta de los insumos.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Departamento de Recusos Materiales y Servicios en coordinación con el área solicitante previo a la compra verifican los requisitos del bien a comprar, y comunicárselo al proveedor mediante la orden de compra.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

El Instituto Tecnológico de Mazatlán, él área solicitante del producto comprado, efectuan una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra, y firma de conformidad la entrada y salida de almacén simultanea.

7.5. Producción y prestación de los servicios


7.5.1. Control de la producción y de la prestación del Servicio Educativo.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán planifica y lleva a cabo el Servicio Educativo bajo condiciones controladas, estas condiciones 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 del Alumno (ITMAZ-AC-PO-001-03) y en cada uno de los requerimientos que se formulan en la DGEST como organo superior del Instituto Tecnológico de Mazatlán.
- b) Los instructivos de trabajo del SGC declarados en este Manual, (ver Lista Maestra de Documentos Controlados)
- c) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, Centro de Información, laboratorio de computo y talleres.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, por las características del servicio se establecen principalmente por documentos los cuales son definidos en cada área y controlados a través de medios físicos y/o electrónicos.
- e) El seguimiento y la medición del curso, se realiza por medio de la Planeación didáctica, (ITMAZ-AC-PO-004-01) y el Kardex del alumno.
- f) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante, entrega citada como una de las actividades del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITMAZ-

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 27 de 34

AC-PO-004) y el procedimiento del SGC para la operación y acreditación de las Residencias Profesionales (ITMAZ-AC-PO-007) y los posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGC para la sustentación del Acto de Recepción Profesional (ITMAZ-AC-PO-008) y para el Registro de Título y Exedición de cédula profesional (ITMAZ-AC-PO-003).

7.5.2. Validación del Proceso Educativo y de la prestación del servicio

Se excluye, y se encuentra referenciado en el apartado 3.3. del presente manual.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán identifica al Servicio educativo con la Clave del Plan de Estudios, 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 Cliente.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán cuida los bienes propiedad del Cliente mientras estén siendo utilizados por el mismo. Estos bienes pueden ser el título profesional y cédula profesional, así como su nombre y confidencialidad de sus datos personales. Los controles para la protección y salvaguarda de estos bienes, es a través del expediente del estudiante que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares.

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


7.5.5. Preservación del Servicio Educativo.

Se excluye la presente para el Instituto Tecnológico de Mazatlán, (ver apartado 3.3 del presente Manual)

7.5.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 28 de 34

Se excluye la presente para el Instituto Tecnológico de Mazatlán, (ver apartado 3.3 del presente Manual)

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad del Proceso Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo, la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITMAZ-AC-PO-004) y con el cumplimiento de los indicadores en Plan Rector de Calidad.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Procedimiento del SGC para Auditorías Internas (ITMAZ-CA-PG-003) y mediante la revisión por la Dirección.
- 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, tomando acciones preventivas y correctivas y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán selecciona las técnicas que se requieren de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, Resultado de los indicadores y en aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.


8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del Cliente

El Instituto Tecnológico de Mazatlán realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y/o Segurencias (ITMAZ-CA-PO-001), Auditorías de Servicios (ITMAZ-CA-PO-002) y Evaluación Docentes (ITMAZ-CA-PO-003).

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 29 de 34

8.2.2. Auditoría Interna.

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

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

El Instituto Tecnológico de Mazatlán planifica sus auditorías integrándolas en el programa de trabajo anual del SGC 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 metodología, en el Procedimiento del SGC para Auditorías Internas (ITMAZ-CA-PG-003) mismo que define la selección de 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

El Instituto Tecnológico de Mazatlán 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 (ITMAZ-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 en la Revisión por la Dirección. Se comparan los resultados obtenidos contra los planificados y cuando no se alcanza la eficacia planeada se realizan Acciones Correctivas o Preventivas según sea conveniente conforme a los procedimientos del SGC declarados ITMAZ-CA-PG-005 e ITMAZ-CA-PG-006.


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 (ITMAZ-AC-PO-004) y en la acreditación de las carreras del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del estudiante en la Revisión por la Dirección.

En cada área del Instituto Tecnológico de Mazatlán, se han establecido los métodos para el seguimiento del Servicio Educativo, de forma tal que se puede conocer el estado de las

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 30 de 34

acciones emprendidas y la operación de los procesos, las cuales se integran en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

8.3. Control del Servicio No Conforme

Para fines operativos el Servicio No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo aplicando el Procedimiento del SGC para el Control del Servicio No Conforme (ITMAZ-CA-PG-004).

La forma en como se controla se especifica en el procedimiento para el SGC Control de Servicio No Conforme (ITMAZ-CA-PG-004) con el fin de prevenir su uso no intencionado.

El Instituto Tecnológico de Mazatlán, a efecto de prevenir un Servicio No Conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con los Planes de Calidad.
- b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión del Servicio No Conforme, se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Calidad.

Siendo el Subdirector(a) correspondiente o el Director(a) del Instituto Tecnológico de Mazatlán, quienes de acuerdo a sus facultades, podrán liberar un Servicio No Conforme.

- c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Servicio No Conforme (ITMAZ-CA-PG-004).

Se mantienen registros del Servicio No Conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento.


8.4. Análisis de Datos

El Instituto Tecnológico de Mazatlán 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 Revisión por la Dirección.

Se incluye la información sobre:

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 31 de 34

- a. La satisfacción del Cliente, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías del Servicio y la atención al buzón de quejas y sugerencias.
- b. La conformidad de los requisitos de los productos, con la revisión del cumplimiento del Plan de Calidad, los Planes y Programas de Estudio y el Contrato con los Estudiantes.
- 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, integrados en el Catalogo de proveedores.

8.5. Mejora.

8.5.1. Mejora Continua

En el Instituto Tecnológico de Mazatlán se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través 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 o Acciones Preventivas, y la revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

8.5.2. Acciones Correctivas


El instituto Tecnológico de Mazatlán toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

El instituto Tecnológico de Mazatlán ha establecido en su procedimiento del SGC para las Acciones Correctivas (ITMAZ-CA-PG-005) lo siguiente:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas de los alumnos)
- b) La determinación de las causas de las no conformidades
- c) La evaluación para adoptar acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 32 de 34

- d) La determinación de la(s) accione(s) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia.
- f) La revisión de la acción para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir.

8.5.3. Acciones Preventivas


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

El Instituto Tecnológico de Mazatlán ha establecido en el procedimiento para realizar Acciones preventivas (ITMAZ-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 para prevenir una posible no conformidad.
- d) Registrar los resultados de las acciones preventivas realizadas.
- e) Revisar las acciones preventivas realizadas.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 33 de 34

9. GLOSARIO

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

ALTA DIRECCIÓN: En el ámbito del Instituto Tecnológico de Mazatlán: Director(a), tres Subdirectores(as), el Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, estos dos últimos como staff.

ÁREAS: Dirección, Subdirecciones y Departamentos del Instituto Tecnológico de Mazatlán.

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).

CARGA ACADÉMICA: Documento donde se especifica la formación profesional del Estudiante de cada semestre, mediante el cual el Instituto Tecnológico Mazatlán se obliga a prestar el Servicio Educativo y el Estudiante se compromete a respetar los lineamientos del SNEST,

CLIENTE = ESTUDIANTE: Persona que recibe el Servicio Educativo, inscrita en el Instituto Tecnológico de Mazatlán.

COMITÉ DE CALIDAD: Es el responsable de la Instalación, despliegue y mantenimiento de los Sistemas de Calidad e Innovación.

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


CORRECCIÓN: Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DGEST: Dirección General de Educación Superior Tecnológica.

DIRECTIVOS: Director(a), Subdirectores(as) y Jefes(as) de Departamentos del Instituto Tecnológico de Mazatlán.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Manual de Calidad	Código:ITMAZ-CA-MC-001
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 34 de 34

DOCUMENTOS EXTERNOS: Todos aquellos documentos como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera del Instituto Tecnológico de Mazatlán y que son utilizados por el mismo.

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

INDICE DE EGRESO: Término utilizado para nombrar al indicador que se calcula al dividir el número de egresados pertenecientes a una generación en un tiempo límite de doce semestres, entre el número de alumnos inscritos al inicio de ese periodo específico.

EFHEx: Educación, Formación, Habilidad y Experiencia de los colaboradores del Instituto Tecnológico de Mazatlán obtenida durante su desempeño profesional y docente.

EVALUACIÓN: Método cuantitativo mediante el cual se acredita el logro de las competencias 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 el Instituto Tecnológico de Mazatlán.

HABILIDAD: Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

Fecha de Elaboración: 01 de marzo del 2012	Fecha de Revisión: 24 de mayo del 2012	Fecha de Aprobación: 5 de julio del 2012
---	---	---

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.