
	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 1 de 10



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
M.C.T.C. Adán Rubio Cuevas Representante de la dirección del Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas Michoacán.	ING. José Ángel Esquivel Tovar Director del Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas Michoacán.	M.C. José Alfredo González Linares Director de Programas de Innovación y Calidad de la DGEST.
Firma:	Firma:	Firma:
3 de marzo de 2011	9 de Marzo de 2011	16 de Marzo de 2011

Fecha de Elaboración: 3 de Marzode 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
--	--	---


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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 2 de 10

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
11	3 de Marzo del 2011	Se reviso el manual de calidad y se observo la pertinencia entre la politica de calidad y la mision y vision del iltac, por recomendación del organismo certificador se agrego el anexo 10 Procesos externos, se modico el anexo 2. Responsabilidad y autoridad del SGC, para agregar la figura de los coordinadores de carrera, se replanteo el indicador de personal docente capacitado para el 2011, con un valor esperado de 80%
10	16 de Febrero del 2010	Se reviso y modificaron anexo 1, en el anexo 4, se plantearon los indicadores esperados para el año 2010, en el anexo 6, se consideraron algunos elementos de entrada y de salida en los mapas de proceso, y en los demas anexos cambio el numero de revision.
9	4 de Septiembre de 2009	Se revisa y modifica completamente el manual del sistema de gestión de la calidad para individualizarlo y hacer los cambios necesarios para la actualización de la norma ISO 9001:2000 a la ISO 9001:2008.
8	5 de Diciembre de 2008	<p>Se modifica completamente el manual quedando un manual sintetizado en el cual sólo se consideran los requisitos que la norma establece en cuanto al contenido de un manual de calidad.</p> <p>Se modifican los anexos del 2 al 13 considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador durante la auditoria de recertificación.</p>

Fecha de Elaboración: 3 de Marzode 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
--	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 3 de 10

Contenido

Introducción


1. Organigrama
2. Responsabilidades
3. Objeto y Alcance
 - 3.1 Objeto
 - 3.2 Alcance
- 4 Descripción e interacción de procesos
- 5 Procedimientos documentados del SGC
- 6 Exclusiones
- 7 Política de calidad
- 8 Objetivos de calidad
 - 8.1 Objetivo general
 - 8.2 Objetivos de procesos estratégicos (objetivos de calidad)

Anexos

- Anexo 1 Organigrama de la alta dirección del SGC
- Anexo 2 Responsabilidad y autoridad del SGC
- Anexo 3 Matriz de responsabilidades
- Anexo 4 Plan rector de Calidad
- Anexo 5 Plan de calidad del Servicio Educativo
- Anexo 6 Mapa e interacción de procesos
- Anexo 7 Lista maestra de documentos internos controlados
- Anexo 8 Lista maestra de documentos de origen externo
- Anexo 9 Lista maestra para el control de registros
- Anexo 10 Procesos externos.

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 4 de 10

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico, para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que cumpla los requerimientos de nuestros clientes, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes así como los legales y reglamentarios aplicables.

El Instituto mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual, el cual es usado como medio para establecer, tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

1. Organigrama

El organigrama del Instituto se encuentra plasmado en el manual de organización de los Institutos Tecnológicos. Y como complemento a dicho manual se establece el Anexo 1 El organigrama de la alta dirección del SGC.

2. Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el manual de organización del instituto y como complemento a este se definen: Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC donde se definen funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el manual de organización y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades, donde se muestra de forma clara, para cada unos de los procedimientos quién o quiénes son los responsables y quiénes participan en ellos.


3. OBJETO Y ALCANCE

3.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 5 de 10

requisitos de nuestros Clientes así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.

3.2 Alcance

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el *Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cedula profesional de licenciatura.*

Se define al cliente como el Estudiante y como producto al Servicio Educativo, “el cual se presta a través de diferentes componentes como servicios internos proporcionados por los procesos de apoyo, al del servicio educativo que el instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos son:

- **FORMACIÓN PROFESIONAL** (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio)
 - ✓ Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio.
 - ✓ Fomentar la participación en actividades académicas, culturales y deportivas.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo, para asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada carrera de licenciatura. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso, se inspecciona en su seguimiento y evaluaciones durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del docente en cumplimiento de los requisitos. Así mismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.


Las actividades deportivas y culturales poseen un procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva el cual incluye: la planeación de las actividades, verificación, y seguimiento.

- **PRÁCTICA DOCENTE** (Relación Estudiante-docente en el aula)
 - ✓ Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo a lo establecido en el Manual Normativo Académico-Administrativo 2007.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo, El jefe de departamento verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance

Fecha de Elaboración: 3 de Marzode 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
--	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 6 de 10

programático. Se cuenta con un calendario semestral que muestra los periodos de desarrollo de los cursos, de evaluación del docente, de aplicación de exámenes (de regularización y extraordinarios) para los Estudiantes. Así mismo, se cuenta con las fechas de entrega de calificaciones finales.

