MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE LA EMISIÓN			
	Elaboró	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombre	Ing. Luis Felipe Camacho Huante	Lic. Bernardo González García	Dr. Ricardo Gerardo Sánchez Alvarado
Firma:	Luis F. Camacho H.		
Puesto:	Representante de la Dirección	Director Interino del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz"	Director de Educación Media Superior

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
1	17/03/2009	Nueva edición.	M. en C. Fernando Arellano Calderón
2	17/06/2009	Se llevó a cabo la revisión de todo el documento para atender la norma ISO 9001:2008.	M. en C. Fernando Arellano Calderón
3	11/02/2011	Se modificó redacción en el control de procesos externos para el proceso de Servicios Escolares (4.1.2); Se extrajeron los anexos: "Lista Maestra de registros" y "Planes de Calidad" a los que se les ha dado tratamiento de documentos controlados. Se incluyó la Revisión 03 de los Objetivos de Calidad y se actualizaron algunos datos como: Organigrama, alumnos atendidos y número de docentes.	Ing. Pedro Cruz Morales
4	04/04/2011	Revisión general. Se modificó el alcance para incluir el Proceso Sustantivo de Administración Académica, con sus subprocesos de Prácticas y visitas escolares y Estructura educativa. Asimismo se incluyó la Revisión 04 de los Objetivos de Calidad y se actualizaron algunos datos como alumnos atendidos, número de docentes y personal de apoyo. Se extrajo el anexo: "Matriz de autoridad para la validación de los servicios escolares"	M. en C. Víctor Manuel Ramírez Regalado
5	01/09/2011	Se corrigió el nombre de los procesos en el alcance del SGC. Se actualizó la matrícula y el número de personal docente y de apoyo. Se completó el índice. Se modificó la redacción en 7.3 y en7.6 para especificar la exclusión. Se incluyeron en el ANEXO E "LISTA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CECYT No. 9 "JUAN DE DIOS BÁTIZ", los siguientes documentos: PR02 Procedimiento de Medición y Mejora DP05 Descripción del Proceso Sustantivo: "Servicios escolares". DP05-01 Descripción del Subproceso: "Inscripciones". DP05-02 Descripción del Subproceso: "Reinscripciones". DP06 Descripción del Proceso de Apoyo: "Recursos financieros y materiales". DP06-01 Descripción del Subproceso: "Compras". DP06-02 Descripción del Subproceso: "Mantenimiento y servicio a la infraestructura". DP07 Descripción del Proceso de Apoyo: "Recursos humanos y competencias". DP14 Descripción del Proceso Sustantivo "Administración académica"	M. en C. Víctor Manuel Ramírez Regalado

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBADO POR
6	01/04/2012	Ampliación del alcance del SGC para incluir los Procesos sustantivos de PRÁCTICA DOCENTE (PR15) con sus subprocesos: Planeación académica (PR15-01) y Formación docente y actualización (PR15-02); SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A ESTUDIANTES (PR16) con sus subprocesos: Servicios bibliotecarios (PR16-01) y Titulación profesional (PR16-02); VINCULACIÓN (PR17) con sus subprocesos: Servicio externo (PR17-01) y Seguimiento de egresados (PR17-02). Además se modificaron los objetivos de calidad y la manera de controlar la documentación del SGC, introduciendo el manejo electrónico de la misma a través de la página Web del CECyT. Asimismo, se incluyeron en el anexo B los procesos y subprocesos descritos en los anexos B1 y B2 y sus interacciones, por lo tanto se eliminaron ambos anexos (B1 y B2)	M. en C. Blanca Laura Romero Meléndez
7	13/12/2013	Se llevó a cabo la revisión de todo el documento para atender el Hallazgo de auditoría interna (31 jul 2013), 4.2.2 Manual de calidad: *Problemas en control de cambios y para alinear este manual con el Manual de Calidad Institucional del IPN.* Se actualizó la información de la sección 0 con los datos correspondientes a esta fecha de revisión Se actualizaron los datos de quien elabora y revisa el documento Se actualizó el mapa de ubicación del CECyT En 4.1.2 se actualizó la información referente a los procesos contratados externamente identificando únicamente 2 Se corrigieron las siglas de CFIE a CGFIE y se incluyó la UPDCE para el apartado de capacitación y se incluyó el párrafo relacionado con la capacitación de los jefes de departamento de reciente nombramiento y la prioridad para sensibilizar al personal de nuevo ingreso. Se incluyó el apartado 8.6 Innovación y el apartado 8.7 Aprendizaje	M. en C. Blanca Laura Romero Meléndez
8	22/05/2014	Se actualizaron las misiones y visiones institucionales y del plantel, la antigüedad del plantel, las Unidades Académicas que conforman al IPN, el número de alumnos, docentes y personal de apoyo y asistencia a la educación. Se renovó el nombre de la Secretaría Técnica por el de Secretaría de Gestión Estratégica. Se revisó y mejoró la redacción de todo el Manual; así como se unificó el formato.	M. en C. Blanca Laura Romero Meléndez
9	22/05/2015	Se actualizaron los nombres del titular (interino) de la Unidad Académica y del Director de Educación Media Superior en el control de la emisión del presente documento y el nombre del titular en los anexos C y D	Dr. Ricardo Gerardo Sánchez Alvarado

ÍNDICE

0 Introducción
0.1 Marco de referencia Institucional
0.2 Descripción del CECyT No. 9 "Juan de Dios Bátiz"
0.3 Antecedentes Históricos
0.4 Situación Actual
0.5 Ubicación física del CECyT No. 9 "Juan de Dios Bátiz"
0.6 Organigrama del CECyT No. 9 "Juan de Dios Bátiz"
0.7 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

SECCIÓN 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1 Objeto y campo de aplicación del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
1.1 Generalidades
1.2 Alcance
1.3 Exclusiones

SECCIÓN 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2 Referencias normativas

SECCIÓN 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3 Términos y definiciones
3.1 Términos relativos a la Institución
3.2 Términos relativos al SGC

SECCIÓN 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales
4.2 Requisitos de la documentación

SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección
5.2 Enfoque al cliente
5.3 Política de la calidad
5.4 Planificación
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6 Revisión por la dirección

SECCIÓN 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos
6.2 Recursos humanos
6.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo

SECCIÓN 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio
7.2 Procesos relacionados con el cliente
7.3 Diseño y desarrollo
7.4 Compras
7.5 Producción y prestación de servicio
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

SECCIÓN 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades
8.2 Seguimiento y medición
8.3 Control del producto no conforme
8.4 Análisis de datos
8.5 Mejora
8.6 Innovación
8.7 Aprendizaje

Anexos

A Organigrama del CECyT
B Mapa General de Procesos
C Representante de la Dirección
D Política y Objetivos de Calidad
E Lista de procesos y procedimientos
F Matriz de responsabilidades

0. Introducción

El presente manual tiene el propósito de establecer y difundir la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyT) No. 9 "Juan de Dios Bátiz" acorde y en armonía con los lineamientos de la Dirección de Educación Media Superior (DEMS) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), considerando los procesos sustantivos, de dirección y de apoyo que se describen en el alcance del presente manual, como base para su implementación y operación eficaz.

El CECyT forma parte de la estructura conformada en el nivel medio superior y coordinada por la Dirección de Educación Media Superior del Instituto Politécnico Nacional, por lo que se parte de una breve descripción de la misión del Instituto, que deriva en la definición de las actividades que tienen encomendadas el CECyT y la DEMS.

En este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del SGC, para incrementar la satisfacción de sus clientes, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

El CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" es una organización educativa del Nivel Medio Superior que forma parte del Instituto Politécnico Nacional.

Es un organismo de carácter Federal que tiene atribuciones propias e Institucionales y se rige por ordenamientos de Reglamentos Internos y propios del Instituto Politécnico Nacional.

Con su actividad a lo largo de 79 años de historia, ha contribuido a ser parte del motor propulsor de la educación tecnológica en el Distrito Federal y en el país; así como a la difusión y extensión de la cultura en el nivel medio superior del Instituto.

0.1 Marco de referencia Institucional

El Instituto Politécnico Nacional es una institución educativa del Estado Mexicano, creada en 1936 con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de la nación mediante la formación de recursos humanos profesionales e investigadores en los diferentes campos de la ciencia y la tecnología.

El IPN es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, cuya orientación general corresponde al Estado; con sede gubernamental en el Distrito Federal y a la vez cuenta con dependencias en varias entidades de la República, constituido por escuelas, centros y unidades de enseñanza y de investigación.

El IPN cuenta con 44 unidades académicas, de las cuales 18 son escuelas de nivel medio superior, 26 de nivel superior, 12 centros de educación continua, 2 centros de lenguas extranjeras y 20 centros de investigación.

La estructura organizacional del Instituto Politécnico Nacional se muestra en el organigrama general, descrito en la página web del IPN.

Misión del IPN

Formar íntegramente capital humano capaz de ejercer el liderazgo en los ámbitos de su competencia, con una visión global, para contribuir al desarrollo social y económico de México.

Visión del IPN al 2036

Institución de vanguardia, incluyente, transparente y eficiente que contribuye al desarrollo global, a través de sus funciones sustantivas con calidad ética y compromiso social.

0.2 Descripción del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz"

El Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos 9 "Juan de Dios Bátiz" del IPN establece los lineamientos, programas, estrategias, objetivos, metas e instrumentos para la integración, operación y gestión de educación media superior, conforme al Modelo Educativo, en el marco del modelo académico institucional autorizado por la Dirección General del IPN; opera, evalúa y apoya la actualización de planes y programas de estudio; práctica docente; tecnologías educativas; evaluación del aprendizaje, así como de la formación y actualización docente.

Opera y evalúa el desarrollo de la oferta educativa, tanto en modalidad escolarizada como no escolarizada, que se ofrecen en el plantel.

