



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2



Elaboró	Revisó	Autorizó
MCTC. EDUARDO ARELLANO RUIZ	DR. JUAN MANUEL PADILLA HERNANDEZ	DR. JUAN MANUEL PADILLA HERNANDEZ
Coordinador del SGC	Director	Director
15 de Agosto de 2018	16 de Agosto de 2018	16 de Agosto de 2018





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

Control de Cambios

No. De Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	30 de Noviembre de 2017	Transición a la norma ISO 9001:2015
2	15 de agosto de 2018	Se modifico el alcance del SGC, se modifico el mapa de procesos y se anexaron los requisitos no aplicables 7.5.1 y 8.5.1



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2



ÍNDICE



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

- [1. El manual](#)
- [2. Objetivo](#)
- [3. Principios de la gestión de la calidad](#)
- [4. Organigrama](#)
- [5. Contexto de la organización](#)
- [6. Partes interesadas](#)
- [7. Alcance del SGC](#)
- [8. Requisitos no aplicables](#)
- [9. Cliente y servicio](#)
- [10. Mapa e interacción de procesos](#)
- [11. Política de calidad](#)
- [12. Responsabilidades](#)
- [13. Gestión del riesgo](#)
- [14. Objetivos de calidad](#)
- [15. Apoyos](#)
- [16. Mejora](#)

ANEXOS

- [ANEXO 1: Organigrama de la alta dirección](#)
- [ANEXO 2: Contexto de la organización](#)
- [ANEXO 3: Partes interesadas pertinentes](#)
- [ANEXO 4: Mapa e interacción de procesos](#)
- [ANEXO 5: Entradas y salidas del SGC](#)
- [ANEXO 6: Responsabilidad y autoridad del SGC](#)
- [ANEXO 7: Criterios y operación del SGC](#)
- [ANEXO 8: Identificación y evaluación de riesgos](#)
- [ANEXO 9: Objetivos de calidad](#)
- [ANEXO 10: Plan rector de la calidad](#)





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

1

El manual

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

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que cumpla los requerimientos de nuestros clientes y partes interesadas, a través de la aplicación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual, el cual es usado como medio para establecer, tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

2 Objetivo

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros Clientes y partes interesadas, así como los legales, reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

3 Principios de la Gestión de la Calidad



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

4 Organigrama

El organigrama del Instituto se encuentra ubicado en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos. Y como complemento a dicho manual se establece el **ANEXO 1**: Organigrama de la Alta Dirección del SGC.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

5

Contexto de la Organización

El Instituto Tecnológico de La Piedad, determina las cuestiones externas e internas para analizar el Contexto de la Organización y lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad a través del **ANEXO 2**: **Contexto de la Organización**.

El seguimiento y revisión de esta información se realiza por lo menos una vez al año, a través de la revisión por la dirección.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

6 Partes Interesadas

Las partes interesadas, al igual que sus requisitos estan contempladas en el **ANEXO 3**: **Partes Interesadas Pertinentes.**



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

7 Alcance del SGC

El **Alcance** del Sistema de Gestión de Calidad, es el *Servicio Educativo el cual comprende desde la inscripción hasta el tramite del registro del titulo y cedula profesional a través de la formación profesional, la práctica docente, la atención en ventanilla, los servicios estudiantiles y los servicios de apoyo.*





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

8 Requisitos No Aplicables

Declaramos como no aplicable los requisitos:

7.1.5. Recursos de seguimiento y 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 con fines didácticos y solo se asegura que estén disponibles para su uso y en buenas condiciones y esto se logra a través del procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura y equipo AD-PO-06.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

8 Requisitos No Aplicables (Cont.)

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. Este requisito no aplica parcialmente en el inciso f) debido a que el Servicio Educativo si se puede validar y revalidar periódicamente mediante acciones de seguimiento o medición posteriores. Los procesos son susceptibles de seguimiento y medición posterior a través de los productos diversos que se generan en cada uno de ellos y el inciso h) debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del Instituto, termina con el tramite del registro del Título y Cedula Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. Debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del Instituto, termina con el tramite del Título y Cedula Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

9 Cliente y Servicio

Se define al cliente como el Estudiante y como Servicio el Educativo , el cual esta compuesto por los siguientes elementos:

- **FORMACIÓN PROFESIONAL** (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio).
- **PRÁCTICA DOCENTE**(Relación Estudiante-docente en el aula).
- **ATENCIÓN EN VENTANILLA**(Servicios escolares, recursos financieros).
- **SERVICIOS ESTUDIANTILES**(Relación Coordinador de carrera-Estudiante).
- **SERVICIOS DE APOYO**(Visitas a empresas, centro de información , servicio de computo y laboratorios).



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

10 Mapa de Procesos

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

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

La interacción de los procesos, se muestran en el **ANEXO 4**: Mapa de Procesos y las entradas a estos procesos se muestran en el **ANEXO 5**: Entradas y Salidas del SGC.





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

11 Política de Calidad

Rev. 1

El Instituto Tecnológico de La Piedad establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus estudiantes, sustentada en la Calidad del Servicio Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, los legales y reglamentarios aplicables y los objetivos de calidad definidos.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

12 Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el **ANEXO 6:** **Responsabilidad y Autoridad del SGC** donde se definen responsabilidad y autoridad relativas al SGC que no están contempladas en el manual de organización y **ANEXO 7:** **Criterios y Operación del SGC**, donde se muestra de forma clara, para cada uno de los procedimientos quién o quiénes son los responsables y quiénes participan en ellos.



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

13 Gestión del Riesgo

El Instituto Tecnológico de La Piedad, identifica y evalúa los riesgos y oportunidades de acuerdo al [ANEXO 8: Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades](#) y se revisa la eficacia de las acciones tomadas en la Revisión por la Dirección



MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

14 Objetivos de la Calidad

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto, los cuales se encuentran plasmados en el **ANEXO 9**: **Objetivos de Calidad.**

Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el **ANEXO 10**: **Plan Rector de Calidad** mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto.





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

15 Apoyos

El Instituto Tecnológico de La Piedad, por medio de su Alta Dirección, proporciona los recursos necesarios para el logro de los objetivos de acuerdo al **POA y PTA** de la organización.





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01

Ref. ISO 9001:2015: 7.5

Rev. 2

16 Mejora

Para garantizar la gestión de la calidad conforme al sistema establecido, el Instituto Tecnológico mantiene un programa de **Auditorías de Calidad, la Revisión por la Dirección, Encuestas de Servicio, Evaluación del Desempeño, Buzón de Quejas o Sugerencias**, además de un programa de **Capacitación** para todo el personal del Instituto.





MANUAL DE CALIDAD

Código: CA-MC-01
Ref. ISO 9001:2015: 7.5
Rev. 2

ANEXOS



CON LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA

