	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	CÓDIGO: ITT-CA-MC-001
		REVISIÓN: 10
		FECHA: : 03-JUN-2009
		PAGINA: Página 1 de 29




# DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TIJUANA

# MANUAL DE LA CALIDAD

**ISO 9001:2008  
NMX-CC-9001-IMNC-2008**

<b>ELABORO:</b>  Lic. Maribel Cruz Ortiz Controlador de Documentos	<b>REVISO:</b>  Ing. Armando Herrera Sánchez Representante de la Dirección	<b>AUTORIZO:</b>  Ing. José Guerrero Guerrero Director del Instituto Tecnológico de Tijuana	<b>AUTORIZO:</b>  M.C. José Alfredo González Linares Director de Programas de Innovación y Calidad de la DGEST
---	---	--	--

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 2 de 29

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>Revisión No.</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	<b>Sección:</b>	<b>Aprobada por:</b>	<b>Descripción de la Modificación:</b>
10	Jun 2010	Anexos	<b>Ing. José Guerrero Guerrero</b>	Se modifica el Anexo 4 Plan Rector de Calidad.
9	Jun 2009	Todas	<b>Ing. Enriqueta González Aguilar</b> Directora del Instituto Tecnológico de Tijuana	Se modifica totalmente el Manual de Calidad ya que se realiza la transferencia de multisitos a individual además de utilizar como base la norma NMX-CC-9001-INMC-2008
8	5 diciembre 2008	Todas	<b>Dr. Carlos Alfonso García Ibarra</b> Director General de Educación Superior Tecnológica.	Se modifica completamente el manual quedando un manual sintetizado en el cual sólo se consideran los requisitos que la norma establece en cuanto al contenido de un manual de calidad.  Se modifican los anexos del 2 al 13 considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador durante la auditoria de recertificación
7	26 de febrero de 2007	Todas	<b>Ing. Ignacio López Valdovinos</b> Encargado del despacho de la Dirección General	Se modificó el Manual y sus ANEXOS 1. El nombre del ANEXO 1. Relación de Planteles por Grupos Certificados por multisitos y se codifica como registro de calidad 2. Organigrama. En este se cambia la frase Planteles por Institutos Tecnológicos y Centros. 3. Responsabilidad y Autoridad del SGC. Se cambia la palabra Planteles 4. Matriz de Responsabilidades. Se Incorporan en Diseño la responsabilidad de los CRODES y de igual manera se cambia la palabra Planteles. 5. Plan Rector. Se agregan los Indicadores de los CRODES y de la DGEST 6. Plan de Calidad. Se modifica agregando puntos de control del proceso Educativo y, se clarifican las especificaciones y contingencias. 7. Mapa de Procesos. Se modifican los contenidos de los procesos de Administración de los Recursos, Académico y de Calidad, se ponen las flechas de dos sentidos con el fin de mostrar la interrelación de estos.



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008  
4.2.2**


**CÓDIGO:** ITT-CA-MC-001

**REVISIÓN:** 10


**FECHA:** : 03-JUN-2009

**PAGINA:** Página 3 de 29

				<p>8. Procesos Externos. Se modifica el formato incluyendo los campos de forma de control y seguimiento, se incorporan al proceso de Administración de los recursos un formato de control de los procesos Externos y un instructivo para la identificación y control de los procesos externos.</p> <p>9. Lista Maestra de Documentos Internos Controlados de los Institutos Tecnológicos y Centros.</p> <p>En el encabezado del manual se agrega el No. de capitulo que corresponde.</p>
6			<p><b>Ing. Bulmaro Fuentes Lemus</b> Director General</p>	<p>Se cambia la estructura del manual parcialmente.</p> <p>Se hace separación por capítulos y en cada capítulo se especifican las modificaciones.</p> <p>En el punto 1.3 se agrega el anexo 10 en el cual se manifiesta la forma en la que opera el SGC en la DGEST.</p>
5			<p><b>Ing. Oscar A. Silva Sánchez</b> Coordinar General del SGC</p>	<p>Se elimino la exclusión 7.5.4, Bienes propiedad del alumno, debido a la ampliación del alcance del sistema.</p> <p>Se declara en el manual SGC el punto 7.5.4, como se controlan, protegen y salvaguardan los documentos propiedad del alumno.</p> <p>Se excluyen del SGC los requisitos 7.2.1 a) y 7.5.4 f) debido a que el SGC no tiene actividades posteriores a la entrega.</p>
4			<p><b>Ing. Max Novelo Ramírez</b> Director de Desarrollo Profesional</p>	<p>Se modificó el manual en su totalidad.</p>
3			<p><b>Ing. Oscar A. Silva Sánchez</b> Coordinar General del SGC</p>	<p>Se modificó el contenido del Manual en su totalidad se integraron los ANEXOS, del Plan Rectos, El Plan de Calidad del Proceso Educativo, la Matriz de Responsabilidades, y se eliminó la explicación de las cláusulas de la norma en el documento.</p>
2			<p><b>Ing. Oscar A. Silva Sánchez</b> Coordinar General del SGC</p>	<p>Revisión Total</p>
1			<p><b>Lic. Alejandro Campos Moreno</b> Coordinador Administrativo</p>	<p>Revisión Total</p>

