
	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 1 de 41

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Armando García Echeverría Responsable del SGC del Instituto Tecnológico de Zitácuaro	Ing. Armando García Echeverría Subdirector de Planeación y Vinculación	M.C. David Rafael Trigueros Cazares Director
Firma:	Firma:	Firma:
04 de julio de 2018	04 de julio de 2018	04 de julio de 2018

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	04 de julio 2018	Transición del SGC a la versión ISO 9001:2015.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 2 de 41

Contenido

Introducción

Organigrama

Responsabilidades y autoridades

1. Objeto y Campo de aplicación

- 1.1 Objeto
- 1.2 Operación del SGC

4. Contexto de la Organización

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

5. Liderazgo

- 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Estudiante
- 5.2 Política
 - 5.2.1 Establecimiento de la Política
 - 5.2.2 Comunicación de la Política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

6. Planificación


- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios

7 Apoyo

- 7.1 Planificación de la realización del Servicio Educativo
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo
 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
 - 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 3 de 41

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada

8 Operación

8.1 Planificación y control del Servicio Educativo

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el estudiante

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

8.4.2 Tipos y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 Producción y provisión del Servicio Educativo

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad del cliente

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación del Servicio Educativo

8.7 Control de las salidas no conformes

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

9.1.3 Análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la dirección


9.3.1 Generalidades

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 4 de 41

10 Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

10.3 Mejora continua

Glosario

Anexos

Anexo 1 Organigrama de la Alta Dirección del SGC

Anexo 2 Responsabilidad y Autoridad del SGC

Anexo 3 Matriz de Responsabilidades

Anexo 4 Plan Rector de Calidad

Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Anexo 6 Mapa e Interacción de Procesos


Anexo 7 Lista maestra de documentos internos controlados

Anexo 8 Lista maestra de documentos de origen externo

Anexo 9 Lista maestra para el control de registros

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 5 de 41

INTRODUCCIÓN

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

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

El Instituto Tecnológico 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 su 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.

Organigrama


El organigrama del Instituto Tecnológico de Zitácuaro se encuentra plasmado en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos. Y como complemento a dicho manual se establece el Anexo 1. El organigrama de la alta dirección del SGC (ITZIT-CA-RC-001).

Responsabilidades y autoridades

Las responsabilidades y autoridad están definidas en el Manual de Organización del Instituto Tecnológico y como complemento a este se definen: Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC (ITZIT-CA-RC-002), donde se especifican las funciones y

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 6 de 41

responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el Manual de Organización y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades (ITZIT-CA-RC-003), donde se muestra de forma clara, para cada uno de los procedimientos, quien o quienes son los responsables y quienes participan en ellos.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 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 así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.

1.2. Operación del SGC

El sistema de Gestión de Calidad , ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operaciones que imperan en el Instituto Tecnológico de Zitácuaro, teniendo las funciones específicas manifestadas en la Matriz de Responsabilidades (Anexo 3)


4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

El Instituto Tecnológico determina cuestiones externas e internas que pueden afectar el cumplimiento de objetivos y metas, mediante el proceso para la Gestión del Riesgo (ITZIT-CA-PO-004), con el objetivo de lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 7 de 41

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro realiza el seguimiento y la revisión de la información de manera anual.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Instituto Tecnológico determina mediante el procedimiento para la gestión del riesgo (ITZIT-CA-PO-004),

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad


Por las características del Instituto Tecnológico de Zitácuaro para el SGC se define como cliente al estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en la prestación de los servicios que el Instituto Tecnológico ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”. (Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo), siendo estos componentes del servicio educativo:

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

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo (ITZIT-CA-RC-005), para asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada carrera de licenciatura. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso, se inspecciona en su seguimiento y evaluaciones durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 8 de 41

docente en cumplimiento de los requisitos. Así mismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.