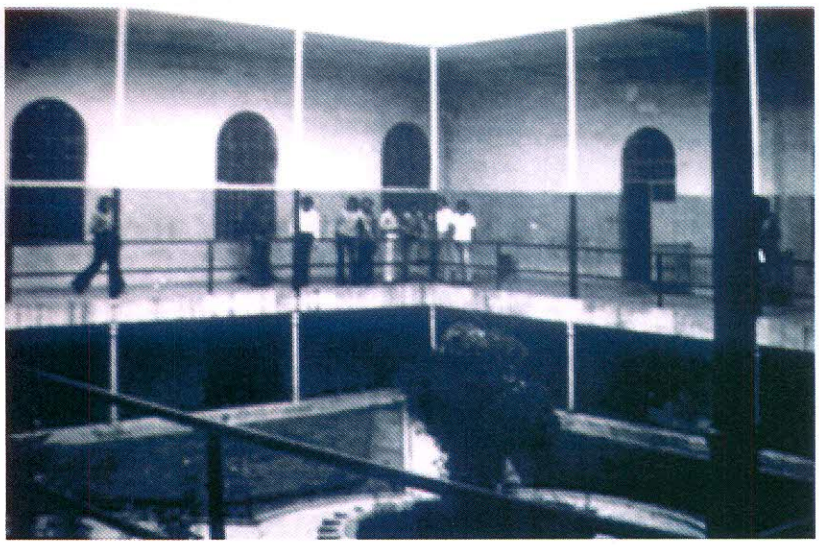
Es una unidad encargada de instrumentar acciones que fortalezcan a las academias para armonizar y mejorar el cumplimiento de sus funciones institucionales, de acuerdo con las líneas estratégicas que traza el Modelo Educativo Institucional, particularmente las que se orientan hacia una nueva gestión del quehacer institucional para mejorar los procesos de aprendizaje y evaluar sus resultados.

El CECyT está conformado por el Comité Interno de Proyectos, el Consejo Técnico Consultivo Escolar, el Decanato, la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica, la Unidad de Informática, tres Subdirecciones y trece Departamentos.

0.3 Antecedentes Históricos

Fue en 1935 cuando el Ing. Juan de Dios Bátiz Paredes para fundar esta escuela, escogió personalmente una construcción que había funcionado como asilo de ancianos para establecer el 1° de junio de ese año la Escuela de Preaprendizaje No. 3.

Es así como en el espacio físico de Mar Mediterráneo No. 227 durante varias décadas, se han dado una serie de transformaciones en las que han participado distintas generaciones de entusiastas y productivos politécnicos.



La escuela se estableció y ha permanecido en el mismo lugar desde que fuera la antigua Escuela de Preaprendizaje No. 3 dependiente del Departamento de Enseñanza Técnica, Industrial y Comercial de la Secretaria de Educación Pública; después al reorganizarse la enseñanza técnica en el país y fundarse el IPN, se convirtió en la Prevocacional No. 3.

En 1935 surgió como Escuela de Preaprendizaje (primaria con adiestramiento manual) iniciando sus labores educativas el 1° de julio de ese año. En 1936 fue integrada al IPN como Escuela Prevocacional con el plan de estudios de dos años en donde se impartían cursos equivalentes a la secundaria técnica, incluidos en él tres talleres por año.

En 1941 se modificaron los planes y programas de estudio aumentándose a tres años el ciclo escolar y se implementaron talleres rotativos. Para 1942, el área aproximada del terreno de la escuela era de 4,118 m² y del edificio 7,000 m² construidos.

La edificación era de un piso, tenía sótanos y una parte central construida, espacio en el que estaban distribuidos 15 salones, seis talleres, un laboratorio y un salón de actos. El número de alumnos inscritos era de 510 diurnos y 125 nocturnos. En 1944 se inauguró el servicio de internado en el Plantel.

En 1964 se crearon las carreras cortas de Técnico en Computación Electrónica y Técnico en Mantenimiento de Equipos para Computación Electrónica, manteniéndose sólo la primera.

Estas carreras nacieron con una estructura académica que abarcaba dos años de vocacional específica y dos y medio años de enseñanza subprofesional que culminaba en aquel momento, con la posibilidad de obtener el título de Técnico en Computación Electrónica, o bien, elegir la alternativa, que en apoyo a la producción del país y al ingreso familiar, se ofrecía con opciones laterales como Operador de Máquinas con Registro Unitario, Operador de Computadores Electrónicas Digitales y Programador de Aplicaciones Administrativas o Científicas.

Poco después se actualizó el equipo con una donación de máquinas de registro unitario de IBM para que los alumnos realizaran sus prácticas en los lenguajes Cobol y Fortran.

En 1967 se suprimió la vocacional de especialidades y se estableció la vocacional de Ciencias Físico Matemáticas. En 1969 se dejó de impartir el ciclo Prevocacional manteniéndose su ciclo y denominación como Escuela Técnica Industrial No. 3; funcionó también con un grupo vespertino de Vocacional de Ciencias Medico Biológicas durante un periodo y se implementó el nuevo ciclo de seis semestres de Vocacional de Ciencias Físico Matemáticas.

El 14 de mayo de ese mismo año, el Consejo General Consultivo del Instituto asignó al plantel el nombre de "Juan de Dios Bátiz" que ya venía usando desde hacía tiempo atrás. En 1969–1970 su organización académica era de Técnico Medio, con capacidad de 1300 alumnos en ambos turnos. En 1972, con la reforma educativa, se sustituyeron las vocacionales por los Centros de Estudios Científicos y Tecnológicos, convirtiéndose nuestra escuela en el CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz", cuyo plan de estudios es desde entonces de seis semestres de nivel medio superior con la característica de ser bivalente, ya

que cumple con una función propedéutica para el nivel superior y otra terminal con carreras de nivel técnico.

0.4 Situación Actual

El CECyT "Juan de Dios Bátiz" actualmente ofrece en la modalidad escolarizada tres carreras tecnológicas que son:

- Técnico en Máquinas con Sistemas Automatizados.
- Técnico en Sistemas Digitales.
- Técnico en Programación.

Adicionalmente oferta una carrera en modalidad no escolarizada, misma que es atendida en el campus virtual politécnico; la especialidad corresponde a:

- Técnico en Desarrollo de Software.

Todas las carreras en modalidad escolarizada comparten un primer año académico denominado tronco común, que sirve de antecedente para definir la especialidad que el alumno cursará durante los dos años siguientes en las instalaciones del plantel. Las tres carreras en modalidad escolarizada datan de 1978, año en que se pusieron en marcha a partir de la demolición de la antigua Prevocacional No. 3 y que dieron inicio a la etapa más reciente de esta organización.

Como ya se mencionó, la estructura académica del Centro de Estudios admite cursar un Bachillerato Tecnológico, que al concluirse, da oportunidad a los egresados de obtener un título como técnico profesional que facilita su inclusión en el ámbito laboral, o bien, contar con un certificado de bachillerato para ingresar al nivel superior de estudios.

En la actualidad la matrícula inscrita en la modalidad escolarizada es de 2269 estudiantes que son atendidos por 202 docentes con diferentes tiempos de carga académica asignados en propiedad (base) o en interinato, en la modalidad no escolarizada se tiene una matrícula de 481 estudiantes pertenecientes a 11 generaciones.

Para el apoyo a los procesos educativos se cuenta con 100 personas que tienen el cargo de personal de apoyo y asistencia a la educación y realizan funciones administrativas y técnicas.

La Unidad Académica cuenta con un prestigio ganado a lo largo de los últimos años y es considerada como la escuela con mejor nivel académico dentro del IPN en el nivel medio superior.

Su comunidad se caracteriza por su participación en eventos académicos nacionales e internacionales entre los que destacan las Olimpiadas Estatales, Regionales, Nacionales e Internacionales.

En este sentido, la formación académica de los educandos se sustenta en el diseño e implementación de programas educativos acordes con un Modelo Educativo basado en Competencias y en un Modelo de Integración Social.

Misión del CECyT No.9 "Juan de Dios Bátiz":

Centro de Estudios de Nivel Medio Superior, líder en la formación integral de personas con competencias para su inserción en los ámbitos académico, laboral y social, a través de programas y estrategias centradas en el aprendizaje, con capital humano comprometido.

Visión a 2020 del CECyT No. 9 "Juan de Dios Bátiz":

Centro de Estudios de Nivel Medio Superior incluyente y transparente, con reconocimiento nacional e internacional por la calidad humana de las personas que forma; quienes se distinguen por su ética, profesionalismo, respeto al medio ambiente y excelencia académica.

0.5 Ubicación física del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz":

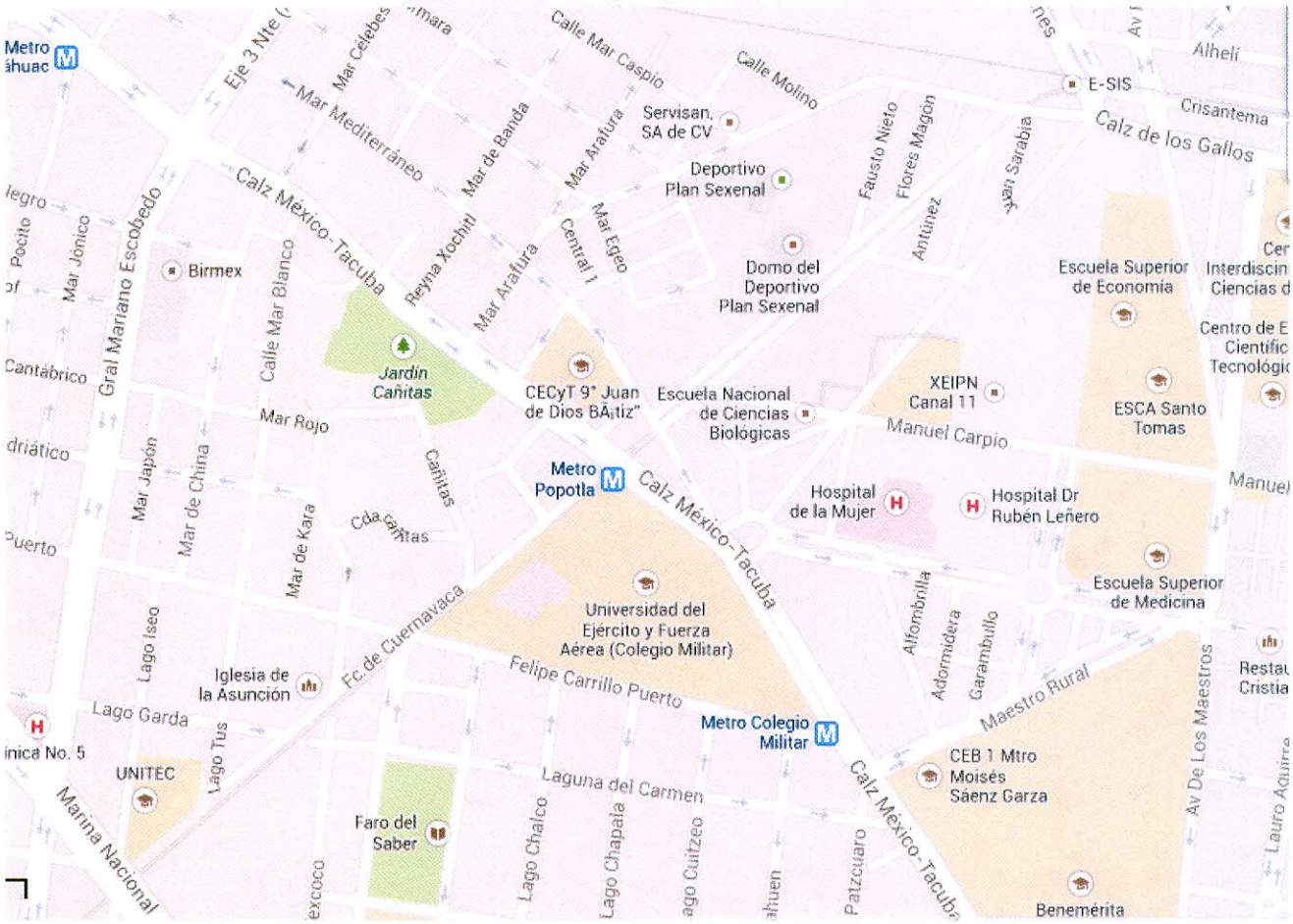
Domicilio: Mar Mediterráneo No. 227, Col. Popotla, Delegación Miguel Hidalgo, México D.F., CP 09090.

