

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 1 de 7</i>	

1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la estructuración, emisión, difusión, implantación y mantenimiento de la Política de Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, como eje rector de su Sistema de Gestión de Calidad, así como el establecimiento de los objetivos y el compromiso hacia la calidad.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la formulación, emisión, implantación y mantenimiento de la Política de Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme, para la identificación y establecimiento de los objetivos, metas y del compromiso hacia la calidad por parte del personal del organismo en todos sus niveles.

3.- REFERENCIAS

- 3.1 MGC01 Manual de Calidad del ITESCA
- 3.2 PGC01 Elaboración y
- 3.2 PGC05 Control de Reuniones del Comité de Calidad
- 3.3 PGC06 Revisión por la Dirección General
- 3.4 PGC07 Acciones Correctivas
- 3.5 PGC11 Auditorías Internas de Calidad
- 3.6 PGC14 Capacitación del personal

4.- DEFINICIONES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se consideran las definiciones siguientes:

- 4.1 Política de Calidad: Conjunto de intenciones globales y directrices del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme concernientes a la calidad, que son formalmente expresados por la Dirección General.

5.-RESPONSABILIDADES

- 5.1 Director General.- Emitir y revisar la política de calidad, así como establecer los objetivos y el compromiso hacia la calidad por parte de la institución.
- 5.2 Representante de la Dirección.- Difundir la Política de Calidad y verificar que sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización,

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 2 de 7</i>	

así como verificar sistemáticamente el grado de cumplimiento con los Objetivos para la Calidad.

- 5.3 Jefes de área y/o departamento.- Dirigir la implantación y mantenimiento de la Política de Calidad en sus respectivas áreas, así como dirigir al personal para la consecución de los objetivos de calidad.
- 5.4 Integrantes del Comité de Calidad del ITESCA.- Estructurar, analizar y proponer al Director General la Política de Calidad.
- 5.5 Personal del ITESCA.- Aplicar los lineamientos establecidos en la Política de Calidad y en lo posible proponer mejoras a la misma, por medio de los canales adecuados, así como cumplir con las responsabilidades asignadas dentro del Sistema de Calidad, para lograr el cumplimiento de los Objetivos, asumiendo como propio el Compromiso del instituto hacia la Calidad.

6.- DESARROLLO

6.1 ESTRUCTURACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:

6.1.1 Cualquier persona que labora en el ITESCA puede proponer lineamientos para la estructuración de la Política de Calidad, haciéndolos llegar, por los canales adecuados, a los Jefes de área o departamento; a su vez, estos integrarán las propuestas por área, que serán remitidas al Representante de la Dirección. Estas propuestas podrán ser remitidas durante la etapa inicial de desarrollo del sistema de calidad del ITESCA, y cada vez que vaya a efectuarse una revisión administrativa al sistema por parte de la Dirección General.

6.1.2 El Representante de la Dirección recopilará las propuestas que le sean remitidas, a partir de las cuales desarrollará una propuesta de Política de Calidad, que presentará al Comité de Calidad. Dicha propuesta deberá contener elementos relacionados con los siguientes incisos:

- a) Que sea relevante para las metas del ITESCA y para las necesidades y requisitos de las instancias pertinentes de las instituciones educativas a nivel federal, estatal y municipal, los alumnos, egresados y empresas interrelacionadas en programas específicos de capacitación para su personal.
- b) El grado de los servicios que se proporcionan.
- b) La imagen y reputación del ITESCA para la calidad.
- c) Que provea un marco para el establecimiento de objetivos para la calidad de los servicios prestados.

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 3 de 7</i>	

d) El enfoque a ser adoptado en la búsqueda de los objetivos de calidad.

6.1.3 Los integrantes del Comité de Calidad revisarán la propuesta presentada, la someterán a discusión, verificarán que la misma contenga todos los elementos indicados en 6.1.2, la cual, en su caso, podrá ser enriquecida;

6.1.4 Por consenso, los integrantes del Comité de Calidad acordarán sobre los elementos que conformen la Política de Calidad, con la anuencia del Director General.

6.2 EMISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:

6.2.1 Una vez acordada la Política de Calidad por el Comité de Calidad, el Representante de la Dirección la documentará y presentará al Director General para su firma, con lo que se considerará emitida.