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


- **PRÁCTICA DOCENTE** (Relación Estudiante-Docente en el aula)
 - ✓ Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo a lo establecido en los **Lineamientos Académico-Administrativos 2010 y 2015**.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo (ITZIT-CA-RC-005). El/La Jefe/a de Departamento Académico verifica y da seguimiento a la Gestión del Curso del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la Planeación del Curso y Avance Programático o Planeación del Curso y Avance Programático por Competencias. Se cuenta con un calendario semestral que muestra los periodos de desarrollo de los cursos, de evaluación del docente, de aplicación de exámenes (de regularización y extraordinarios) para los Estudiantes. Así mismo, se cuenta con las fechas de entrega de calificaciones finales.

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

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 9 de 41

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

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


Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan en base a los **Lineamientos Académico-Administrativos 2010 y 2015**, se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan a través de las Auditorías de Servicio y aportaciones al Buzón de Quejas y Sugerencias y en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo (ITZIT-CA-RC-005).

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

Las visitas a empresas son parte de los Planes y Programas de Estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico que solicita la visita y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento ITZIT-VI-PO-001. El Centro de Información y el Centro de Cómputo, cuentan con horarios de

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 10 de 41

atención publicados, proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y requisitos de uso, aplicando las metodologías de catalogación, registro y disposición de documentos y material bibliográfico, así como de software que se requiere para el desempeño de sus actividades. Estas actividades se evalúan con las Auditorías de Servicios y con el Buzón de Quejas y Sugerencias y se da seguimiento en la Revisión por la Dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

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

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

- Académico
- Planeación
- Vinculación
- Administración de Recursos
- Calidad

La interrelación se muestra en el Mapa de Procesos (Anexo 6 Mapa de Procesos) del presente Manual


4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de Gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su equivalencia nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

El instituto en su Sistema de Gestión de la Calidad:

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---


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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 11 de 41

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el apartado 1.2 del presente manual y en particular en el Mapa de Procesos (Anexo 6).
- b) La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la presentación del Servicio Educativo y se muestra en el Mapa de Procesos (Anexo 6) en donde se expresa, a través de flechas de uno o dos sentidos; las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas, se integran los cinco procesos estratégicos en uno solo denominado Proceso Educativo, el cual tienen como entrada los requisitos del Estudiante y como salida en Servicio Educativo.
- c) Establece como criterios para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).
- d) Asegura la disposición de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la Captación de Ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); así mismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- e) Realizar el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos mediante el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).
- f) Abordar los riesgos y oportunidades mediante el Procedimiento para la Gestión del Riesgo (anexar el formato)
- g) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Plan Rector de Calidad (Anexo 4) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de la Revisión por la Dirección.
- h) Evalúa la Eficacia de las características de calidad del servicio educativo cuando cumplimiento a los objetivos de cada proceso estratégico teniendo como resultado el Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5), donde se define el plan de

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 12 de 41

acción en caso de incumplimiento de algunas de las características de calidad definidas.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso


5.1.1 Generaliades

La ALTA DIRECCIÓN del Instituto Tecnológico de Zitácuaro proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficiencia, con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.
- b) La organización establece las políticas (ITZIT-CA-MC-001) y Objetivos de Calidad (véase 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la Institución
- c) Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la Organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento en riesgos.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios en la Organización.
- g) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de la Organización para contribuir a la eficacia del SGC.
- i) Promoviendo la mejora aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.
- j) El Director preside las reuniones de la Revisión por la Dirección.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 13 de 41

5.1.2 Enfoque al estudiante

La Alta Dirección se asegura que los requisitos del Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con el Estudiante y se cumplen

- a) Cumpliendo los requisitos establecidos en los Planes y Programas de Estudio, mediante un contrato establecido en el Estudiante con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias (ITZIT-CA-PO-001), para las Auditorías de Servicio (ITZIT-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (ITZIT-AD-PO-003) (véase 8.2.2. y 9.1.2)

Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad del Servicio Educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del Estudiante.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política


La **ALTA DIRECCIÓN** declara la siguiente Política de Calidad (ITZIT-CA-MC-001)

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.