Correo electrónico: cecyt9@ipn.mx

Buzón de comentarios: cecyt9@ipn.mx

Página web: www.cecyt9.ipn.mx,

Localización:



0.6 Organigrama del CECyT No. 9 "Juan de Dios Bátiz":

(Ver anexo A)

0.7 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad:

Principio	Guía
Enfoque al cliente.	Actitud de servicio, cordialidad y respeto.
Liderazgo.	Equidad, unidad de propósito y liderazgo para servir a los demás.
Participación del personal.	Compromiso con uno mismo y con los demás.
Enfoque basado en procesos.	Trabajo en equipo y disciplina.
Enfoque de sistema para la gestión.	Mejora del clima laboral y comunicación interna.
Mejora continua.	Innovación, creatividad y perseverancia.
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.	Análisis de resultados, veracidad, objetividad y constancia.
Relaciones benéficas con proveedores.	Sinergia con proveedores internos y externos, confianza y equidad.

SECCIÓN 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

El objetivo del presente manual es contar con un documento para establecer los lineamientos generales de operación del SGC, con la finalidad de que el desempeño de los procesos sustantivos del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" satisfaga a sus clientes, y asuma el compromiso de cumplir con los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 o su equivalente internacional ISO 9001:2008.

En este manual, se diseñó un modelo de procesos y sus interacciones, y se establece la estructura documental del SGC que se aplica en el CECyT, para facilitar y asegurar el entendimiento de su quehacer cotidiano y la importancia de ofrecer servicios educativos de calidad.

1.2 Alcance

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del SGC basado en la norma internacional **ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos o** en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para operar los procesos sustantivos de Servicios Escolares, Administración Académica, Práctica Docente, Servicios Complementarios a Estudiantes y Vinculación; con sus respectivos subprocesos, así como procesos estratégicos y de apoyo, a saber:

LOS PROCESOS SUSTANTIVOS DEL CECyT, INCLUIDOS EN EL SGC SON:

- **Servicios Escolares**, que se subdivide en:
  - Subproceso de Inscripciones
  - Subproceso de Reinscripciones
  - Subproceso de Control de la Trayectoria Escolar

- **Administración Académica**, que se subdivide en:
  - Subproceso de Prácticas y Visitas Escolares
  - Subproceso de Estructura Educativa

- **Práctica Docente**, que se subdivide en:
  - Subproceso de Planeación Académica
  - Subproceso de Formación Docente y Actualización

- **Servicios Complementarios a Estudiantes**, que se subdivide en:
  - Subproceso de Servicios Bibliotecarios
  - Subproceso de Titulación Profesional

- **Vinculación**, que se subdivide en:
  - Subproceso de Servicio Externo
  - Subproceso de Seguimiento de Egresados

LOS PROCESOS DE APOYO O DE SOPORTE DEL CECyT SON:

- **Recursos Financieros y Materiales, que se subdivide en:**
  - Subproceso de Compras
  - Subproceso de Mantenimiento y Servicio a la Infraestructura

- **Recursos Humanos y Competencias**

LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS O DE ALTA DIRECCIÓN DEL CECyT SON:

- **Revisión por la Dirección**

- **Medición, Análisis y Mejora**

- **Comunicación Interna**

- **Auditoría Interna**

El SGC que se describe en el presente manual se basa en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y particulares, así como las metas del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP) y

del Programa Operativo Anual (POA), enfocados al cumplimiento de la Misión y Visión establecidas en el CECyT.

1.3 Exclusiones

En el CECyT, se declaran las siguientes exclusiones:

- El apartado 7.3 Diseño y desarrollo, debido a que no se transforman requisitos en especificaciones, sino que solamente se aplica la normatividad vigente para el desarrollo de los procesos de Servicios Escolares y Administración Académica, de acuerdo con el Modelo Educativo Institucional y los Planes y Programas de estudio actualizados.

- El apartado 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio", ya que todos los procesos y el producto/servicio pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición; no se consideran procesos especiales ya que se les puede dar seguimiento a través de productos intermedios (documentos) y verificar el producto (documento final).

- El apartado 7.6, "Control de los equipos de seguimiento y medición", ya que no se cuenta con equipos e instrumentos que requieran calibrarse o ajustarse para el procesamiento de los productos y servicios que proporciona el CECyT, pues los procesos incluidos en el SGC son Académico-Administrativos.

SECCION 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Al Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos 9 "Juan de Dios Bátiz" del IPN le resultan aplicables, en lo conducente, entre otras, las disposiciones legales y reglamentarias contenidas en los ordenamientos indicados en el Manual de Organización de la Unidad Académica.

Éstas se utilizan para normar el desempeño del SGC, cuyo desarrollo e implantación están basados en los siguientes documentos normativos en el ámbito de la gestión de la calidad:

- Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de la Gestión de Calidad-Requisitos, equivalente a la norma nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008
- ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
- ISO 19011:2002 Auditorias de Calidad y Ambiental
- ISO 9004:2009 Directrices para la Mejora del Desempeño
- IWA 2:2003 Directrices para la Aplicación de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en la Educación
- Modelo Educativo Institucional y Modelo de Integración Social del IPN

SECCIÓN 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Términos relativos a la Institución

Titular del área:	Son el Director del CECyT y los responsables de las áreas.
Líder del proceso:	Persona responsable del desarrollo y operación del proceso que son parte del SGC.
Estructura de la Institución:	Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal, para nuestro caso está definida en el organigrama del CECyT.
Proveedor:	Institución o persona que proporciona un producto o servicio.
Cliente:	Estudiantes, docentes, padres de familia o tutores, egresados y otras partes interesadas.
Unidad Responsable:	Área del Instituto responsable de actividades inherentes al desarrollo y funcionamiento del quehacer del IPN.
Unidad Académica:	Unidad responsable del Instituto de la formación de profesionistas en los niveles medio superior y superior.

3.2 Términos relativos al SGC

Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en producto/servicio.
Producto/servicio:	Resultado de un proceso.
Calidad:	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Procedimiento:	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Satisfacción del cliente:	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
Sistema de gestión:	Sistema para establecer la política y los objetivos y la manera para lograr dichos objetivos.
Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
Política de la calidad:	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Objetivo de calidad:	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
Alta dirección:	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Mejora continua:	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
CECyT:	Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos 9 "Juan de Dios Bátiz".
IPN:	Instituto Politécnico Nacional.
ISO:	Organización Internacional de Normalización.
NMX:	Norma Mexicana.
NOM	Norma Oficial Mexicana.
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
RD	Representante de la Dirección en el SGC.

SECCIÓN 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

4.1 Requisitos generales

4.1.1 El Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos 9 "Juan de Dios Bátiz" establece, documenta, implementa y mantiene un SGC y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001:2008) con base en los diferentes procesos sustantivos, de apoyo y estratégicos, con los que cuenta y que están soportados por las Direcciones y Unidades Adscritas, las cuales tienen responsabilidades y autoridades específicas.

4.1.2 El CECyT:

a) Determina los procesos estratégicos, sustantivos y de soporte, así como los subprocesos, necesarios para el SGC y su aplicación a través del plantel, los cuales se indican en el alcance del presente manual.

b) Determina la descripción y mapeo (secuencia e interacción) de los procesos con sus subprocesos, incluidos en el alcance del SGC, mismos que se muestran en el Mapa general de procesos (Anexo B).

c) Determina los métodos y criterios requeridos para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos, mediante planes de calidad y descripciones de los procesos establecidos en el CECyT, los cuales están regidos para su operación por los objetivos estratégicos, objetivos específicos y metas establecidas en el PEDMP y en el POA.

d) Gestiona la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos; los recursos financieros se ejercen a través de presupuestos

asignados; dichos recursos son controlados por la Secretaría de Gestión Estratégica y la Secretaría de Administración del Instituto. Los recursos autogenerados se ejercen de acuerdo a las necesidades internas del CECyT. Se cuenta también con recursos adicionales tales como competencias de personal, recursos materiales, equipos e información necesaria tal como normatividad, manuales, reglamentos, lineamientos y procedimientos correspondientes, descritos en los planes de calidad y las descripciones de los procesos.

e) Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos cuando es aplicable, a través de los indicadores del desempeño establecidos, correspondientes a los objetivos particulares, indicados en las descripciones de los procesos, cuyos resultados son presentados al Comité de Calidad del CECyT en la revisión por la Dirección.

f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos, con base en las descripciones de los Proceso de Medición, Análisis y Mejora DP02 y de Revisión por la Dirección DP01, con lo cual el Comité de Calidad mantiene un seguimiento del cumplimiento y mejora de los requisitos del cliente, los normativos y los propios del CECyT.

Cada uno de los procesos sustantivos se ha descrito a través de su correspondiente plan de calidad (PS), en el que se indica su objetivo general y los específicos, los métodos, controles y registros empleados, los documentos e infraestructura necesaria, así como los indicadores para la medición de su desempeño y los responsables del mismo.

De la misma manera, los procesos estratégicos, los subprocesos sustantivos, los procesos y subprocesos de apoyo se han documentado a través de sus descripciones de proceso en las que se definen los requisitos de entrada, los recursos, las actividades relevantes de control en el desarrollo del proceso/subproceso, los requisitos de salida del mismo; también se determinan los procedimientos o métodos específicos, los criterios aplicables y los documentos o normatividad de referencia a fin de asegurar que su operación sea eficaz.

