
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 1 de 30</b>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Ing. Armando García Echeverría</b> Representante de la Dirección del Instituto Tecnológico de Zitácuaro	<b>Ing. Armando García Echeverría</b> Subdirección de Planeación y Vinculación	<b>M.C. David Rafael Trigueros Cazares</b> Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>17 de Marzo de 2017</b>	<b>17 de Marzo de 2017</b>	<b>17 de Marzo de 2017</b>

<b>Cambios de esta versión</b>		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	21 de febrero de 2011	Se implementa la versión individualizada del SGC de Instituto Tecnológico de Zitácuaro, conforme a la norma ISO 9001:2008
2	06 de Enero de 2012	Se agrega en el punto 7.5.1 inciso e) Formato de Planeación del Curso y Avance Programático por Competencias (ITZIT-AC-PO-004-09)
3	21 de Enero de 2013	Se modifica en la documentación del SGC el logotipo de la Secretaria de Educación Pública y logotipo del Instituto Tecnológico de Zitácuaro
4	19 de Mayo 2014	Se comparte responsabilidad del procedimiento de ambiente de trabajo ITZIT-AD-PO-003 el departamento de Recursos Materiales y Servicios y Recursos Humanos
5	01 de Octubre 2014	Se actualiza en la documentación del SGC, el logotipo de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica a Tecnológico Nacional de México
6	17 de Marzo 2017	Se modifica el Instructivo de Trabajo para la Realización de Compras Directas (ITZIT-AD-IT-01), mejorando el proceso para su gestión.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 2 de 30</b>


## 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
6. Gestión de los Recursos
  - 6.1 Provisión de los recursos
  - 6.2 Recursos Humanos
    - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.
  - 6.3 Infraestructura
  - 6.4 Ambiente de trabajo

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 3 de 30</b>

## 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
- 8.5 Mejora
  - 8.5.1 Mejora continua
  - 8.5.2 Acciones correctivas
  - 8.5.3 Acciones preventivas

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 4 de 30</b>


## 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: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 5 de 30</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico de Zitácuaro, 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 Tecnológico 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 su 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 Zitácuaro 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 (ITZIT-CA-RC-001).

### 2. Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el Manual de Organización del Instituto Tecnológico y como complemento a este se definen: Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC (ITZIT-CA-RC-002), donde se definen funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el manual de organización y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades (ITZIT-CA-RC-003), donde se muestra de forma clara, para cada uno de los procedimientos y quien o quienes son los responsables y quienes participan en ellos.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 6 de 30</b>

### 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 cédula 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 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 (ITZIT-CA-RC-005), 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 los **Lineamientos Académico-Administrativos 2010 y 2015.**

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 7 de 30</b>

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo (ITZIT-CA-RC-005). El/La Jefe/a de Departamento Académico verifica y da seguimiento a la Gestión del Curso del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la Planeación del Curso y Avance Programático o Planeación del Curso y Avance Programático por Competencias. 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 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 a los **Lineamientos Académico-Administrativos 2010 y 2015**, 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 y aportaciones al Buzón de Quejas y Sugerencias y en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo (ITZIT-CA-RC-005).


- **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 que solicita la visita y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento ITZIT-

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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



	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 8 de 30</b>

VI-PO-001. El Centro de Información y el Centro 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.

### 3.3 Exclusiones

**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 en los planes y programas de estudio en su estructura genérica ya que se consideran como el diseño del servicio educativo y son realizados por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica, y los envía al Instituto quien los considera como un documento de origen externo controlándolos de acuerdo a los lineamientos determinados para el control de este tipo de documentos

Siendo aplicable en los módulos de especialidad que son responsabilidad del Instituto Tecnológico.

**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

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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



	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Revisión: 6</b>
		<b>Página 9 de 30</b>

documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones, título y cédula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el Procedimiento Control de Registros de Calidad (ITZIT-CA-PG-002). El Instituto Tecnológico 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, centro de cómputo, centro de Información (biblioteca), oficinas administrativas, espacios culturales y deportivos.
- 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. (ITZIT-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 (ITZIT-AD-PO-001).

## **4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**


### **4.1 Requisitos Generales**

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

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro En un enfoque de sistemas identifica procesos necesarios para el SGC y operación, se integran los 5 procesos estratégicos en uno solo denominado **Proceso Educativo**, el cual tiene como entrada los requisitos del estudiante y como productos el cumplimiento de cada uno de estos procesos y procedimientos que en su sumatoria conforman el **Servicio Educativo** los cuales son:

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 10 de 30</b>

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

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos el cumplimiento de sus indicadores establecidos para cada uno de ellos; el control de los indicadores es mediante un código de colores donde el color verde es el indicativo de cumplimiento del indicador, el color anaranjado nos indica que se encuentra 5 puntos porcentuales por debajo del indicador y requiere una acción preventiva, y el color rojo indica que el valor obtenido del indicador esta por debajo de los 5 puntos porcentuales y es necesario tomar acción correctiva.

La disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la captación de sus ingresos y su asignación conforme a su Programa Operativo Anual (POA).

La medición y el seguimiento del Proceso Educativo se controla mediante el Plan de Calidad del Servicio Educativo esquematizado en el anexo ITZIT- CA-RC-005.

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 Instructivo de Trabajo del SGC para la Tramitación del Título y Cédula Profesional ITZIT-AC-IT-001, 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 Zitácuaro incluye:

- a) El Manual de Calidad del Instituto Tecnológico de Zitácuaro se identifica con el código ITZIT-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 ITZIT-CA-PG-001 al 006 y se encuentran

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 11 de 30</b>

referenciados conforme al Anexo ITZIT-CA-RC-007 Lista Maestra de Documentos Controlados Internos.

- d) Los documentos requeridos para la operación eficaz del SGC del Instituto Tecnológico de Zitácuaro se encuentran referenciados en el anexo ITZIT-CA-RC-007 Lista Maestra de Documentos Controlados Internos.

#### **4.2.2 Manual de Calidad.**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 en el anexo ITZIT-CA-RC-007.

#### **4.2.3 Control de documentos.**

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

En el Anexo 7 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (ITZIT-CA-RC-007), en conjunto con el Anexo 8 Lista Maestra de Documentos de Origen Externo (ITZIT-CA-RC-008), 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 Zitácuaro 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 (ITZIT-CA-PG-002)


### **5. Responsabilidad de la Dirección**

#### **5.1 Compromiso de la Dirección**

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

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 12 de 30</b>

- 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.

- a) 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 (ITZIT-CA-PO-001), para Auditorías de Servicio (ITZIT-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (ITZIT-AD-PO-004)

## 5.3 Política de Calidad.

La **Alta Dirección** declara la siguiente Política de Calidad.

***El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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.***

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.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 13 de 30</b>

### **Objetivo General:**

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

### **Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):**

<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Objetivo</b>
<i>Académico</i>	Gestionar los Planes y Programas de Estudio para la formación profesional del Estudiante.
<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral de 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 y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
<i>Calidad</i>	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 (ITZIT-CA-RC-004) 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 Zitácuaro, el Modelo Educativo del Siglo XXI.

La **Alta Dirección** se asegura de que:

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 14 de 30</b>

- 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 ITZIT-CA-RC-05.
- b) El mantenimiento de la integridad del SGC se asegure y 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.

## **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 Zitácuaro, 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 (ITZIT-CA-RC-002) y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades (ITZIT-CA-RC-003) del presente Manual.

### **5.5.2 Representante de la Dirección**

El/la Directora/a del Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la página del Instituto Tecnológico, 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 realiza las revisiones del SGC del Instituto Tecnológico de Zitácuaro de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, incluyendo las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 15 de 30</b>

### 5.6.2 Información para la Revisión.

El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar el informe de datos de entrada para la Revisión por la Dirección, con base a la información proporcionada por los responsables de los procesos el cual es presentado al Director(a).

La información de entrada para la Revisión por la Dirección es:

- a) Resultados de las Auditorias
- b) Formato para la Retroalimentación del Cliente
- c) Resultado de las Auditorias de Servicio
- d) Estado de las Acciones Correctivas
- e) Estado de las Acciones Preventivas
- f) Resultados de la Encuesta de Ambiente de Trabajo
- g) Seguimiento de Revisiones anteriores
- h) Cambios propuestos para mejora del SGC

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la Revisión por la Dirección, incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- b) La mejora del Servicio Educativo en relación a los requisitos del Cliente y
- c) Las necesidades de recursos.

## 6. Gestión de los Recursos

### 6.1 Provisión de Recursos

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro provee y determina 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 las satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través del PTA, POA y Anteproyecto de Inversión


### 6.2 Recursos Humanos

El personal del Instituto Tecnológico de Zitácuaro que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación,

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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



	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 16 de 30</b>

formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo de la DGEST, del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos, siendo evidenciado en los expedientes de cada personal el cual se encuentra resguardado en el Departamento de Recursos Humanos

### **6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y Formación**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro determina la competencia del personal que afecta la calidad del servicio educativo, con apego Reglamento Interior de Trabajo de la DGEST, del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos.

Proporciona formación y actualización docente conforme el procedimiento del SGC para la actualización y formación docente (ITZIT-AD-PO-004) y al personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación por medio del Instructivo de Trabajo para la Capacitación del Personal Directivo y/o Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (ITZIT-AD-IT-002).