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

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 14 de 41

5.2.2 Comunicación de la política

Esta política es comunicada en toda la Organización y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto de la Organización.

Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro del Instituto Tecnológico de Zitácuaro, revisando el Manual de Organización y por medio de los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como con la difusión de los Anexos 2 Responsabilidad y Autoridad del SGC (ITZIT-CA-RC-002) y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades (ITZIT-CA-RC-003) del presente manual.

Asegurando la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo. Utilizando las oportunidades de mejora.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto Tecnológico planifica acciones mediante el procedimiento para la Gestión del Riesgo (ITZIT-CA-PO-004), asegurando que el SGC cumpla con los resultados, prevenir y reducir efectos no deseados.


Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio educativo.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la ORGANIZACIÓN, como se encuentra expresado en

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 15 de 41

el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Objetivo General:

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

Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de calidad):

Proceso

Objetivo

Estratégico

Académico

Gestionar los Planes y Programas de Estudio para la formación profesional del Estudiante.

Vinculación

Contribuir a la formación integral de Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.

Planeación

Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.

Administración de Recursos

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.


Calidad

Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante

Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Anexo 4 Plan Rector de Calidad (ITZIT-CA-RC-004) mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 16 de 41

6.3 Planificación de los cambios

La planificación del proceso educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el Plan Nacional de Desarrollo, el PIID del SNEST, PIID del Instituto Tecnológico de Zitácuaro, el Modelo Educativo del Siglo XXI.

La **Alta Dirección** se asegura de que:

- a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos del apartado 4.1 de este Manual, así como los Objetivos de calidad descritos en el Anexo 4 Plan Rector de Calidad ITZIT-CA-RC-04.
- b) El mantenimiento de la integridad del SGC se asegure y que cualquier cambio que afecte su operación sea planeado y revisado por los responsables de la operación del mismo y autorizado por el Director (a) del Instituto Tecnológico.

Se constituye la Coordinación General del SGC para mantener la operación e integridad del SGC en caso de imprevistos.

7 Apoyo

7.1 Recursos


7.1.1 Generalidades

La Organización provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POA, Captación de Ingresos Propios.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 17 de 41

Para la identificación de recursos, el Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación, solicita a los Departamentos del plantel sus PIA y POA en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

7.1.2 Personas

El personal de la Organización que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidad y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior del Trabajo de la DGEST, del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos, siendo evidenciado en los expedientes de cada personal el cual se encuentra resguardado en el Departamento de Recursos Humanos.

7.1.3 Infraestructura


El Instituto Tecnológico de Zitácuaro determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles de que dispone para lograr la conformidad del Servicio Educativo, la cual incluye:

- a) Aulas, sala audiovisual, Talleres, Laboratorios, Centro de Cómputo, Centro de Información, Oficinas Administrativas e Instalaciones Culturales y Deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la prestación del Servicio Educativo.
- c) Parque vehicular.
- d) Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La realización del mantenimiento a la infraestructura esta documentado en el procedimiento del SGC para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura (ITZIT-AD-PO-001).

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 18 de 41

7.1.4 Ambiente para la Operación del Proceso Educativo

La Organización determina y gestiona el Ambiente de Trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la aplicación de la Encuesta para Determinar al Ambiente de Trabajo (ITZIT-AD-PO-003-01), como parte del Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo (ITZIT-AD-PO-003).

7.1.5 Conocimiento de la organización

La Organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, logrando la conformidad del servicio educativo, mediante el registro en el Instructivo de Trabajo de Revisión por la Dirección, (ITZIT-CA-IT-03).