El CECyT se asegura de controlar cualquier proceso en el caso de que opte por contratarlo externamente y que afecte la calidad de los servicios generados a partir de los procesos incluidos en el alcance del SGC. Dichos controles se realizan mediante los mecanismos establecidos en la normativa institucional y en los procedimientos específicos correspondientes. Actualmente se tienen identificados dos procesos externos que afectan la conformidad de los servicios o productos del SGC, éstos son:

1. Servicio externo de limpieza, contratado por licitación pública a cargo de la Dirección de Servicios Generales del IPN.

2. Prestación de servicios profesionales de profesores, para atender parte del servicio externo.

Para el control de los procesos externos, se cuenta con evaluaciones del servicio recibido y/o expedientes para su control.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC incluye:

a) Declaraciones documentadas de una Política de la Calidad PC-JDB y Objetivos de Calidad OC-JDB (anexo D) para el CECyT;

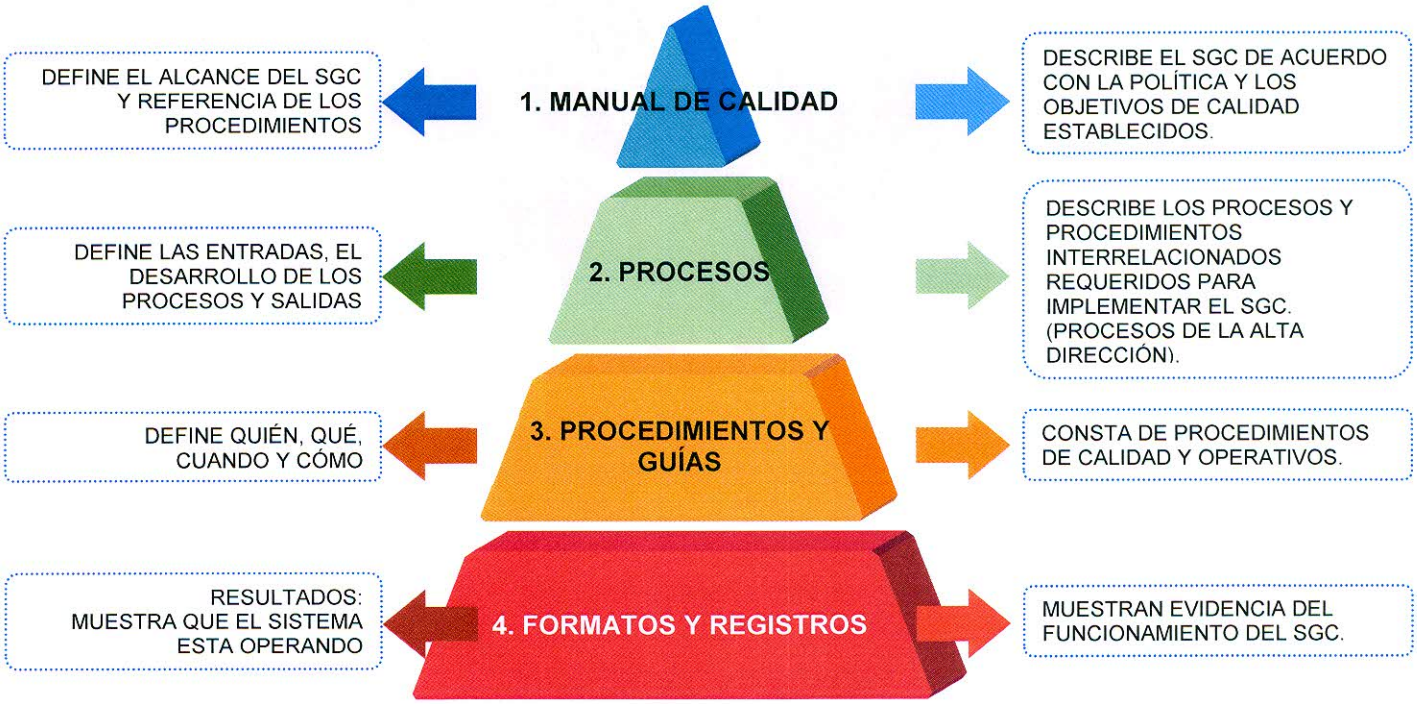
b) El presente Manual de Calidad MC-JDB;

c) Los documentos y los registros requeridos en la norma internacional ISO 9001:2008, denominados Procedimientos de Calidad, los cuales son emitidos y controlados por el RD del CECyT, quien cuenta con las atribuciones necesarias para realizar el control requerido del SGC;

d) Los documentos, incluyendo los registros, requeridos por el CECyT para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos, dichos documentos son denominados Procedimientos operativos; y

e) Los registros de calidad requeridos por la norma internacional ISO 9001:2008 y por los propios procesos del CECyT.

El SGC del CECyT está basado en la siguiente estructura de documentación:



Estructura de la Documentación del SGC del CECyT No. 9 "Juan de Dios Bátiz"

Manual de calidad

Es el documento que establece la Política de calidad PC-JDB y describe el SGC, de acuerdo al modelo de la norma ISO 9001:2008, aplicable en los servicios que presta el CECyT (ver apartado 4.2.2 de este Manual)

Planes de calidad

Son los documentos que especifican cuáles procesos, procedimientos y recursos asociados se aplicarán, por quién y cuándo, para cumplir los requisitos de calidad en el servicio especificado.

Procedimientos de calidad

Son aquellos procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008, que nos ayudan a unificar los criterios en el ámbito del modelo de calidad implementado, y que se aplican en general al CECyT, los cuales son:

- Auditoría interna (PR04)
- Control de documentos (PR08)
- Control de los registros (PR09)
- Control de acciones correctivas (PR10)
- Control de acciones preventivas (PR11)
- Control del producto no conforme (PR12)

Además de los exigidos por la norma ISO 9001:2008 se cuenta con otros cuatro procedimientos que apoyan a los 6 anteriores:

- Revisión por la Dirección (PR01)
- Medición, análisis y mejora (PR02)
- Comunicación interna (PR03)
- Procedimiento para elaborar documentos del sistema de calidad (PR13)

Procedimientos Operativos

Son aquellos procedimientos que se encuentran documentados y describen la forma especificada para llevar a cabo las diferentes actividades en los procesos identificados y que describen las mejores prácticas a seguir para el cumplimiento de las mismas.

Registros de calidad

Son los datos y evidencias del cumplimiento de los requisitos.

4.2.2 Manual de la Calidad

El CECyT establece y mantiene el presente Manual de calidad que incluye:

a) El alcance del SGC indicado en el inciso 1.2 del presente Manual, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones pertinentes (ver sección 1.3 del presente manual donde se declaran las Exclusiones).

b) Los procedimientos y procesos documentados establecidos para el SGC denominados de calidad y los procedimientos operativos descritos en la Lista de procesos y procedimientos del SGC del CECyT (anexo E) y en el documento PR08-F06 Lista maestra de documentos internos).

c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC (Mapa general de procesos del CECyT, anexo B).

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el SGC se controlan de forma impresa o medio electrónico. El CECyT cuenta con una función responsable del control de los documentos, así como con controles de documentos por áreas según sea necesario. El personal controla en sus respectivas áreas tanto los documentos de origen interno como los de origen externo aplicables (normas, códigos, etc.).

El CECyT establece el Procedimiento de Control de Documentos PR08, donde se definen los controles necesarios para:

a) Aprobar los documentos de acuerdo a su adecuación antes de su emisión

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;

d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;

e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;

f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, como medio de control se mantiene un listado de documentos externos.

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

4.2.4 Control de los registros

El CECyT establece y mantiene registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en los procesos, así como el funcionamiento efectivo del SGC. Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se establece el Procedimiento de Control de Registros PR09, para determinar los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad. Como medio de control se mantiene un listado maestro de registros PR09-F01.

SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección del CECyT proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo e implementación del SGC y para la mejora continua de su eficacia, a través de las siguientes acciones:

a) Comunicar al personal del CECyT la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, mediante el proceso de comunicación interna descrito en la Descripción del Proceso de Comunicación Interna DP03

b) Establecer la política de calidad, en conjunto con el Comité de Calidad del CECyT.

c) Asegurar que se establecen los Objetivos de Calidad (anexo D).

d) Llevar a cabo las revisiones del SGC por el Comité de Calidad del CECyT anualmente, generando acciones de mejora.

e) Asegurar la disponibilidad de los recursos a través del presupuesto establecido en el programa Operativo Anual (POA).

5.2 Enfoque al Cliente

El CECyT se asegura de que los requisitos del cliente están claramente determinados y se cumpla con el propósito de aumentar su satisfacción, con base en las características y alcances de los productos y/o servicios que otorga la Unidad Académica, mismos que se encuentran establecidos en la descripción de los procesos, en su normatividad y en los modelos Académico y Educativo Institucionales.

El CECyT es una entidad de servicio educativo cuya sensibilización y operación se dirige a los clientes, tanto externos como internos; por lo que en la Institución se cuenta con el buzón de sugerencias, para captar las necesidades, sugerencias y quejas, las cuales se canalizan a los responsables involucrados correspondientes con el fin de dar trámite y solución a cada una de las peticiones captadas.

En la página web del Instituto Politécnico Nacional se brinda la información y apoyo técnico requerido por los clientes, tales como gestión escolar, prestaciones, apoyos, recursos de información, recursos tecnológicos y actividades relacionadas con empresas, desarrollo empresarial e incubadora de empresas.

La dirección del CECyT se esfuerza en el cumplimiento y satisfacción de los requisitos de los clientes a través de elementos como el Plan de Estudios que incluye resultados concretos del aprendizaje e indicadores de desempeño específicos, además de la planeación de la enseñanza y su metodología, mismas que deben ser revisadas por lo menos anualmente para asegurar que todos los requisitos se cumplen y están alineados con los objetivos Institucionales.

Nota: ver las secciones 7.2.1 y 8.2.1 para el cumplimiento de este punto.

5.3 Política de calidad

El CECyT a través del Comité de Calidad se asegura de que la Política de Calidad:

a) Es adecuada al propósito de la organización.

b) Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos del servicio y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.

c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

d) Se comunica y entiende dentro de la organización.

e) Se revisa para su continua adecuación, mediante las revisiones al SGC realizadas por la Dirección del CECyT.