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 4 de 29

<b>CONTENIDO</b>	
<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCION	5
1.2 ALCANCE	5
1.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	7
2 REFERENCIAS NORMATIVAS Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	7
2.1 REFERENCIAS NORMATIVAS	8
2.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	8
2.3 FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	10
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	11
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	11
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	14
6. GESTION DE LOS RECURSOS	18
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	20
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	24
9. BIBLIOGRAFIA	28
9.1. DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL	29
ORGANIGRAMA DE LA ALTA DIRECCION DEL SGC	ANEXO 1
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGC	ANEXO 2
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	ANEXO 3
PLAN RECTOR DE CALIDAD	ANEXO 4
PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ANEXO 5
MAPA DE PROCESOS	ANEXO 6
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS CONTROLADOS	ANEXO 7
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO	ANEXO 8

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 5 de 29

## Introducción.

El presente Manual refleja la convicción que tenemos para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad satisfaga las necesidades de nuestros Clientes.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que satisfaga los requerimientos de nuestros Clientes, 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 Clientes y los reglamentarios aplicables.

El Instituto Tecnológico de Tijuana (ITT) mantiene documentado su Sistema de Gestión de 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 demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El Instituto Tecnológico de Tijuana forma parte del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST), siendo la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST) su órgano central de carácter normativo.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION.


### 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 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros Clientes y con los Objetivos de la Calidad establecidos en el Instituto Tecnológico de Tijuana.

### 1.2. Alcance y Campo de Aplicación.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proceso Educativo el cual comprende: desde la inscripción hasta la entrega del Título Profesional.

Para el Instituto Tecnológico de Tijuana, el cliente es el estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que el ITT, ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos son: Formación profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica docente (relación Alumno-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles (relación coordinador de carrera – alumno) y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios), todo lo cual promueve la construcción del conocimiento para lograr el Aprendizaje Significativo.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 6 de 29

### 1.-FORMACIÓN PROFESIONAL (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio)

Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio y Fomentar la participación en actividades académicas y extraescolares.

Este requisito se atiende en el Anexo 4 Plan de Calidad del Proceso Educativo (ITT-CA-MC-001), 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 docente en cumplimiento de los requisitos. Así mismo, se fomenta la participación en actividades extracurriculares mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.

Las actividades extraescolares poseen un procedimiento que incluyen la Promoción Cultural y Deportiva. Estos procedimientos incluyen: la planeación de las actividades, verificación, validación, seguimiento e inspección.

### 2.-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 el Manual Normativo Académico-Administrativo.

El jefe de departamento verifica, valida y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático. 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.

### 3.-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.

Los departamentos de servicios escolares y recursos financieros, cuentan con horarios de servicio publicados, así como proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se verifican, validan e inspeccionan 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.

### 4.-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).

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 7 de 29

Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan en base al Manual normativo Académico-Administrativo, y se les da seguimiento y evaluación a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. La orientación al Plan de Estudios se evalúa con las auditorías de servicios.

#### 5.-SERVICIOS DE APOYO

(Visitas a empresas, talleres, laboratorios y centro de información)

Realizar visitas a empresas, prácticas en laboratorios y talleres, y consultas bibliográficas. Este apoyo estará determinado por el Programa de Estudios y los recursos con que cuenta el Instituto. Las visitas a empresas son parte de los planes y programas de estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento (ITT-VI-PO-001).

El centro de información y el servicio de cómputo, cuentan con horarios de 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 verifican, validan e inspeccionan, con las auditorías de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias, se dan seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

La utilización de laboratorios y talleres están contemplados en los programas de estudio, la evidencia de su uso está en la programación y horarios de cada semestre donde se muestra el grupo, materia, aula y/o laboratorio a utilizar por día o por semana. Los horarios son verificados por el coordinador de carrera y validados por el jefe de la División de Estudios Profesionales, el seguimiento se da con los avances programáticos y asistencia del profesor

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


Académico  
Planeación  
Vinculación  
Administración de los Recursos  
Calidad

### 1.3 Exclusiones del sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto Tecnológico de Tijuana, basa su SGC en la Norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC- 9001-IMNC-2008; de conformidad con los requisitos de la misma, se han identificado como exclusiones las siguientes:

**7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.** Este requisito se excluye parcialmente en el inciso 7.2.1 a) en el sentido de que en el ITT no se tienen requisitos especificados por el Cliente para las actividades posteriores a la entrega.

**7.3 Diseño y Desarrollo.** Se excluye totalmente debido a que en la DGEST se realiza el diseño y desarrollo de los Planes y Programas de Estudio a través de la Coordinación Sectorial de Normatividad Académica.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 8 de 29

**7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.** Este requisito se excluye parcialmente en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del Instituto Tecnológico de Tijuana termina con la entrega del Título Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.

**7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.** Se excluye totalmente debido a que el Servicio Educativo se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición.

**7.5.5 Preservación del Producto.** Se excluye de forma parcial en el Instituto Tecnológico de Tijuana por las características del servicio educativo, que es intangible, sin embargo en lo referente a la preservación de la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla como cualquier registro de calidad.

**7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.** Se excluye totalmente, debido a que en la verificación del Servicio Educativo o Control del Proceso no se emplean equipos que deben ser calibrados o ajustados.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

### 2.1. Referencias normativas.

Las bases de nuestro Sistema de Gestión de Calidad se encuentran fundamentadas en los lineamientos descritos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 y su equivalente la Norma Internacional ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad), para dar cumplimiento a los programas en beneficio de la satisfacción de nuestros cliente

### 2.2 Antecedentes de la Empresa.


Los primeros institutos tecnológicos surgen en México en 1948, cuando son creados los Institutos Tecnológicos (IT) de Chihuahua y Durango. Muy poco tiempo después son establecidos los de Saltillo (1951) y Ciudad Madero (1954). Hacia 1955, estos primeros cuatro tecnológicos atienden una población escolar de 1,795 alumnos, de los cuales 1,688 eran hombres y sólo 107 mujeres. En 1957 se establece el IT de Orizaba y los institutos tecnológicos son desincorporados del Instituto Politécnico Nacional pasando a depender directamente de la Secretaría de Educación Pública.