7.2 Competencia

La ORGANIZACIÓN

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Reglamento Interior del Trabajo del Personal Docente y No Docente del Instituto Tecnológico, así mismo aplica el procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación el Personal. (NMX-R-025-SCFI-2015).
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los procedimientos del SGC para la Capacitación y Desarrollo del Personal Directivo y de Apoyo y Asistencia a la Educación del Instituto, para la Formación y Actualización docente (ITZIT-AD-PO-004) y detecta las necesidades

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 19 de 41

de capacitación con base en las solicitudes que los jefes de departamentos envían al Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Académico.

c) Para elaborar el Programa de Capacitación; en el caso del personal no docente los jefes de departamentos envían una solicitud al jefe del Departamentos de Recursos Humanos manifestado los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes y tomando en cuenta la Detección de Necesidades de Capacitación. En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el jefe del área, con base en el análisis de :

- Los resultados de la Evaluación Docente.
- Las solicitudes de las academias.
- Análisis de las habilidades del personal.
- Otras derivadas de : Las Auditorías Internas de Calidad, Auditorías de Servicios y Enuesta de Ambiente Laboral, para satisfacer las necesidades de capacitación del personal de la Institución.


d) Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en le procedimiento del SGC para el Control de Registro de la Calidad (ITZIT-CA-PG-002)

7.3 Toma de conciencia

Se asegura que el personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de como contribuyen al logro de los objetivos de calidad con base ene la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización, insruyendo el personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos de la Calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 20 de 41

7.4 Comunicación

La OORGANIZACIÓN se asegura que la comunicación interna en el Instituto Tecnológico es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la página del Instituto Tecnológico, boletines, comunicados de prensa tanto escrita como audiovisuales, Reuniones del Comité de Calidad, minutas, memorandos, oficios, mantas, pancartas y otros más. Tomando la eficacia del SGC.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades


Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2015 su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015, se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (ITZIT-CA-RC-007).

La Institución establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC.



Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 21 de 41

7.5.2 Creación y actualización

Los documentos requeridos por el Instituto Tecnológico para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran definidos en el Anexo 7, Lista Mestra de Documentos Internos Controlados (ITZIT-CA-RC-007).

7.5.3 Control de la información documentada

La Organización cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos (ITZIT-CA-PG-001).

La ORGANIZACIÓN establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad (ITZIT-CA-PG-002), mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención el cual es especificado en el apartado número 7 de cada uno de los procedimientos.

La información documentada de origen externo, que la ORGANIZACIÓN determina como necesaria para la planificación y operación del SGC se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo (Anexo 8).

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.


8 Operación

8.1 Planificación y control del servicio educativo

La planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PIA, Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y del calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 22 de 41

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector de calidad (Anexo 4), Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PIA, POA, las estructuras programática presupuestal y la académica.

a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas, para el Servicio Educativo así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004) y el Plan de Calidad del Servicio Educativo Proceso Educativo (Anexo 5).

b) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos, se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004) y en el Kárdex del Estudiante.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo


8.2.1 Comunicación con el estudiante

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Clientes relativa a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: cursos de inducción a estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los/las coordinadores/as de carrera para estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, colocados en lugares visibles de la organización, así como la página web del Instituto Tecnológico de Zitácuaro.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 23 de 41

- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la carga Académica requerida por el Cliente, así como el contrato en el caso que sea requerido. (Ver procedimiento del SGC para la Inscripción de Estudiantes ITZIT-AC-PO-001 y Reinscripción ITZIT-AC-PO-002)
- c) La retroalimentación del estudiante, incluyendo sus quejas mediante la operación de los procedimientos del SGC para la Evaluación Docente (ITZIT-CA-PO-003) y Atención de Quejas y Sugerencias (ITZIT-CA-PO-001)
- d) Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contigüencia, cuando sea pertinente.


8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo

El Instituto Tecnológico determina que:

- Los requisitos especificados por el Cliente se identifican en el Contrato con el estudiante (ITZIT-AC-PO-001-03), y la carga académica, en donde se establecen las material que conforman el Servicio Educativo por semestre.
 - Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y la instrumentación didáctica que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento de Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004)
 - Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y expedición de Cédula Profesional (ITZIT-AC-IT-001).
- a) Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ITZIT-VI-PO-001), la Promoción Cultural y Deportiva (ITZIT-VI-PO-003).

