




Instituto Tecnológico Superior de
la Región de los Llanos

Manual del Sistema de Gestión de la
Calidad

Código:
OGC-M-01


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA REGIÓN DE LOS LLANOS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

INDICE

	Pág
Introducción	4
1 Generalidades	5
2 Objetivo y Alcance	
2.1 Objetivo	6
2.2 Alcance	6
2.3 Particularidades de operación del sistema de gestión de la calidad	7
2.4 Las exclusiones del sistema de gestión de calidad y su justificación	7
3 Referencias Normativas	8
3.1 Marco normativo	9
4 Sistema de Gestión de Calidad	
4.1 Requisitos generales	9
4.2 Requisitos de la documentación	11
4.2.1 Generalidades	11
4.2.2 Manual de la calidad	12
4.2.3 Control de documentos	13
4.2.4 Control de registros	13
5 Responsabilidad de la dirección	
5.1 Compromiso de la dirección	14
5.2 Enfoque del cliente	14
5.3 Política de la calidad	14
5.4 Planificación	16
5.4.1 Objetivos de la calidad	16
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	16
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	17
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	17
5.5.2 Representante de la dirección	17
5.5.3 Comunicación interna	17
5.6 Revisión por la dirección	18
5.6.1 Generalidades	18
5.6.2 Información de entrada para la revisión	18
5.6.3 Resultados de la revisión	18
6 Gestión de los recursos	
6.1 Provisión de los recursos	19
6.2 Recursos humanos	19

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

6.2.1 Generalidades	19
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	19
6.3 Infraestructura	20
6.4 Ambiente de trabajo	21
7 Realización del servicio	
7.1 Planificación de la realización del servicio	21
7.2 Procesos relacionados con el cliente	21
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	21
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	22
7.2.3 Comunicación con el cliente	23
7.3 Diseño y desarrollo	23
7.4 Compras	24
7.4.1 Proceso de compras	24
7.4.2 Información de las compras	24
7.4.3 Verificación de los productos comprados	24
7.5 Producción y prestación del servicio	25
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	25
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	25
7.5.3 Identificación y trazabilidad	25
7.5.4 Propiedad del cliente	26
7.5.5 Preservación del servicio	26
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	26
8 Medición, análisis y mejora	
8.1 Generalidades	26
8.2 Seguimiento y medición	27
8.2.1 Satisfacción del cliente y atención a sus quejas	27
8.2.2 Auditoria interna	27
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	28
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	28
8.3 Control del producto no conforme	28
8.4 Análisis de datos	29
8.5 Mejora	30
8.5.1 Mejora Continua	30
8.5.2 Acción correctiva	30
8.5.3 Acción preventiva	30
9 Anexos	31
10. Historial	32

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos

Introducción

El INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA REGIÓN DE LOS LLANOS en lo sucesivo el **Instituto**, implementa un sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica, para proporcionar un servicio que satisfaga los requerimientos de nuestros alumnos adoptando un enfoque basado en procesos.

El Instituto establece y mantiene documentado su sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente manual, mismo que es usado para controlar la prestación del servicio y demostrar la manera en que se da cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.

En el presente manual se establecen y se describen los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos- para proporcionar un servicio educativo de nivel superior cumpliendo los requisitos de nuestros clientes y los objetivos de la calidad establecidos por el propio instituto.



Instituto Tecnológico Superior de
la Región de los Llanos

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Código:
OGC-M-01

1.- GENERALIDADES

1.1 Antecedentes del Instituto

El Instituto fue creado el 17 de septiembre del 2002, se encuentra ubicado en el municipio de Guadalupe Victoria, Durango, a 78 Km de la capital del estado. Su área de influencia es de 7 municipios, Guadalupe Victoria, Panuco de Coronado, Peñón Blanco, Cuencamé, Poanas, Nombre de Dios y San Juan del Río.


El domicilio es L1, M258, ZII, Ote 34700 Cd. Guadalupe Victoria, Dgo.



Figura 2 Área de Influencia del Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos

La oferta educativa actual es de cuatro carreras:

- Ingeniería Industrial,
- Ingeniería en Industrias Alimentarias
- Licenciatura en Informática
- Ingeniería Mecatrónica

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto, definir los procesos y hacer referencia a los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2 ALCANCE.


El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es el Servicio Educativo que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cedula profesional. Aplica al personal del Instituto con responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Servicio Educativo consiste en la prestación de los servicios que el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente (alumno), a través de los siguientes servicios.

