



CONTENIDO

1. Introducción
2. Misión y Visión
3. Política de calidad
4. Objetivos de calidad
5. Alcance del sistema
6. Exclusiones
7. Procesos
8. Diagrama de secuencia e interacción de procesos
9. Organigrama institucional
10. Matriz de requisitos

Vigencia a partir de: 23 de noviembre de 2009

Responsable: Alta Dirección



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo se encuentra inmerso en cambios constantes, donde sus miembros se encuentran interrelacionados y a su vez buscan el desarrollo integral de todos sus elementos. Esto conduce a que las organizaciones busquen cumplir con nuevos requisitos para satisfacer las demandas de competitividad.

México no es la excepción y vive una transformación que incide en todos los niveles, que va desde los personales hasta los laborales, generando una cultura que motiva al mexicano a transformar el ser y hacer mejor las cosas.

Los servicios de educación no quedan exentos a los retos y desafíos existentes, ya que guardan una estrecha relación con la función social que permite a nuestro País el crecimiento y desarrollo, tomando como marco de referencia los más altos estándares de calidad nacional e internacional.

La educación en México es regida por el artículo 3º. Constitucional, en el que establece que todo individuo tiene derecho a recibir educación. Que la educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia. Dicha educación será laica y, por tanto, se mantendrá por completo ajena a cualquier doctrina religiosa.

El Instituto Tecnológico Superior de Libres, es creado como un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, a través del Decreto emitido en el Periódico Oficial del Estado de Puebla con fecha miércoles 3 de enero de 2001, con la finalidad de impulsar significativamente el desarrollo productivo y tecnológico tanto de la Entidad como del País y responder a las tareas de la modernización y además cumplir con el propósito de ampliar la cobertura de servicios educativos en la región y promover el bienestar y progreso personal y colectivo de la comunidad.

La máxima autoridad del Instituto es la H. Junta Directiva y está conformada como lo indica el Artículo 6º del Decreto de Creación; en el Artículo 9º del mismo Decreto se encuentran establecidas claramente las facultades de ésta.

El modelo educativo del Instituto Tecnológico Superior de Libres se sustenta en una educación científica, tecnológica y humanística que contribuye a la formación de sus estudiantes a una participación eficaz y pertinente en la economía del país.

En el Instituto las carreras de ingeniería son cursadas en cuatro años y medio, considerándose para ello nueve semestres, o en un tiempo máximo de 12 semestres, de los cuales el último se realiza de manera externa, correspondiendo a la Residencia Profesional.



La misión y visión del Instituto Tecnológico Superior de Libres están definidas en razón al fundamento de su creación.

MISIÓN

Proporcionar servicios de educación tecnológica de tipo superior, para formar profesionistas competitivos, con actitudes emprendedora e innovadora, y sentido humanístico; a través de un proceso integral de formación educativa, utilizando recursos pedagógicos y técnicos pertinentes, con el objeto de contribuir en el desarrollo socioeconómico de la Región, del Estado y del País.

VISIÓN

Ser una institución educativa de alto desempeño, reconocida a nivel nacional e internacional, promotora del desarrollo regional respaldada por su excelencia académica, tecnológica, científica y humanística.

El presente manual se encuentra fundamentado en la norma ISO 9001:2008 con el propósito de establecer y describir lineamientos de calidad, que permitan fomentar la creación de una cultura de calidad, reflejándose en los servicios que satisfagan y superen las expectativas de los clientes. Cumpliendo además con el objetivo de ser una guía en la implantación, crecimiento y desarrollo de la cultura de calidad, que permita ser competitivo y enfrentar en forma exitosa los cambios que se presentan constantemente en el mundo.

En este Manual se integran lineamientos referentes a la calidad, siendo estos la Política de calidad, los objetivos de calidad y el alcance del Sistema, haciendo mención de las áreas (mediante el organigrama), productos y exclusiones aplicables.

De igual forma se presenta la descripción e interacción de los procesos mediante un diagrama, incluye también una relación de los procedimientos del Sistema.

Está incluida una matriz de requisitos, mediante la cual se identifican los documentos y registros con que el Instituto evidencia el cumplimiento de cada uno de los requisitos normativos aplicables.

El Instituto Tecnológico Superior de Libres identifica como clientes a los alumnos; y; como partes interesadas al personal que en él labora, al Sector Laboral, al Sector Oficial o Gubernamental y a la Sociedad, representada por la H. Junta Directiva.



La Alta Dirección del Instituto se encuentra representada a través del “Comité para la calidad” del Instituto Tecnológico Superior de Libres.

