

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME</b>		
	<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC17.01</i>
	<b>DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES</b>	Emisión:	<i>12 de noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 1 de 5</i>	

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento establece el mecanismo para asegurar que el ITESCA determina y revisa, los requisitos relacionados con los servicios que provee, tanto a la comunidad académica, como a la comunidad en general.

## 2. ALCANCE

Aplica este procedimiento a todas las áreas que se involucran en los servicios ofrece el ITESCA.

## 3. REFERENCIAS

3.1. MGC01.02 Manual de Gestión de la Calidad de ITESCA

## 4. DEFINICIONES

En este procedimiento no se identifican términos que requieran definirse.

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. **JEFES DE CARRERA.** Coordinar que se identifiquen y establezcan documentalmente todos los elementos necesarios para las carreras que ofrece el instituto, de conformidad con el Modelo Educativo de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, y revisar que han sido considerados.
- 5.2. **JEFE DE LA DIVISIÓN ACADÉMICA.** Coordinar la elaboración del calendario de actividades académicas, así como de los programas del instituto, identificando y estableciendo todos los requisitos necesarios para dar el soporte administrativo a las carreras de licenciatura y posgrado que se ofrecen por parte del instituto, y revisar que todos esos elementos han sido considerados.
- 5.3. **JEFE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN.** Identificar las necesidades y expectativas de la Dirección General de Institutos Tecnológicos y de la Secretaría de Educación y Cultura, así como sus modificaciones.
- 5.4. **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN.** Coordinar que se identifiquen y establezcan documentalmente todos los elementos necesarios para los programas de capacitación que va a ofrecer el instituto, de

Elaboró	Revisó	Aprobó
MTRO. ALEJANDRO FACCINETTO RUIZ Jefe de División Académica	LIC. CLARA E. MARK CORONA Representante de la Dirección	M.I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME</b> <b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC17.01</i>
	<b>DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES</b>	Emisión:	<i>12 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 2 de 5</i>	

conformidad con las necesidades de sus clientes y las capacidades del instituto, y revisar que han sido considerados y confirmados con los clientes. Es responsable de coordinar la detección de necesidades y expectativas de los alumnos.

- 5.5 **JEFE DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO:** Coordinar que se identifiquen y establezcan documentalmente todos los elementos necesarios para los programas de investigación que va a ofrecer el instituto, de conformidad con las necesidades de sus clientes y las capacidades del instituto, y revisar que han sido considerados y confirmados con los clientes.

## 6. DESARROLLO

### LICENCIATURAS

- 6.1. Una vez que se apruebe una carrera para ser impartida por el ITESCA se designa a un responsable de la carrera, quien coordina la identificación de todos los elementos requeridos para que dicha carrera pueda impartirse en cumplimiento con el Modelo Educativo de los Institutos Tecnológicos y demás documentos de soporte legal y reglamentario.
- 6.2. Una vez elaborado el documento de identificación de requisitos F01PGC17 (Ver 8), el responsable de la carrera revisa que todos los requisitos relacionados con la carrera hayan sido considerados, si se detecta alguna deficiencia o situación que requiera de un ajuste, el responsable de la carrera registrará en el mismo formato las acciones que se deben ejecutar para realizar las correcciones o ajustes a los requisitos de la carrera. Una vez concluido el documento, procede a firmarlo en el campo correspondiente de revisión y enviar copia al Jefe de la División Académica.
- 6.3. En relación a la planificación de las actividades del instituto referentes a la prestación de sus servicios educativos en nivel Licenciatura, el Jefe de la División Académica coordina, con la participación de representantes de todas las áreas, la elaboración del documento de soporte que contenga todos los requisitos para la prestación de esos servicios (operación), debiendo determinar:
- a) Los requisitos especificados, considerando aquellos para las actividades de prestación del servicio;

Elaboró	Revisó	Aprobó
Mtro. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de Unidad Académica	LIC. CLARA E. MARK CORONA Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME</b>		
	<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC17.01</i>
	<b>DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES</b>	Emisión:	<i>12 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 3 de 5</i>	

- b) Los requisitos no establecidos por la Dirección General de Institutos Tecnológicos o por la Secretaría de Educación y Cultura, pero necesarios para la prestación del servicio;
  - c) Los requisitos legales y reglamentarios;
  - d) Cualquier requisito adicional que hubiera determinado la institución.
- 6.4. Una vez que el documento es elaborado, el Jefe de la División Académica revisa que todos los requisitos relacionados con los servicios de licenciatura hayan sido considerados, asegurándose que:
- a) Están definidos los requisitos del producto; y
  - b) El instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- 6.5. Una vez que se ha asegurado de esto, el Jefe de la División Académica firma el documento en el campo de "Revisó". Cuando se detecte alguna deficiencia o situación que requiera de un ajuste, el Subdirector Académico registrará en F01PGC17 (ver 8) las acciones que se deben ejecutar para realizar las correcciones o ajustes a los requisitos del producto. Una vez modificado el documento, procede a firmarlo en el campo correspondiente de revisión.