FORMACIÓN PROFESIONAL, es el conjunto de conocimientos, aptitudes y habilidades que obtiene el alumno y que permiten su preparación integral, consiste en el cumplimiento de Planes y Programas de Estudio y el fomento en la participación en actividades, académicas, culturales y deportivas.

PRÁCTICA DOCENTE, es la relación Alumno-Docente en el ambiente de enseñanza y aprendizaje, consiste en 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 que envía la Dirección General de Educación Superior Tecnológica.

ATENCIÓN EN VENTANILLA, son los servicios que el alumno solicita al realizar algún trámite, consiste en proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios establecidos e información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de servicios y periodos de pago.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

SERVICIOS ESTUDIANTILES, es la relación entre Alumno- Jefe de División, consiste en proporcionar asesoría e información sobre reinscripciones, residencias profesionales y orientación del Plan de Estudios.

SERVICIOS DE APOYO, son aquellos que contribuyen a la formación profesional del alumno, consisten en facilitar la visitas a empresas y el acceso al servicio de consulta en el Centro de Información.

2.3 PARTICULARIDADES DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


- Las responsabilidades de los procedimientos podrán ser reasignadas y autorizadas por el Director General cuando la estructura organizacional del instituto requiera modificaciones.
- Las actividades de promoción cultural, deportiva y cívica se ofertaran de acuerdo a las posibilidades del Instituto.
- Los servicios de laboratorios y talleres se realizan en función de las posibilidades del Instituto.

2.4 LAS EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ASÍ COMO SU JUSTIFICACIÓN SON:

a) Cláusula 7.3 Diseño y desarrollo.

- 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
- 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
- 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Estos requisitos se excluyen porque el Instituto no tiene la facultad de diseñar los planes y programas de estudio, los mapas curriculares ni la correlación de las

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

asignaturas, estos son elaborados por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica y son entregados listos para su aplicación.

b) Cláusula 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Este requisito se excluye porque el servicio educativo se puede verificar con actividades de seguimiento o medición posterior a través de los productos que se generan en cada punto de control establecidos en el plan de calidad OGC-A-02.

c) Cláusula 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición


Se excluye en cuanto al control de los dispositivos de medición debido a que en la prestación del servicio educativo no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados, los equipos de talleres y laboratorios se usan solo con fines didácticos.

Los dispositivos de seguimiento que se utilizan en el instituto son principalmente documentos, los cuales son controlados con la operación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para control de documentos OGC-P01 y control de registros de calidad OGC-P02.

El software que se utiliza para procesar y manejar la información no requiere de calibración especial.

3.- REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente documento normativo, contiene disposiciones que a través de referencias normativas, esta elaborado de acuerdo a lo establecido en la norma mexicana ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001-2008 NMX-CC-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y en la norma ISO 9000:2005 COPANT/ISO 9000-2005 NMX-CC-IMNC-2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

3.1 Marco Normativo

El Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos es una institución de educación superior, con carácter de organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, está sectorizado a la Secretaría de Educación del Estado y tiene su domicilio legal en L1, M258, ZII, C.P. 34700 ciudad Guadalupe Victoria, Dgo., de acuerdo al Decreto de Creación publicado el 14 de octubre del 2007 en el periódico con fecha del 31 de mayo del 2007, y al acuerdo de colaboración Estado y Federación.

La normatividad esta establecida por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica a través del Manual Normativo Académico-Administrativo.


4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

El Instituto ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de conformidad con su política de calidad y los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-2008 IMNC.

Para la realización del Servicio Educativo confluyen 5 procesos estratégicos: el Académico, Vinculación, de Planeación, Administrativo y Calidad en base a lo establecido en el Modelo Educativo para Siglo XXI del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos. A su vez en cada uno de estos existen procedimientos para la realización del Servicio Educativo, como se indica en el anexo 3 Mapa de Procesos OGC-A-03.

El proceso estratégico de calidad asegura la mejora continua de los demás procesos estratégicos; en este sentido la gestión por procesos establece las relaciones horizontales, la atribuciones y los procedimientos que definen el que hacer de las personas y la asignación de los recursos, lo que permite la operación y flujo de cada uno de los procesos.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

La satisfacción del alumno se completa una vez que ha concluido su formación profesional y obtiene el título y cedula profesional, para lograr esto el instituto requiere la administración de recursos tales como personal competente apoyado por actividades de formación y concientización, instalaciones adecuadas así como el uso de los equipos apropiados los cuales están sujetos a programas de mantenimiento preventivo a fin de garantizar su disponibilidad

La Dirección General mantiene su compromiso con la calidad proporcionando los recursos necesarios estableciendo la política y los objetivos de la calidad y revisando el sistema de gestión de la calidad periódicamente.