En 1958 aparece el libro La Educación Técnica en México. Institutos Tecnológicos Regionales, editado por la Secretaría de Educación Pública, libro que marca la desincorporación plena de los IT y el inicio de una nueva etapa caracterizada por la respuesta que darán estas instituciones a las necesidades propias del medio geográfico, social y del desarrollo industrial de la zona en que se ubican.

Al llegar a sus veinte años de existencia, los diecisiete IT existentes estaban presentes ya en catorce estados de la República. En la década siguiente (1968-1978) se fundarán otros 31 institutos tecnológicos distribuidos ahora en veintiocho entidades del país para alcanzar un total de 48 IT en 1978. Durante esta década se crearon los centros de investigación y apoyo a la educación tecnológica, como el Centro



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 9 de 29

Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Tecnológica (CIIDET, 1976) en Querétaro y el primer Centro Regional de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE), en Celaya.

En 1976 se crea el Consejo Nacional del Sistema Nacional de Educación Técnica (COSNET) que ofrece un nuevo panorama de organización y con él surge el Sistema Nacional de Educación Tecnológica, de la cual los Institutos Tecnológicos serán parte importante al integrar el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT).

De 1978 a 1988 se crean doce nuevos tecnológicos y tres Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo. La investigación y los postgrados se desarrollan con gran intensidad gracias a la creación de los Centros Regionales de Estudios de Graduados e Investigación Tecnológica (CREGIT) que se van instituyendo paulatinamente en cada uno de los planteles. Para 1988 los IT atenderán una población escolar de 98,310 alumnos, misma que en los cinco años siguientes crecerá hasta 145,299, atendidos por una planta docente de 11,229 profesionales y 7,497 empleados de personal de apoyo.



En 1990 nace el sistema de institutos tecnológicos descentralizados o estatales, bajo esquemas distintos a los que operaban en los IT federales ya que cuentan además con la participación de los estados y municipios en que se ubican.


En el año 2006 se reestructuró el Sistema Educativo Nacional por niveles, lo que trajo como resultado la integración de la Subsecretaría de Educación Superior (SES), transformando a la Dirección General de Institutos Tecnológicos (DGIT) en Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST). Actualmente (enero de 2008) el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos está constituido por 218 Institutos Tecnológicos, que por su vocación institucional son: 185 tecnológicos industriales, veinte agropecuarios, seis de ciencia y tecnología del mar y uno de carácter forestal. Además cuenta con seis centros especializados: cuatro Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo, un Centro Interdisciplinario de Investigación para el Desarrollo de la Educación Tecnológica (CIIDET) y un Centro Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico (CENIDET) mismos que atienden a una población escolar que llega a los 340, 000 estudiantes en todo el territorio nacional. su director general es el doctor Carlos Alfonso García Ibarra.

El 17 de septiembre de 1971 marcó una fecha histórica para Baja California y en particular para la ciudad de Tijuana, porque ese día inició el nacimiento de una institución de carácter superior que vino a llenar una necesidad imperante en nuestra región.

El Instituto Tecnológico de Tijuana se encuentra ubicado en dos unidades académicas: Unidad Tomás Aquino, donde fue fundado, y Unidad Otay, la cual se encuentra enseguida de la ciudad industrial del mismo nombre. Tiene en ambas Unidades distribuida una infraestructura de 86 aulas, donde diariamente reciben su formación académica 5 mil futuros profesionistas, que habrán de contribuir al desarrollo de nuestro Estado, mismos que llevan su aprendizaje a la práctica apoyados en cuatro talleres, 24 laboratorios diversos y dos centros de cómputo, asimismo, tienen a su disposición dos bibliotecas que suman un total de 56 mil volúmenes, 21 mil 724 títulos y 136 suscripciones a revistas.



Unidad Tomás Aquino. Imagen tomada al final de la década de los 60. En primer plano se aprecia el inicio de la cimentación de los laboratorios de química y física, a la izquierda el edificio que hoy ocupa la cafetería. Al fondo edificios que albergan la carrera de Ingeniería Industrial.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 10 de 29

Actualmente el Instituto Tecnológico de Tijuana imparte once licenciaturas: Ing. Química, Ing. Bioquímica, Ing. Industrial, Ing. Electromecánica, Lic. en Informática, Ing. en Nanotecnología, Ing. en Sistemas Computacionales, Arquitectura, Ing. Civil, Ing. Electrónica, Lic. en Administración y Lic. en Contaduría, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Logística, Ingeniería en Tecnologías de la Información y comunicaciones; además del Doctorado en Ciencias en Química, y las Maestrías en Administración, en Ciencias de la Computación, en Ciencias en Ingeniería Industrial y en Ciencias en Química

### **2.3 Filosofía Organizacional.**

#### **Misión del Instituto Tecnológico de Tijuana**

El Instituto Tecnológico de Tijuana, es una Institución Superior Pública, parte del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica con presencia en todo el país. Su misión es la formación de personal altamente calificado para atender las necesidades de los sectores productivos de bienes y servicios; realizar y difundir investigación científica y tecnológica de reconocida calidad y relevancia nacional e internacional; vincularse a los sectores productivos favoreciendo el incremento de su competitividad; ser una Institución socialmente responsable en su quehacer académico y en sus prácticas sociales, con un amplio sentido de sustentabilidad ambiental y el compromiso social con la comunidad en que se ubica.

#### **Visión del Instituto Tecnológico de Tijuana**

El Instituto Tecnológico de Tijuana mantiene su liderazgo en la región como Institución formadora de profesionistas con base en un modelo de enseñanza innovador y flexible, con amplio empleo de tecnologías de información y comunicación, centrado en el estudiante: ha acreditado todos sus programas educativos, oferta programas en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado y se distingue por su nivel de producción científica, cumple con estándares internacionales de calidad en su gestión institucional, académica y escolar; fomenta una cultura de la evaluación y la transparencia y contribuye a la solución de problemas de las disciplinas y al desarrollo social y económico de la región.

#### **Valores del Instituto Tecnológico de Tijuana**


- ◆ Pertenencia
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Integridad
- ◆ Profesionalismo
- ◆ Innovación
- ◆ Compromiso Social

De nuestro Lema:

“ Por una juventud Integrada al Desarrollo de México”

De nuestra mascota deportiva:

“El Galgo”

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 11 de 29

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES.

Para un mejor entendimiento del presente Manual, son aplicables los términos y definiciones de:

Norma mexicana, Proyecto de Norma **NMX-CC-9000-IMNC-2005, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.**

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.


#### 4.1 Requisitos Generales.

El Instituto Tecnológico de Tijuana 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 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El Instituto Tecnológico de Tijuana en su Sistema de Gestión de la Calidad:

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación.
- Identifica la secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo, y se muestra en el Mapa de Procesos a través de flechas de dos sentidos, ya que 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 tiene como entrada los requisitos del Cliente y como salida su satisfacción.
- Establece criterios para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos.
- Asegura la disponibilidad 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.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa de Trabajo Anual (PTA) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de Revisiones por la Dirección.

El Instituto Tecnológico de Tijuana para aquellos casos en los que requiere contratar un proceso externo se asegura de controlar tales procesos cumpliendo con todos los requisitos del cliente legales y reglamentarios.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 12 de 29

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

### 4.2.1 Generalidades.

La documentación del sistema de gestión de la Calidad del Instituto tecnológico de Tijuana incluye:


- Una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad, descritos en la cláusula 5 de este Manual.
- El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad identificado como ITT-CA-MC-001.
- Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 son: ITT-CA-PG-001 al 006, y se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados anexo 7.
- Los documentos requeridos para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran relacionados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados anexo 7.

El Instituto Tecnológico de Tijuana establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC:

### DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008



**Toda copia en PAPEL es un " Documento No controlado" a excepción del original**

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 13 de 29

## 4.2.2 Manual de la Calidad

El Instituto Tecnológico de Tijuana establece y mantiene su Manual del Sistema de Gestión de la Calidad el cual incluye:

- El alcance del SGC incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema se encuentran relacionados en cada sección según corresponda de este Manual y el total de ellos, en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7)
- Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, se describe en el Mapa de Procesos ITT-CA-MC-001 (Anexo 6).

## 4.2.3 Control de los Documentos

El Instituto Tecnológico de Tijuana cuenta con un procedimiento documentado para el control de los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos (ITT-CA-PG-001).

Los registros son documentos y son controlados de acuerdo con los requisitos citados en la cláusula 4.2.4


En el Instituto Tecnológico de Tijuana se establece un procedimiento documentado que define los controles necesarios para:

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisando y actualizando los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente; asegurando que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, asegurando que las revisiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, verificando que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables, identificando los documentos de origen externo y se controla su distribución, y previniendo el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

## 4.2.4 Control de los Registros.

El Instituto Tecnológico de Tijuana cuenta con un procedimiento documentado para el Control de los Registros de Calidad (ITT-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 se especifica en el punto número 7 de cada uno de los procedimientos documentados con los que cuenta el SGC.

La disposición final de los registros, estará establecida en la “lista para el control de registros de calidad”

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 14 de 29

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

### 5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana proporciona evidencia de su compromiso para desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

Comunicando la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes (ver cláusula 7.2.3); estableciendo una Política de Calidad (ver cláusula 5.3); asegurando que se establezcan y cumplan con los Objetivos de Calidad (ver cláusula 5.4.1); realizando revisiones por la dirección y asegurar la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA) (ver cláusulas 6.1).

### 5.2 Enfoque Al Cliente

La alta dirección se asegura de que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véase 7.2.1 y 8.2.1).

Para la DGEST: Se realiza el Diseño de los Planes y Programas de Estudio con base en los estudios de pertinencia de cada materia así como las disposiciones de la SEP en el Programa Sectorial correspondiente.

Para el cumplimiento de estos requisitos provee de los recursos necesarios a cada Institución del SNEST a través del POA, REPOA y Anteproyecto de Inversión.

Para el Instituto Tecnológico de Tijuana: se cumplen los requisitos establecidos en los Planes y Programas de Estudio, mediante un contrato establecido con el Estudiante con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la atención de Quejas y Sugerencias (ITT-CA-PO-001), para Auditorías de Servicio (ITT-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (ITT-AC-PO-005) (véase 7.2.1 y 8.2.1).


