	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 1 de 59</i>	

i.- CARÁTULA

ii.- CONTENIDO

0 INTRODUCCIÓN

0.1 PRESENTACIÓN DEL ITESCA

1 OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.2. ALCANCE

2. REFERENCIAS

2.1. NORMATIVIDAD NMX

2.2. NORMATIVIDAD ADICIONAL

2.3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA, OBJETIVOS PARA LA CALIDAD, Y COMPROMISO CON LA CALIDAD

2.3.1. POLÍTICA DE CALIDAD

2.3.2. OBJETIVOS Y METAS PARA LA CALIDAD

2.3.3. COMPROMISO CON LA CALIDAD

3. DEFINICIONES

3.1. ORGANIZACIÓN DEL ITESCA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1.2. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


4.1. REQUISITOS GENERALES

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL CAPÍTULO


5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	MGC01.03
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	06 de Diciembre de 2005
Hoja		Página 2 de 59	

- 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4. PLANIFICACIÓN
- 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL
- 5.7. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL CAPÍTULO
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
 - 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS
 - 6.2. RECURSOS HUMANOS
 - 6.3. INFRAESTRUCTURA
 - 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO
 - 6.5. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL CAPÍTULO
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES E INTERESADOS
 - 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.4. COMPRAS
 - 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 7.7. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL CAPÍTULO
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1. GENERALIDADES


Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	MGC01.03
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	06 de Diciembre de 2005
Hoja		Página 3 de 59	

- 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
 - 8.4. ANÁLISIS DE DATOS
 - 8.5. MEJORA
 - 8.6. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL CAPÍTULO
- APARTADO 1

Este documento es válido solo si se ve en Sitio WEB de ITESCA

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 4 de 59</i>	

0. INTRODUCCIÓN


Este documento denominado “Manual de Gestión de la Calidad del ITESCA” forma parte de la documentación de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad que implanta el Instituto Tecnológico Superior de Cajeme (ITESCA), con el objeto de planear, controlar, asegurar y mejorar la calidad de los servicios que presta.

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en el presente documento está en cumplimiento con la norma ISO 9001: 2000, así como su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2000. Este Sistema de Gestión de la Calidad que opera el ITESCA, además del presente Manual de Gestión de la Calidad, que corresponde a su primer nivel de documentación, está soportado por una serie de procedimientos, instructivos, formatos y registros. Los procedimientos de calidad son referenciados en este documento, y los demás documentos se referencian, a su vez, en los procedimientos.

Sin embargo, como todo Sistema de Gestión de la Calidad, el objetivo del mismo no es el generar su documentación de soporte, sino su consistente implantación y mejora continua, así como el cumplimiento con la política y los objetivos para la calidad. Por lo tanto, este Manual no es más que la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad que está operando el ITESCA con el objetivo de ofrecer sus servicios de manera profesional y confiable, pero con la atención y transparencia que los clientes e interesados requieren.

Este Manual de Calidad tiene una estructura sencilla y comprensible, en el cual los elementos introductorios al sistema de calidad se presentan de manera simple y directa, y los elementos descriptivos sobre el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad, se presentan siguiendo el orden conforme a la norma e indicando la manera en que el instituto cumple con ellos. Sin embargo, para cada requisito de la norma, se añade un

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 5 de 59</i>	

párrafo adicional, en el cual se listan los procedimientos derivados de ese capítulo del Manual.

0.1. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME.


El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme fue creado por Decreto en noviembre de 1996 e inició actividades el 25 de agosto de 1997. La oferta educativa está conformada por siete carreras a nivel Licenciatura, que se listan a continuación:

- Arquitectura
- Ingeniería en Sistemas Computacionales
- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería Electrónica en Telemática
- Ingeniería Industrial en Manufactura
- Licenciado en Administración en :
 - Empresas Turísticas y
 - en Negocios Internacionales

Adicionalmente, cuenta con tres Maestrías propias, la primera en Ciencias de la Ingeniería Industrial, la segunda en Ciencias de la Educación y la tercera en Ciencias en Ingeniería Mecatrónica, la Especialización en Docencia y la especialización en Ingeniería Mecatrónica, dos Posgrados en convenio: Maestría en Arquitectura y Maestría en Informática Aplicada, diversos cursos de Capacitación, Extensión Universitaria, Investigación (Científica y Tecnológica) y Educación Continua.

El Sistema de Institutos Tecnológicos Descentralizados al cual pertenece el ITESCA mantiene una filosofía propia. La educación superior tecnológica pretende ampliar la base científica nacional a través de desarrollar un sistema educativo que mejore la calidad, la

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 6 de 59</i>

pertinencia y la equidad, e impulse la capacidad de investigación y el desarrollo tecnológico.

Su propósito es responder de manera decidida a la modernización de la planta productiva con egresados de la más alta calidad y competitividad en el ámbito científico y tecnológico; con una educación integral que los faculte y potencie para el óptimo desarrollo personal, familiar y comunitario.

Su orientación se enfoca principalmente al análisis, interpretación, uso y aplicación de la información y los conocimientos, combinándolos con un balance adecuado de habilidades que les propicie la buena comunicación, creatividad, el sentido crítico y les facilite el desarrollo de actitudes favorables hacia la honestidad, el nacionalismo, la responsabilidad y la calidad.


Funciones de la Educación Superior Tecnológica

Las instituciones pertenecientes al Sistema de Educación Superior Tecnológica, realizan básicamente las funciones de docencia, investigación, extensión y difusión de la cultura. Se llevan a cabo acciones de planeación y evaluación, normatividad, administración, financiamiento y vinculación con los sectores sociales y productivos en apoyo a las funciones básicas.

Debido a la naturaleza e importancia de estas actividades, con la finalidad de sustentar y orientar su propio sistema de calidad, el ITESCA ha identificado a los interesados en cuanto a la confiabilidad, eficiencia, transparencia y profesionalismo con la que este organismo presta sus servicios, los cuales se listan a continuación:

- Secretaría de Educación Pública a nivel Federal.
- Secretaría de Educación y Cultura a nivel Estatal.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 7 de 59</i>

- Municipio de Cajeme, a nivel local.
- Miembros de la Junta Directiva y Patronato;
- Alumnos;
- Clientes de Servicios de Capacitación y Asesoría;
- Directivos, personal académico, administrativo y de servicios;
- Sectores Productivos y Social del área de influencia;
- Proveedores;

Por lo tanto, una vez identificados estos interesados, ITESCA ha dirigido sus esfuerzos para esclarecer sus necesidades y expectativas relacionadas con la calidad de los servicios prestados, para que sean tomados en cuenta en el desarrollo y establecimiento de los elementos centrales de su sistema de calidad.

Los elementos estratégicos básicos que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad del instituto son los siguientes:

MISIÓN

Es misión del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme:

“La formación integral de individuos críticos y autorregulados; con conciencia social y nacionalista; para convertirse en profesionales de alta calidad académica y moral.

Contribuir a la generación del conocimiento a través de la docencia, la investigación y la extensión.

Garantizar las condiciones y oportunidades para el desarrollo y la superación constante de su personal”.