- a) El Instituto a determinado los procedimientos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de acuerdo al Modelo Educativo del siglo XXI como se muestra en el mapa de procesos OGC-A-03 anexo 3 de este manual.
- b) Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos estratégicos y procedimientos como se muestra en el mapa de procesos OGC-A-03 anexo 3 de este manual.
- c) Se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de éstos procesos son efectivos como lo establecen los procesos claves correspondientes a los requisitos de la Norma mexicana NMX-CC-9001:2008 y como lo establece el presente manual.
- d) La Dirección General asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación de los procesos y el seguimiento de los mismos mediante la asignación de recursos a través del Programa Operativo Anual (POA).
- e) Así mismo el Instituto realiza el seguimiento, medición y el análisis de estos procesos a través de los procedimientos de auditoria interna, control del producto no conforme, Quejas, medición de servicios, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y de Revisión del SGC por la Dirección General



- f) El Instituto ha documentado e implementado su política de calidad y los objetivos de calidad, ha documentado los procedimientos requeridos por la norma NMX-CC-9001- 2008 IMNC así como los considerados necesarios para la operación de los procesos y su mejora continua.

El Instituto gestiona los procesos indicados en la figura 1 de conformidad con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-2008 IMNC.

Para el cumplimiento de los procesos de realización del servicio, el Instituto tiene contemplada la contratación de instancias externas para la capacitación del personal y servicio de transporte y se controla a través de los procedimientos DDA-P01 y DRMYSG-P03 respectivamente.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El Instituto ha documentado el sistema de gestión de la calidad con la siguiente estructura jerárquica:

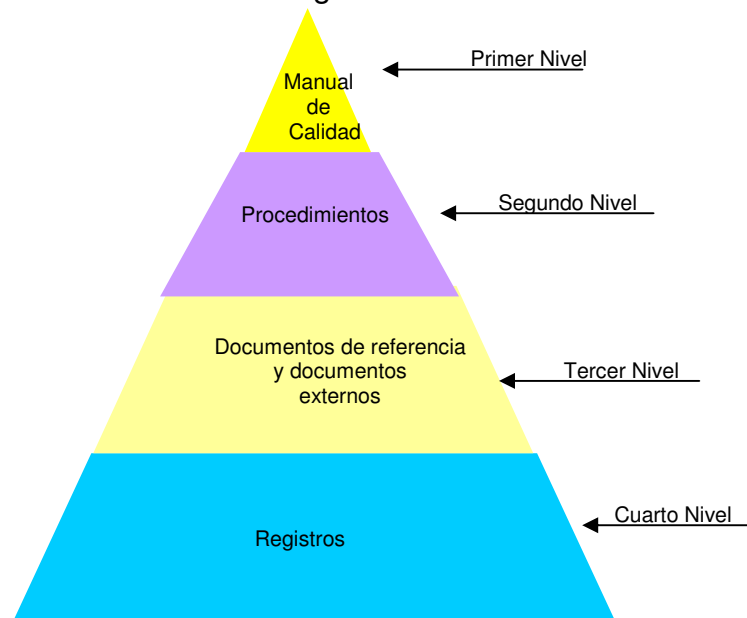



Figura 3

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

a) Documentos de primer nivel.

Constituido por el manual de gestión de la calidad OGC-M-01 describe como el Instituto cumple los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 y contiene la declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos de calidad.

b) Documentos de segundo nivel.

Son los procedimientos documentados requeridos por la norma mexicana NMX-CC 9001-2008 IMNC, y los considerados necesarios.

c) Documentos de tercer nivel.

Son los instructivos, formatos, información de referencia y documentos de origen externo que el Instituto ha considerado necesarios.

d) Documentos de cuarto nivel


Los registros establecidos en el sistema de gestión de la calidad.

El sistema de gestión de la calidad del Instituto genera los registros correspondientes para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma mexicana NMX-CC 9001-2008 IMNC y los establecidos en el presente manual como se ha definido en la Lista de registros del sistema de gestión de la calidad OGC-02-F01 la cual se anexa al presente manual.