### 5.3 Política de la Calidad.

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana, asegura que la Política de Calidad:

Es adecuada al propósito de la organización ya que incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:

#### POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Tijuana 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 requerimientos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC2008.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 15 de 29

Esta política es comunicada en el Instituto Tecnológico de Tijuana a través de diversos medios como se indica en 5.5.3. Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

## **5.4 Planificación.**

### **5.4.1 Objetivos de la Calidad del SGC**

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana, se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto Tecnológico de Tijuana, como se encuentra expresado en 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:**

##### **Académico**

Gestionar los Planes y Programas de Estudio, así como los programas de formación y actualización docente y profesional en el Servicio Educativo.

##### **Planeación**

Definir el rumbo estratégico mediante la planeación y realizar la programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.

##### **Vinculación**

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


##### **Administración de los Recursos**

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC y lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

##### **Calidad**

Promover una cultura de calidad al interior del Instituto Tecnológico de Tijuana y asegurar la satisfacción del cliente.

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

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 16 de 29

## 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación del Proceso Educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el PIID del SNEST, Modelo Educativo para el Siglo XXI, los cuales son elaborados en la Dirección General y el PIID del Instituto Tecnológico de Tijuana, desarrollados e implantados en el Instituto Tecnológico de Tijuana.

La Dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana se asegura de que la Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.1 de este Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el Plan Rector de Calidad (ITT-CA-MC-001, Anexo 5) y que los cambios al Sistema de Gestión de la Calidad no afecten la integridad del mismo.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana asegura de que la responsabilidad y autoridad están definidas y son comunicadas, de acuerdo con el Manual de Organización, así como, a través de los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como con la difusión de los registros de calidad, relativos a la Responsabilidad y Autoridad y a la Matriz de Responsabilidades ambas para el SGC

### 5.5.2 Representante de la Dirección


La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana, nombra al Representante de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC mediante la operación y control de los procedimientos del SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, en las revisiones por la Dirección.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles, a través de los distintos medios de comunicación.

### 5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección del Instituto Tecnológico de Tijuana, se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados, y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 17 de 29

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 Generalidades

En el Instituto Tecnológico de Tijuana, la revisión se realiza cuando menos 2 veces al año o cuando se requiera tomando en consideración cualquiera de los incisos marcados en el punto 5.6.2

### 5.6.2 Información de entrada para la Revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección, puede realizarse con base a los incisos indicados:

- Resultados de auditorías de calidad.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio educativo.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.
- Política y objetivos de la calidad

### 5.6.3 Resultados de la Revisión.


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

La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos, del Servicio Educativo en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de Recursos

Para la identificación de recursos, la Coordinación Sectorial de Planeación y Desarrollo del SNEST, solicita al Director del Instituto Tecnológico de Tijuana su PTA y POA en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 18 de 29

## 6.2 Recursos Humanos

### 6.2.1 Generalidades

El personal del Instituto Tecnológico de Tijuana que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo de la DGEST, del Personal Docente y No Docente de los Institutos tecnológicos, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra en el departamento de Recursos Humanos.


### 6.2.2 Competencia, Formación y toma de conciencia.

- En el Instituto Tecnológico de Tijuana se determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Reglamento Interior de Trabajo de la DGEST y del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos, además aplica el procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal (ITT-AD-PO-003).
- Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de dos procedimientos del SGC para Capacitación de Personal Directivo y/o Personal de Apoyo a la Educación (ITT-AD-PO-008) y para la Formación y Actualización Docente (ITT-AD-PO-009) captando las necesidades de capacitación.
- Evalúa la eficacia de las acciones de capacitación tanto para el personal directivo y/o de Apoyo y personal docente.
- Asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona.

## 6.3 Infraestructura

En el Instituto Tecnológico de Tijuana, se cuenta con programas de mantenimiento preventivo para sus equipos de operación, equipos de cómputo así como para sus equipos de transporte y se cuenta con registros que avalan el mantenimiento de los mismos.

Determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles de que se dispone, para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye: Aulas, salones audiovisuales, talleres, laboratorios de cómputo, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas; el hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático así como también el parque vehicular. y se cuenta con registros que avalan el mantenimiento de los mismos

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 19 de 29

El cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura y Equipo. (ITT-AD-PO-001, ITT-AD-PO-004)

## 6.4 Ambiente de Trabajo

El Instituto Tecnológico de Tijuana determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.


### 7.1 Planificación de la Realización 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 PTA, Plan de Calidad del Proceso Educativo Anexo 5 y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

En la planificación de la realización del Servicio Educativo, el Instituto Tecnológico de Tijuana determina lo siguiente:

- Los Objetivos de la Calidad en su Plan Rector de Calidad, y los requisitos para el servicio educativo se encuentran en los Planes y los Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante.
- Se establecen los procesos que integran el Proceso Educativo, que está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son: Académico, Planeación, Vinculación, Administración de Recursos y Calidad.
- 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 ITT-AC-PO-004 y el Plan de Calidad del Proceso Educativo ITT-CA-MC-001, Anexo 5, en el Instituto Tecnológico de Tijuana.
- 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 (ITT-AC-PO-004) y en el Kardex del Estudiante, en el Instituto Tecnológico de Tijuana

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector (Anexo 4), Plan de Calidad del Proceso 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: PTA, POA, las estructuras programática presupuestal y la académica.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 20 de 29

## 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

### 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo

El Instituto Tecnológico de Tijuana determina que:


- Los requisitos relacionados con el servicio educativo. Este requisito se excluye parcialmente en el inciso 7.2.1 a) en el sentido de que en el SNEST no se tienen requisitos especificados por el Cliente para las actividades posteriores a la entrega, los requisitos especificados por el Cliente se identifican en el Contrato con el Estudiante (ITT-AC-PO-001-03), y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.
- Los requisitos no establecidos por el Cliente, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ver procedimiento ITT-VI-PO-001), Procedimiento para Actividades Extraescolares (ver procedimiento ITT-VI-PO-003)
- Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social (ver procedimiento ITT-VI-PO-002).
- Los requisitos reglamentarios se encuentran: en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el SNEST, como el Reglamento Escolar de los Institutos Tecnológicos.