### **EDUCACIÓN CONTINUA**

- 6.6. En lo relativo a los cursos de capacitación ofrecidos por el instituto, el Jefe de Dpto. de Vinculación coordina la elaboración de un documento que determine todos los requisitos del producto, entre ellos:
- a) Los requisitos especificados por el cliente, considerando aquellos para las actividades de prestación del servicio;
  - b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio;
  - c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto;
  - d) Cualquier requisito adicional que hubiera determinado el instituto.
- 6.7. Una vez elaborado el documento de soporte, el Jefe de Dpto. de Vinculación revisa, antes de que el instituto se comprometa a proporcionar un producto al cliente, que han sido considerados todos los requisitos relacionados con el producto, asegurándose de que:
- a) Están definidos los requisitos del producto;

Elaboró	Revisó	Aprobó
Mtro. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de Unidad Académica	LIC. CLARA E. MARK CORONA Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME</b>		
	<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC17.01</i>
	<b>DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES</b>	Emisión:	<i>12 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 4 de 5</i>	

- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido;
  - c) El instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- 6.8. Cuando se detecte alguna deficiencia o situación que requiera de un ajuste, el Jefe de Dpto. de Vinculación registrará en F01PGC17 (ver 8) las acciones que se deben ejecutar para realizar las correcciones o ajustes a los requisitos del cliente. Una vez que se ha asegurado de lo anterior, el Jefe de Dpto. de Vinculación firma el documento en el campo de "Revisó", solicitando al cliente su firma de aceptación.

### **INVESTIGACIÓN**

- 6.9 En lo relativo a los servicios de investigación ofrecidos por el instituto, el Jefe de Dpto. de Vinculación en coordinación con el Jefe de la División de Investigación y Posgrado coordina la elaboración de un documento que determine todos los requisitos del producto, entre ellos:
- a) Los requisitos especificados por el cliente, considerando aquellos para las actividades de prestación del servicio;
  - b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio;
  - c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto;
  - d) Cualquier requisito adicional que hubiera determinado el instituto.
- 6.10. Una vez elaborado el documento de soporte, el Jefe de la División de Investigación y Posgrado revisa, antes de que el instituto se comprometa a proporcionar un producto al cliente, que han sido considerados todos los requisitos relacionados con el producto, asegurándose de que:
- a) Están definidos los requisitos del producto;
  - b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido;
  - c) El instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- 6.11 Cuando se detecte alguna deficiencia o situación que requiera de un ajuste, el Jefe de la División de Investigación y Posgrado registrará en F01PGC17 (ver 8) las acciones que se deben ejecutar para realizar las correcciones o ajustes a los requisitos del cliente. Una vez que se ha asegurado de lo anterior, el Jefe de la División de Investigación y Posgrado firma el

Elaboró	Revisó	Aprobó
Mtro. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de Unidad Académica	LIC. CLARA E. MARK CORONA Representante de la Dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME</b> <b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PGC17.01</i>
	<b>DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES</b>	Emisión:	<i>12 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 5 de 5</i>	

documento en el campo de “Revisó”, solicitando al cliente su firma de aceptación.

## 7. REGISTROS

Los registros generados por la aplicación del presente procedimiento se listan a continuación:

- 7.1. Documentos de Determinación de Requisitos de los diferentes servicios ofrecidos por el instituto.
- 7.2. Firma del responsable de la revisión en el campo de “Revisó”.
- 7.3. Firma de aceptación del cliente en los casos de Educación continua e Investigación.

## 8. ANEXOS

- 8.1. D01PGC17 Diagrama de flujo del procedimiento.
- 8.2. F01PGC17 Identificación de requisitos

Elaboró  Mtro. ALEJANDRO FACINETTO RUIZ Jefe de Unidad Académica	Revisó  LIC. CLARA E. MARK CORONA Representante de la Dirección	Aprobó  M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Director General
---	--	--