VISIÓN

“Ser la mejor Institución de Educación Superior a nivel regional”.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--


	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 8 de 59</i>	

PRINCIPIOS

Para realizar su misión, el ITESCA sustenta su quehacer académico en los siguientes principios:

- **Calidad.** La búsqueda de la calidad es inherente a todo acto educativo, en tanto que todo proceso de conocimiento es mecanismo de avance y perfeccionamiento con las máximas cualidades a que potencialmente puede aspirarse en un momento histórico determinado. Lo que es esencial a la educación se convierte por tanto, en principio fundamental que sustenta las acciones del trabajo académico institucional.
- **Innovación.** Característica que perfila y diferencia al ser humano en su capacidad de innovar, lo que significa transformar a partir de la acumulación histórica pero poniendo ingenio y capacidad creativa para mejorar cualitativamente el ser y su entorno.
- **Pluralidad.** Las instituciones de educación superior son espacio para la crítica, el análisis y la confrontación de ideas, así surge el conocimiento y, por tanto, se desarrolla la creatividad, la imaginación y la búsqueda.
- **Respeto.** Dentro de un ámbito plural y diverso, el respeto es inherente al ser social, que se identifica a sí mismo y se confronta con los demás, para sumar y crear en conjunción nuevas ideas y nuevos espacios de pensamiento y acción.
- **Vinculación.** El ITESCA como institución educativa encuentra su realización plena al trascender sus límites institucionales para interactuar con los sectores y actores del medio social en que se encuentra inmerso. A través de sus funciones de docencia, investigación y promoción de la cultura, se vincula con el medio social, recibe de él sus demandas o necesidades, analiza con rigor científico los fenómenos y aporta conocimiento, tecnología y cultura para transformar a la sociedad en su conjunto.
- **Flexibilidad.** En un entorno cambiante y globalizado la capacidad de adaptación es importante, por ello el ITESCA se reconoce como una institución flexible en sus procesos y programas.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--


	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 9 de 59</i>

VALORES

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme se caracteriza por enmarcar sus acciones en los siguientes valores:

- **Compromiso** con las autoridades, sociedad, los padres de familia y los estudiantes para cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades.
- **Honestidad** expresada en cada una de las acciones, procesos e información.
- **Colaboración** y trabajo en equipo entre los miembros de la institución y de ésta con otros organismos para alcanzar metas de beneficio común.
- **Responsabilidad** en el cumplimiento de los objetivos y desarrollo de estrategias exitosas.
- **Liderazgo** manifestado en su posicionamiento como institución de educación superior en la región y fortaleciendo en el personal y los estudiantes los rasgos de liderazgo necesarios para su desempeño.
- **Innovación** en las áreas tecnológicas, académicas y administrativas que nos permitan satisfacer los vertiginosos cambios del contexto.
- **Tolerancia** a las diferencias de ideología y acción que integran el universo del conocimiento, ciencia, tecnología y humanidades.
- **Superación** constante que nos permita contar con una planta laboral capacitada y dispuesta a esforzarse por consolidar nuevas oportunidades para alumnos, egresados y comunidad.
- **Trabajo** y esfuerzo aplicados a las actividades diarias que forman paso a paso el camino hacia el logro de los objetivos institucionales.
- **Lealtad** hacia la filosofía institucional que más que un compromiso de trabajo es una forma de vida de calidad y con calidez.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 10 de 59</i>

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


El presente Manual de Calidad ha sido emitido para comunicar la política, los objetivos de calidad y el compromiso con la calidad que ha adquirido el ITESCA, así como las características básicas de su Sistema de Gestión de la Calidad, como son su estructura, sus funciones y responsabilidades, la designación del representante de la Dirección General, la identificación de los requisitos con los que debe cumplir dicho sistema, así como la descripción de la manera como este organismo cumple con cada uno de esos requisitos identificados.

Este documento conforma el primer nivel de documentación del sistema de calidad del ITESCA, por lo que se pretende sea una referencia clara del propio Sistema de Gestión de la Calidad, que soporte las actividades de la institución para cumplir con la política de calidad y alcanzar sus objetivos de calidad, un elemento básico para la capacitación de todo su personal, así como del subcontratado, la referencia primaria para el desarrollo de las auditorías internas y externas al propio sistema de calidad, así como la sustentación de la calidad y confiabilidad en las operaciones del instituto.

1.2. ALCANCE

Este Manual cubre Actividades Académicas que llevan a la formación de profesionales de nivel Licenciatura y Posgrado, Capacitación, Extensión universitaria, Investigación (Científica y Tecnológica), Educación Continua y Actividades Administrativas del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 11 de 59</i>

2. REFERENCIAS

2.1. NORMATIVIDAD NMX

Para el desarrollo del sistema de calidad del ITESCA, se consultaron y utilizaron elementos de los documentos que se listan a continuación.


- 2.1.1. NMX-CC-9001-IMNC-2000: "Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos".
- 2.1.2. NMX-CC-9000-IMNC-2000: "Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario"
- 2.1.3. NMX-CC-9004-IMNC-2000: "Sistema de Gestión de la Calidad – Recomendaciones para la mejora del desempeño".
- 2.1.4. NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002: "Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental"
- 2.1.5. NMX-CC-10013-IMNC-2002: "Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad".

2.2. NORMATIVIDAD ADICIONAL

Adicionalmente se considera la aplicación de todos los documentos reglamentarios del ITESCA, que se listan a continuación:


- 2.2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.2.2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.
- 2.2.3. Ley Orgánica del poder Ejecutivo del Estado de Sonora.
- 2.2.4. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios.
- 2.2.5. Ley de Planeación del Estado de Sonora.
- 2.2.6. Ley de Obras Públicas del Estado de Sonora.
- 2.2.7. Ley General de Bienes del Estado de Sonora.
- 2.2.8. Ley del Servicio Civil para el Estado de Sonora.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 12 de 59</i>	

- 2.2.9. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios, Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal.
- 2.2.10. Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público Estatal.
- 2.2.11. Ley General de Educación.
- 2.2.12. Ley de Educación para el Estado de Sonora.
- 2.2.13. Decreto que crea el Instituto Tecnológico Superior de Cd. Obregón, de fecha 25 de noviembre de 1996.
- 2.2.14. Decreto que reforma la denominación del Instituto Tecnológico de Cd. Obregón, de fecha 2 de marzo de 1998
- 2.2.15. Modelo Educativo del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme
- 2.2.16. Reglamento Interior del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme.
- 2.2.17. Manual de Organización.
- 2.2.18. Reglamento Escolar
- 2.2.19. Reglamento Interior del Patronato
- 2.2.20. Reglamento Interior de la Junta Directiva
- 2.2.21. Reglamento de Titulación
- 2.2.22. Reglamento de Servicio Social
- 2.2.23. Reglamento de Residencias Profesionales
- 2.2.24. Reglamento de Investigación
- 2.2.25. Reglamento de Estudios de Posgrado
- 2.2.26. Reglamento de Acreditación del Requisito de Comprensión de Artículos Técnico-Científicos en el Idioma Inglés
- 2.2.27. Reglamento de Formación de Profesores
- 2.2.28. Reglamento de Viajes Académicos
- 2.2.29. Reglamento de Centro de Información

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 13 de 59</i>

2.3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD, DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y DEL COMPROMISO CON LA CALIDAD

2.3.1. POLÍTICA DE CALIDAD


Es Política de Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme:

“Ser la mejor Institución de Educación Superior en nivel regional, que contribuya al desarrollo social a través de la docencia, investigación y extensión formando profesionistas competentes, impulsores del desarrollo y cambio cultural. Crear programas y estrategias que satisfagan los requerimientos del entorno en el marco de su Decreto de Creación, Modelo educativo, Plan de Desarrollo y Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO9001 /2000 y su equivalente mexicana.”

DIRECTRICES


1. Se desarrollará, documentará, implementará y mantendrá un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001: 2000 y su equivalente mexicana, que permita a la institución operar en un ciclo de mejora continua.
2. Se promoverá que todo el personal de la institución entienda, acepte, se comprometa y desarrolle su mayor esfuerzo para lograr las intenciones globales.
3. Se aplicarán esfuerzos permanentes para que todo el personal de la institución, tanto académico como administrativo, sea competente para las funciones que desempeña, a través de un proceso continuo de capacitación, desarrollo y actualización.
4. Todos los esfuerzos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad estarán orientados a que la institución cumpla de la mejor manera sus funciones sociales para las cuales fue creada.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 14 de 59</i>	

5. Se desarrollarán y mejorarán constantemente las acciones administrativas necesarias para dar soporte al fortalecimiento de la calidad en la actividad docente.
6. Se establecerá una interrelación estrecha con la Dirección General de Institutos Tecnológicos Descentralizados de la Secretaría de Educación Pública, para clarificar, aplicar y mejorar los mecanismos de coordinación para la administración del modelo educativo, así como para evaluar el desempeño de la institución en relación al propio modelo y a los lineamientos de la Dirección General.
7. Se fortalecerán los vínculos y la coordinación con la Secretaría de Educación y Cultura para propiciar que las actividades y los proyectos estratégicos institucionales contribuyan al cumplimiento del Plan Estatal de Desarrollo.
8. Se establecerán y mejorarán continuamente la comunicación y coordinación con las instituciones de educación media superior y superior de la región para propiciar la colaboración, intercambio y desarrollo del sistema educativo.
9. Estimular acciones de colaboración con instituciones educativas del extranjero.
10. Se promoverá la aplicación de programas de sensibilización del modelo educativo y las alternativas de formación ofrecidas por este instituto.
11. Se promoverá la efectividad y eficiencia de los programas educativos que ofrece el instituto.
12. Se establecerán y mejorarán continuamente canales de comunicación con las organizaciones productivas de la región.
13. Se realizarán estudios y consultas para identificar las necesidades de capacitación en la región.
14. La oferta de los servicios de capacitación se diseñará conforme a los resultados de los estudios y consultas.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 15 de 59</i>	

15. Se promoverá la participación en programas de desarrollo comunitario.
16. Se coordinarán eventos culturales y técnicos que apoyen el desarrollo de la región.
17. Se fortalecerá permanentemente la vinculación escuela-empresa
18. Fortalecer los programas de desarrollo tecnológico e investigación encaminados a la solución de problemas y el desarrollo de la región y el país.

Emitida por el **M. I. SERGIO PABLO MARISCAL ALVARADO**, Director General del ITESCA

2.3.2. OBJETIVOS Y METAS PARA LA CALIDAD

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme ha establecido sus objetivos y metas de calidad considerando los parámetros que reflejen el desempeño de la institución. Los objetivos de calidad identificados por el ITESCA deberán ser alcanzados en el año 2006 y son los siguientes:

- Incrementar la eficiencia terminal al 40%.
- Disminuir el índice de reprobación al 20%.
- Incrementar el índice de titulación al 70%.
- Mejorar la calificación obtenida de la evaluación de los clientes.

Para complementar la información relativa a los objetivos de calidad se presenta la siguiente tabla:

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 16 de 59</i>	


PARÁMETRO		OBJETIVO	METAS	
			2004	2006
Eficiencia terminal	Alumnos egresados de la Generación sobre Alumnos que ingresaron en la misma x 100	Incrementar	20%	40%
Índice de reprobación	Suma de reprobaciones totales sobre total de participaciones en materias x 100	Disminuir	23%	20%
Titulación	Total de alumnos titulados sobre Total de alumnos egresados x 100	Incrementar	65%	70%
Evaluación del cliente	Calificación promedio de instrumento de evaluación aplicado	Mejorar a partir de evaluación inicial	80%	85%

2.3.3. COMPROMISO CON LA CALIDAD

“El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme se compromete, por conducto de su Dirección General, mandos superiores, medios y de todo su personal, a canalizar y realizar los esfuerzos necesarios para documentar, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad en esta institución, para obtener la mayor eficacia en el cumplimiento de las metas educativas de esta institución, así como la mayor eficiencia en el uso de sus recursos, reconociendo la importancia del cumplimiento de cada uno de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, hacia todos los interesados en el desempeño del instituto.”

Emitida por el M.I. SERGIO PABLO MARISCAL ALVARADO, Director General del ITESCA

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 17 de 59</i>	


3. DEFINICIONES

Para los fines de este Manual de Aseguramiento de la Calidad se aplican las definiciones contenidas en la norma siguiente: NMX-CC-9000-IMNC-2000: “Sistemas de Gestión de la Calidad – Vocabulario y Lineamientos”.

Asimismo, en relación con términos específicos utilizados en este Manual, se utilizan las siguientes definiciones:

1. **Bitácora de cambios:** Registro de cambios efectuados en el Manual de Calidad y en los procedimientos e instructivos.
2. **Comité de Calidad:** Grupo conformado por representantes de las diversas áreas del instituto, designados por el director, para operar como apoyo técnico de la Dirección General, y como órgano colegiado para la planificación de la calidad, así como para la proposición, análisis y toma de decisiones sobre elementos del sistema de calidad.
3. **Extensión Universitaria:** Es un proceso de comunicación entre la Universidad y la Sociedad, basado en el conocimiento científico, tecnológico, cultural, artístico, humanístico, acumulado en la institución y en su capacidad de formación educativa, con plena conciencia de su función social
4. **Capacitación:** Proceso didáctico que consiste en proporcionar las herramientas teóricas y prácticas para adquirir, mantener, reforzar y actualizar conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias requeridas para su buen desempeño en sus ámbitos de trabajo.
5. **Educación Continua:** Principio organizador de la educación que pretende hacerla llegar en todos sus niveles y modalidades, a toda la población, a lo largo de toda la vida, con la colaboración de los diversos sectores, instituciones y agentes
6. **Investigación:** Es el proceso creativo para explicar fenómenos, sobre la base de hechos anteriores y de hipótesis coherentes, y que busca generar nuevo conocimiento o explicar el ya existente.

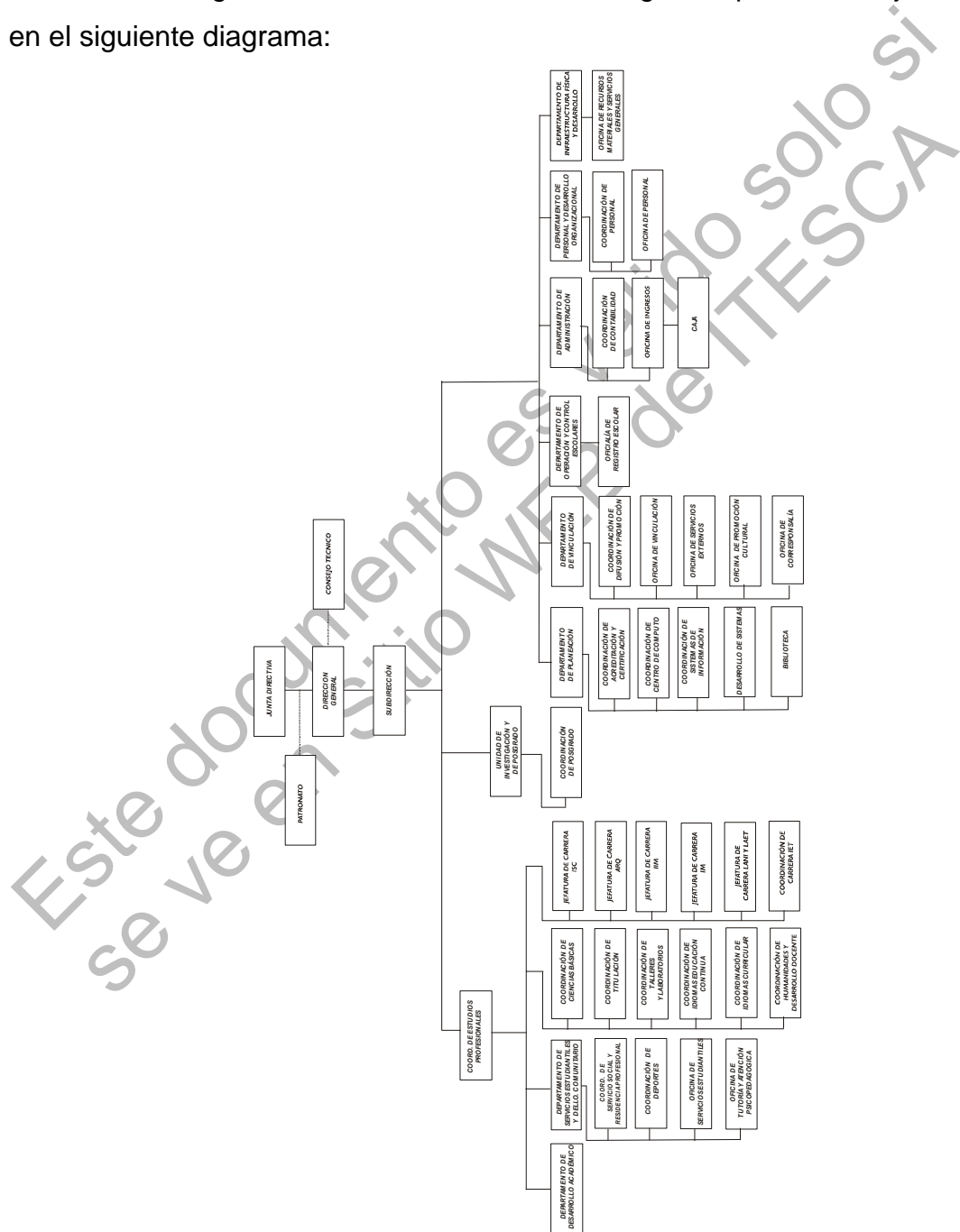
Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Clave: <i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA		Emisión: <i>06 de Diciembre de 2005</i>
			Hoja: <i>Página 18 de 59</i>


