

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 1 -

## INTRODUCCIÓN

La dirección del **Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Sur (ITSZaS)** como decisión estratégica adapta un **sistema de gestión de la calidad** para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El alcance del sistema de gestión de calidad aplica los procesos estratégicos de planeación, académico, calidad, administrativo y vinculación, para las carreras de Lic. en Administración, Lic. en Contaduría, Ing. en Sistemas Computacionales e Ing. Electromecánica, considerando desde la inscripción hasta la titulación del alumno.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

(NMX-CC-9000-IMNC-2000)	ISO 9000 :2000. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
(NMX-CC-9001-IMNC-2000)	ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
(NMX-CC-9004-IMNC-2000)	ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Requisitos Generales

El ITSZaS establece, documenta, implementa y mantiene el sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente su eficacia.

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
Ing. Joel Salinas Hermosillo	L. D. José Inés Carrillo Romo	L. D. José Inés Carrillo Romo

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 2 -

# GESTIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO

ELABORACIÓN DEL PIID

REQUISITOS DEL CLIENTE

PROCESOS EXTERNOS

**PROCESO DE PLANEACIÓN**

- PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL.
- ANTEPROYECTO DEL POA .
- PROGRAMA OPERATIVO ANUAL.
- ANTEPROYECTO DE INVERSIÓN.
- PRESUPUESTO DE INGRESOS.

**PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

- RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.
- CAPTACIÓN DE INGRESOS PROPIOS.
- CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE APOYO A LA EDUCACIÓN.
- MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO.
- EJERCICIO DE LOS RECURSOS.
- ADQUISICIONES.
- FORMACIÓN Y DESARROLLO DE DIRECTIVOS

**PROCESO DE CALIDAD**

- CONTROL DE DOCUMENTOS.
- CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.
- CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.
- AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.
- ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS.
- QUEJAS Y SUGERENCIAS.
- AUDITORIAS DE SERVICIO.
- REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.

**PROCESO DE VINCULACIÓN**

- PROMOCIÓN CULTURAL.
- PROMOCIÓN DEPORTIVA.
- SERVICIO SOCIAL.
- VISITAS A EMPRESAS.
- ESTADÍAS TÉCNICAS.
- SEGUIMIENTO DE EGRESADOS.

**PROCESO ACADÉMICO**

- INSCRIPCIÓN.
- REINSCRIPCIÓN.
- EVALUACIÓN DOCENTE.
- ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL.
- FORMACIÓN DOCENTE.
- GESTIÓN DEL CURSO.
- RESIDENCIAS PROFESIONALES.
- TRÁMITE DE TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL.
- PRESENTACIÓN DE ACTO DE RECEPCIÓN PROFESIONAL.

MEJORA CONTINUA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### PROCESOS ESTRATEGICOS

CALIDAD	ACADÉMICO	VINCULACIÓN	PLANEACIÓN	ADMÓN RECURSOS
---------	-----------	-------------	------------	----------------

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 3 -

Los procedimientos documentados requeridos por la norma mexicana e implementados por el ITSZaS son:

- Control de documentos (P-SG-03).
- Control de registros (P-SG-04).
- Auditorías internas (P-SG-06).
- Control de producto no conforme (P-SA-02).
- Acción correctiva (P-SG-02) y
- Acción preventiva (P-SG-02).

Los procedimientos complementarios establecidos e implementados por el ITSZaS del **Proceso de Calidad** son:

- Para elaborar procedimientos (P-SG-01).
- Auditorías de servicio (P-SG-05).
- Quejas y sugerencias (P-SP-01).

Planes complementarios al SGC:

- Plan Rector de Calidad (PR-SGC-001)

Los procedimientos complementarios establecidos e implementados por el ITSZaS del **Proceso Académico** son:

- Alumnos reprobados (P-SA-01).
- Asesorías (P-SA-03).
- Tutorías (P-SA-04).
- Residencias profesionales (P-SA-05).
- Programación semestral del cumplimiento a los planes y programas de estudio (P-SA-06).
- Inscripciones (P-SE-02).
- Titulaciones (P-SE-03).
- Bajas (P-SE-04).
- Reinscripciones (P-GV-08).

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 4 -

Los procedimientos complementarios establecidos e implementados por el ITSZaS del **proceso Vinculación** son:

- Selección y evaluación de empresas (P-GV-05).
- Servicio social (P-GV-06).
- Seguimiento de egresados (P-GV-07).
- Visitas industriales (P-GV-09).
- Estadías técnicas (P-GV-10).