4.2.2 Manual de la Calidad

El Instituto ha establecido, documentado, e implementado el presente manual de gestión de la calidad OGC-M-01 el cual incluye:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones.(ver párrafos 2.2 y 2.4)
- b) Así mismo en el manual de gestión de la calidad se hace referencia a los procedimientos documentados para el Sistema de Gestión de la Calidad, como se muestra en la Lista Maestra de Documentos.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

- c) En el anexo 3 OGC-A-03 se muestra la interacción de los procesos estratégicos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de los documentos


El Instituto ha establecido la guía para la elaboración de procedimientos del sistema de gestión de la calidad, en el cual se define la manera de elaborar documentos y para controlar estos documentos se cuenta con el Procedimiento para el control de documentos OGC-P01 en el cual se han definido y establecido los controles para:

- a) La aprobación de los documentos en cuanto a su implementación antes de su emisión.
- b) Revisión y actualización de documentos y aprobarlos nuevamente cuando así se requiera.
- c) Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar la identificación y control de la distribución de los documentos de origen externo.
- g) El tratamiento de documentos obsoletos.

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto se puede apreciar en la figura 3 del presente manual.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos y que son generados en el Instituto como evidencia del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y del servicio son identificados, legibles, ubicados en las áreas correspondientes, fácilmente recuperables

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

de acuerdo con el Procedimiento para el control de los registros OGC-P02; protegidos y retenidos por un periodo de tiempo establecido en cada procedimiento.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La Dirección General del Instituto mantiene un firme compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, además de mejorar continuamente su eficacia, para evidenciar este compromiso el Director General realiza lo siguiente:


- a) Comunica a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos del alumno, los legales y los reglamentarios.
- b) Ha establecido la política de calidad, la cual es entendida por el personal.
- c) Se ha asegurado que han sido establecidos los objetivos de calidad definidos en el presente manual.
- d) Reuniones de revisión necesarias para el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.
- e) Gestiona la disponibilidad de recursos necesarios para la operación del sistema de gestión de la calidad.

5.2 Enfoque al cliente

Es prioridad para el Instituto satisfacer los requisitos del alumno, por ello se asegura que estos se cumplen para aumentar su satisfacción.

5.3 Política de la calidad

La Dirección General del Instituto se ha asegurado de que la política de la calidad:

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------


- a) Es adecuada a su propósito; lo hace a través de las revisiones por la dirección al sistema de gestión de la calidad según el Procedimiento para la Revisión por la Dirección OGC-P09
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Ha sido comunicada y entendida por el personal.
- e) Se revisa para su continua adecuación a los objetivos de el Instituto.

La política de calidad que se ha definido es la siguiente:

EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA REGIÓN DE LOS LLANOS SE COMPROMETE A PROPORCIONAR UN SERVICIO EDUCATIVO A NIVEL SUPERIOR A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA APLICADO A LAS CARRERAS QUE OFRECE EL INSTITUTO, BASADO EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.

Ing. José Roberto Hernández Tinoco

Director General

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

El Instituto se ha asegurado que los objetivos de la calidad necesarios para cumplir con los requisitos para el producto, han sido establecidos en cada uno de los procesos .


Proceso	Objetivos de la calidad
Académico	Gestionar los planes y programas de estudio de las carreras que ofrece el instituto, así como los programas de formación y actualización docente
Planeación	Realizar la Programación, Presupuestación y Evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
Vinculación	Contribuir a la formación del alumno a través de la vinculación con los sectores productivo y social.
Administración de los recursos	Gestionar los recursos para lograr implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad y lograr la conformidad del servicio
Calidad	Promover una cultura de calidad y mejora continua al interior del instituto

Los objetivos de la calidad se miden mediante los indicadores definidos para cada uno de ellos y que se encuentran en el plan rector de calidad OGC-A-01, mostrando coherencia con la política de calidad del instituto.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad ha sido realizada con el objetivo de cumplir con los requisitos del sistema y los objetivos de la calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad mantiene su integridad aun cuando sufra algún cambio.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la interrelación de los puestos de trabajo del Instituto están definidas en el anexo OGC-A-05 Matriz de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad y en el anexo OGC-A-04 Organigrama General, respectivamente.


5.5.2 Representante de la dirección

El Instituto ha designado como Representante de la Dirección al Subdirector de Planeación y Vinculación quien con independencia de otras funciones definidas en el presente manual tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar a la dirección general del Instituto sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se tome conciencia de los requisitos del alumno en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

El Instituto ha establecido que la comunicación interna se realiza mediante reuniones informativas o simplemente de manera verbal y directa al personal involucrado, además de otros medios: sistema de sonido, periódico mural, oficios, circulares, memorandos, mantas, trípticos y medios electrónicos considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad es revisado por la Dirección General como lo establece el Programa anual de revisiones por la dirección OGC-09-F01, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora así como las necesidades de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad como lo establece el Procedimiento para la revisión del SGC por la dirección OGC-P09 y se mantienen los registros de las revisiones realizadas por la dirección al sistema de gestión de la calidad.