3.1. ORGANIZACIÓN DEL ITESCA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme se presenta en el siguiente diagrama:



Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 19 de 59</i>	

3.1.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Dentro de este esquema organizacional, la responsabilidad y autoridad requeridas para la Gestión de la calidad se describen a continuación:


DIRECTOR GENERAL

- a) Tiene la responsabilidad primaria sobre el Sistema de Gestión de la Calidad del ITESCA;
- b) Establece el Compromiso hacia la calidad;
- c) Emite la Política de Calidad;
- d) Aprueba los Objetivos de Calidad;
- e) Designa al Representante de la Dirección;
- f) Preside el Comité de Calidad del ITESCA;
- g) Dirige la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección;
- h) Aprueba los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del ITESCA: Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

- a) Administra el sistema de calidad en representación del Director General;
- b) Se encarga de la difusión de la política de calidad y se asegura de que ésta, es entendida en todos los niveles y funciones;
- c) Actúa como Secretario del Comité de Calidad;
- d) Coordina el desarrollo de los documentos de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad;
- e) Revisa los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad, en su proceso de aprobación;
- f) Coordina el control de los documentos de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad;

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 20 de 59</i>	

- g) Coordina el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad;
- h) Coordina el programa de auditorías internas del ITESCA;
- i) Representa al ITESCA en los procesos de auditorías externas a los que esté sujeto el instituto.


MIEMBROS DEL COMITÉ DE CALIDAD

- a) Participan activamente en las reuniones de dicho comité y en la toma de consensos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad del instituto;
- b) Participan en los equipos de documentación de soporte del sistema;
- c) Participan en los equipos de mejora del propio sistema;
- d) Participan en las revisiones del sistema por la Dirección General.

JEFES DE ÁREA

- a) Dirigen la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en sus respectivas áreas;
- b) Participan como líderes de sus áreas en los programas de capacitación, formación y calificación;
- c) Participan como líderes de sus áreas en la identificación de necesidades de recursos relacionados con el sistema;
- d) Dan el visto bueno a las no conformidades documentadas en sus respectivas áreas;
- e) Inician las acciones correctivas relacionadas con las no conformidades documentadas en sus respectivas áreas;
- f) Atienden las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad, tanto internas como externas, ejecutadas en sus áreas;
- g) Presentan al Comité de Calidad propuestas de acciones preventivas.
- h) Realizan funciones que apoyan a los Subdirectores, Jefes de División y Jefes de Unidades en ausencia de ellos.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 21 de 59</i>	

JEFES DE DEPARTAMENTO

- a) Coordinan en sus respectivos departamentos la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Apoyan en el control de documentos y de registros del sistema;
- c) Documentan las no conformidades en sus respectivos departamentos;
- d) Aplican las acciones correctivas y verifican su efectividad;

RESPONSABLES DE EQUIPOS DE DOCUMENTACIÓN

- a) Programan y distribuyen las cargas de trabajo entre los integrantes del equipo de documentación;
- b) Integran los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad para presentarlos al comité de calidad.

3.1.3 INTEGRANTES DE EQUIPOS DE DOCUMENTACIÓN

- a) Participan activamente en los trabajos de documentación de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, investigando y documentando las mejores prácticas posibles;
- b) Cumplen con las indicaciones del responsable del equipo.


PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO

- a) Cumplen con los procedimientos e instructivos aplicables;
- b) Participan activamente en las actividades que se les indique.

AUDITORES DE CALIDAD

- a) Participan activamente en las auditorías que se le asignen;

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 22 de 59</i>	

- b) Apoyan a las diferentes áreas para cumplir de la mejor manera con los requisitos para la calidad, así como para documentar, iniciar y verificar la efectividad de las acciones correctivas;
- c) Apoyan al auditor jefe de equipo en la planificación, ejecución e informe de las auditorías.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


4.1 REQUISITOS GENERALES

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme ha establecido, documentado, implantado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y pretende mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2000 y su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2000, así como los criterios del modelo de dirección establecidos en la política de calidad.

Para esto, el instituto:

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, los cuales se han listado y documentado en diagramas de flujo,
- b) Identifica la secuencia e interacción de estos procesos, ver Apartado 1
- c) Determina también los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realiza el seguimiento, medición y análisis de estos procesos, mediante la aplicación de Auditorías Internas, Auditorías Externas y Revisiones por la Dirección

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 23 de 59</i>

- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos a través de acciones correctivas y preventivas.

El instituto gestiona estos procesos en cumplimiento con la norma ISO 9001:2000 y su equivalente mexicana, NMX-CC-9001-IMNC-2000.

En aquellos casos en que el instituto decida contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad de sus productos con los requisitos, la organización se asegura de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente está identificado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

En los capítulos del 5 al 8 se establecen los requisitos específicos del Sistema de Gestión de la Calidad identificados por el ITESCA, así como la manera en que el instituto los atiende y se asegura de su cumplimiento.


4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de Gestión de calidad del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme incluye:

- a) Declaraciones documentadas de la política y los objetivos de la calidad;
- b) Un Manual de Gestión de la Calidad;
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001:2000, los cuales serán establecidos, documentados, implementados y mantenidos;
- d) Los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; y

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 24 de 59</i>

- e) Los registros requeridos por la norma ISO 9001:2000 y las actividades de Gestión de la calidad de la organización.

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El instituto ha establecido y mantiene este Manual de la calidad, el cual incluye:

- a) El alcance del sistema de Gestión de calidad, incluyendo los detalles.
- b) La referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad; y
- c) Una descripción de la interacción de los procesos del sistema de la calidad.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Partiendo de la base de que los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben ser controlados, el instituto ha establecido tres procedimientos con los mecanismos para controlar los documentos de su sistema de calidad.

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme ha establecido en el procedimiento PGC01 los mecanismos para:

- a) Documentar, emitir y controlar el Manual de la Calidad del ITESCA;
- b) Asegurar que este documento describa de la manera más adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad y se mantenga como referencia primaria del propio sistema;
- c) Que sirva como base para el aprendizaje institucional orientado hacia la mejora continua.