POLÍTICA DE CALIDAD

Quienes laboramos en el Instituto Tecnológico Superior de Libres, asumimos el compromiso de promover y desarrollar en la comunidad estudiantil, conocimientos en ciencia y tecnología, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, garantizar su formación profesional y humana a través del liderazgo y trabajo en equipo, fundamentado en un sistema de gestión de la calidad con la responsabilidad de la mejora continua del proceso educativo.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos generales de la calidad del Instituto son los siguientes:

1. Ofertar educación tecnológica de tipo superior a través de la promoción de las carreras que imparte, los programas complementarios en apoyo de los alumnos para fomentar el ingreso, la permanencia y culminación de sus estudios, ampliando así la cobertura de servicios educativos en el área de la ciencia y la tecnología.
2. Proporcionar a los alumnos educación con calidad, mediante planes y programas vigentes, impartición de cátedras con docentes calificados, realización de investigación científica y desarrollo tecnológico, para formar profesionistas competitivos que contribuyan en el desarrollo de la Región, Estado y País
3. Realizar acciones de vinculación generando convenios con los sectores educativo, productivo y social, donde los alumnos apliquen los conocimientos adquiridos durante su formación y logren reforzarlos mediante la práctica.

Cabe mencionar que cada área que integra el sistema de la calidad ha establecido objetivos específicos, mediante los cuales se da seguimiento al cumplimiento de los procesos.



ALCANCE DEL SISTEMA

En cuanto a las **áreas**, quedan incluidas en este Sistema de Gestión de la Calidad, las comprendidas en el organigrama que se presenta páginas adelante, con excepción de la H. Junta Directiva, por ser un órgano conformado por personas representativas de diferentes entidades que no laboran en este Instituto.

En cuanto al **producto**, es la generación de conocimientos, habilidades, conductas y valores en los alumnos para la formación de profesionales en ingeniería.

Las carreras que actualmente se ofertan son:

- Ingeniería en Sistemas Computacionales.
- Ingeniería en Industrias Alimentarias.
- Ingeniería en Electromecánica.
- Ingeniería Industrial.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está alineado al modelo educativo para el siglo XXI, el cuál es aplicable a los Institutos Tecnológicos que forman parte del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST). Dicho modelo identifica como elemento central al proceso Educativo y está constituido por 5 procesos estratégicos: El académico, de planeación, de administración de recursos, de vinculación y el de calidad

Los requisitos de la norma ISO 9001 que no aplican en el Sistema de Gestión de la Calidad y que se han llevado a **EXCLUSIONES** son los siguientes:

Requisito 7.3 Diseño y Desarrollo.

La exclusión de este requisito aplica solamente para el diseño y desarrollo de planes y programas de estudio (módulos básicos) ya que el Tecnológico no está facultado para realizarlos.

Sin embargo si diseña y desarrolla módulos de especialidad de las ingenierías que oferta, dando cumplimiento a este requisito.

Requisito 7.5.2. Validación de Procesos de la Producción y de la Prestación de Servicios.

Ya que la verificación, seguimiento y medición del producto (Conocimientos, habilidades y destrezas) se hace en forma periódica y constante a través de diferentes mecanismos de evaluación durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto significa que si tenemos la posibilidad de evaluar los productos resultantes, mediante actividades de seguimiento y medición.



PROCESOS

1.- Responsabilidad de la dirección

Planeación institucional
Revisión por la Dirección

2.- Gestión de los recursos

Reclutamiento, selección y contratación de personal
Conservación de la infraestructura
Adquisición, suministro y control de recursos materiales