La Política de Calidad del CECyT (anexo D) está alineada con la Política de la Dirección de Educación Media Superior y con la del IPN.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

El CECyT a través del Comité de Calidad se asegura que los Objetivos de Calidad (anexo D), incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Institución, acordes con el PEDMP y el POA. También se asegura de que los Objetivos de Calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El CECyT a través del Comité de Calidad, se asegura de que:

a) La planificación del SGC es realizada con el fin de cumplir los requisitos del sistema descritos en este manual, así como los objetivos de calidad;

b) Que se mantiene la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

Nota: Esta sección se cumple con los Planes de Calidad desarrollados para los procesos sustantivos del SGC del CECyT.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Dirección del CECyT asegura la definición y comunicación de las funciones, responsabilidades, autoridades o atribuciones y su interrelación dentro de la Unidad Académica.

Lo anterior se establece en la Ley Orgánica y Reglamento Orgánico del Instituto Politécnico Nacional, los Reglamentos Internos Específicos y el Manual de Organización, así como en la Matriz de Responsabilidades de Calidad por proceso MR01 (anexo F).

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección del CECyT designa al Representante de la Dirección quien a su vez se apoya con los responsables de áreas y sus representantes para que con independencia de otras atribuciones, tengan la responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC;

b) Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento del SGC, incluyendo las necesidades para la mejora, mediante reuniones del Comité de calidad o reuniones extraordinarias;

c) Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización y;

d) Enlazar con entidades externas sobre asuntos relacionados con el SGC.

5.5.3 Comunicación interna

Todas las áreas del CECyT deben estar bien comunicadas en todos los niveles jerárquicos que la componen, por lo que se tiene establecido el Proceso de Comunicación Interna (03), el cual se ha instrumentado para difundir la información necesaria a todas las áreas de la Unidad Académica con la finalidad de que todos estén enterados de los sucesos más importantes concernientes a las áreas correspondientes y al SGC, los mecanismos de comunicación utilizados son principalmente: la página web del CECyT, avisos impresos, sesiones de difusión directa, correo electrónico, así como los señalados en la Matriz de Comunicación Interna, con los que se da seguimiento y retroalimentación para lograr la eficacia del SGC.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

El CECyT a través del Comité de Calidad, se asegura de que el SGC se revisa al menos tres veces al año para asegurar su integridad, adecuación y eficacia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y objetivos de la calidad.

Para los procesos sustantivos de las diferentes áreas, la revisión por la dirección es realizada por el Comité de Calidad con el fin de que asegure la eficacia y adecuación mediante la Descripción del Proceso de Revisión por la Dirección DP01 y el Procedimiento PR01

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Para llevar a cabo la revisión por la dirección, se incluye información sobre:

a) Resultados de auditoría de calidad;

b) Retroalimentación de los clientes, a través de encuestas de satisfacción, sugerencias y quejas;

c) Funcionamiento de los procesos y conformidad de los servicios de las diferentes áreas, a través de los indicadores del desempeño de procesos;

d) Estado de las acciones correctivas y preventivas;

e) Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección;

f) Cambios planeados o que se presenten en el entorno y que podrían afectar al SGC; y

g) Recomendaciones para la mejora, a través de proyectos de mejora.

Los Resultados de la revisión por la Dirección se registran en el formato PR01-F04

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión realizada por la dirección, incluyen todas las decisiones y acciones asociadas a:

a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos;

b) la mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente; y

c) las necesidades de recursos.

Nota: Esta sección se cumple de acuerdo a lo establecido en el Descripción del proceso DP01 en el Procedimiento de Revisión por la Dirección PR01.

SECCIÓN 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

El CECyT cuenta con un presupuesto establecido en el PEDMP y el POA que considera la provisión de recursos financieros para atender las necesidades de recursos humanos, materiales y de servicios, con el fin de garantizar la operación de la organización, así como implementar, mantener y mejorar el SGC.

La gestión de los recursos en la Unidad Académica, se realiza a través de la Subdirección Administrativa con base en lo establecido en el Proceso de Recursos Humanos y Competencias (07), así como el proceso de Recursos Financieros y Materiales que incluye a los subprocesos de Compras (06-01) y de Mantenimiento y Servicio a la Infraestructura (06-02).

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal del CECyT que realiza trabajos que impactan en la conformidad con los requisitos del servicio, es asignado por la Dirección de Capital Humano (DCH), quien define su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas de acuerdo a los perfiles establecidos en el catálogo de puestos Institucionales.

En la Unidad Académica se toman las acciones pertinentes para la identificación de las necesidades de competencia, toma de conciencia y formación del personal asignado por la DCH, con la finalidad de planear la capacitación, misma que se realiza de manera interna, o bien, con ayuda de la DCH perteneciente a la Secretaría de Administración, de la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa (CGFIE) y de la Unidad Politécnica para el Desarrollo y Competitividad Empresarial (UPDCE) del IPN.

La Subdirección Administrativa del CECyT a través del Departamento de Capital Humano tiene detectados los perfiles de puesto conforme al catálogo Institucional con los cuales se realizan las siguientes actividades:

- La detección de necesidades de capacitación
- La programación de la capacitación y,
- La evaluación de la eficacia de las acciones de capacitación

Lo anterior se implementa con base en lo establecido en el Procedimiento de Recursos Humanos y Competencias PR07 el cual aplica al CECyT, atendiendo a lo contenido en la Ley Orgánica, los Reglamentos internos y específicos y al Manual de Organización de la Unidad Académica.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

El CECyT a través del Proceso de Recursos Humanos y Competencias PR07 y con el apoyo de la DCH, el CGFIE y la UPDCE, realiza actividades para:

a) Determinar el perfil de puesto para el personal que realiza actividades que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio;

b) Cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;

c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas a través del Departamento de Capital Humano;

d) Asegurar que todo el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen a la consecución de los Objetivos de Calidad; y

e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Este requisito se complementa y apoya con los procesos establecidos por la DCH de la Secretaría de Administración, así como la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa y la Unidad Politécnica para el Desarrollo y Competitividad Empresarial del IPN.

Adicionalmente, la Unidad Académica dará prioridad para programar la capacitación de los jefes de departamento de reciente nombramiento y la sensibilización para la calidad al personal de nuevo ingreso para promover la importancia de su participación y responsabilidad en el desarrollo y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, impulsando la mejora continua del desempeño en su área de trabajo

6.3 Infraestructura

El CECyT se asegura que el personal integrante, cuente con los espacios de trabajo adecuados, mobiliario de oficina, equipos de cómputo y comunicación, así como software necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

En la Unidad Académica se asegura la infraestructura necesaria y adecuada, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mantenimiento y Servicio a la Infraestructura PR06-02.

Los servicios requeridos para asegurar este requisito son realizados por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios y por la Coordinación General de Servicios Informáticos del IPN.

6.4 Ambiente de trabajo

El CECyT se asegura de que existan las condiciones de trabajo necesarias para el buen desempeño de su personal, estas condiciones se verifican mediante la aplicación, análisis y seguimiento de encuestas de infraestructura y del ambiente de trabajo, ésta última incluye el clima laboral.

En la Unidad Académica adicionalmente, para apoyar a solventar este requisito, se operan diversos programas y comités institucionales como: Equidad de género, Escuela libre de humo de tabaco, Programa Ambiental, Comité de Protección Civil, Comité de Seguridad y Protección Contra la Violencia (COSECOVI), el Comité de Vigilancia Epidemiológica, de lo cual queda constancia en informes remitidos al área coordinadora central.

Así mismo se participa en encuestas en línea sobre el clima laboral, coordinadas por la Secretaría de Administración del IPN, la Secretaría General y por entidades gubernamentales.

SECCIÓN 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio.

El CECyT planifica y desarrolla los procesos y documentos necesarios para lograr satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos. Dicha planificación de la realización del servicio es consistente con los requisitos de los procesos identificados en el presente manual, y se describe en los Planes de calidad y las Descripciones de los Procesos.

En la planificación de la realización del servicio, el CECyT determina lo siguiente:

a) Los Objetivos de Calidad y los requisitos para el servicio que se ofrece, de acuerdo con la normatividad vigente.

b) El establecimiento de procesos y documentos, así como el abastecimiento de los recursos específicos para la realización del servicio, descritos en los planes de calidad de los procesos sustantivos.

c) Las actividades requeridas para verificación, validación, seguimiento, medición e inspección, específicos para el servicio, así como criterios para la aceptación del mismo, descritos en los planes de calidad, descripciones de proceso, procedimientos de calidad y operativos.

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que la realización los procesos y los productos y/o servicios resultantes, cumplen los requisitos especificados. Para su control, se cuenta con una Lista maestra de registros (PR09-F01).

7.2 Procesos relacionados con el Cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos de la Educación son expresados como las acciones necesarias para cumplir las expectativas académicas, profesionales y de la sociedad a través de las unidades académicas, por lo que el CECyT determina:

a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega, referidos en las descripciones de los procesos sustantivos;

b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada, tales como instalaciones seguras e higiénicas, trato respetuoso del personal hacia las partes interesadas;

c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables con el servicio que otorga el CECyT, los cuales están contenidos en:

- La normatividad Institucional vigente.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

- Ley General de Educación.
- Normatividad de la SEP; y

d) Cualquier requisito adicional necesario, tal como el aspecto ambiental y el de seguridad.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El CECyT revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que se comprometa a proporcionar el servicio a los clientes, asegurándose de que:

a) Los requisitos del servicio están definidos en la normatividad Institucional y en los procesos sustantivos;

b) Las diferencias existentes que pudieran presentarse relacionados con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad Institucional, respecto a las expectativas de los clientes, son resueltas;

c) El CECyT tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos, contando con el personal competente, edificios, equipos, instalaciones, recursos financieros y materiales necesarios, así como la estructura orgánica y el Modelo Educativo Institucional implementado.

El CECyT mantiene registros de los resultados de la revisión indicada y de las acciones originadas por la misma.

Debido a las características del servicio otorgado por la Unidad Académica, los clientes no proporcionan una declaración documentada de los requisitos, sino que solamente se confirma el cumplimiento de dichos requisitos que están establecidos en la normatividad Institucional.

Cuando cambian los requisitos del servicio, el CECyT, se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal apropiado es consciente de los requisitos modificados.

Las características y alcances del servicio otorgado por el CECyT están documentados en la normatividad institucional vigente, así como en los planes de calidad de los procesos sustantivos identificados relacionados con los clientes.

7.2.3 Comunicación con los clientes.

El CECyT, identifica e implementa disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

a) La información sobre el servicio;

b) El tratamiento de preguntas, requerimientos documentados y soporte, incluyendo las modificaciones;

c) La retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas.