### 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio Educativo

Las áreas académicas del Instituto Tecnológico de Tijuana, revisan los requisitos relacionados con el servicio educativo, a través, de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al Estudiante al inicio del cada período escolar; a nivel central la DGEST se encarga de revisar los contenidos de los Planes y Programas de Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que El SNEST se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.
- Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y el Contrato con el Estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- El Instituto Tecnológico de Tijuana tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

Mantiene, los registros de los resultados conforme a los requisitos relacionados con el servicio educativo.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 21 de 29

### 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

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

- La información sobre el Servicio Educativo, se realiza a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, pósters, mamparas, agendas escolares, portal institucional y otros colocados en lugares visibles en cada plantel.
- La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Cliente, así como el Contrato en caso que sea requerido, (ver procedimientos del SGC para la Inscripción ITT-AC-PO-001 y Reinscripción de Alumnos ITT-AC-PO 002).
- La retroalimentación del Cliente incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente (ITT-AC-PO-005), Auditorías de Servicio (ITT-CA-PO-002) y Atención de Quejas y Sugerencias (ITT-CA-PO-001).


### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye totalmente en el Instituto Tecnológico de Tijuana. el diseño y desarrollo de los Planes y Programas de Estudio debido a que se realiza en la DGEST a través de la Coordinación Sectorial de Normatividad Académica.

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de Compras

El Instituto Tecnológico de Tijuana se asegura que los productos adquiridos para la realización del Proceso Educativo cumplan el proceso de compras mismo que se realiza a través del departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de acuerdo con lo establecido en el instructivo de compras, en los que se determina cómo es que se asegura que los productos o servicios cumplen con los requisitos de los usuarios. Para lo anterior, en su instructivo de compras, se definen los criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos y servicios adecuados que satisfagan las necesidades de los usuarios que los solicitan. Con base en la información que genera el análisis del comportamiento de los proveedores.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 22 de 29

## 7.4.2 Información de las Compras

En el Instituto tecnológico de Tijuana, se cuenta con un instructivo de compras para la realización de este proceso.

## 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados.


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

## 7.5 Producción y Prestación de los Servicio

### 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio Educativo

El Instituto Tecnológico de Tijuana planifica y lleva a cabo la realización del 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 con el Estudiante (ITT-AC-PO-001-03).
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo aplicables a cada uno de los procesos, y declarados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados.
- c) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- d) La disponibilidad y uso de equipo de seguimiento y medición, por las características del producto se establecen principalmente por documentos los cuales son definidos en cada área y controlados a través de medios físicos y/o electrónicos.
- e) El seguimiento y medición del Servicio Educativo el cual se realiza por medio de la Planeación del Curso y Avance Programático (formato ITT-AC- PO-004-01) y en el Kardex del Estudiante.
- f) Este requisito se excluye parcialmente en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el "Servicio Educativo" declarado en el SGC del Instituto Tecnológico de Tijuana termina con la entrega del Título Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades. La implementación de actividades de liberación mismas que se realizan de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante y las posteriores a la entrega que se establecen en los procedimientos del SGC para la Sustentación del Acto de Recepción Profesional (ITT-AC-PO-008).

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 23 de 29

### **7.5.2 Validación de los procesos del Proceso Educativo y de la Prestación del Servicio**

Se excluye totalmente debido a que el Servicio Educativo se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición.

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad**

El Instituto Tecnológico de Tijuana identifica al Servicio Educativo desde la inscripción hasta la entrega del Título Profesional.

### **7.5.4 Propiedad del Cliente.**

El Instituto Tecnológico de Tijuana, cuida los bienes propiedad del Cliente mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Cliente, es a través del expediente del Cliente que se encuentra en el área de Servicios Escolares del plantel. Cuando éstos documentos tienen que ser enviados y devueltos tanto a la DGEST como a la Dirección General de Profesiones, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario del Instituto Tecnológico de Tijuana.

Mientras los bienes propiedad del Cliente están en la DGEST, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en la Coordinación de Servicios Escolares.

Cuando los bienes estén en la Dirección General de Profesiones, éstos son protegidos y resguardados de acuerdo a su Sistema de Gestión de Calidad, 7.5.4, bienes propiedad del cliente.


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

En el caso de que estos bienes propiedad del Cliente se dañen, deterioren o se consideren inadecuados se toman las acciones pertinentes y se comunican al Cliente mediante oficio.

Para todos aquellos bienes propiedad del Cliente que sean utilizados por la DGEST, ésta se asegura que se identifiquen, protejan y salvaguarden en condiciones adecuadas de seguridad.