### **6.3 Infraestructura.**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 computo, centro de información, oficinas administrativas e instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la prestación del Servicio Educativo.
- c) Parque vehicular.


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

### **6.4 Ambiente de trabajo.**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 persona, 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 (ITZIT-AD-PO-003-01),

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 17 de 30</b>

como parte del Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo (ITZIT-AD-PO-003).

## **7. Realización del Servicio Educativo.**

### **7.1 Planificación de la Realización del Servicio Educativo**

Es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PTA, Plan de Calidad del Proceso Educativo ITZIT-CA-RC-006 y del calendario de Actividades escolares y administrativas.

En la Planificación de la realización del Servicio Educativo, el Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 estudiante.
- 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 específicas para el Servicio Educativo así como sus criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión de Curso ITZIT-AC-PO-004 y el Plan de Calidad del Proceso Educativo ITZIT-CA-RC-006.
- 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 (ITZIT-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 (ITZIT-AC-PO-001-03), y la carga académica, en donde se establecen las material que conforman el Servicio Educativo por semestre.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 18 de 30</b>

- b) Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y en la planeación del curso que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento de Gestión del Curso (ITZIT-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.
- d) Los requisitos no establecidos por el Cliente, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ITZIT-VI-PO-001), la promoción cultural y deportiva (ITZIT-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 (ITZIT-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) Se podrán adicionar requisitos necesarios para la presentación del Servicio educativo, como en el caso de las Políticas de uso del Centro de Información. Las Instalaciones, Deportivas y Laboratorios.

### **7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con los Productos**


Las Áreas Académicas en el Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 el Tecnológico Nacional de México mientras que los planes de especialidad son responsabilidad del Instituto Tecnológico esta revisión se hace antes de proporcionar el Servicio Educativo.

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

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 19 de 30</b>

El Departamento de Servicios Escolares mantiene, como registro de calidad de la revisión del formato de carga académica, realizada de conformidad entre el Estudiante y el/la Coordinador/a de Carrera.

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

### **7.2.3 Comunicación con el Cliente**

El Instituto Tecnológico 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, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: cursos de inducción a estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los/las coordinadores/as de carrera para estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, colocados en lugares visibles de la organización, así como la página web del Instituto Tecnológico de Zitácuaro.
- 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 requerido.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas mediante la operación de los procedimientos del SGC para la Evaluación Docente (ITZIT-CA-PO-005) y Atención de Quejas y Sugerencias (ITZIT-CA-PO-001)


## **7.3 Diseño y Desarrollo**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro realiza el Diseño y Desarrollo de los módulos de especialidad 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.**

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 20 de 30</b>

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 se determinan las materias del bloque de especialidad.

### **7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.**

Para los bloques de especialidad se determinan:

- a) Los requisitos funcionales y desempeño definidos en la metodología para la revisión curricular.
- b) Requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Secretaria de Educación Pública y en los Documentos de lineamientos para el diseño de los bloques de especialidad.
- c) Se mantiene información de diseños previos y similares.
- d) Entre otro requisito esencial para el diseño y desarrollo de los bloques de especialidad se requiere un estudio de necesidades del entorno.

### **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 los bloques de especialidad deben ser empáticos con los Planes y Programas de Estudio.

### **7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo**

Para los bloques de 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.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 21 de 30</b>

### **7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo**

La verificación del diseño y desarrollo de los bloques de 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, asegurándose 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 los bloques de especialidad. Esto ocurre en las reuniones de academia de evaluación curricular.

### **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 por parte del Tecnológico Nacional de México mediante el oficio correspondiente.

## **7.4 Compras.**


### **7.4.1 Proceso de Compras**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro se asegura que los productos para la realización del Proceso Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la Orden de Compra (ITZIT-AD-FO-05), Requisiciones de Bienes y Servicios (ITZIT-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 almacén 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 (ITZIT-AD-FO-01), la Evaluación de Proveedores (ITZIT-AD-FO-02), y la reevaluación de los proveedores se realiza al principio de cada período escolar.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 22 de 30</b>

Esta gestión se realiza mediante el Sistema para el Control del Programa Operativo Anual que se encuentra en el portal del Instituto Tecnológico, [http://www.itzitacuaro.edu.mx/control\\_poa/](http://www.itzitacuaro.edu.mx/control_poa/)

#### **7.4.2 Información de Compras.**

Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico, 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) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto Tecnológico.
- 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 Recursos 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, el área solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra, y firma de conformidad la entrada y salida de almacén simultánea.

### **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 planifica y lleva a cabo el Servicio Educativo bajo condiciones controladas, estas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato del

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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



	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 23 de 30</b>

estudiante (ITZIT-AC-PO-001-03) y en cada uno de los requerimientos que se formulan en la DGEST como órgano superior del Instituto Tecnológico.