Los mecanismos de comunicación con los clientes son: En el portal web del IPN y en la página web del CECyT se brinda la información institucional y específica del plantel, tal como gestión escolar, prestaciones, apoyos, recursos de información, recursos tecnológicos y actividades relacionadas con empresas, desarrollo empresarial e incubadora de empresas. También el CECyT apoya anualmente el evento de la Expoprofesiográfica, en el que se lleva a cabo una presentación técnico-didáctica de cada una de las carreras que ofrece el IPN

Así mismo, en el CECyT se captan en el buzón de sugerencias, las necesidades, observaciones, sugerencias y quejas de los clientes, las cuales se canalizan a los responsables involucrados correspondientes con el fin de dar trámite y solución a cada una de las peticiones captadas.

Para el cumplimiento de este requisito, se aplican los Planes de Calidad y descripciones de los procesos.

7.3 Diseño y Desarrollo

El CECyT declara este requisito como una exclusión, ya que no realiza actividades de Diseño y Desarrollo; lo anterior debido a que no se transforman requisitos en especificaciones, sino que solamente se aplica la normatividad vigente a los procesos incluidos en el SGC a través del Modelo Educativo Institucional, planes y programas de estudio actualizados.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

El CECyT es responsable de asegurar que los productos y servicios comprados tanto con recursos del presupuesto federal como con recursos autogenerados, cumplan con las especificaciones indicadas por los departamentos solicitantes.

El CECyT selecciona y evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos especificados en las órdenes de compra y establece los criterios para la selección y evaluación de los proveedores. Lo anterior se documenta en el Procedimiento de Compras PR06-01.

Cabe señalar que la Dirección de Recursos Materiales del Instituto Politécnico Nacional es la responsable de la adquisición del capítulo 5000 "Bienes de Inversión" del Clasificador por Objeto del Gasto Público.

Todo lo anterior basado en la Normatividad Federal e Institucional vigente.

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras, describe el recurso material, servicio o insumo a comprar, necesario para el desempeño de los procesos que se llevan a cabo, incluyendo, cuando sean apropiados:

a) Requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipo.

b) Requisitos para la calificación del personal.

c) Requisitos del SGC.

A través de los diferentes departamentos solicitantes, el responsable de compras asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

La información de las compras realizadas por el CECyT es congruente con el ejercicio del presupuesto asignado.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La verificación de los productos adquiridos es realizada por distintas instancias del CECyT como se señala en el procedimiento de compras PR06-01, utilizando los criterios contenidos en los procedimientos operativos utilizados, de acuerdo a la normatividad institucional.

Cuando el CECyT o sus clientes, quieran llevar a cabo la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, el responsable de compras debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la realización del servicio

La Dirección del plantel a través de los procesos sustantivos planifica y realiza el servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, según aplique:

a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio, descrito en el Modelo Educativo Institucional.

b) La disponibilidad de los Procedimientos Operativos

c) La utilización del equipo apropiado

d) La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento (hardware y software)

e) La implementación de actividades de seguimiento y medición (con base en los indicadores)

f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Nota: Este requisito se cumple con la aplicación de los Planes de calidad desarrollados y las descripciones de los procesos, documentados por el CECyT.

7.5.2 Validación de la realización del servicio

El CECyT declara este requisito como una **exclusión**, ya que todos los procesos y el producto/servicio pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición; no se consideran procesos especiales debido a que se les puede dar seguimiento a través de productos intermedios (documentos) y la verificación del producto (documento final).

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El CECyT identifica el servicio educativo por medios apropiados, a través de la realización del mismo.

Se identifica el estado de la realización del servicio educativo con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.

Cuando la trazabilidad es un requisito, el CECyT controla y registra la identificación única del servicio realizado.

La Unidad Académica realiza la identificación del producto que desarrolle o del servicio que preste por los medios adecuados que le son convenientes.

En el CECyT se cuenta con el control de correspondencia y los Planes de Calidad para los procesos sustantivos.

7.5.4 Bienes del cliente.

El CECyT por su naturaleza maneja bienes que son propiedad del cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio educativo que realiza, tal es el caso de documentación original, propiedad intelectual, datos personales, etc., por lo que, en el caso de pérdida, deterioro o de que de algún modo se considere inadecuada para su uso, el CECyT informa por escrito de ello al cliente y mantiene registros de las incidencias.

7.5.5 Preservación de los resultados del servicio

El CECyT preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno que así lo requiera y hasta la culminación del servicio previsto para mantener la conformidad de los requisitos. Según sea aplicable, la preservación deberá incluir la identificación, manipulación, almacenamiento, empaque (si es necesario) y protección tanto del producto como de la información proporcionada por el cliente o propia de los mismos procesos.

Con el fin de asegurar una correcta preservación del servicio educativo otorgado por los diferentes procesos del CECyT que así lo requieran, se utilizarán los lineamientos establecidos por:

- la Dirección de Recursos Materiales cuando se consideren productos físicos o archivos de documentos.

- La Dirección de Informática para el caso de información electrónica contenida en los servidores o equipos de cómputo personales.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

El CECyT declara este requisito como una exclusión, ya que para otorgar los servicios incluidos en el alcance del SGC, no se utiliza equipo de medición y seguimiento para proporcionar la evidencia de la conformidad, ya que los procesos del SGC son Académico Administrativos.

SECCIÓN 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA, INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE

8.1 Generalidades

El CECyT planea e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad de los requisitos del servicio educativo.

b) Asegurar la conformidad del SGC.

c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y la extensión de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, el CECyT realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente del grado en que se han satisfecho sus requisitos, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información, mediante lo establecido en los fundamentos de calidad de la norma, así como las actividades indicadas en el requisito 5.2 del presente manual.

La metodología para obtener la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización considera los siguientes aspectos:

a) El líder de proceso elabora el instrumento para la captura de información, tomando en cuenta los indicadores de proceso establecidos y define los medios a través de los cuales se recabará los datos.

b) El líder de proceso determina una muestra representativa del universo de los usuarios que reciben el servicio y la temporalidad con la que se recaba la información.

c) El personal del área e incluso el líder del proceso aplican el instrumento al concluir el servicio.

d) El líder de proceso determina el método estadístico a aplicar en el análisis de resultados.

e) El líder de proceso junto con personal de su área llevan a cabo el análisis de los datos recabados.

f) El líder del proceso junto con su personal determinan las acciones preventivas y correctivas a implementar.

g) Los resultados deberán informarse al Comité de Calidad de acuerdo con los tiempos previstos en los indicadores de proceso.

8.2.2 Auditorias interna

El CECyT a través de su equipo de Auditores calificados, lleva a cabo en forma periódica auditorías internas, para determinar si el SGC:

a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por el CECyT.

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El CECyT planifica sus propios programas de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas (cuando aplique). Se define el objetivo, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología en el Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad PR04.

La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

El CECyT tiene definido en el procedimiento referenciado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para la presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

El titular de cada área responsable que esté siendo auditada se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas.

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

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El CECyT, realiza durante cada etapa un seguimiento del avance y cumplimiento de las tareas definidas en los planes de calidad desarrollados durante el proceso.

Cuando existan desviaciones en lo especificado en los diferentes procesos, se toman acciones correctivas y preventivas según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio educativo, como se especifica en los Procedimientos de control de Acciones, tanto Correctivas como Preventivas PR10 y PR11, respectivamente.

Cada área responsable definirá el tipo y frecuencia de las mediciones requeridas por los diferentes procesos sustantivos establecidos.

Las áreas responsables, deben establecer, mantener y dar seguimiento a los indicadores del desempeño de procesos, con los cuales se asegure el seguimiento y control de los mismos. Dichos indicadores están establecidos en los planes de calidad y/o en las descripciones de los procesos.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El CECyT, mide y da seguimiento de las características de los servicios que ofrece, para verificar que se cumplen los requisitos del cliente. Esto se realiza en las etapas apropiadas de los procesos de realización, de acuerdo con las disposiciones planeadas en los planes de calidad establecidos y manteniéndose evidencia de los criterios de aceptación.

Los registros indican la(s) autoridad(es) responsable(s) que aprueban la liberación del servicio al cliente.

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (indicadas en los planes de calidad) y la normatividad institucional aplicable, a menos que sean aprobados por alguna autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del servicio no conforme

En el CECyT se asegura que el producto o servicio que es no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autorizaciones para tratar los productos o servicios no conformes son definidos en el Procedimiento PR12.

Las áreas responsables del CECyT tratan los productos o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión de la autoridad competente y cuando corresponda, del cliente.

c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el CECyT toma las acciones apropiadas respecto de los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 Análisis de datos

El CECyT determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la conformidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas a éste.

Esto incluye datos generados por las actividades de seguimiento y medición y por cualquier otra fuente relevante.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

a) La satisfacción del cliente, de acuerdo a lo establecido en el requisito 5.2 y 8.2.1 del presente manual.

b) La conformidad con los requisitos del servicio realizado 8.2.4, considerando los registros generados por cada área responsable.

c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios realizados, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo a los resultados obtenidos por cada área responsable en los indicadores del desempeño de procesos 8.2.3. y 8.2.4.

d) El control de los proveedores 7.4 realizado por el responsable de compras.

Nota: Los índices de satisfacción del cliente estarán acompañados de los elementos estadísticos considerados para determinar la muestra y el análisis de datos que apoyara las acciones de mejora.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El CECyT, mejora continuamente la eficacia del SGC, por medio de:

- Cumplimiento de la Política PC-JDB y Objetivos de calidad OC-JDB.
- Análisis de resultados de las auditorias.
- Análisis de datos.
- Análisis de producto y/o servicio no conforme.
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Revisión del SGC por la Dirección.

Nota: Esta sección se cumple de con los análisis de datos estadísticos de los procesos sustantivos, la atención a las no conformidades, acciones correctivas y preventivas, así como con proyectos de mejora.

8.5.2 Acción correctiva

En el CECyT se toman acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En el Procedimiento de Acciones Correctivas PR10, se definen los requisitos para:

a) Revisar no conformidades.

b) Determinar las causas de la no conformidad.

c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.

d) Determinar e implementar las acciones necesarias.

e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.

f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

En el CECyT se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

En el Procedimiento de Acciones Preventivas PR11 se definen los requisitos para:

a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas.

b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

c) Determinar e implementar las acciones necesarias.

d) Revisar los resultados de las acciones tomadas.

e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

8.6 Innovación

8.6.1 Generalidades

Los cambios en el entorno de la organización podrían requerir innovación para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o las partes interesadas. Cuando aplique, el CECyT:

a) Identifica la necesidad de innovación,

b) Establece y mantiene un proceso de innovación eficaz y eficiente, y

c) Proporciona los recursos necesarios.