6.2.2 Una vez emitida la Política de Calidad por el Director General, el Representante de la Dirección la mantendrá en resguardo.

6.3 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.-

6.3.1 El Representante de la Dirección reproducirá la Política de Calidad en las formas y cantidades requeridas para su adecuada difusión.

6.3.2 Los Jefe de área y/o departamento apoyarán la difusión de la Política de Calidad, ayudando a explicar dicha política a todo el personal de sus áreas, aclarando todas las dudas que pudieran surgir.

6.3.3 Se incorporará la Política de Calidad como parte de los cursos de inducción que reciba el personal de nueva adscripción, conforme a PGC14 estableciendo un examen específico para evaluar y asegurar que dicha política ha sido entendida claramente, y poder facilitar su implantación.

6.3.4 El examen mencionado en 6.3.3 será calificado, y se integrará un listado de todas las personas que lo aprueben con calificación superior a 7 (siete) puntos, considerándose que con dicha calificación se demuestra el entendimiento general sobre la Política de Calidad. Las personas que no alcancen esa calificación mínima aprobatoria, deberán presentar el examen las veces que sea necesario hasta aprobarlo.

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 4 de 7</i>	

6.4 IMPLANTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:

- 6.4.1 Todo el personal que participa en la planeación de la calidad, así como en el desarrollo y revisión de la documentación de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad del ITESCA, se asegurarán que la Política de Calidad sea considerada y aplicada integralmente para el desarrollo de los diferentes elementos del sistema, de tal manera que la aplicación consistente del sistema de calidad conlleve de forma natural la implantación consistente de dicha política.
- 6.4.2 Cuando alguna área de la institución incumpla con la Política de Calidad, el responsable de dicha área deberá justificar o explicar ese incumplimiento, vía memorando, ante la Dirección General, remitiendo copia del mismo al Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad; cuando se requiera, se deberá indicar la acción correctiva aplicada de acuerdo al procedimiento PGC07.
- 6.4.3 El personal que realice la verificación interna de las actividades del ITESCA, conforme al procedimiento PGC11, verificará la implantación consistente de la Política de Calidad, e informarán de cualquier incumplimiento a la misma.
- 6.4.4 Los auditores de calidad, al ejecutar las auditorías de calidad internas, conforme al procedimiento PGC11, deberán verificar e informar sobre la implantación de la Política de Calidad.

6.5 MANTENIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:

- 6.5.1 La Política de Calidad será revisada, y podrá ser modificada y publicada su nueva versión, al llevar a cabo las Revisiones por la Dirección General, o bien cuando la propia Dirección General lo considere oportuno.
- 6.5.2 Una vez publicada la nueva versión de la Política de Calidad, los responsables de la planeación de la calidad y de la elaboración de los documentos de soporte del sistema de calidad, deberán ajustar todos los elementos del sistema que lo requieran, conforme a los nuevos elementos de la Política de Calidad, en un período máximo de seis meses después de la emisión de dicha política, para asegurar que se mantiene la implantación de la Política de Calidad.
- 6.5.3 El personal que realice la verificación interna de las actividades, conforme al procedimiento PGC11, verificará que se mantiene la implantación consistente de la Política de Calidad, conforme a todos sus elementos, incluyendo los modificados, e informarán de cualquier incumplimiento a la misma.

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 5 de 7</i>	

6.5.4 Los auditores de calidad, al ejecutar las auditorías de calidad internas, conforme al procedimiento PGC11, deberán verificar e informar sobre el mantenimiento de la implantación de la Política de Calidad, conforme a todos sus elementos, incluyendo los modificados.

6.6 OBJETIVOS Y METAS PARA LA CALIDAD:

6.6.1 A partir de la Política de Calidad, cualquier persona que labore en el organismo, podrá presentar propuestas sobre los Objetivos y Metas para la Calidad, haciéndolos llegar, por los canales adecuados, a los Jefes de área o departamento. Las propuestas de Objetivos y Metas deberán reflejar condiciones deseables para la Institución, pero alcanzables, que a su vez sean medibles o cuantificables.

6.6.2 Los Jefes de área o departamento, integrarán las propuestas, que serán remitidas al Representante de la Dirección. Estas propuestas podrán ser remitidas durante la etapa inicial de desarrollo del sistema de calidad del ITESCA, y cada vez que vaya a efectuarse una revisión administrativa al sistema (PGC06).