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 24 de 41

- b) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en los relacionados con el cumplimiento del Servicio Social (ITZIT-VI-PO-002).
- c) Los requisitos reglamentarios se encuentran: en Instructivos, Manuales y Reglamentos emitidos por el TecNM, como el Reglamento Escolar de los Institutos Tecnológicos.
- d) Se podrán adicionar requisitos necesarios para la presentación del Servicio educativo, como en el caso de las Políticas de uso del Centro de Información, las Instalaciones Deportivas y Laboratorios.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo

Las Áreas Académicas en el Instituto Tecnológico de Zitácuaro revisan los requisitos relacionados con el Servicio Educativo, a través, de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al estudiante al inicio de cada periodo escolar.


Los Planes y Programas de Estudio son revisados por el Tecnológico Nacional de México mientras que los planes de especialidad son responsabilidad del Instituto Tecnológico, esta revisión se hace antes de proporcionar el Servicio Educativo y se asegura que:

- a) Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la carga académica y el contrato con el estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

La Organización a través del Departamento de Servicios Escolares y/o División de Estudios Profesionales mantiene, como registro de calidad, la revisión del formato de

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 25 de 41

carga académica, realizada de conformidad con el Estudiante y la comprobación de ello es la firma del estudiante y sello del Departamento.

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo sufran alguna modificación, el Instituto Tecnológico de Zitácuaro se asegura que la documentación pertinente y relacionada es modificada y que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, esto se muestra en los planes de estudios vigentes.

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro realiza el Diseño y Desarrollo de los módulos de especialidad conforme al Lineamiento Académico Administrativo del TecNM aplicable en su caso, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma.


8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro se asegura que los productos para la realización del Proceso Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la Orden de Compra (ITZIT-AD-FO-05), Requisiciones de Bienes y Servicios (ITZIT-AD-FO-03) y son verificadas en forma física en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios, a su entrega firma la Entrada y Salida simultanea de almacén de conformidad verificando las especificaciones del bien quien solicita.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 26 de 41

8.4.2 Tipos y alcande del control

Los productos adquiridos, son principalmente artículos de consumo como, papelería, útiles de escritorio, reactivos de laboratorio, material de limpieza y mantenimiento, lo que sustancialmente no son productos que impactan la realización del producto, los proveedores son controlados conforme una Selección de Proveedores de Bienes y/o Servicios, dadas las características del mercado en el área de influencia; los niveles y alcances de los controles de los proveedores varían en su especificidad, se mantienen registros para la Selección de Proveedores (ITZIT-AD-FO-01), la Evaluación de Proveedores (ITZIT-AD-FO-02), y la reevaluación de los proveedores se realiza al principio de cada período escolar.

Esta gestión se realiza mediante el Sistema para el Control del Programa Operativo Anual que se encuentra en el portal del Instituto Tecnológico, http://www.itzitacuaro.edu.mx/control_poa/

8.4.3 Información para los proveedores externos


Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de adquisiciones y obra pública y siguiendo el instructivo de trabajo para la realización de Compras (ITZIT-AD-IT-01).

Las necesidades de adquisiciones del Instituto Tecnológico, se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta debe cubrir las siguientes especificaciones que permiten medir el grado de cumplimiento del proveedor.

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del Instituto Tecnológico.
- b) Que el proveedor sea competente para la entrega oportuna y correcta de los insumos.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 27 de 41

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios en coordinación con el área solicitante previo a la compra verifican los requisitos del bien a comprar, y comunicárselo al proveedor mediante la orden de compra.

La Organización, a través del solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando la Organización quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la orden de compra se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.