- **ATENCIÓN EN VENTANILLA** (Servicios escolares, recursos financieros)
 - ✓ Proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto.
 - ✓ Proporcionar información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

Los departamentos de servicios escolares y recursos financieros, cuentan con horarios de servicio publicados, así mismo proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias. Se da seguimiento en las revisiones por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

- **SERVICIOS ESTUDIANTILES** (Relación coordinador de carrera-Estudiante)
 - ✓ Proporcionar asesoría y orientación en Servicios Estudiantiles a través de las Coordinaciones de Carrera de la División de Estudios Profesionales (Reinscripciones, Residencias Profesionales y Orientación del Plan de Estudios).


Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan en base al Manual normativo Académico-Administrativo 2007, se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias y en el Plan de calidad del servicio educativo Anexo 5.

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

Las visitas a empresas son parte de los planes y programas de estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento (SNEST-VI-PO-001). El centro de información y el servicio de cómputo, cuentan con horarios de atención publicados, proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y requisitos de uso, aplicando las metodologías de catalogación, registro y disposición de documentos y material bibliográfico, así como de software que se requiere

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 7 de 10

para el desempeño de sus actividades. Estas actividades se evalúan con las auditorías de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias y se da seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

4. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

El Proceso Educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:

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

La interrelación de los procesos se muestra en el Anexo 6, Mapa e interacción de Procesos, en el cual se esquematiza cómo interactúan.

En base a la norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 se concluye que en la realización del servicio educativo, [se cuenta con procesos externos para atender la conformidad de los requisitos, como se establece en el anexo 10.](#)

5. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC


En el Anexo 7 lista maestra de documentos internos controlados, en conjunto con el Anexo 8 Lista Maestra de Documentos de Origen Externo, se relacionan todos los documentos del SGC, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos referenciados. El Control de los Registros de Calidad para el SGC, se establece claramente en el Anexo 9 lista maestra para el control de registros, en donde se define de manera clara y objetiva el manejo, el almacenamiento y Protección, el tiempo de retención, disposición y el responsable de la conservación de cada uno de los registros del SGC en el Instituto.

6. EXCLUSIONES

El Instituto basa su SGC en la Norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008; de conformidad con los requisitos de la misma, se han identificado como exclusiones las siguientes:

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 8 de 10

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. Este requisito se excluye parcialmente en el inciso 7.2.1 a) en el sentido de que en el instituto no se tienen requisitos especificados por el Cliente para las actividades posteriores a la entrega.

7.3 Diseño y Desarrollo. Este requisito se excluye ya que los planes y programas de estudio que se consideran como el diseño del servicio educativo son realizados por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica y esta los envía al instituto quien los considera como un documento de origen externo y los controla de acuerdo a los lineamientos determinados para el control de este tipo de documentos

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. Este requisito se excluye parcialmente en los incisos 7.5.1 f) en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del Instituto, termina con la entrega del Título y Cedula Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.


7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio. Se excluye debido a que el Servicio Educativo se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición posteriores. Los procesos son susceptibles de seguimiento y medición posterior a través de los productos diversos que se generan en cada uno de ellos.

7.5.5 Preservación del Producto. Se excluye de forma parcial por las características del servicio educativo, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones, título y cedula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento control de registros de calidad. El Instituto determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye:

- a) Aulas, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 9 de 10

- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo. (SNEST-AD-PO-001)

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición. Se excluye debido a que en la prestación del servicio educativo no se utilizan equipos que requieran ser calibrados o ajustados, los equipos de talleres y laboratorios se usan con fines didácticos y solo se asegura que estén disponibles para su uso y en buenas condiciones y esto se logra a través del procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura y equipo SNEST-AD-PO-001.

7. POLITICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas Michoacán, establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.


Esta política es comunicada a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto.

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITLAC-CA-MC-001
		Revisión: 11
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Página 10 de 10

8.1 Objetivo General:

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

8.2 Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):

Proceso Estratégico	Objetivo
<i>Académico</i>	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante.
<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral de Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
<i>Planeación</i>	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
<i>Administración de Recursos</i>	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
<i>Calidad</i>	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante

Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Anexo 4 Plan Rector de Calidad mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto.

Fecha de Elaboración: 3 de Marzo de 2010	Fecha de Revisión: 9 de Marzo de 2010	Fecha de Aprobación: 16 de Marzo de 2010
---	--	---

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