Los procedimientos complementarios establecidos e implementados por el ITSZaS del **Proceso de Planeación** son:

- Elaboración, Evaluación y Seguimiento del PTA (SNEST-PL-PO-001).
- Anteproyecto del Programa Operativo Anual (SNEST-PL-PO-002).
- Elaboración del Programa Operativo Anual (SNEST-PL-PO-003).
- Anteproyecto de Inversión (SNEST-PL-PO-004).

Los procedimientos complementarios establecidos e implementados por el ITSZaS del **Proceso Administrativo** son:

- Compra de materiales y suministros (P-SD-01) y
- Contratación de personal (P-SD-02).
- Procedimiento para el ejercicio de recursos (P-RF-01).
- Procedimiento para la captación de ingresos propios (P-RF-02).
- Selección de Proveedores (SNEST-AD-FO-01).
- Evaluación de Proveedores (SNEST-AD-FO-02).
- Requisición de Bienes y Servicios (SNEST-AD-FO-03).
- Catálogo de Proveedores Aprobados (SNEST-AD-FO-04)
- Orden de Compra del Bien o Servicio (SNEST-AD-FO-05)

**Procedimientos Académico-Administrativos** establecidos por la DGEST e Implementados por el ITSZaS son:

- Academias (SNEST-MPAA-PO-01).
- Acreditación de asignaturas (SNEST-MPAA-PO-02).
- Cambio de carrera (SNEST-MPAA-PO-03).
- Comité académico (SNEST-MPAA-PO-04).
- Convalidación de estudios (SNEST-MPAA-PO-05).

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 5 -

- Cursos de verano (SNEST-MPAA-PO-06).
- Equivalencia de estudios (SNEST-MPAA-PO-07).
- Especialidades (SNEST-MPAA-PO-08).
- Lengua extranjera (SNEST-MPAA-PO-09).
- Movilidad estudiantil (SNEST-MPAA-PO-10).
- Salida lateral (SNEST-MPAA-PO-12).
- Titulación (SNEST-MPAA-PO-13).
- Tránsito estudiantil (SNEST-MPAA-PO-14)
- Tutorías (SNEST-MPAA-PO-15).
- Educación a distancia (SNEST-AC-DN-016).

### Política de la calidad:

Ofrecer Educación Superior Tecnológica de Calidad basada en los procesos de planeación, vinculación, administración y académico que contribuyan al desarrollo y satisfacción de nuestros clientes, mediante la mejora continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2000.

### Objetivos de calidad:

- Elevar la calidad de la educación.
- Ampliar las oportunidades educativas.
- Impulsar el desarrollo y utilización de las tecnologías de la información.
- Ofrecer una educación integral.
- Ofrecer Servicios educativos de calidad.
- Fortalecer la gestión Institucional.

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### Indicadores de calidad:

Para medir la eficiencia del sistema de gestión de la calidad se establecen los indicadores correspondientes en el plan rector de calidad del Anexo I (PR-SGC-001)

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 6 -

### Matriz de responsabilidades

No	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
4.2.2	Manual de Calidad		Manual de Calidad	Representante de la Dirección
4.2	Requisitos de la documentación Control de documentos	Lista maestra de documentos	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS  PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS  Manual de instrucciones de trabajo	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN  CONTROLADOR DE DOCUMENTOS
4.2.3		Control de cambios a los documentos  Lista maestra de documentos externos		
4.2.4	Control de registros	Lista maestra de control de registros	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	CONTROLADOR DE DOCUMENTOS
5.1	Compromiso de la dirección	Revisiones al sistema	Revisión de indicadores, Objetivos de calidad, Quejas y sugerencias y Auditorías	Dirección
5.2	Enfoque al alumno	Evidencia de acciones tomadas  Resultado de la Auditoría	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS DE SERVICIO Plan de auditorías de servicio	AUDITOR LIDER
5.3	Política de la calidad	Lista de asistencia de difusión de la política de calidad  Evidencia de la difusión de la política	Política de calidad	Dirección
5.4.1	Objetivos de la calidad		Objetivos de calidad  Indicadores de calidad (Plan Rector de Calidad)	Dirección
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad		Plan de calidad	Subdirección Académica
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		Organigrama Manual de organización	Recursos Humanos
5.5.2	Representante de la dirección		Nombramiento del representante de la dirección	Dirección