8.5 Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo


El Instituto Tecnológico planifica y lleva a cabo el Servicio Educativo bajo condiciones controladas, estas condiciones controladas incluyen:

a) La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato del estudiante (ITZIT-AC-PO-001-03) y en cada uno de los requerimientos que se formulan en el TecNM como órgano superior del Instituto Tecnológico.

b) El seguimiento y la medición del curso, se realiza por medio de la Planeación del Curso y avance programático, (ITZIT-AC-PO-004-01) o Planeación del Curso y Avance Programático por Competencias (ITZIT-AC-PO-004-09) y el Kardex del estudiante.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 28 de 41

c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante, entrega citada como una de las actividades del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004) y el procedimiento del SGC para la operación y acreditación de las Residencias Profesionales (ITZIT-AC-PO-005) y los posteriores a la entregase establecen en los procedimientos del SGC para la sustentación del Acto de Recepción Profesional (ITZIT-AC-PO-003) y para el Registro de Título y el Instructivo de Trabajo del SGC para la Tramitación del Título y Cédula Profesional (ITZIT-AC-IT-001).

d) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de Información, laboratorio de cómputo y talleres.

e) La designación del personal competente.

f) Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad


El Instituto Tecnológico identifica al Servicio educativo con la Clave del Plan de Estudios, las trazabilidad se realiza con la operación del Procedimiento del SGC para Gestión del Curso, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los estudiantes y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Kardex del estudiante.

8.5.3 Propiedad del cliente

El Instituto Tecnológico cuida los bienes propiedad del Cliente mientras esten siendo utilizados por el mismo. Estos bienes pueden ser en original y/o copia: acta de nacimiento, título profesional y cédula profesional, así como su nombre y confidencialidad de sus datos personales. Los controles para la protección y salvaguarda de estos bienes, es a

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 29 de 41

través del expediente del estudiante que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del cliente, estos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del cliente en el área correspondiente.

8.5.4 Preservación


La aplicación de este requisito es en forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible al almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios. Certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5.3. en cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aula, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en 7.1.3.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SGC del Instituto Tecnológico de Zitácuaro termina con la entrega del Título y Cédula Profesional, por lo tanto no existen condiciones controladas para esta actividad.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 30 de 41

8.5.6 Control de los cambios

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro revisa y controla los cambios de la prestación del servicio educativo asegurándose de la continuidad en la conformación con los requisitos, mediante el procedimientos de Control de Documentos (ITZIT-CA-PG-001)

8.6 Liberación del servicio educativo

La liberación del servicio educativo, se realiza a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004) y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del Estudiante, así como la Revisión por La Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el Anexo 5 (Plan de Calidad del Servicio Educativo).

El Instituto Tecnológico conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de las salidas no conformes


Para fines operativos el Producto No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan Rector y Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 4 y 5) aplicando el Procedimiento del SGC para el Control del Producto No Conforme (ITZIT-CA-PG-004).

La forma en como se controla se especifica en el procedimiento para el SGC Control de Producto No Conforme (ITZIT-CA-PG-004) con el fin de prevenir su uso no intencionado.

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro, a efecto de prevenir un Producto No Conforme, declara que:

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 31 de 41

a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plane de Calidad del Servicio Educativo.

b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión del Producto No Conforme, se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Innovación y Calidad, siendo la Subdirección correspondiente o el Director dela Organización, quienes de acuerdo a sus facultades, podrán autorizar un Producto No Conforme.

c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Producto No Conforme (ITZIT-CA-PG-004).

Se mantienen registros del Producto No Conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITZIT-CA-PG-005.

9 Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades


El Instituto Tecnológico de Zitácuaro planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad del Proceso Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5), la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITZIT-AC-PO-004) y con el cumplimiento de los indicadores en Plan Rector de Calidad (Anexo 4).

b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Procedimiento del SGC para Auditorias Internas (ITZIT-CA-PG-003) y mediante la Revisión por la Dirección (ITZIT-CA-IT-03).