5.6.2 Información de entrada para la revisión


La información presentada a la Dirección General para la revisión incluye:

- a) Los resultados de las auditorias.
- b) La retroalimentación del cliente (satisfacción y quejas).
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas.
- f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados, conclusiones y cualquier acuerdo que se haya tomado son registrados en la Minuta de la revisión por la dirección OGC-09-F03 e incluye: las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de los procesos.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente

c) Las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

El Instituto determina y proporciona los recursos necesarios a través del POA y del presupuesto de ingresos para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción de los alumnos del Instituto mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos


6.2.1 Generalidades

El personal que realiza las actividades dentro del Instituto es competente para la función que realiza con base en el perfil académico, formación, habilidades y experiencias apropiadas, los documentos de evidencia se encuentran en la oficina de recursos humanos.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

El Instituto:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio mediante la matriz de competencia ORH-A-01 anexo de este manual y los procedimientos de Contratación de Personal Docente ORH-P01 y Contratación de Personal no Docente ORH-P02.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------


- b) Proporciona formación a su personal al establecer programas de capacitación para satisfacer dichas necesidades a través de los Procedimientos de Formación y Capacitación de Personal Docente DDA-P01 y el de Formación y Capacitación de Personal Administrativo y de Apoyo ORH-P03.
- c) Evalúa la eficacia de la formación al realizar la evaluación al impacto de acuerdo a los procedimientos DDA-P01 y ORH-P03.
- d) Asegura 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 mediante reuniones con el personal.
- e) Mantiene los registros apropiados del perfil académico, formación, habilidades y experiencias, en la Oficina de Recursos Humanos.

6.3 Infraestructura

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 establecidos del Servicio Educativo, la infraestructura incluye:

- a) Aulas, Sala audiovisual, Laboratorio básico multifuncional, Laboratorio de computo, Laboratorio de dibujo asistido por computadora, Centro de información, Oficinas administrativas, instalaciones deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de clases y servicios de soporte informático.
- c) Equipo de transporte.

Para el mantenimiento de la infraestructura se tienen los procedimientos de Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura DRMSG-P01, Mantenimiento a equipo de transporte DRMSG-P02, Mantenimiento de equipo de computo del área administrativa DS-P01 y el de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de computo de los laboratorios de computo y de dibujo.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

6.4 Ambiente de trabajo

El Instituto para lograr la conformidad con los requisitos del servicio determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario (aspectos físicos, sociales, psicológicos y ambientales) de acuerdo al procedimiento para determinar el ambiente de trabajo SAF-P01.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

El Instituto ha planificado y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio. En el Proceso Académico y en el Proceso de Vinculación es donde recae la realización del servicio. Esta planificación es coherente con los requisitos de los demás procesos del sistema de gestión de la calidad.


Asimismo ha determinado durante la planificación de la realización del servicio lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos del servicio.
- b) Los procesos y procedimientos, y los recursos específicos para la realización del servicio.
- c) Las actividades de seguimiento, medición y los criterios para la aceptación del mismo definidas en el Plan de Calidad OGC-A-02
- d) Los registros necesarios para proporcionar la evidencia de que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

- a) El Instituto determina proporcionar el Servicio Educativo integrado por los servicios siguientes: Formación Profesional, Práctica Docente, Atención en

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

Ventanilla, Servicios Estudiantiles y Servicios de Apoyo, definidos en los Requisitos institución – alumno, formato DSE-01-F02 y en este Manual p 6 y 7


- b) Los requisitos no establecidos por el alumno, pero necesarios para el uso especificado o previsto, como lo es la infraestructura con la que cuenta.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de acuerdo a lo establecido por la Dirección General de Profesiones.
- d) Cualquier requisito adicional considerado en su momento por el Instituto de acuerdo a su capacidad, como son las visitas a empresas y las actividades extraescolares, a través de estas se busca proporcionar una formación integral por lo que establece la promoción cívica, cultural y deportiva en donde se ofrecen diversas disciplinas que independientes al plan reticular de cada carrera son realizadas por el alumno para desarrollar habilidades adicionales a la formación profesional. Para el seguimiento a esta actividades se aplica el procedimiento de promoción y seguimiento de actividades extraescolares OAE-P01.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos relacionados con el servicio son revisados antes de que el Instituto se comprometa a proporcionar el servicio al alumno, para esto se cuenta con los planes y programas de estudio vigentes, además se asegura de que:

- a) Los requisitos del servicio estén definidos y entendidos por ambas partes.
- b) Por la naturaleza del servicio no existe diferencia entre lo pedido y lo expresado previamente ya que los planes y programas de estudio una vez elegida la carrera no cambian.
- c) El Instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

Los requisitos del alumno están definidos en los Requisitos institución-alumno, formato DSE-01-F02.