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 7 -

No	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
5.5.3	<b>Comunicación Interna</b>	Actas	Buzón de sugerencias y quejas del personal, pizarrones de información a todo el personal	Subdirección de Planeación y vinculación
5.6.1	<b>Revisión por la dirección</b>	Actas	Plan de juntas de revisión	Dirección
5.6.2	<b>Información para la revisión</b>	Evidencia de revisión de los puntos	Orden del día	Dirección
5.6.3	<b>Resultados de la revisión</b>			
6.1	<b>Provisión de recursos</b>	Acciones de seguimiento a la auditoría	Auditoría de servicio  Presupuesto anual Programa de trabajo anual Programa institucional de desarrollo	Subdirección de Planeación y vinculación
6.2	<b>Recursos Humanos</b>		Expedientes de empleados	Subdirección Administrativa
6.2.1	<b>Generalidades</b>			
6.2.2	<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>	Evidencia de la verificación de la formación  Medición de la eficacia de la formación	Perfil de puestos  Expediente del personal  Programa de capacitación	Subdirección Administrativa
6.3	<b>Infraestructura</b>	Bitácora de mantenimiento	Programa de mantenimiento de infraestructura  Programas de mantenimiento de preventivo a las instalaciones, equipo de computo y talleres  Programa de construcción de espacios educativos	Subdirección Administrativa  Subdirección de Planeación y vinculación
6.4	<b>Ambiente de trabajo</b>	Calendario de actividades Invitaciones	Programa de actividades de integración	Recursos Humanos
7.1	<b>Planificación de la realización del producto</b>		Plan de la calidad Planes de estudio y curriculas Guías de practicas de laboratorio	Subdirección Académica

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 8 -

No	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
7.2.1 7.2.2 7.5.2	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>	Concentrado de movimientos  Formato de inscripción y contrato con el alumno	<b>PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE REINSCRIPCIONES</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE BAJAS</b>	<b>SERVICIOS ESCOLARES</b>  <b>SERVICIOS ESCOLARES</b>  <b>SERVICIOS ESCOLARES</b>
7.2.3	<b>Comunicación con el alumno</b>	Evidencia de acciones tomadas	<b>PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>  Sistemas de información	<b>SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN</b>  Subdirección Académica
7.3	Planificación del diseño y desarrollo	Oficio de autorización	Diseño y Desarrollo de especialidades	Jefes de división
7.4.1 7.4.2 7.4.3	<b>Proceso de compra de insumos</b>	Catalogo de proveedores  Evaluación a proveedores  Reevaluación a proveedores	Criterios de selección para evaluación, y reevaluación de proveedores  <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>
7.4.1 7.4.2 7.4.3	<b>Proceso de selección de personal</b>	Evaluación al administrativo  Evaluación al docente  Cuestionario de alumnos  Cuestionarios a docentes  Cuestionarios a administrativos  Cuestionario a áreas académicas Cuestionarios a áreas administrativas	Criterios de selección para evaluación, y reevaluación del personal  <b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL</b>  Evaluación DGEST	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>  Subdirección Académica

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 9 -

No	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
7.4.1 7.4.2 7.4.3	<b>Empresas</b>	Catálogo de empresas  Convenios  Calendario de visitas  Evidencia de evaluaciones	Criterios de selección, evaluación y reevaluación de empresas para visitas industriales, servicio social, residencias profesionales y estadias técnicas  <b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE EMPRESAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO SOCIAL</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE VISITAS INDUSTRIALES</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA ESTADIAS TECNICAS</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA RESIDENCIAS PROFESIONALES</b>	<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN</b>  <b>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN</b>  <b>GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACION</b>  <b>GESTION TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN</b>  <b>SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA</b>
7.5.1 7.5.2	<b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b>	Disponibilidad de horarios  Control de avance programático  Reporte de visitas    Listas de asistencias	Determinación de características por asignatura  Horarios por grupo  Horario por docente  Dosificación por asignatura. (planeación por materia, fechas de evaluación, formas de evaluar, exámenes para calibrar, actividades de apoyo)  Calendario de exámenes y entrega de resultados  <b>PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACIÓN SEMESTRAL DEL CUMPLIMIENTO A LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO</b> <b>PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN</b> Reporte de calificaciones  <b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE EGRESADOS</b>	Subdirección Académica        <b>SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA</b>  <b>SERVICIOS ESCOLARES</b>  <b>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN</b>

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 10 -

No	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
7.5.3	<b>Identificación y trazabilidad</b>	Numero de control consecutivo Matricula por alumno		Servicios Escolares
7.5.4	Propiedad del alumno	Control de documentos oficiales del alumno	Reglamento de alumnos, personal académico y personal no académico	Dirección
7.5.5	Preservación del producto	Vale de resguardo de bienes propiedad del alumno  Vale de resguardo de documentos oficiales del alumno  Control de documentos oficiales del Instituto	Identificación, almacenamiento y protección del archivo general	Servicios Escolares  Subdirección Administrativa
7.6	<b>Control de los dispositivos de seguimiento y medición</b>	Revisión de exámenes	Calibración de exámenes  Trabajos validados  Practicas validadas  Calibración de Equipos	Subdirección Académica
8.2.1	<b>Satisfacción del alumno</b>	Evidencia de acciones tomadas  Resultados de la auditoria de servicio	Encuestas  Resultado de la auditoria  Plan de acción de auditorias	Auditor Líder
8.2.2	<b>Auditoria interna</b>	Resultado de auditoria  Evidencia de acciones tomadas Evidencia de la calificación de auditores internos	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>  Plan de auditorias internas  Oficio de nombramiento	<b>AUDITOR LÍDER</b>