En lo concerniente al resto de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, el instituto ha emitido el procedimiento PGC03, en el cual la institución indica:

- a) Cómo deben ser elaborados los documentos de su Sistema de Gestión de la Calidad, con excepción del Manual de Calidad, para que estos mantengan un formato, estructura y aplicabilidad apropiados;

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--


	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 25 de 59</i>	

- b) Cómo se deben aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su difusión;
- c) Cómo se deben revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario; y
- d) Cómo aprobarlos nuevamente.
- e) En este procedimiento se establece que el instituto elabora dos tipos de procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad; Aquellos que definen mecanismos específicos para cumplir con algunos requisitos de la norma ISO 9001:2000, que se identifican con la codificación PGC (Procedimiento de Gestión de la Calidad) y los procedimientos de soporte para la operación del instituto que se utilizan como soporte para el control de los diferentes procesos del mismo para cumplir con sus responsabilidades operativas, los cuales se identifican de acuerdo con el área de emisión, conforme a la codificación establecida en el procedimiento PGC03.

En cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, con excepción del Manual de la calidad, el procedimiento PGC04 establece los mecanismos para:

- a) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- b) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en las áreas de uso;
- c) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- d) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 26 de 59</i>

e) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

El instituto establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Para ello, ha establecido el procedimiento PGC10 con el propósito de establecer los mecanismos de control de dichos registros. En dicho procedimiento se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros, una vez que haya pasado su vida útil.

4.3 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE ESTE CAPÍTULO

Para el apropiado cumplimiento de este capítulo del Manual, se han derivado los procedimientos que se listan a continuación:

4.3.1 PGC01 "Elaboración y control del Manual de Gestión de Calidad ITESCA"

4.3.2 PGC03 "Elaboración de documentos de calidad"


4.3.3 PGC04 "Control de documentos de calidad"

4.3.4 PGC10 "Control de registros de calidad"

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 27 de 59</i>


La Dirección General del ITESCA ha establecido su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia. Las evidencias que presenta en relación a dicho compromiso son las siguientes:

- a) Presenta un comunicado a todo el personal de la organización, sobre la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes e interesados, como los legales y reglamentarios. El Director General del ITESCA emite una circular para todo el personal estableciendo este compromiso, el cual también ha sido incluido en este Manual de Calidad, en 2.3;
- b) Establece y emite la política de calidad, la cual además de otros medios de difusión utilizados, se documenta en el inciso 2.3 de este Manual;
- c) Asegura que se establecen los objetivos de calidad de la institución, los cuales también se documentan en este Manual, en 2.3;
- d) Lleva a cabo las revisiones por la Dirección General a intervalos planificados; y
- e) Asegura la disponibilidad de los recursos con base a las necesidades de cada proceso para la Gestión de la calidad. La evidencia para este punto se presenta con la fluidez con la que se administra el sistema.

Para asegurarse de cumplir con su compromiso hacia la calidad, así como para apoyarse en las actividades de planificación y en la toma de decisiones relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, el Director General del ITESCA integró el Comité de Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, el cual opera apoyado en el procedimiento PGC05.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 28 de 59</i>

La Dirección General del ITESCA se asegura de que los requisitos de los clientes y de los interesados se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Para ello, promueve la identificación de dichos clientes e interesados y la detección de sus necesidades, para que sean tomadas en cuenta para el establecimiento de los objetivos de la calidad, además de establecer el procedimiento PGC12, en el cual se establecen los mecanismos que utiliza el instituto para medir la satisfacción de sus clientes e interesados.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección General del ITESCA con la participación del personal que integra el sistema, se asegura de que la política de calidad:


- a) Es adecuada a la misión, visión, principios y valores de la institución;
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización por medio del Sitio WEB, boletines, entre otros; y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

En el procedimiento PGC02, el instituto establece el mecanismo para documentar, emitir y mantener la política de calidad.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 29 de 59</i>	

La Dirección General del instituto se asegura de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para sus servicios, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad. En el procedimiento PGC02, el instituto establece también el mecanismo para documentar, emitir y mantener los objetivos de calidad.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección General del ITESCA se asegura continuamente de que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad; y
- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

El ITESCA ha determinado que la planificación de su Sistema de Gestión de la Calidad se establezca utilizando los propios procedimientos del sistema, y en aquellos procesos en que así lo apruebe el Comité de Calidad, se documentarán planes específicos de calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme desarrolla sus actividades mediante la estructura organizacional que se indica en 3.1. Bajo esta organización, la Dirección General se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 30 de 59</i>

El ITESCA identifica y asigna las responsabilidades y delega la autoridad necesaria para la adecuada operación del Sistema de Gestión de la Calidad del instituto. Esta identificación de asignaciones se lista en 3.1.2

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL


El Director General del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme ha designado a la M. I. Guadalupe Vásquez Chávez como su representante, quien con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Informar a la Dirección General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora;
- c) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes e interesados en todos los niveles de la organización; y
- d) Actuar como enlace, por parte del ITESCA, con otras organizaciones en materia de Gestión de la Calidad.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Dirección General se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, por medio de circulares, reuniones de trabajo periódicas, memorandos e informes, boletines, sistema Intranet, entre otros, considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, se establece que toda la comunicación relacionada con la Gestión de la calidad se establezca por escrito, conforme los medios mencionados previamente, para generar las evidencias adecuadas de los esfuerzos aplicados para alcanzar los objetivos de la calidad del instituto.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 31 de 59</i>	


5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General revisa, de acuerdo con la planificación anual, el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficiencia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

En el ITESCA se considera esta revisión por la Dirección General como un elemento estratégico de gran relevancia para la organización, por lo que se ha establecido el procedimiento PGC06, en el cual se establecen las condiciones y mecanismos para efectuar las revisiones por la Dirección General, incluyendo los siguientes elementos:

- a) La información de entrada para la revisión por la Dirección General, incluyendo los resultados de auditorías, retroalimentación de los interesados, desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, estado de acciones correctivas y preventivas, estado de la política y objetivos de calidad, acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección General previas, cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora;
- b) Los resultados de la revisión, los cuales deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora de los servicios en relación con los requisitos de los clientes e interesados y aumentar la satisfacción de los clientes e interesados mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- c) La generación y mantenimiento de los registros de las revisiones por la Dirección General.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 32 de 59</i>

5.7 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE ESTE CAPÍTULO

Para el apropiado cumplimiento de este capítulo del Manual, se han derivado los procedimientos que se listan a continuación:

- 5.7.1 PGC02 “Política de Calidad, Objetivos y Compromiso”
- 5.7.2 PGC05 “Control de Reuniones del Comité de Calidad”
- 5.7.3 PGC06 “Revisión por la Dirección General”
- 5.7.4 PGC12 “Medición de la Satisfacción de Clientes e Interesados”
- 5.7.5 PGC26 “Planes de Calidad”

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS


El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para ello, el instituto ha establecido un mecanismo para detectar, presupuestar, asignar, ejercer y verificar el adecuado ejercicio de los recursos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, en el procedimiento PGC16.

6.2 RECURSOS HUMANOS

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 33 de 59</i>	

6.2.1 GENERALIDADES

Para el Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, es de gran relevancia que todo el personal que realice actividades que afecten la calidad de los servicios proporcionados por la institución, sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas a las funciones desempeñadas.

Para ello, en el procedimiento PGC19, el instituto establece el mecanismo de selección de personal.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN


El ITESCA ha establecido el procedimiento PGC14, en el cual establece los mecanismos para asegurar que el instituto:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal, tanto académico como administrativo, que realiza actividades que afectan la calidad del servicio prestado;
- b) Proporciona la formación necesaria o genera apoyos para satisfacer las necesidades;
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; y
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El instituto determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Se ha establecido el procedimiento

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 34 de 59</i>

PGC20 en lo relacionado con el mantenimiento de la infraestructura, considerando lo siguiente:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) Equipo para los procesos; y
- c) Servicios de apoyo.