Otros requisitos no especificados pueden ser verbales o por escrito, cuando los requisitos son comunicados verbalmente el Instituto los confirma por escrito, (circular, oficio o memorando) con el fin de que hayan sido entendidos claramente por ambas partes.

Cuando se realiza alguna modificación a los requisitos del servicio se informa al personal involucrado para que la documentación pertinente sea modificada y esté consciente de los requisitos modificados, e informe al alumno.


7.2.3 Comunicación con el cliente

El Instituto ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con el alumno a través del sistema de sonido, periódicos murales, oficios, invitaciones, circulares, mantas, trípticos y medios electrónicos. La comunicación es relativa a:

- a) La Información sobre los planes y programas de estudio
- b) Las consultas y atención de las expectativas del alumno, incluyendo las modificaciones
- c) La retroalimentación del cliente, quien tiene a su disposición los registros que requiera para verificar o descartar algún problema con el servicio, además se establece un tratamiento adecuado de las quejas mediante el Procedimiento de Quejas OGC-P05.

7.3 Diseño y desarrollo

Este requisito ha sido excluido como se menciona en el inciso 2.2.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

El Instituto se asegura de que los productos y servicios adquiridos y que afectan a la calidad del servicio, cumplan con los requisitos de compra como lo establece el Procedimiento para Compras OC-P01 y el procedimiento de contratación de servicios de transporte DRMSG-P03, además los proveedores son previamente seleccionados y evaluados como se establece en el Procedimiento de Selección Evaluación, y Reevaluación de Proveedores OC-P02 y relacionados en la Lista de proveedores aprobados, asegurando su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos de Instituto.

Se han establecido los criterios para la selección, evaluación y la reevaluación, además de mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de las acciones que se deriven de las mismas.

7.4.2 Información de las compras


La información de las compras describe el producto a comprar, de acuerdo a la requisición de compras formato OC-01-F01 y cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Cuando en el Instituto se recibe algún producto o servicio se verifican los requisitos solicitados de los productos y/o servicios comprados como se establece en el Procedimiento de Adquisiciones OC-P01.

El Instituto y/o el cliente no llevan a cabo la verificación de las compras en las instalaciones del proveedor, pero si evalúa a los proveedores.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El Instituto ha planificado y lleva a cabo la prestación del servicio bajo las siguientes condiciones controladas:

- a) La disponibilidad de los planes de calidad donde se describen las características del servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo en los puntos de uso.
- c) El uso de equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega cuando sea un requisito del alumno.


7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Este requisito ha sido excluido como se menciona en el inciso 2.4

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El Instituto identifica el servicio educativo que ofrece, como un servicio de educación superior, una clave por programa educativo y un número de control que se le asigna a cada alumno que lo identifica durante toda su vida académica en la institución.

CARRERA	EN LIQUIDACIÓN	VIGENTE
Ingeniería Industrial	IIND 2004-297	IIND-2010-227
Ingeniería en Industrias Alimentarias	IIAL 2005-285	IIAL-2010-219
Licenciatura en Informática	LINF 2004-303	-----
Ingeniería en Informática	-----	IINF-2010-220
Ingeniería Mecatrónica	IMCT 2005-284	IMCT-2010-229

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

7.5.4 Propiedad del cliente

Con el objetivo de resguardar los bienes propiedad del alumno (documentos) mientras este vigente en el proceso educativo y sean de utilidad para el Instituto, se cuenta con un archivo de expedientes con la documentación respectiva clasificándolos por número de control y por programa educativo. Al alumno se le entrega un recibo en el que se especifica los documentos que entrega, mismos que quedan en resguardo en la Oficina de Control Escolar. En caso de algún deterioro o pérdida de algún documento propiedad del cliente se le dará tratamiento como lo indica el procedimiento de inscripción DSE-P01.