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 32 de 41

c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema, tomando acciones preventivas y correctivas y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro selecciona las técnicas que se requieren de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, Resultado de los indicadores y en aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Segerencias (ITZIT-CA-PO-001), Auditorías de Servicios (ITZIT-CA-PO-002) y Evaluación Docente (ITZIT-CA-PO-003).

9.1.3 Análisis y evaluación


La ORGANIZACIÓN analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, con la revisión del cumplimiento del Contrato con el Estudiante, el Plan de Calidad del servicio educativo y los Planes y Programas de Estudio.
- La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados de obtenidos de la aplicación de Auditorías de Servicio.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 33 de 41

- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Si lo planificado se ha implementada de forma eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Los proveedores, integrada en el catálogo de proveedores
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad en el formato para resultados de la Revisión por la Dirección (ITZIT-CA-IT-03).

9.2 Auditoría Interna

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro lleva, a intervalos planificados, auditorias internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:


a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 8.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización.

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

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro planifica sus auditorias integrándolas en el programa de trabajo anual del SGC tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, en el Procedimiento del SGC para Auditorias Internas (ITZIT-CA-PG-003) mismo que define la selección de auditores/as, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada..

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 34 de 41

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC del Instituto Tecnológico de Zitácuaro de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluyendo las oportunidades de mejora y la necesidad de afectar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.


9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza en el Instituto Tecnológico de Zitácuaro de acuerdo a un programa establecido elaborado a partir del programa general de trabajo presentando el estado que guarda el SGC en ese momento. Incluyendo lo siguiente.

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en cuestiones externos e internos pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo:
 - 1) Formato para la Retroalimentación del Cliente (ITZIT-CA-003-01), formato para el informe de Resultados de Auditorias de Servicios (ITZIT-CA-PO-002-03).
 - 2) El grado de logro de los Objetivos de la Calidad.
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los Indicadores del PIA basados en el Plan Rector (Anexo 4).
 - 4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas.
 - 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección estresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código: ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 35 de 41

- 6) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades a través del formato de Matriz de Gestión de los Riesgos y Oportunidades.
- f) Recomendaciones y proyectos de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección del Instituto Tecnológico, incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos y la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del Estudiante.
- b) Cualquier necesidad de cambios dentro del SGC.
- c) Las necesidades de recursos, presentadas en la Revisión por la Dirección.

10 Mejora


10.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Estudiante, aumentando su satisfacción. Incluyendo

- a) Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- b) Corregir y reducir efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y eficacia del SGC.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 36 de 41

10.2 No conformidad y acción correctiva

El Instituto Tecnológico de Zitácuaro toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

El instituto Tecnológico de Zitácuaro ha establecido en su procedimiento del SGC para las Acciones Correctivas (ITZIT-CA-PG-005) lo siguiente:


- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de los estudiantes).
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- d) La determinación de la(s) accione(s) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia.
- f) La revisión de la acción para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir.

10.3 Mejora continua

El Instituto Tecnológico se efectua la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, Gestión del Riesgo y Contexto de la Organización, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan Reactor de la Calidad (Anexo 4), Pla de la Calidad del Servicio Educativo (Anexo 5) y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 37 de 41

GLOSARIO

Por las características de la ORGANIZACIÓN y para una mejor comprensión y manejo del presente Manual se definen los términos y siglas listados a continuación:

ALTA DIRECCIÓN: En el ámbito central: Director(a) de Aseguramiento de la Calidad, Coordinador del SGC, Controlador de documentos, Directores; en Planteles: Director, Subdirectores y Responsables del Sistema.

ÁREAS: Secretarías, Direcciones de Área del TecNM, y en el Plantel; Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de los Planteles.

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO: Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983).

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

CARGA ACADÉMICA: Documento donde se especifica la formación profesional del Estudiante de cada semestre, mediante el cual el plantel se obliga a prestar el Servicio Educativo y el Estudiante se compromete a respetar los lineamientos de la ORGANIZACIÓN, emitido a partir del sistema electrónico en el plantel.