### **7.5.5 Preservación del Servicio Educativo**

Se excluye de forma parcial en el Instituto Tecnológico de Tijuana por las características del servicio educativo, que es intangible, sin embargo en lo referente a la preservación de la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla como cualquier registro de calidad. El Instituto Tecnológico de Tijuana determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles en el Instituto Tecnológico de Tijuana para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye: Aulas, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas, el hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático, parque vehicular.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 24 de 29

## 7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

Se excluye totalmente, debido a que en la verificación del Servicio Educativo o Control del Proceso no se emplean equipos que deben ser calibrados o ajustados.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

### 8.1 Generalidades

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

- Demostrar la conformidad del Proceso Educativo a través del Plan de Calidad ITT-CA-MC-001(Anexo 5), la operación del procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (ITT-AC-PO-004) y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad ITT-CA-MC-005(Anexo 4).
- Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías Internas (ITT-CA-PG-003) y mediante la revisión por la Dirección.
- 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 Tijuana selecciona las técnicas estadísticas que se requieren de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

### 8.2 Seguimiento y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente


El Instituto Tecnológico de Tijuana realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias (ITT-CA-PO-001), Auditorías de Servicios (ITT-CA-PO-002) y Evaluación Docente (ITT-AC-PO-005).

#### 8.2.2 Auditoría Interna

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

- Es conforme con las disposiciones planificadas en 7.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 con los requisitos del SGC establecidos por el Instituto Tecnológico de Tijuana.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 25 de 29

El Instituto Tecnológico de Tijuana planifica sus auditorías 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 auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento del SGC para Auditorías Internas (ITT-CA-PG-003) mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada. Se mantiene registro de las auditorías y de sus resultados.

El responsable del área auditada debe asegurarse de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos**

El Instituto Tecnológico de Tijuana da seguimiento a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la operación de su procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad (ITT-IC-PG-003) y evalúa la eficacia de los mismos a través de la valoración de los Indicadores establecidos en el Plan Rector de la Calidad en la Revisión por la Dirección. Se comparan los resultados obtenidos vs. los planificados y cuando no se alcanzan los resultados planificados, se realizan correcciones y Acciones Correctivas según sea conveniente.

### **8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio Educativo.**

En el Instituto Tecnológico de Tijuana, se han establecido los métodos para el seguimiento y medición del Servicio Educativo, de forma tal que se puede conocer el estado de las acciones emprendidas y la operación de los procesos, las cuales se integran en el Plan de Calidad (Anexo5).

### **8.3 Control del Servicio No Conforme**


Para fines operativos el Servicio No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan de Calidad (Anexo 5) del Servicio Educativo.

La forma de control se especifica en el procedimiento para el SGC Control del Servicio No Conforme (ITT-IC-PG-004) con el fin de prevenir su uso no intencionado.

El Instituto Tecnológico de Tijuana, a efecto de prevenir un Servicio No Conforme, declara que:

- Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con Plan de Calidad del Servicio Educativo.
- En casos especiales, para la autorización bajo concesión del Servicio No Conforme, se consulta al Comité Académico. Siendo el Director del Instituto Tecnológico de Tijuana, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar un Servicio No Conforme.
- Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Servicio No Conforme (ITT-CA-PG-004).

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 26 de 29

Se mantienen registros del Servicio No conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento.

## 8.4 Análisis de Datos

El Instituto Tecnológico de Tijuana determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto se lleva a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos durante las revisiones por la Dirección.

El análisis de datos proporciona información relativa a:

La satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del servicio Educativo, de los proveedores así como las características y tendencias de los procesos incluyendo oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora Continua

En el Instituto Tecnológico de Tijuana efectúa 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 de Calidad, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, las Acciones Correctivas o Acciones Preventivas, y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

### 8.5.2 Acción Correctiva

El Instituto Tecnológico de Tijuana, toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades, para evitar su recurrencia se ha establecido un procedimiento del SGC para Acciones Correctivas (ITT-CA-PG-005) donde se determina lo siguiente:


Revisión de las No Conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), determinación de las causas de las no conformidades, la evaluación para adoptar las acciones asegurándose de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, la determinación de las acciones necesarias para eliminar la no conformidad, la aplicación de la acción correctiva y su evidencia así como la revisión de la eficacia de las acciones tomadas.

### 8.5.3 Acción Preventiva

El Instituto Tecnológico de Tijuana toma acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia, se ha establecido en el procedimiento para realizar Acciones Preventivas (ITT-CA-PG-006) lo siguiente:


Se establece un procedimiento documentado que define los requisitos para:

Determinar las no conformidades potenciales, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidad, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas (ver cláusula 4.2.4) , revisar las acciones preventivas tomadas así como la revisión de la eficacia de las acciones tomada.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 27 de 29


## 9. BIBLIOGRAFIA

- NMX-CC-9000-INMC-2008  
ISO 9000:2005 COPANT/ISO  
9000:2005  
Sistemas de Gestión de la Calidad  
Fundamento y vocabulario
- NMX-CC-9001-IMNC-2008  
ISO 9001:2008 COPANT/ISO  
9004:2008  
Sistemas de Gestión de Calidad  
Requisitos
- NMX-CC-9004-IMNC-200  
ISO 9004:2000 COPANT/ISO  
9004:2000  
Sistemas de Gestión de Calidad  
Recomendaciones para la mejora del Desempeño
- POY-NMX-CC-9004-IMNC-2009  
Gestión para el éxito sostenido de una organización  
Un enfoque basado en la Gestión de Calidad

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>  <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
		<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : 03-JUN-2009
		<b>PAGINA:</b> Página 28 de 29