7.5.5 Preservación del servicio

El Instituto preserva la conformidad del servicio con el cumplimiento del plan de calidad OGC-A-02, así como a través de los procedimientos de medición de servicios OGC-P08 y de quejas OGC-P05.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición


Este requisito ha sido excluido como se menciona en el inciso 2.4

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El Instituto ha planificado e implementado los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) La demostración de la conformidad del servicio en base de su seguimiento en cada semestre y las disposiciones normativas;
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del Procedimiento de Revisión del SGC por la Dirección OGC-P09.

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

- c) La mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, apoyados en el análisis de datos y medición del servicio a través del Procedimiento para la Medición del Servicio OGC-P08.

En el Instituto se evalúan los procesos a través de gráficas de tendencias o información en general (según sea adecuado) que demuestre el cumplimiento de los indicadores de medición establecidos.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente y atención a sus quejas

En el Instituto se mide el grado de satisfacción del cliente mediante el procedimiento de medición de servicios OGC-P08, además cuando se recibe una queja, esta es tratada como lo establece el Procedimiento para las Quejas OGC-P05.


8.2.2 Auditoria interna

El Instituto lleva a cabo a intervalos planificados auditorias internas para verificar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-2008 IMNC y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por el Instituto
- b) Si se encuentra implementado y mantiene de manera eficaz.

EL Instituto ha planificado un programa de auditorias internas de calidad, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas . Se definen los criterios de auditoria; el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Para garantizar la efectividad de las auditorias estas son llevadas a cabo por personal calificado y son evaluados según se establece en el Procedimiento de Auditoria Interna

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

OGC-P06, en este mismo procedimiento se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación, realización, para informar los resultados y mantener los registros de las auditorias.

Es responsabilidad del Jefe del área auditada implementar las acciones correctivas necesarias para corregir una no conformidad como lo establece el Procedimiento de acciones correctivas OGC-P04

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

A través de la medición de los procesos el Instituto mejora la eficacia de los procesos y demuestra su capacidad para alcanzar los resultados planificados, cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo acciones para asegurar la conformidad del producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio


El Instituto para medir y hacer un seguimiento de las características del avance de los alumnos y para verificar que se cumplen los requisitos del mismo de acuerdo con las disposiciones planificadas, hace uso de los documentos indicados en el plan de calidad OGC-A-02.

El desempeño de los procesos estratégicos se mide con los indicadores de cada uno de ellos como se muestra en el Plan Rector OGC-A-01.

Para la liberación del servicio el Instituto cumple con los requisitos que demuestran que el servicio es conforme o no es conforme para su salida.

8.3 Control del producto no conforme

El Instituto se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional como lo establece el Procedimiento para el producto no conforme OGC-P07

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

El producto no conforme se define como el incumplimiento de las especificaciones de los puntos de control establecidos en el Plan de la Calidad del Servicio Educativo OGC-A-02.

Cuando se detecta un producto no conforme se trata de una 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.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista, no entregando títulos y cedula profesional hasta que se cumplan todos los requisitos.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o defectos potenciales de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya a comenzado su uso.


Se mantienen los registros de las acciones derivadas del control del producto no conforme de acuerdo al procedimiento OGC-P07

8.4 Análisis de datos

El Instituto recopila y analiza los datos generados de los diferentes procesos para demostrar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y así evaluar donde puede realizarse la mejora continua del sistema de gestión de la calidad

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente, con la aplicación de los procedimientos de medición de servicios OGC-P08. y de quejas OGC-P05.(véase 8.2.1)
- b) La conformidad con los requisitos del servicio, definidos en el formato requisitos alumno –institución DSE-01-F02

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

- c) Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para activar acciones preventivas.
- d) Los proveedores, con la aplicación del procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores OC-P02.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El Instituto mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de su política de calidad, los objetivos de calidad, con los resultados obtenidos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y las revisiones por la dirección.


8.5.2 Acción correctiva

El Instituto mejora la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad eliminando las causas de no conformidades para prevenir su recurrencia, aplicando el Procedimiento de acciones correctivas OGC-P04, el cual se ha establecido para:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- e) El registro de los resultados de las acciones tomadas.
- f) La revisión de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

Cuando en el Instituto se detecta una causa potencial de una no conformidad se investigan y eliminan las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	<p>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Código: OGC-M-01</p>
--	--	-----------------------------

ocurrencia, tomando las acciones preventivas pertinentes, como lo establece el Procedimiento para la aplicación de acciones preventivas OGC-P03, en el cual se definen requisitos para:


- a) La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) La evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) La determinación e implementación de las acciones necesarias.
- d) El registro de los resultados de las acciones tomadas.
- e) La revisión de la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

9. ANEXOS

- 1 Plan Rector de la Calidad OGC-A-01
- 2 Plan de la Calidad OGC-A-02
- 3 Mapa de Procesos OGC-A-03
- 4 Organigrama OGC-A-04
- 5 Matriz de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad OGC-A-05
- 6 Matriz de Competencia ORH-A-01

Bibliografía

Véase anexo C de la norma ISO 9001:2008

 <p>Instituto Tecnológico Superior de la Región de los Llanos</p>	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Código: OGC-M-01
--	--	-----------------------------

10.- Historial

No. Revisión	Fecha de revisión	Modificación
00	09 de mayo de 2008	Elaborado por primera vez
01	04 de agosto del 2008	<p>En el párrafo 2.3 se incluyen definiciones de los procesos estratégicos.</p> <p>En los párrafos 5.5.3 y 7.2.3. se incluyen otros medios de comunicación.</p> <p>Se modifica el organigrama general OGC-A-04</p>
02	22 de octubre del 2008	<p>Exclusión del punto 7.6 de la norma Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>Inclusión en el manual de la calidad del los diagramas de cada proceso donde se identifican las entradas y salidas.</p>
03	07 de noviembre del 2008	Modificación del anexo 6 Matriz de competencia OGC-A-06 y del punto 6.4 ambiente de trabajo dentro del manual de la calidad.
04	10 de enero del 2009	<p>En el mapa de procesos el OGC-P09, el DSE-P01 y el DSE-P02 se ubicaron en planeación.</p> <p>El procedimiento LC-P01 se ubico en el procesos académico.</p> <p>En el Plan Rector se anexaron los porcentajes de eficacia.</p> <p>En el punto 3. Generalidades se anexo el marco normativo.</p> <p>En el punto 6.2.2 se agregaron los nombres de los procedimientos DDA-P01 y ORH-P03.</p> <p>En el punto 6.4 se explico lo que comprende el ambiente de trabajo.</p>
05	13 de marzo del 2009	Modificación de los indicadores del proceso académico: índice de reprobación e índice de deserción por índice de aprobación e índice de permanencia, respectivamente; el punto 7.2.1 se modifico el inciso a, se modificaron el 7.5.3., 7.5.4 y 7.5.5.
06	25 de mayo del 2009	Modificación del Organigrama General, en la línea de autoridad de las oficinas de Actividades Extraescolares, Gestión de Valores y la de Recursos Humanos. En el Plan Rector se incluyo el indicador de titulación. Se modifica la matriz de competencia. En el Plan de Calidad se excluye el punto de control de "Actividades Extraescolares" por no tener carácter obligatorio para el alumno



Instituto Tecnológico Superior de
la Región de los Llanos

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Código:
OGC-M-01

No. Revisión	Fecha de revisión	Modificación
07	15 de junio del 2009	Cambio en el orden de los puntos 1, 2 y 3 del manual, modificación de indicadores de los proceso de Vinculación y Calidad en el Plan Rector y modificación del Plan de Calidad en los puntos evaluación durante el proceso y calificación semestral
08	22 de junio del 2009	Modificación del formato contrato institución alumno DSE-01-F02 por requisitos institución-alumno.
09	26 de septiembre del 2009	En los puntos donde se indicaba procedimiento de inscripción y reinscripción se modifica al unirse estos procedimientos en uno solo. En el plan de calidad se elimina el punto de control de evaluación durante el proceso y la acción en caso de contingencia en el punto de inscripción.
10	22 de octubre del 2009	Se incluye en el mapa de procesos el procedimiento de contratación de Servicios de transporte
11	17 de diciembre del 2009	Se modifica el indicador del PTA y se elimina el indicador de titulación en el Plan Rector de Calidad
12	13 de mayo del 2010	Cambios por transición de la norma ISO 9001:2008. Se modifican los indicadores de Capacitación de personal docente, de capacitación de personal administrativo, de adquisiciones y el valor esperado de servicio social en el Plan Rector de Calidad.
13	20 de Agosto del 2010	Se modifica la determinación de los procesos, su interrelación y su importancia. Se incluyen los cinco servicios para realizar el servicio educativo. Se modifica el anexo 3 Mapa de Procesos

Elaboró

Ing. Eduardo Mata Rentería
Subdirector de Planeación y Vinculación

Autorizó

Ing. José Roberto Hernández Tinoco
Director General