8.6.2 Aplicación

La innovación se puede aplicar a temas de todos los niveles, mediante cambios en:

a) La tecnología o el servicio educativo,

b) Los procesos (es decir, innovación en los métodos para la realización del servicio educativo, o innovación para mejorar la estabilidad del proceso y reducir las variaciones),

c) La organización (es decir, innovación en su constitución y en las estructuras de la organización), y

d) El sistema de gestión de la organización.

8.6.3 Oportunidad

El momento oportuno para la introducción de una innovación normalmente es un equilibrio entre la urgencia con que se necesita y los recursos de que se dispone para su desarrollo. El CECyT procura utilizar un proceso que esté alineado con su estrategia para planificar y priorizar las innovaciones. El CECyT apoya las iniciativas de innovación con los recursos necesarios.

8.6.4 Proceso

El establecimiento, mantenimiento y gestión de los procesos para la innovación se determinan mediante:
a) La urgencia de la necesidad de innovación,
b) Los objetivos de innovación y su impacto en los servicios educativos, en los procesos y en las estructuras de la organización,
c) El compromiso del CECyT con la innovación,
d) La voluntad de las personas para desafiar y cambiar el status quo, y
e) La disponibilidad o la aparición de nuevas tecnologías.

8.6.5 Riesgos

El CECyT evalúa los riesgos relacionados con las actividades de innovación planificadas, considerando el impacto potencial de los cambios sobre la institución, y prepara acciones preventivas para mitigar esos riesgos, incluyendo planes de contingencia cuando sea necesario.

8.7 Aprendizaje

El CECyT fomenta sus procesos de mejora y de innovación, a través del aprendizaje.
Para que el CECyT alcance el éxito sostenido, adopta dos criterios: "aprendizaje como Institución" y "aprendizaje que integra las capacidades de los individuos con aquellas de la Institución".

a) El "aprendizaje como Institución" que considera:

- La recopilación de información de diversos sucesos y fuentes, internos y externos, incluyendo los casos de éxitos y de fracasos, y
- La obtención de una mejor comprensión, mediante análisis en profundidad, de la información que se ha recopilado.

b) El "aprendizaje que integra las capacidades del personal con aquellas de la Institución", que se logra combinando los conocimientos, los esquemas de pensamiento y los patrones de comportamiento de las personas con los valores del Instituto. Esto implica:

- Considerar los valores del IPN basados en su misión, visión y estrategias,
- apoyar iniciativas de aprendizaje y demostrar liderazgo a través del comportamiento de la alta dirección,
- estimular la formación de redes, la conectividad, la interactividad y compartir conocimientos tanto dentro como fuera de la Institución,
- mantener sistemas para el aprendizaje y para compartir conocimientos,
- reconocer, apoyar y recompensar la mejora de la competencia de las personas, mediante procesos para el aprendizaje y para compartir los conocimientos, y
- apreciar la creatividad y apoyar la diversidad de opiniones de las diferentes personas de la Institución.

Anexos

A Organigrama del CECyT

B Mapa General de Procesos

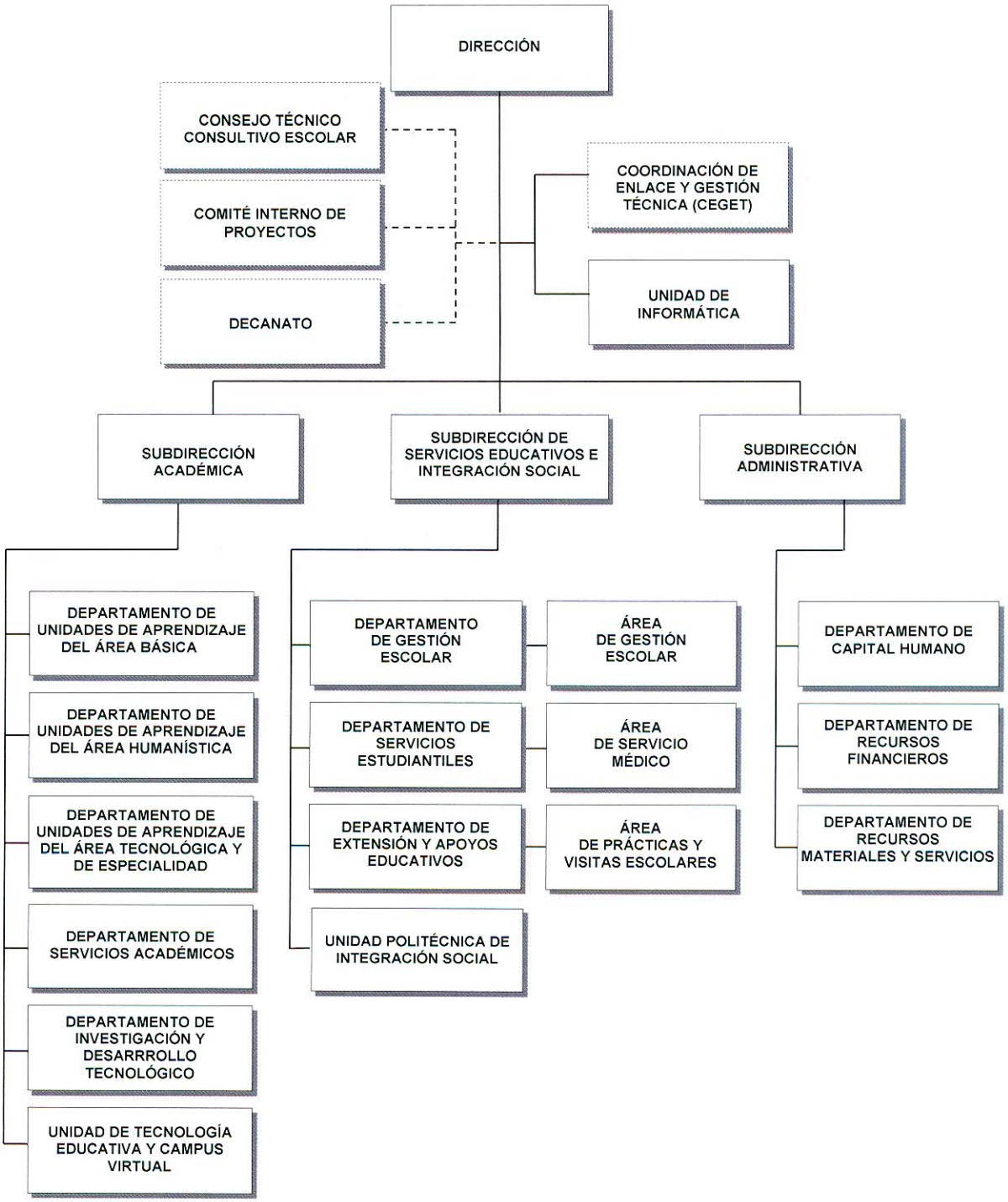
C Representante de la Dirección

D Política y Objetivos de Calidad

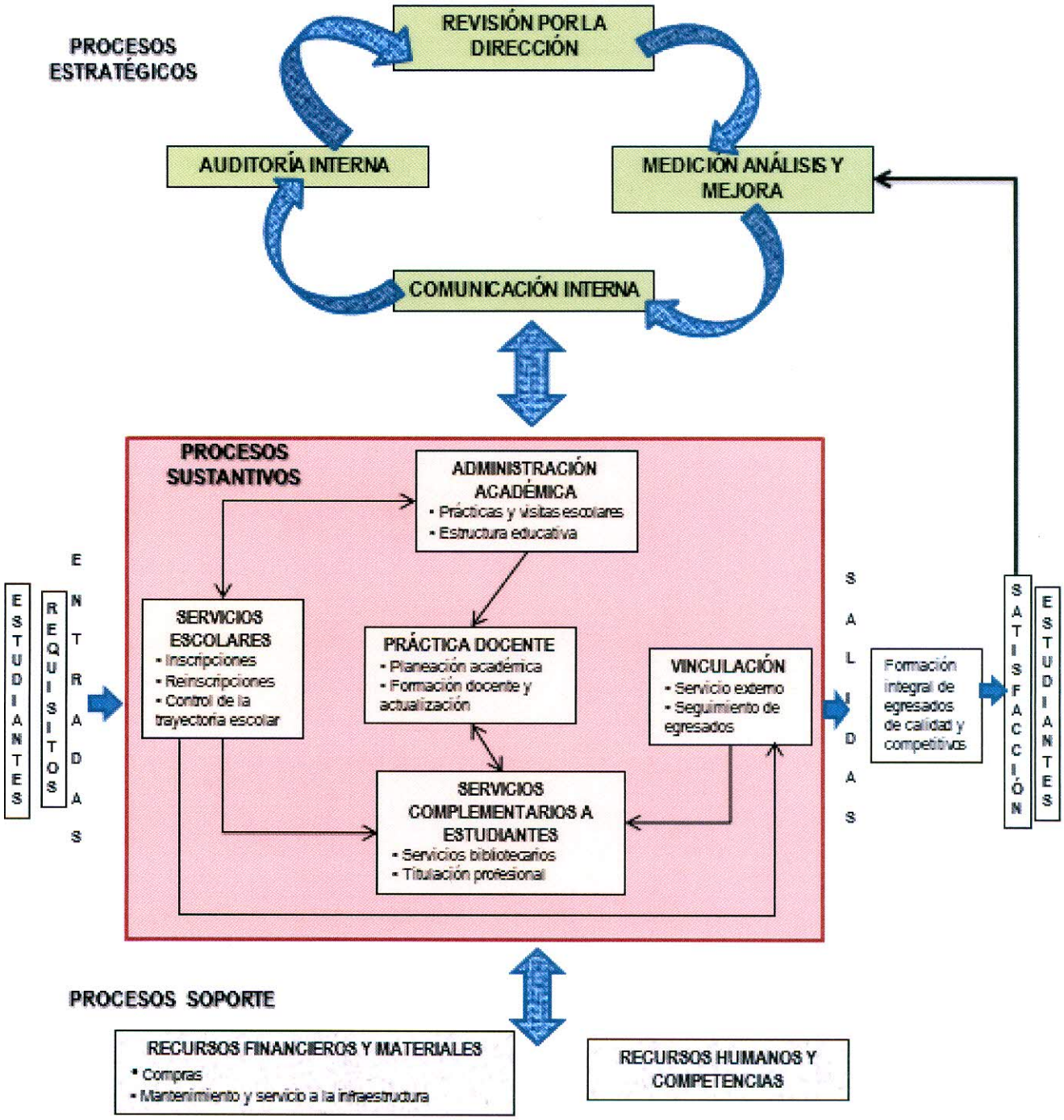
E Lista de procesos y procedimientos

F Matriz de responsabilidades

ANEXO A: ORGANIGRAMA DEL CECYT NO. 9 "JUAN DE DIOS BÁTIZ"



ANEXO B: **MAPA GENERAL DE PROCESOS DEL CECyT No. 9 "JUAN DE DIOS BÁTIZ"**



ANEXO C: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (RD)

La Dirección del **Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos 9 "Juan de Dios Bátiz"** designa al **Ing. Luis Felipe Camacho Huante** como Representante de la Dirección en lo referente al Sistema de Gestión de Calidad con las siguientes responsabilidades y funciones:

a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos identificados del SGC e informar a la Dirección sobre el desempeño de éste y de cualquier necesidad de mejora, por medio de las reuniones periódicas del Comité de Calidad y en la Revisión por la Dirección.

b) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del CECyT, mediante cursos, pláticas y boletines que el comité de calidad determine.

c) Coordinar y dar seguimiento en la atención y solución de las acciones correctivas y oportunidades de mejora que se deriven de las auditorías internas y externas.

Por lo anterior, solicito a todo el personal del CECyT su compromiso, colaboración, cooperación y apoyo para cumplir las metas establecidas y proyectar a la Unidad Académica como una institución de clase mundial.

Atentamente

Lic. Bernardo González García
DIRECTOR INTERINO

ANEXO D:

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CECYT 9 "JUAN DE DIOS BÁTIZ"

POLÍTICA DE CALIDAD (PC-JDB Revisión 01)

Fortalecer las capacidades de nuestros estudiantes, a través de la mejora continua de los procesos académico-administrativos con ética y compromiso, para satisfacer la necesidad de una educación de calidad en el nivel medio superior.

OBJETIVOS DE CALIDAD (OC-JDB Revisión 05)

Fortalecer la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por las áreas administrativas del CECyT, para el trámite de documentos y actividades dirigidas a apoyar la formación de los estudiantes.

Asegurar la cobertura de las necesidades de personal docente y la calidad en su desempeño, proporcionándoles una formación pertinente y fortaleciendo su quehacer mediante la implementación de la planeación didáctica en el aula.

Impulsar la vinculación del CECyT con los sectores público, social y privado, así como el contacto con los egresados, con la finalidad de atender sus necesidades de capacitación y actualización a través de servicios educativos complementarios que garanticen el logro de sus expectativas.

Implementar acciones innovadoras tendientes a la estandarización y mejoramiento continuo de los procesos, así como a la gestión óptima de los recursos, con la finalidad de garantizar un nivel de calidad que asegure el reconocimiento social y la acreditación de los programas académicos que se ofrecen en modalidad escolarizada.

Lic. Bernardo González García
Director Interino

ANEXO E:

LISTA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SGC DEL CECYT 9 "JUAN DE DIOS BÁTIZ"

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
DP01	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	COMITÉ DE CALIDAD
PR01	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	COMITÉ DE CALIDAD
DP02	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	COMITÉ DE CALIDAD
PR02	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	COMITÉ DE CALIDAD
DP03	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN INTERNA	RD
PR03	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	RD
DP04	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ESTRATÉGICO: AUDITORÍA INTERNA	RD
PR04	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	RD
PS05	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO SUSTANTIVO: SERVICIOS ESCOLARES	LÍDER DE PROCESO
DP05-01	DESCRIPCIÓN DELSUBPROCESO: INSCRIPCIONES	LÍDER DE PROCESO
PR05-01	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIONES	LIDER DE PROCESO
DP05-02	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: REINSCRIPCIONES	LÍDER DE PROCESO
PR05-02	PROCEDIMIENTO DE REINSCRIPCIONES	LIDER DE PROCESO
DP05-03	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: CONTROL DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR	LÍDER DE PROCESO
PR05-03-01	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CONTROL DE CALIFICACIONES	LIDER DE PROCESO
PR05-03-02	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE DICTAMENES	LIDER DE PROCESO
PR05-03-03	PROCEDIMIENTO DE EMISION DE ESTADÍSTICAS	LIDER DE PROCESO
PR05-03-04	PROCEDIMIENTO DE EMISION DE DOCUMENTOS	LIDER DE PROCESO
DP06	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SOPORTE: RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	LÍDER DE PROCESO
DP06-01	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: COMPRAS	LÍDER DE PROCESO
PR06-01	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	LÍDER DE PROCESO
DP06-02	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: MANTENIMIENTO Y SERVICIO A LA INFRAESTRUCTURA	LÍDER DE PROCESO
PR06-02	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SERVICIO A LA INFRAESTRUCTURA	LÍDER DE PROCESO
DP07	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SOPORTE: RECURSOS HUMANOS Y COMPETENCIAS	LÍDER DE PROCESO
PR07	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS Y COMPETENCIAS	LÍDER DE PROCESO
PR08	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	RD
PR09	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	RD
PR10	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS	COMITÉ DE CALIDAD
PR11	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS	COMITÉ DE CALIDAD
PR12	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	RD
PR13	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	RD
PS14	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO SUSTANTIVO: ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA	LÍDER DE PROCESO
DP14-01	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: PRÁCTICAS Y VISITAS ESCOLRES	LÍDER DE PROCESO
PR14-01	PROCEDIMIENTO DE PRÁCTICAS Y VISITAS ESCOLARES	LÍDER DE PROCESO
DP14-02	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: ESTRUCTURA EDUCATIVA	LÍDER DE PROCESO
PR14-02	PROCEDIMIENTO DE ESTRUCTURA EDUCATIVA	LÍDER DE PROCESO
PR14-02-01	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DOCENTE	LÍDER DE PROCESO

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
PS15	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO SUSTANTIVO: PRÁCTICA DOCENTE	LÍDER DE PROCESO
DP15-01	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: PLANEACIÓN ACADÉMICA	LÍDER DE PROCESO
PR15-01	PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ACADÉMICA	LÍDER DE PROCESO
DP15-02	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: FORMACIÓN DOCENTE Y ACTUALIZACIÓN	LÍDER DE PROCESO
PR15-02	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DOCENTE Y ACTUALIZACIÓN	LÍDER DE PROCESO
PS16	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO SUSTANTIVO: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A ESTUDIANTES	LÍDER DE PROCESO
DP16-01	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	LÍDER DE PROCESO
PR16-01	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	LÍDER DE PROCESO
DP16-02	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: TITULACIÓN PROFESIONAL	LÍDER DE PROCESO
PR16-02	PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN PROFESIONAL	LÍDER DE PROCESO
PR16-02-01	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO SOCIAL	LÍDER DE PROCESO
PS17	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO SUSTANTIVO: VINCULACIÓN	LÍDER DE PROCESO
DP17-01	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: SERVICIO EXTERNO	LÍDER DE PROCESO
PR17-01	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO EXTERNO	LÍDER DE PROCESO
DP17-02	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO: SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	LÍDER DE PROCESO
PR17-02	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	LÍDER DE PROCESO

ANEXO F:

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DE CALIDAD
MR01

NO.	*REQUISTOS DEL* **SISTEMA DE CALIDAD**	DIRECCIÓN	COMITÉ DE CALIDAD	LÍDERES DE PROCESO	ADMINISTRACIÓN	COMUNIDAD DEL CECYT
4	**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**					
4.1	**Requisitos generales**	R	R	I	I	
4.2	**Requisitos de la documentación**					
4.2.1	Generalidades	R	R			
4.2.2	Manual de la calidad	R	R	I	I	
4.2.3	Control de los documentos	I	I	R	R	
4.2.4	Control de los registros	I	I	R	R	
5	**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**					
5.1	**Compromiso de la dirección**	R	R			
5.2	**Enfoque al cliente**	R	R	R	I	I
5.3	**Política de la calidad**	R	R	I	I	I
5.4	**Planificación**					
5.4.1	Objetivos de la calidad	R	R	I	I	I
5.4.2	Planificación del SGC	R	R			
5.5	**Responsabilidad, autoridad y comunicación**					
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	R	R	I	I	I
5.5.2	Representante de la dirección	R				
5.5.3	Comunicación interna	R	R	I	I	I
5.6	**Revisión por la dirección**					
5.6.1	Generalidades	R	R			
5.6.2	Información de entrada para la revisión	R	R	I	I	
5.6.3	Resultados de la revisión	R	R	I	I	
6	**GESTIÓN DE LOS RECURSOS**					
6.1	Provisión de recursos	R			R	
6.2	**Recursos humanos**					
6.2.1	Generalidades	R			R	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	I	I	I	R	I
6.3	**Infraestructura**	R	I	I	R	I
6.4	**Ambiente de trabajo**	R	I	I	R	I
7	**REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**					
7.1	**Planificación de la realización del producto**			R		
7.2	**Procesos relacionados con el cliente**					
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			R		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	I		R		
7.2.3	Comunicación con el cliente	I	I	R		

NO.	*REQUISTOS DEL* **SISTEMA DE CALIDAD**	DIRECCIÓN	COMITÉ DE CALIDAD	SERVICIOS ESCOLARES	ADMINISTRACIÓN	COMUNIDAD DEL CECYT
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					
7.4	**Compras**					
7.4.1	Proceso de compras	I		I	R	
7.4.2	Información de las compras	I		I	R	
7.4.3	Verificación de los productos comprados	I		I	R	
7.5	**Producción y prestación del servicio**					
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio			R		I
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio					
7.5.3	Identificación y trazabilidad			R		I
7.5.4	Propiedad del cliente			R		I
7.5.5	Preservación del producto			R		I
7.6	**Control de los equipos de seguimiento y medición**					
8	**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**					
8.1	**Generalidades**	I	I	R	I	I
8.2	**Seguimiento y medición**					
8.2.1	Satisfacción del cliente	I	I	R		I
8.2.2	Auditoría interna	R	R	R	I	I
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	I	I	R		I
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	I	I	R		I
8.3	**Control del producto no conforme**	I	I	R	I	I
8.4	**Análisis de datos**	R	R	I	I	
8.5	**Mejora**					
8.5.1	Mejora continua	R	R	I	I	I
8.5.2	Acción correctiva	I	I	R	I	I
8.5.3	Acción preventiva	I	I	R	I	I

R: Responsabilidad directa
I: Responsabilidad compartida