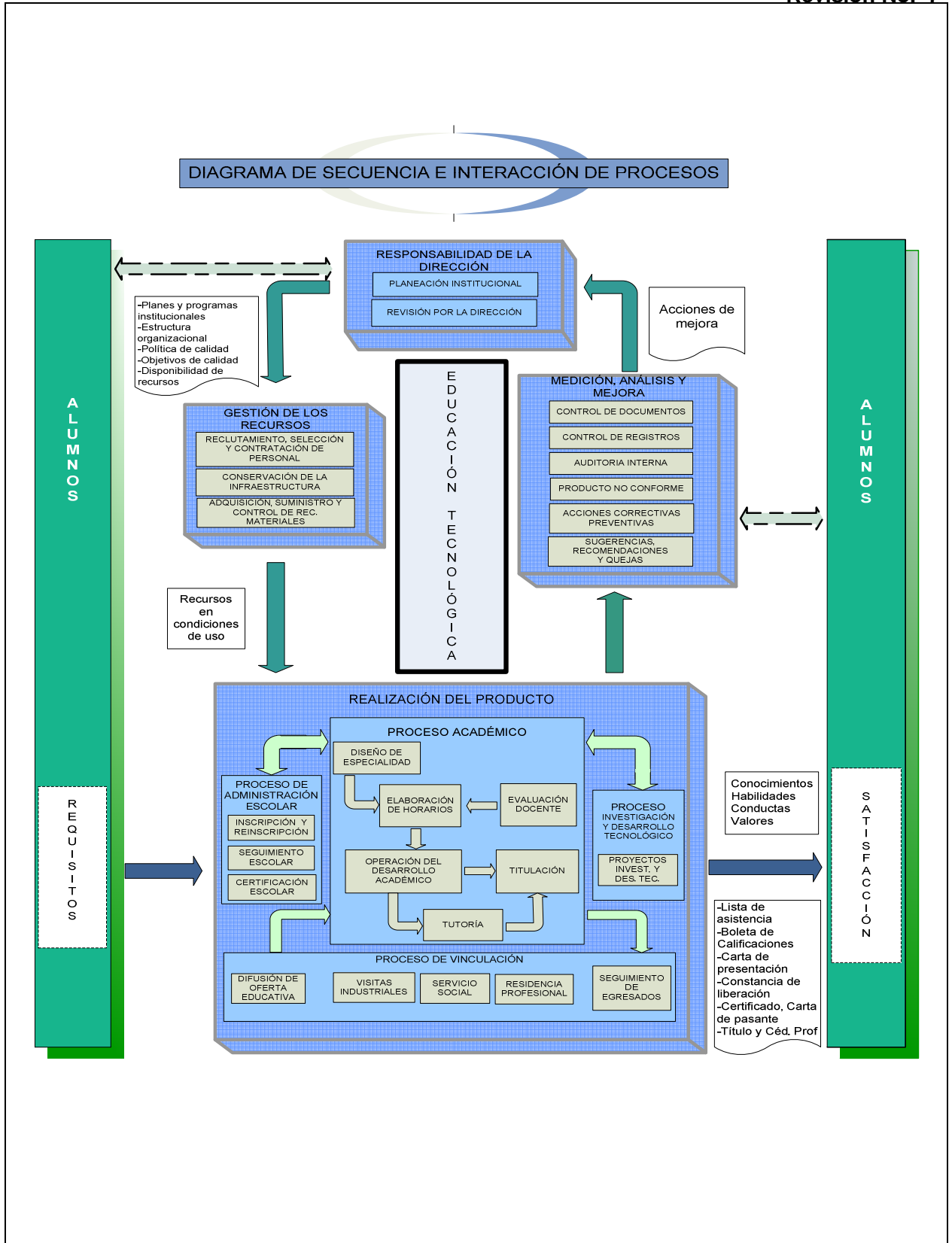
3.- Realización del producto

- Proceso académico
 - Evaluación docente
 - Elaboración de horarios
 - Operación del desarrollo académico
 - Tutoría
 - Diseño de especialidad
 - Titulación
 - Integración de expediente
- Proceso de investigación y desarrollo tecnológico
 - Investigación y Desarrollo Tecnológico
- Proceso de administración escolar
 - Inscripción y reinscripción
 - Seguimiento escolar
 - Certificación escolar
- Proceso de vinculación
 - Difusión de oferta educativa
 - Visitas industriales
 - Servicio social
 - Residencia profesional
 - Seguimiento de egresados