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 cómputo y talleres.

d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, por las características del producto 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 del Curso y avance programático, (ITZIT-AC-PO-004-01) o Planeación del Curso y Avance Programático por Competencias (ITZIT-AC-PO-004-09) y el Kardex del estudiante.

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 (ITZIT-AC-PO-004) y el procedimiento del SGC para la operación y acreditación de las Residencias Profesionales (ITZIT-AC-PO-005) y los posteriores a la entregase establecen en los procedimientos del SGC para la sustentación del Acto de Recepción Profesional (ITZIT-AC-PO-003) y para el Registro de Título y el Instructivo de Trabajo del SGC para la Tramitación del Título y Cédula Profesional (ITZIT-AC-IT-001).

### **7.5.2 Validación del Proceso Educativo y de la Prestación del Servicio.** (se excluye ver apartado 3.3 de este Manual)

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad**


El Instituto Tecnológico identifica al Servicio educativo con la Clave del Plan de Estudios, las 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 cuida los bienes propiedad del Cliente mientras estén siendo utilizados por el mismo. Estos bienes pueden ser los siguientes documentos: original del

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 24 de 30</b>

acta de nacimiento, 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 (ver apartado 3.3 del presente Manual)

### **7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.**

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

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 Generalidades**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 (ITZIT-CA-RC-005) la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004) y con el cumplimiento de los indicadores en Plan Rector de Calidad (ITZIT-CA-RC-004)

b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Procedimiento del SGC para Auditorías Internas (ITZIT-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.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 25 de 30</b>

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 Zitácuaro 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 Segurencias (ITZIT-CA-PO-001), Auditorías de Servicios (ITZIT-CA-PO-002) y Evaluación Docentes (ITZIT-CA-PO-003).

### **8.2.2 Auditoría Interna.**

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 Zitácuaro 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 (ITZIT-CA-PG-003) mismo que define la selección de auditores/as, 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 Zitácuaro 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 (ITZIT-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

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 26 de 30</b>

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 ITZIT-CA-PG-005 y ITZIT-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 (ITZIT-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 Zitácuaro, se han establecido los métodos para el seguimiento del Servicio Educativo, de forma tal que se puede conocer el estado de las acciones emprendidas y la operación de los procesos, las cuales se integran en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

### **8.3 Control del Producto No Conforme**

Para fines operativos el Producto 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 Producto No Conforme (ITZIT-CA-PG-004).

La forma en como se controla se especifica en el procedimiento para el SGC Control de Producto No Conforme (ITZIT-CA-PG-004) con el fin de prevenir su uso no intencionado. El Instituto Tecnológico de Zitácuaro, a efecto de prevenir un Producto 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 Producto No Conforme, se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Innovación y Calidad. Siendo el Subdirector(a) correspondiente o el Director(a) del Instituto Tecnológico, quienes de acuerdo a sus facultades, podrán autorizar un Producto No Conforme.

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

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

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 27 de 30</b>

## 8.4 Análisis de datos.

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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:

- a. La satisfacción del Cliente, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías del Servicio y de la aplicación de Encuestas de Servicio.
- 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, integrada en el Catálogo de proveedores.

## 8.5 Mejora.

### 8.5.1 Mejora Continua.

En el Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 Zitácuaro toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

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

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 28 de 30</b>

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas de los estudiantes).
- 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.
- 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 a ocurrir.

### 8.5.3 Acciones Preventivas

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

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro ha establecido en el procedimiento para realizar Acciones preventivas (ITZIT-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.


## 9. GLOSARIO

Por las características del Instituto Tecnológico 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 Zitácuaro: Director(a), Subdirectores(as) y Jefes(as) de Departamento.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 29 de 30</b>

**ÁREAS:** Dirección, Subdirecciones y Departamentos Instituto Tecnológico de Zitácuaro.

**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 Zitácuaro 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 Zitácuaro.

**COMITÉ DE INNOVACIÓN Y 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 Zitácuaro y el Estudiante).

**CORRECCIÓN:** Acción 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 Zitácuaro.

**DOCUMENTOS EXTERNOS:** Todos aquellos documentos como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera del Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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 diez semestres, entre el número de alumnos inscritos al inicio de ese periodo específico.

**EXAMEN:** Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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



	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código:ITZIT-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 6</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>Página 30 de 30</b>

**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 Zitácuaro.

**HABILIDAD:** Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

**TecNM:** Tecnológico Nacional de México.

Fecha de Elaboración: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Revisión: 17 de Marzo de 2017	Fecha de Aprobación: 17 de Marzo de 2017
----------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------

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