CLIENTE = ESTUDIANTE: Persona inscrita en un Plantel de la ORGANIZACIÓN que recibe el Servicio Educativo.


CONTRATO: Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (la ORGANIZACIÓN y el Estudiante).

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DIRECTIVOS: En los Planteles, Subdirectores y Jefes de Departamentos.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 38 de 41

EDUCACIÓN: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del Ser Humano.

EFFECTIVIDAD: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado

EFICACIA: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EFICIENCIA TERMINAL: Término utilizado para nombrar al indicador el cual se calcula al dividir la cantidad de egresados en un límite de tiempo de diez semestres de Estudiantes que se inscribieron al inicio ese periodo de diez semestres, entre la cantidad de Estudiantes inscritos al inicio de ese periodo específico, según Manual para la Evaluación Institucional del COSNET.

EXAMEN: Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura.

EXPERIENCIA: Conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

FORMACIÓN: Incorporación de información para el desarrollo del Ser Humano.


FORMACIÓN INTEGRAL: Incorporación de información para el desarrollo del Ser humano, a través de la formación de valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, llevando a cabo actividades regulares en el aula, la práctica docente y el ambiente institucional, así como la vinculación con su entorno.

FORMACIÓN PROFESIONAL: Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los Planes y Programas de Estudio al Estudiante durante su permanencia en la institución.

HABILIDAD: Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 39 de 41

INFORME RENDIDO: Resumen de todas las actividades realizadas por la administración del plantel durante un año, en los procesos estratégicos del modelo educativo para el siglo XXI, atención a las metas comprometidas en el PIID del plantel.

KARDEX: Documento que muestra el status del Estudiante mediante el registro de sus calificaciones obtenidas por durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el Plan de Estudios.

MODELO EDUCATIVO: Documento normativo del TecNM, donde se establece la Dimensión Filosófica, la Dimensión Académica, la Dimensión Organizacional a los Procesos Estratégicos, Claves y Operativos.

MSGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento a un requisito.

PG: Procedimiento Gobernador.

PIA: Programa Institucional Anual

PIID: Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

PLAN DE ESTUDIOS: Especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.

PO: Procedimiento Operativo.


POA: Programa Operativo Anual.

PRÁCTICA DOCENTE: Consiste en la interrelación Docente-Estudiante y la forma en que el Docente gestiona ésta.

PRODUCTO = SERVICIO EDUCATIVO: La prestación de los componentes de servicio educativo que la ORGANIZACIÓN ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son:

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 40 de 41

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, y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

PRODUCTO NO CONFORME: Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

PROYECTOS INDIVIDUALES: Son todos los proyectos que hayan sido definidos, propuestos y avalados por las academias, validados por el Comité Académico y autorizados por el Director del Plantel.

RIESGO: Efecto de incertidumbre.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SEGUIMIENTO CURRICULAR: Referida al cumplimiento del objetivo general de la carrera, la aplicación, seguimiento y evaluación de los Planes y Programas de Estudio correspondientes; con el fin de analizar si el perfil profesional del egresado corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos que realice el TecNM.

SEP: Secretaría de Educación Pública.


SERVICIOS DE APOYO: Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

SERVICIOS ESTUDIANTILES: Complementarios al Servicio Educativo y necesarios para la realización del mismo, como son; asesoría para traslados, convalidaciones y orientación del Plan de Estudios.

SIATEC: Sistema de Administración de Tecnológicos.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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

	Manual de Calidad	Código:ITZIT-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4.2	Página 41 de 41

SII: Sistema Integral de Información.

TecNM: Tecnológico Nacional de México

VALIDACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Fecha de Elaboración: 04 de julio de 2018	Fecha de Revisión: 04 de julio de 2018	Fecha de Aprobación: 04 de julio de 2018
--	---	---

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