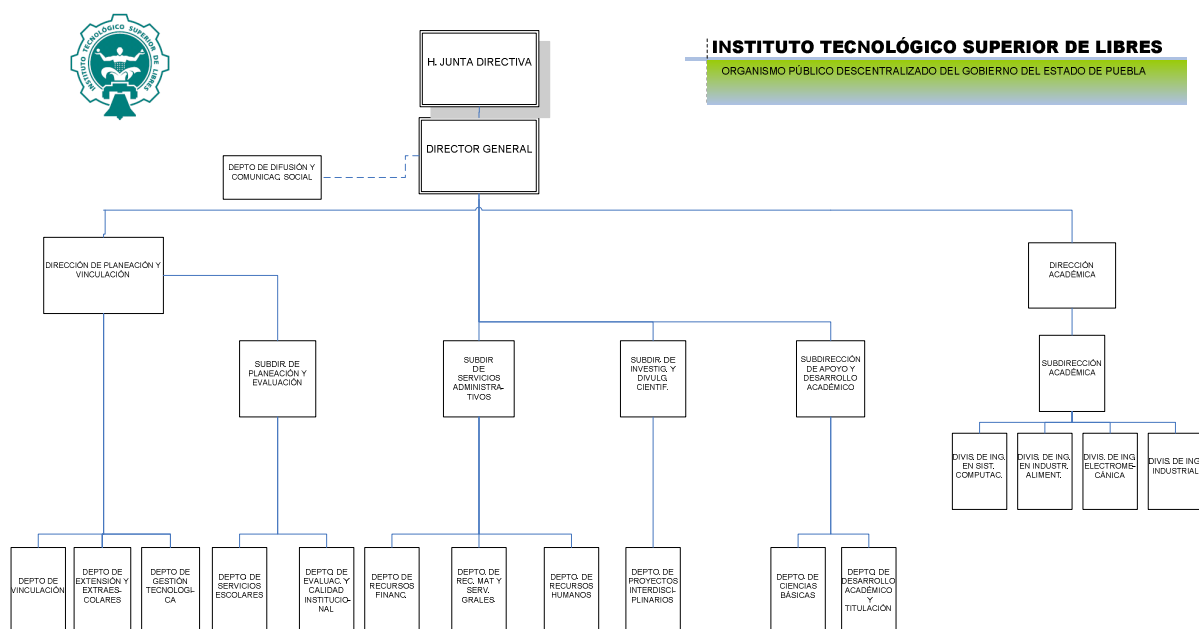
4.- Medición, análisis y mejora

- Proceso de medición, análisis y mejora
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Auditoria interna
 - Producto no conforme
 - Acciones correctivas preventivas
 - Sugerencias, Recomendaciones y Quejas





ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





MATRIZ DE REQUISITOS	
Requisitos de la norma	Como se da cumplimiento en el ITSL
4 Sistema de Gestión de la Calidad 4.1 Requisitos generales, a) Determinar los procesos necesarios y su aplicación. b) Determinar la secuencia e interacción c) Determinar los criterios y métodos d) Asegurar la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento e) Realizar su seguimiento, medición y análisis f) Implementar acciones para alcanzar resultados y mejora continua	Manual de la Calidad Diagrama de secuencia e interacción de los procesos Hojas de análisis de procesos Procedimientos documentados. Registros de auditoria interna, de acciones correctivas-preventivas, indicadores de los procesos, revisiones por la dirección, sugerencias, recomendaciones y quejas.
4.2 Requisitos de la Documentación	Documentos contenidos en la lista maestra de documentos internos y externos
4.2.1 Generalidades	
4.2.2 Manual de la calidad.	Manual de la calidad
4.2.3 Control de los documentos.	Procedimiento de control de documentos Hojas de comentarios Lista Maestra de los documentos internos y externos
4.2.4 Control de los registros.	Procedimiento de control de registros Hojas de control de registros
5 Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección.	Juntas, memorando, política de calidad, hojas de análisis de procesos, calendario de presupuestos; revisión por la dirección
5.2 Enfoque al cliente.	Planes y programas de estudio Hojas de análisis de procesos Encuestas de satisfacción del cliente
5.3 Política de la calidad.	Manual de la calidad, fondo de escritorio en equipo de cómputo, lona ubicada en pared de edificio B, Carteles ubicados en el interior de cada uno de los edificios (Área directiva y docencia)
5.4 Planificación	Manual de la calidad (objetivos de calidad)
5.4.1 Objetivos de la calidad.	hojas de análisis de procesos
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.	Diagrama de secuencia e interacción de procesos Hojas de análisis de procesos
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.	Manual de organización básica, manual de organización de personal operativo, análisis de procesos, procedimientos
5.5.2 Representante de la dirección.	Nombramiento mediante oficio



5.5.3 Comunicación interna.	Personal: Jefe – subordinado en ambos sentidos y entre compañeros; A través del periódico mural, juntas, minutas, circulares, Internet, teléfono, fax.
5.6 Revisión por la dirección. 5.6.1.- Generalidades 5.6.2.- Información de entrada para la revisión	Mediante reuniones semestrales consideradas como ordinarias, y de manera extraordinaria cuando sea necesaria, acta de reunión
6 Gestión de los recursos	
6.1 Provisión de recursos	Programa Operativo anual (POA)
6.2 Recursos Humanos 6.2.1 Generalidades	Procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación de personal
6.2.2 Competencia, toma de Conciencia y Formación	Manual de organización básica, manual de organización de personal operativo, donde se refleja el perfil de puestos y sus funciones, expedientes del personal administrativo y docente resguardado en el Departamento de Recursos Humanos.
6.3 Infraestructura	- Procedimiento de conservación de la infraestructura. Edificios, aulas, laboratorios, centro de información y área administrativa - Equipo de apoyo a docentes: Computadoras, proyectores, televisiones, video caseteras, copiadoras, pintarrones. - Servicios de apoyo: Vehículos de transporte (para visitas industriales, viajes de estudio, participación en eventos deportivos y culturales); Internet y teléfonos. - Programas y registros de mantenimiento
6.4 Ambiente de trabajo.	Con las condiciones adecuadas de Iluminación, ventilación, seguridad, higiene y espacios asociados para el desarrollo de las actividades.
7 Realización del producto	
7.1 Planificación de la realización del producto.	Planes y programas de estudio Procedimiento de elaboración de horarios, operación del desarrollo académico y de tutorías
7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	Planes y programas de estudio Procedimientos de: Tutoría, servicio social, residencia profesional, titulación, seguimiento de egresados
7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el producto	Planes y programas de estudio, Procedimientos de: tutoría, servicio social, residencia profesional, titulación, seguimiento de egresados, calendario escolar, manual de inducción y reglamento interno,
7.2.3 Comunicación con el Cliente	Periódico mural, docente-alumno-docente, buzón, encuestas, tutoría, Página web del ITSL
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	Propuesta para apertura de la especialidad



7.4 Compras	Procedimiento de adquisición, suministro y control de recursos materiales.
7.4.1 Proceso de compras	
7.4.2 Información de las compras.	Procedimiento de adquisición, suministro y control de recursos materiales.
7.4.3 Verificación de los productos comprados	Procedimiento de adquisición, suministro y control de recursos materiales
7.5 Producción y prestación del servicio	Planes y programas de estudio, matriz de materias, procedimientos de: Elaboración de horarios, evaluación docente, tutoría, visitas industriales, servicio social, residencia profesional y de titulación.
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.	
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Es una exclusión de nuestro sistema
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Número de control del alumno. Expediente del alumno, carga académica, procedimiento de inscripción y reinscripción, Seguimiento Escolar, listas de asistencia.
7.5.4 Propiedad del Cliente.	Protegiendo y resguardando (mediante expedientes ubicados en el Depto. de Servicios Escolares) los documentos de los alumnos. Ellos proporcionan al Instituto documentos de su propiedad, tales como: Acta de nacimiento, certificado de estudios nivel medio superior y secundaria, certificado médico, así como calificaciones y datos personales que se generan en el transcurso de los semestres.
7.5.5 Preservación del producto.	Como partes constitutivas del producto, están los planes y programas de estudios, las boletas de calificaciones, certificados, historial académico, constancia de estudio, solicitud de servicio social, de residencia profesional, carta de liberación de servicio social, de residencia profesional, entre otros, y son conservadas en respaldo de base de datos del Sistema de Integración Escolar (SIE); o en documentos impresos ubicados en expedientes que se encuentran en el Depto. de Servicios Escolares; Depto. de Gestión Tecnológica y Depto. de Desarrollo Académico y Titulación.
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	Los equipos se utilizan con un fin didáctico, no para verificar la conformidad del producto. Serán calibrados y/o verificados los equipos que se utilicen para la prestación de un servicio al exterior. La calibración se realizará por una empresa que no pertenece al Instituto, en el caso de la verificación, ajuste o reajuste podrá ser de manera interna o externa dependiendo del equipo que se trate
8 Medición, análisis y mejora	
8.1 Generalidades	Hojas de Análisis de procesos, evaluación docente, procedimiento para acciones correctivas-preventivas. Auditoria interna y servicio no conforme. Informe de evaluación de la calidad de los servicios de reinscripción e inscripción.
8.2 Seguimiento y medición	
8.2.1 Satisfacción del cliente	Evaluación docente, buzón de sugerencias, recomendaciones y quejas, informe de evaluación de la calidad de los servicios de reinscripción e inscripción, encuesta de calidad en el servicio (Serv. Social y residencia profesional)
8.2.2 Auditoria Interna	Procedimiento y registros de auditoria interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Hojas de Análisis de procesos y valores de los indicadores del PIID, institucionales y del POA.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Exámenes, exposiciones, trabajos escritos, tareas, prácticas, informes de actividades de servicio social y de residencia profesional, actas de calificaciones



8.3 Control del producto no Conforme	Procedimiento y registros de producto no conforme.
8.4 Análisis de datos.	Reportes, informes, información de encuestas, cálculo de indicadores
8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua.	Hojas de Análisis de procesos, procedimiento y registros de acciones correctivas-preventivas.
8.5.2 Acción Correctiva	Procedimiento y registro de acciones correctiva-preventivas
8.5.3 Acción Preventiva	Procedimiento y registro de acciones correctivas-preventivas