6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El instituto determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios prestados. Para ello, la institución considera la influencia positiva de un adecuado ambiente de trabajo en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización.

Para la creación del ambiente de trabajo en el ITESCA, la Dirección General toma en consideración lo siguiente:

- a) Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de incrementar la participación activa que ponga de manifiesto el potencial del personal;
- b) Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo en su caso el uso de equipos de protección;
- c) Los aspectos ergonómicos;
- d) La ubicación del lugar de trabajo;
- e) La interacción social;
- f) Las instalaciones para el personal de la organización;
- g) Los aspectos físicos, como calor o frío, humedad, luz, flujo de aire, ruido y vibraciones;
- h) Los aspectos higiénicos y ecológicos.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 35 de 59</i>	

6.5 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE ESTE CAPÍTULO

Para el apropiado cumplimiento de este capítulo del Manual de Gestión de la Calidad, se han derivado los procedimientos que se listan a continuación:

- 6.5.1 PGC16 “Gestión de Recursos”
- 6.5.2 PGC19 “Selección de Personal”
- 6.5.3 PGC14 “Capacitación del personal”
- 6.5.4 PGC20 “Mantenimiento de Infraestructura”

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO


7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de los servicios suministrados. La planificación de la realización de los servicios es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La forma en que la institución realiza esta planificación, es de dos maneras complementarias. La primera es por medio de la identificación y documentación de los procesos y procedimientos operativos, así como los procedimientos de Gestión de la calidad, que le permiten establecer los controles necesarios sobre la operación del instituto.

Adicionalmente, el instituto prepara y mantiene planes de calidad relacionados con los servicios suministrados.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 36 de 59</i>

Los servicios de educación de nivel Licenciatura y Posgrado, que conforman el servicio primordial de esta Institución, se planifican anualmente en primer término (de manera genérica) y posteriormente por semestre escolar. La responsabilidad sobre esta planificación es asignada a los Jefes de Carrera y Coordinadores de Posgrado, conforme a su ámbito de atribuciones, de tal manera que al menos 30 días antes del inicio del semestre se deben tener identificadas las actividades a realizar y los recursos necesarios para la promoción y publicidad del instituto, el período de inscripción, las asignaturas y elementos académicos relacionados, entre otros.


La Jefatura de la División Académica se encarga de coordinar la planificación de las actividades del instituto, relacionadas con la prestación de los servicios de educación de Licenciatura. La Unidad de Investigación y Posgrado se encarga de coordinar la planificación de las actividades del instituto, relacionadas con la prestación de los servicios de Posgrado.

El Modelo Educativo de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, al cual se apega el ITESCA, establece los mecanismos para la identificación y planificación de las diferentes carreras, así como la currícula de las mismas.

Los Jefes de Carrera y el Coordinador de Posgrado coordinan la conformación de la planta docente requerida, la integración de todos los recursos relacionados con la docencia y dirigen la ejecución de los programas.

Los servicios de capacitación, educación continua y extensión universitaria se planifican con estrecho contacto con el cliente, para identificar claramente sus necesidades, las posibilidades del instituto para satisfacer esas necesidades, los

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 37 de 59</i>	

tiempos de ejecución, el diseño y demás elementos. El Departamento de Vinculación realiza este tipo de planificación.

Los servicios de investigación se planifican con participación del cliente, para identificar los elementos básicos del proyecto, en su caso las hipótesis, metodologías a aplicar, resultados esperados, personal involucrado, recursos aplicables, entre otros elementos. Es la Unidad de Investigación y Posgrado la que realiza este tipo de planificación.

Por medio de la identificación de estos esquemas, el instituto determina, cuando considera apropiado, lo siguiente:


- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para los servicios prestados;
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los servicios;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y prueba específica para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo; y
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y los servicios resultantes cumplen con los requisitos.

El instituto presenta el resultado de esta planificación de forma adecuada para la metodología de operación de la institución, mediante la aplicación del procedimiento PGC26.

Cuando el Comité de Calidad así lo considere, el instituto desarrollará planes de calidad para productos específicos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES E INTERESADOS

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 38 de 59</i>

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

El instituto identifica los procesos relacionados con los clientes e interesados, por un lado para dar seguimiento de su desempeño ante ellos, y por otro, para mantener las interrelaciones con ellos.

Como organización prestadora de servicios, y en particular como institución educativa, los procesos productivos están directamente relacionados con los clientes e interesados.

Con el apoyo de la Subdirección, la Dirección General del ITESCA determina los requisitos de la Secretaría de Educación Pública, por conducto de la Dirección General de Institutos Tecnológicos Descentralizados, así como de la Secretaría de Educación y Cultura. Por medio de esta misma Subdirección, se determinan los requisitos de los sectores productivos de la comunidad.


Por medio de la Jefatura de la División Académica se determinan los requisitos por parte de los alumnos.

El instituto ha establecido el procedimiento PGC17 con el cual define los mecanismos para determinar los requisitos relacionados con los productos.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

El Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, revisa los requisitos relacionados con el producto, antes de que la organización se comprometa a proporcionar el servicio y debe asegurarse de que están definidos los requisitos del producto y de que el instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Dada la

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 39 de 59</i>

naturaleza de los servicios ofrecidos por el ITESCA, no se presentan diferencias entre los requisitos del contrato o pedido. Para ello, el procedimiento PGC17 indica la manera en que se realiza la revisión de los requisitos relacionados con los productos, indicando también los registros que deben mantenerse de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

En lo relacionado a los servicios de Educación Continua y Extensión Universitaria, el Departamento de Vinculación confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación. Para el caso de los servicios de Investigación esta actividad la realizará la Unidad de Investigación y Posgrado.

Cuando se cambien los requisitos de alguna carrera, curso o programa de investigación, el responsable de la revisión se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre los servicios prestados;
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

El instituto ha definido que la Subdirección canalice la comunicación con la Dirección General de Institutos Tecnológicos y con la Secretaría de Educación y Cultura, respecto a los servicios ofrecidos y los resultados obtenidos.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 40 de 59</i>

La misma Subdirección canaliza la comunicación con los clientes de los servicios de Educación Continua, Extensión Universitaria y Servicios de Investigación.

La Jefatura de la División Académica canaliza la comunicación con los alumnos de las diferentes carreras de Licenciatura.

La Unidad de Investigación y Posgrado canaliza la comunicación con los alumnos de los programas correspondientes.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO


El ITESCA planifica y controla el diseño de los servicios que ofrece, con excepción de las Licenciaturas y Posgrados, también participa en algunas actividades relacionadas con el diseño de estos servicios, ya que esto depende de la Dirección General de Institutos Tecnológicos Descentralizados a nivel federal, y los programas son revisados cada cinco años.

De acuerdo a los servicios educativos de Educación Continua e Investigación prestados por el ITESCA, no se lleva a cabo el desarrollo de los productos, sino únicamente el diseño. El procedimiento PGC18 establece el mecanismo para el diseño de los programas de educación continua y el PGC22 el de Investigación.

Durante la planificación del diseño la organización debe determinar:

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

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 41 de 59</i>	

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño.

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO

Los procedimientos PGC18 y PGC22 establecen cómo se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y los registros que se deben mantener.