6.6.3 El Representante de la Dirección recopilará las propuestas que le sean remitidas y desarrollará una propuesta de Objetivos y Metas para la Calidad, que presentará al Comité de Calidad. Dicha propuesta, en relación a los Objetivos, deberá contener elementos relacionados con los siguientes incisos, que:

- a) Cubran la satisfacción de los alumnos, egresados y empresas interrelacionadas en programas específicos de capacitación para su personal, las áreas pertinentes de las instituciones educativas a nivel federal, estatal y municipal y demás interesados,
- b) Reflejen la mejora continua de los servicios,
- c) Consideren los requisitos de la sociedad y el ambiente,
- d) Consideren la eficiencia y confiabilidad al proporcionar los servicios.

6.6.4 En relación a las Metas para la Calidad, la propuesta presentada por el Representante de la Dirección deberán cumplir con las condiciones siguientes:

- a) Cada propuesta de Meta para la Calidad deberá derivar de una propuesta de Objetivo para la Calidad; por lo tanto, en este sentido, se considerarán las metas como objetivos parciales, de manera secuencial, lógica, considerando tanto el factor tiempo, como la propia estructura organizacional del instituto,

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 6 de 7</i>	

- b) Se podrán proponer tantas metas por objetivo, como se considere conveniente,
 - c) La estructuración de metas deberá ser de tal manera, que se pueda considerar que la suma de Metas para la Calidad cumplidas signifique que el Objetivo para la Calidad del cual derivan está siendo satisfecho.
- 6.6.5 Los integrantes del Comité de Calidad revisarán la propuesta presentada, la someterán a discusión, verificarán que la misma contenga todos los elementos indicados en 6.6.3 y 6.6.4 la cual, en su caso, podrá ser enriquecida; Asimismo, verificarán que dichos objetivos y metas den seguimiento a los lineamientos incorporados en la Política de Calidad.
- 6.6.6 Por consenso, los integrantes del Comité de Calidad acordarán sobre los elementos que conformen los Objetivos y Metas para la Calidad, con la anuencia del Director General.
- 6.6.7 Una vez aprobados los Objetivos y Metas para la Calidad, y establecidos por el Director General, serán documentados en la sección correspondiente del Manual de Calidad, y serán incorporados en los cursos de inducción para el personal de nueva adscripción.
- 6.6.8 Los Objetivos y Metas para la Calidad serán revisados y podrán ser replanteados, cuando se realicen las revisiones por la Dirección General, o bien cuando la propia Dirección General lo considere conveniente; el replanteamiento de dichos objetivos y metas ocasionaría la revisión del Manual de Calidad en la sección correspondiente.

6.7 COMPROMISO HACIA LA CALIDAD:

- 6.7.1 El Representante de la Dirección presentará al Comité de Calidad una propuesta del Compromiso colectivo hacia la calidad por parte del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme.
- 6.7.2 La propuesta de Compromiso hacia la Calidad deberá contener los siguientes elementos:
- a) Reflejar los valores y creencias requeridos para todo el personal del instituto.
 - b) Incorporar el aspecto de operar y mantener el sistema de calidad para asegurar la satisfacción de los clientes y usuarios,

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC02.02</i>
	POLÍTICA, OBJETIVOS Y COMPROMISOS	Emisión:	<i>24 de Junio de 2006</i>
Hoja		<i>Página 7 de 7</i>	

- c) Considerar los compromisos para cada nivel dentro de la estructura organizacional del organismo.

7.- REGISTROS

Los registros de calidad que se generarán por la aplicación del presente procedimiento, y que por lo tanto requieren ser controlados, se listan a continuación:

- 7.1 Actas de Acuerdos del Comité de Calidad, en relación a la Política de Calidad, Objetivos y Metas para la Calidad y Compromiso hacia la Calidad.
- 7.2 Manual de Gestión de Calidad ITESCA
- 7.3 Exámenes presentados sobre la Política de Calidad
- 7.4 Listado de Calificaciones del examen sobre la Política de Calidad
- 7.5 Memorandos de justificación de incumplimiento con la Política de Calidad

8.- ANEXOS

- 8.1 D01PGC02 Diagrama de Flujo del Procedimiento

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