### DESCRIPCIÓN DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL.

NMX-CC-9001-IMNC-2008	SGC INSTITUTO TECNOLÓGICO TIJUANA
<b>1. Objetivo y Campo de Aplicación.</b>	
1.1 Generalidades	
1.2 Aplicación	
<b>1. Referencias normativas y antecedentes de la empresa.</b>	
2.1 Referencias normativas	NMX-CC-9001-IMNC-2008
2.2 Antecedentes de la Empresa	
<b>3. Términos y definiciones</b>	NMX-CC-9000-IMNC-2005
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>	ITT-CA-MC-001
4.1 Requisitos Generales	NMX-CC-9001-IMNC-2008, ISO 9001:2008
4.2 Requisitos de la Documentación	
4.2.1 Generalidades	ITT-CA-MC-001, ITT-CA-PO-001 AL 006
4.2.2 Manual de la Calidad	ITT-CA-MC-001
4.2.3 Control de los documentos	ITT-AC-PG-001-01
4.2.4 Control de los registros de la Calidad	ITT-AC-PG-001
<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>	Anexos 2, 3 y 4 del Manual de Calidad
5.1 Compromiso de la dirección	
5.2 Enfoque al Cliente	ITT-CA-PO-001, ITT-AC-PO-005, ITT-CA-PO-002
5.3 Política de la calidad	
5.4 Planificación	ITT-CA-MC-001
5.4.1 Objetivos de la calidad	Anexo 5
5.4.2 Planificación del sistema de Gestión de la Calidad	ITT-CA-MC-001, Anexo 5, PIID
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	Anexo 3 y 4 del Manual de Calidad
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Anexo 3 y 4 Manual de Calidad
5.5.2 Representante de la dirección	Anexo 3 Manual de Calidad
5.5.3 Comunicación Interna	
5.6 Revisión por la Dirección	ITT-CA-IT-03
5.6.1 Generalidades	ITT-CA-IT-03
5.6.2 Información para la revisión	ITT-CA-PG-003, ITT-CA-PG-005
5.6.3 Resultados de la Revisión	
<b>6. Gestión de los Recursos</b>	
6.1 Provisión de los recursos.	ITT-PL-PO-001, ITT-PL-PO-001-01, ITT-PL-PO-001-02, ITT-PL-PO-001-05, ITT-PL-PO-002-01, ITT-PL-PO-002-06
6.2 Recursos Humanos	Convocatoria, oficio comisión dictaminadora, archivo del trabajador
6.2.1 Generalidades	
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	ITT-AC-PO-003, ITT-AD-PD-008, ITT-AC-PO-006, ITT-AD-PO-008, ITT-CA-PG-002
6.3 Infraestructura	ITT-AD-PO-001, ITT-AD-PO-001-01, ITT-AD-PO-01 ITT-AD-PO-001-02, ITT-AD-PO-001-03, ITT-AD-PO-001-04, ITT-AD-PO-004
6.4 Ambiente de Trabajo	
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
7.1 Planificación de la realización del servicio educativo.	ITT-AC-PO-004, ITT-AC-PO-004-01
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	ITT-AC-PO-001-02
7.2.1 Determinación de los Requisitos	ITT-AC-PO-009, ITT-AC-PO-004,

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> ITT-CA-MC-001
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2</b>	<b>REVISIÓN:</b> 10
		<b>FECHA:</b> : <b>03-JUN-2009</b>
		<b>PAGINA:</b> Página 29 de 29

Relacionados con el servicio educativo	
7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el servicio educativo	ITT-AC-PO-004, ITT-AC-PO-004-01, ITT-AC-PO-004-02
7.2.3 Comunicación con el cliente.	ITT-AC-PO-001, ITT-AC-PO-002,
<b>7.4 COMPRAS.</b>	
7.4.1 Proceso de Compras	ITT-AD-FO-01, ITT-AD-FO-02, ITT-AD-FO-03 ITT-AD-FO-04, ITT-AD-FO-05
7.4.2 Información de las Compras	ITT-AD-FO-03
7.4.3 Verificación de los Procesos Comprados	ITT-AD-FO-05
<b>7.2 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
7.5.1 Control de la producción y de la Prestación del Servicio.	ITT-AC-PO-001,
7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la prestación del Servicio.	Se Excluye
7.5.3 Identificación y trazabilidad.	Número de control del alumno, carga académica
7.5.4 Propiedad del Cliente	
7.5.5 Preservación del Producto	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	Se excluye totalmente
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
8.1 Generalidades	ITT-AC-PO-004, ITT-CA-PG-003
8.2 Seguimiento y Medición	ITT-CA-PO-001, ITT-CA-PO-005,
8.2.1 Satisfacción del Cliente	ITT-CA-PO-001, ITT-AC-PO-005
8.2.2 Auditoría Interna	ITT-CA-PG-003-02, ITT-CA-PG-003-02, ITT-CA-PG-003-03, ITT-CA-PG-003-04, ITT-CA-PG-003-05
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos.	ITT-CA-PO-002-03, ITT-CA-PG-003
8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio educativo	ITT-CA-PO-002-01,, ITT-CA-PO-002-01, ITT,CA-PO-001-01
8.3 Control del servicio No Conforme	ITT-CA-PG-001-01
8.4 Análisis de los Datos	ANEXO 4
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora Continua	
8.5.2 Acción Correctiva	ITT-CA-PG-005-01,
8.5.3 Acción Preventiva	ITT-CA-PG-006-01