Estos elementos de entrada deben incluir:


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

Estos elementos se revisan para verificar su adecuación. Se tiene el cuidado de que los requisitos estén completos, sin ambigüedades y que no sean contradictorios.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO

Los resultados del diseño se proporcionan de tal manera que permiten la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño, y deben aprobarse antes de su liberación.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 42 de 59</i>	

Los procedimientos PGC18 y PGC22, establecen que los resultados del diseño deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño;
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto; y
- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO

En las etapas adecuadas, de acuerdo con la planificación del diseño, se realizan revisiones sistemáticas del diseño, para:


- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño para cumplir con los requisitos; e
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los procedimientos PGC18 y PGC22 establecidos por el instituto, indican que los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño que se está(n) revisando, así como los registros que deben mantenerse de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO

Los procedimientos PGC18 y PGC22 establecidos por el instituto, indican que se debe realizar la verificación del diseño, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño, así como los registros que deben mantenerse de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 43 de 59</i>	

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO

Se debe realizar la validación del diseño de acuerdo con lo planificado. Los procedimientos PGC18 y PGC22 establecen que para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada, cuando sea conocida. La validación debe completarse antes de la prestación del servicio, así como los registros que deben mantenerse de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO

Los procedimientos PGC18 y PGC22 establecidos por el instituto, indican como controlar el diseño, como deben identificarse los cambios del diseño, así como los registros que deben mantenerse. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el servicio ya prestado.


7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Por la naturaleza de los servicios prestados, se han identificado los productos o servicios que afectan a la calidad de los servicios prestados por la organización. Se han establecido los procedimientos operativos donde se definen los criterios para controlar las compras, evaluar proveedores y mantener los registros que se derivan de esta actividad.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 44 de 59</i>	

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando se considere apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos;
- b) Requisitos para la calificación del personal; y
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Los procedimientos establecen la información requerida para que el instituto efectúe las compras.

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Los procedimientos operativos establecen los mecanismos para asegurarse de que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados por el Instituto, se establecen también las disposiciones para la verificación y liberación del producto.

En caso de considerarse necesaria la verificación en las instalaciones de los proveedores, la organización establecerá las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto, como parte de la información de compra.


7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El instituto planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando se considera aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características de los servicios ofrecidos;
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario;

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 45 de 59</i>

- c) El uso del equipo apropiado;
- d) La implementación del seguimiento y medición de los procesos; y
- e) La implementación de actividades de prestación del servicio.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La organización valida aquellos procesos de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.


Dentro de las actividades realizadas por el ITESCA, los procesos que requieren ser validados son los referentes a la Verificación de la Calidad y a las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización establece las disposiciones para estos procesos en los propios procedimientos de Gestión de la calidad referentes a estas actividades incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
- b) La calificación del personal y en su caso, aprobación de equipos y;
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos;
- d) Los requisitos de los registros; y

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 46 de 59</i>	

e) La revalidación.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN

Cuando sea apropiado, la organización identifica sus servicios por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

En los servicios de educación de Licenciatura y Posgrado, la identificación de los alumnos se realiza por número de matrícula y de allí se identifican las materias, calificaciones, profesores y demás información relacionada con cada uno de ellos.

En los casos de servicios de capacitación y de educación continua, la identificación se realiza por nombre del curso y del cliente, así como de los participantes en ellos.

En los servicios de Investigación, éstos se identifican por proyecto y cliente.


Para los servicios de Extensión Universitaria, la identificación se realiza por nombre del servicio y del cliente, así como de los participantes en ellos.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

El instituto cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. Este tipo de bienes se refiere a los documentos que entregan los alumnos al inscribirse en el instituto. La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda estos bienes, los cuales son resguardados por el Departamento de Operación y Control Escolar y entregados a los alumnos al egresar.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 47 de 59</i>	

Por la naturaleza de los servicios educativos que presta el instituto, no aplica el requisito de preservación del producto. Sin embargo, para mantener la vigencia de los planes de estudio de cada carrera, estos son revisados cada cinco años por la Dirección General de Institutos Tecnológicos, con la participación de este instituto.

7.5.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

El tipo de servicios educativos que ofrece el instituto requiere de dispositivos de seguimiento y medición, por lo que le aplica este requisito de la norma ISO 9001:2000, los procedimientos asociados con esto son PGC12, PGC17, PGC18, PGC22 y PGC23. Algunos equipos de los laboratorios pueden llegar a requerir ciertos controles y calibraciones, procedimiento PGC20.

7.6 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE ESTE CAPÍTULO

Para el apropiado cumplimiento de este capítulo del Manual de Gestión de la Calidad, se han derivado los procedimientos que se listan a continuación:

7.6.1 PGC17 “Determinación y revisión de los requisitos de los clientes”

7.6.2 PGC18 “Control de diseño de programas de Educación Continua”

7.6.3 PGC26 “Planes de calidad”

7.6.4 PGC22 “Investigación”


7.6.5 PGC12 “Medición de la satisfacción de los clientes”

7.6.6 PGC23 “Seguimiento y medición de carreras”

7.6.7 PGC20 “Mantenimiento de Infraestructura”

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 48 de 59</i>	

8.1 GENERALIDADES

En este capítulo del Manual de Gestión de la Calidad, el Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, describe cómo planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad de los servicios prestados por el instituto;
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad; y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

Para asegurar la mejora continua de la calidad se ha establecido el procedimiento PGC25.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE


Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el instituto realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información a través del procedimiento PGC12. En el procedimiento se establecen estos mecanismos.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El ITESCA lleva a cabo a intervalos planificados y no mayores de doce meses, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 49 de 59</i>	

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por el instituto; y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se cuenta con un programa de auditorías, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, los alcances de las mismas, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

El instituto ha establecido el procedimiento PGC11 en el cual se definen las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de las auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros apropiados.


Los responsables de las áreas que estén siendo auditadas deben asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas de acuerdo al procedimiento PGC09.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El instituto establece métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos de la institución, incluyendo los del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 50 de 59</i>

para alcanzar los resultados planificados, para ello se ha establecido el procedimiento PGC15.

El Comité de Calidad del instituto evalúa los resultados obtenidos con los procesos establecidos. Cuando no se alcancen los resultados planificados, el propio Comité de Calidad acuerda la manera en que deben llevarse a cabo las mejoras y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad de los productos.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

El instituto mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.


En lo referente a las diferentes carreras y Posgrados ofrecidos por el instituto, este seguimiento y medición se efectúa de acuerdo al procedimiento PGC23.

En los servicios de capacitación y educación continua, esta medición se efectúa al finalizar cada uno de los cursos impartidos de acuerdo a los procedimientos PGC14 y PGC21 respectivamente.

En los servicios de investigación, la medición se efectúa de acuerdo al procedimiento PGC22.

En los procedimientos establecidos por el instituto, se indican los mecanismos para aplicar este seguimiento, así como los registros que conforman la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. En caso de que el producto requiera de

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 51 de 59</i>

liberación previa a su prestación, los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto.

En caso de que el producto requiera de liberación, la prestación del servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento PGC24.

Dicho procedimiento establece que el instituto debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:


- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable, por el cliente; y
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Indica este procedimiento los registros que deben mantenerse sobre la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

También se establece que cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Igualmente, cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 52 de 59</i>

cuando ha comenzado su uso, el instituto debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de esa no conformidad.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El instituto determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición, así como de otras fuentes pertinentes.

El procedimiento PGC13 establecido por el instituto, define el mecanismo para sistematizar el análisis de datos, para proporcionar información sobre:


- a) La satisfacción del cliente;
- b) La conformidad con los requisitos del producto;
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) Los proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

El instituto continuamente evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME		
	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 53 de 59</i>	

por la dirección. Durante la Revisión por la Dirección General, se incluyen en las conclusiones de dicha revisión, la mejora que se ha obtenido en la eficacia del sistema.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

El instituto toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir su recurrencia. Se tiene cuidado de que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se ha establecido el procedimiento PGC07 en el cual se definen los requisitos para:

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

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

El instituto determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el objeto de prevenir su ocurrencia. Se debe cuidar que las acciones preventivas sean apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El instituto ha documentado el procedimiento PGC08 para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 54 de 59</i>


- c) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas; y
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

8.6 PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE ESTE CAPÍTULO

Para el apropiado cumplimiento de este capítulo del Manual de Gestión de la Calidad, se han derivado los procedimientos que se listan a continuación:

- 8.6.1 PGC12 “Medición de la satisfacción de los clientes e interesados”
- 8.6.2 PGC11 “Auditoría interna”
- 8.6.3 PGC23 “Seguimiento y medición de carreras”
- 8.6.4 PGC21 “Educación Continua”
- 8.6.5 PGC22 “Investigación”
- 8.6.6 PGC24 “Control de Producto No Conforme”
- 8.6.7 PGC13 “Análisis de datos”
- 8.6.8 PGC07 “Acciones correctivas”
- 8.6.9 PGC08 “Acciones preventivas”
- 8.6.10 PGC09 “Manejo de no conformidades”
- 8.6.11 PGC15 “Verificación de calidad”
- 8.6.12 PGC25 “Mejora continua”
- 8.6.13 PGC14 “Capacitación del Personal”

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 55 de 59</i>	

Este documento es válido solo si se ve en el Sitio WEB de ITESCA

APARTADO 1.