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 11 -

No	PUNTO	REGISTRO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
8.2.3 8.2.4 8.4	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>	Acciones tomadas	Indicadores  Resultados de los indicadores  Plan de calidad  Reporte de calificaciones  Acta de calificaciones finales	Dirección   Subdirección Académica   Servicios escolares
8.3	<b>Control del producto no conforme</b>		<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA ALUMNOS REPROBADOS</b>  Acta de calificaciones de alumnos reprobados  Exámenes de regularización y Extraordinarios  Lista de asistencia de alumnos que repiten curso	<b>SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA</b>  <b>SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA</b>
8.5.2	<b>Acción correctiva</b>	Resultados de las acciones tomadas	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE ASESORÍAS</b>	<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>  <b>SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA</b>
8.5.3	<b>Acción preventiva</b>	Resultados de las acciones tomadas	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas  Procedimiento de asesorías  Programa de tutorías  <b>PROCEDIMIENTO PARA TUTORÍAS</b>	Representante de la Dirección  Subdirección Académica  <b>SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA</b>

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 12 -

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### Provisión de Recursos

El ITSZaS determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- b) aumentar la satisfacción de los alumnos mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## REALIZACIÓN DEL PROCESO ACADÉMICO

### Planificación del proceso académico

El ITSZaS planifica y desarrolla el proceso académico para la realización del servicio educativo que se proporciona para la formación del alumno.

### Preservación del producto

El ITSZaS para preservar la conformidad del proceso identifica, almacena y protege la documentación propiedad del alumno y de la Institución.

### Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

El ITSZaS valida los resultados de la medición de equipos y exámenes a través de la calibración planificada y de los ajustes realizados para evidenciar la conformidad del producto.

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 13 -

### Plan de Calidad

	Etapa del Proceso	Punto de Control	Especificación	Método de Evaluación	Registro de Calidad	Contingencia
Entrada	Inicio	Nivel educativo aspirante	Nivel medio superior	Revisión documental	constancia y certificado	
		Requisitos de inscripción	Certificado de secundaria, Certificado de bachillerato, Carta de buena conducta, tres fotografías, Acta de nacimiento, Pago inscripción, Carta compromiso	Revisión documental	Registro de entrega de documentos	Control de documentos oficiales
Proceso	Proceso	Planes y programas de estudio	Cumplimiento al 100%	Revisión documental	Reporte de avance programático, seguimiento de retícula	Seguimiento y cumplimiento de los planes y programas de estudio
		Evaluación durante el proceso	70%	Exámenes. Asistencia, tareas, participación, practicas	Calificaciones parciales, calificaciones finales	Inspección y evaluación del alumno durante el proceso académico
		calificaciones por materia	70%	Procedimientos, técnicas, y métodos de evaluación	Listas de calificaciones	Control de alumnos reprobados
		Servicio social	100% de los alumnos colocados	Revisión documental	Convenios	Selección de organismos y dependencias
		Cumplimiento del servicio social	Cumplimiento al 100%	De acuerdo al reglamento	Reporte bimestral	Control del alumno prestante del servicio
		Cumplimiento del reglamento del servicio social	Reglamento interno del servicio social	Revisión documental	Carta de liberación del servicio social	Control de alumnos que concluyen el servicio social
Salida	Fin	Titulación	Manual de procedimientos de obtención de título profesional	Opciones de titulación de acuerdo al manual de procedimientos de titulación	Acta de recepción profesional	Inspección y evaluación final del alumno
		Seguimiento de egresados	Procedimiento	Reuniones y cuestionarios	Informe	Evaluación y Sistema de captura

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: Mc-SG-01

REVISIÓN: 9

FECHA:

11 DE JUNIO DE 2009

REFERENCIA NORMA ISO-9001: 2000: 4.2.2

- 14 -

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

### Generalidades

El ITSZaS planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.

### Auditoria interna

El ITSZaS lleva a cabo intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme las disposiciones planificadas.

### Control del producto no conforme

El ITSZaS se asegura de que el alumno reprobado, se identifica y controla para prevenir que continúe en el proceso académico.

### Acción correctiva

El ITSZaS toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

### Acción preventiva

El ITSZaS determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.