INTERACCIÓN DE PROCESOS

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Clave:

MGC01.03

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DEL ITESCA**

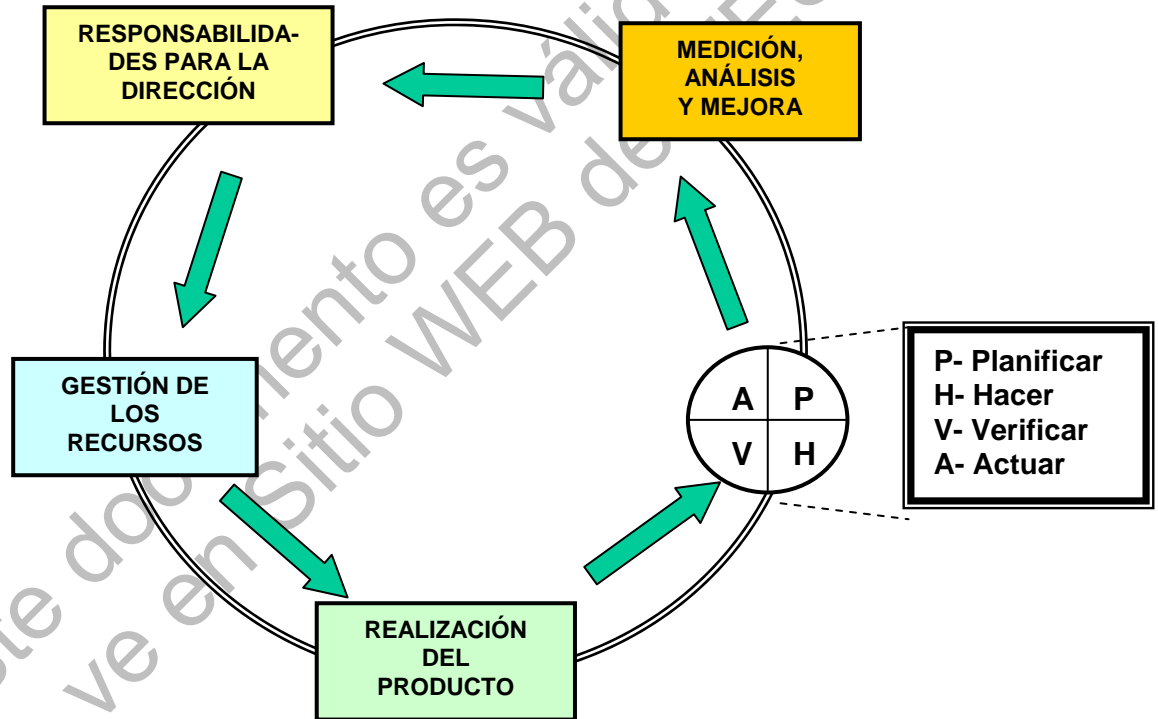
Emisión:


06 de Diciembre de
2005

Hoja

Página 56 de 59

CICLO DE MEJORA



	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 57 de 59</i>

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

MGC01-Manual de Calidad ITESCA.

PGC01-Elaboración y control del Manual de Gestión de Calidad ITESCA.

PGC02-Política de Calidad, Objetivos y Compromisos.

PGC03-Elaboración Documentos de Calidad

PGC04-Control de Documentos de Calidad

PGC05-Control de Reuniones del Comité de Calidad

PGC06-Revisión por la Dirección General

PGC09-Manejo de No Conformidades

PGC10-Control de Registros de Calidad

PGC15-Verificación de Calidad

PGC26-Planes de Calidad

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PGC16-Gestión de Recursos

PDA10-Elaboración del Programa Operativo Anual y Presupuesto

RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

PGC20-Mantenimiento de Infraestructura

PDA03-Almacén

PDA05-Compras

PDA08-Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones Informáticas

PDA16-Servicios de Cómputo e Informática

PDA20-Solicitud de Recursos

PDA21-Entrega de Recursos y Comprobación de Gastos de Comisión

PDA22-Levantamiento Físico de Inventario

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

PGC07-Acción Correctiva

PGC08-Acción Preventiva

PGC11-Auditorías Internas de Calidad

PGC12-Medición de la Satisfacción de los Clientes e Interesados


PGC13-Análisis de Datos

PGC23-Seguimiento y Medición de Carreras

PGC24-Control de Producto No Conforme

PGC25-Mejora Continua

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 58 de 59</i>

EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

PGC17-Determinación y Revisión de los Requisitos de los Clientes
PDA07-Convenios
PDA14-Apertura de Plazas para Residencias Profesionales
PDA15-Seguimiento de Egresados
PDA17-Servicios Externos
PSA14-Registro y Acreditación de Residencias Profesionales

EDUCACIÓN CONTINUA Y ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

PGC18-Control de Diseño de Programas de Educación Continua
PGC21-Educación Continua
PGC19-Selección de Personal
PDA06-Control de Asistencia de Personal
PDA19-Contratación de Personal
PDA23-Contratación por Honorarios

INVESTIGACIÓN

PGC17- Determinación y Revisión de los Requisitos de los Clientes
PGC22- Investigación


CAPACITACIÓN

PGC14-Capacitación de Personal

LICENCIATURA Y POSGRADO

PSA01- Academias
PSA02- Aseguramiento de la Calidad del Ingresante
PSA03- Estímulos al Desempeño Docente
PSA04- Apertura y Cierre de Programas Académicos
PSA05- Evaluación del Desempeño Docente
PSA06- Evaluación de los Requisitos de Inglés para Titulación
PSA07- Generación y Administración de Proyectos
PSA08- Administración y Operación de Talleres y Laboratorios
PSA09- Proceso de Titulación
PSA10- Programa de Formación de Docente con GAP
PSA11- Servicio Social

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Clave:	<i>MGC01.03</i>
	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL ITESCA	Emisión:	<i>06 de Diciembre de 2005</i>
		Hoja	<i>Página 59 de 59</i>

- PSA12- Solicitud y Asignación de Becas
- PSA13- Elaboración de Estructura Académica
- PSA14- Registro y Acreditación de Residencias Profesionales
- PSA15- Viajes Académicos
- PSA16- Proceso de Elaboración de Tesis de Posgrado

CONTROL ESCOLAR

- PDA02-Administración y Registro Escolar
- PDA04-Bajas y Sanciones
- PDA09-Acreditación y Certificación de Documentos Oficiales
- PDA11-Equivalencias, Convalidaciones, Revalidaciones y Reingreso
- PDA13-Proceso de Inscripción de Licenciatura
- PDA16- Proceso de Inscripción de Posgrado
- PDA18-Operación Académica

Este documento es válido solo si se ve en Sitio WEB de ITESCA

Elaboró LIC. CLARA E. MARK CORONA Subdirector	Revisó M. I. GUADALUPE VASQUEZ CHAVEZ Representante de la Dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	---	--