

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 1 de 30

Manual de la Calidad

ISO 9001:2008

NMX-CC-9001-IMNC-2008

DOCUMENTO CONTROLADO

Avenida 25 Pte. No. 100, Col. Reserva Territorial, C.P. 94100
Huatusco, Veracruz-México.
Tel-Fax: 01-273-734-40-00
<http://www.itshuatusco.edu.mx>

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC	Director General
Fecha	20 Junio 2014	20 Junio 2014	20 Junio 2014

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No.1	Página 2 de 30

DESCRIPCION:

Este manual es un documento de consulta para todo el personal que presta sus servicios en el Instituto Tecnológico Superior de Huatusco, por lo que es necesario mantener un control absoluto por parte de la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad sobre las copias que se distribuyan del mismo, es por esta razón que se considera al Manual de la Calidad un documento controlado, el original se encuentra resguardado por la Coordinación del SGC y se distribuirán copias autorizadas a cada una de las unidades orgánicas que integran el Instituto. Para su consulta, este documento también se encuentra disponible en formato PDF en la pagina WEB del Instituto www.itshuatusco.edu.mx

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

UNIDAD ORGÁNICA	NO. DE LA COPIA
Dirección General	01
Dirección Académica/ Coordinación del SGC	02
Dirección de Planeación, Vinculación	03
Subdirección de Servicios Administrativos	04
Subdirección de Estudios Superiores	05
Subdirección de Investigación y Posgrado/ División de Carrera de Ingeniería Ambiental	06
Subdirección de Planeación	07
Subdirección de Vinculación	08
División de Carrera de Ingeniería Industrial	09
División de Carrera de Ing. en Industrias Alimentarias	10
División de Carrera de Ingeniería Electromecánica	11
División de Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales	12
División de Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial/División de Carrera de Contaduría Pública	13
Departamento de Ciencias Básicas	14
Departamento de Estudios Profesionales	15
Departamento de Desarrollo Académico	16
Departamento de Planeación, Programación y Evaluación	17
Departamento de Servicios Escolares	18
Departamento de Gestión y Vinculación	19
Departamento de Comunicación y Difusión	20
Departamento de Recursos Humanos	21
Departamento de Recursos Financieros	22

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO		
	MANUAL DE LA CALIDAD		
Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01	
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 3 de 30

Departamento de Recursos Materiales	23
Centro de Información	24
Oficina de Redes y Telecomunicaciones	25
Laboratorio de Computo	26
Oficina de Actividades Extraescolares	27

Organigrama del ITSH

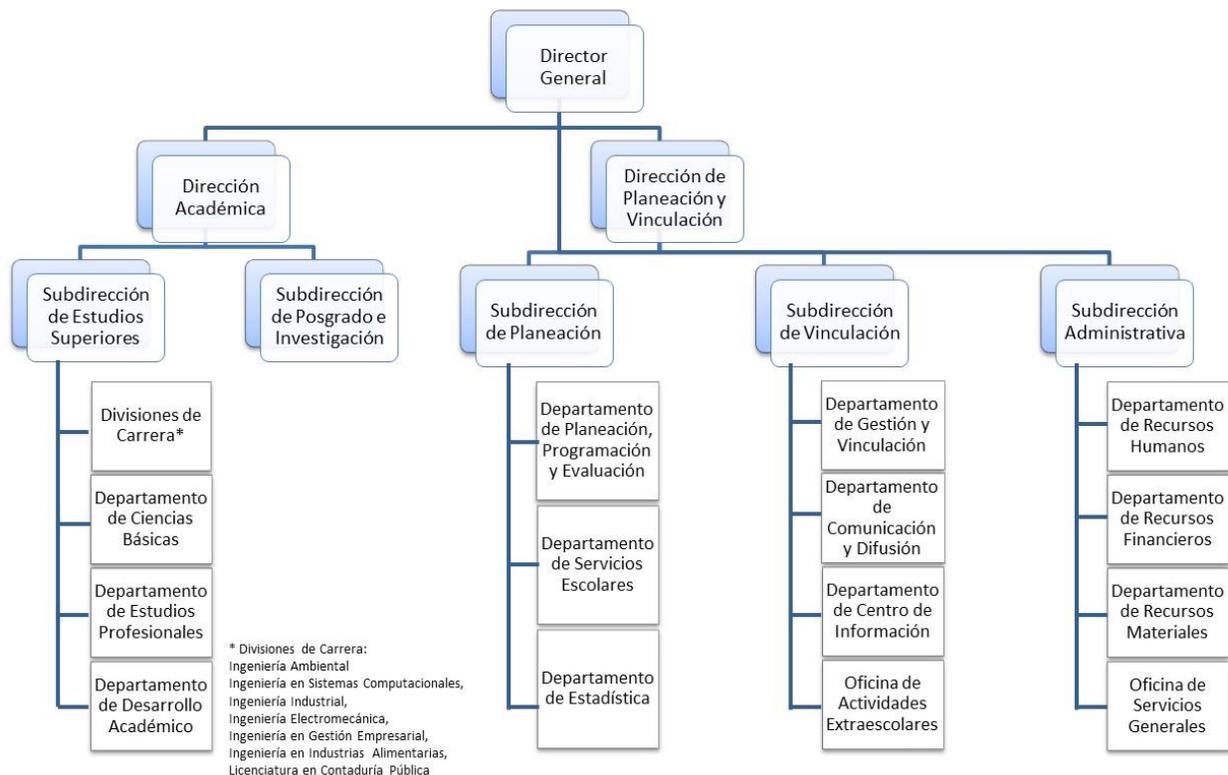


Figura 1. Organigrama del Instituto Tecnológico Superior de Huatusco

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 4 de 30

MENSAJE DEL DIRECTOR

A casi trece años de operación del ITSH, la calidad de los Servicios educativos que brindamos en el Instituto, deben reorientarse afín de satisfacer con mayor eficacia a los usuarios y a los grupos de la sociedad interesados en el impacto de nuestro desempeño. A través de nuestra última Reunión de Revisión por la Dirección, establecimos nuevos ejes que guiarán nuestros procesos para poder permear de manera exitosa en el ambiente educativo Estatal y Nacional.

La experiencia adquirida en estos años, nos demuestra que solo con constancia en el propósito y compromiso con las metas establecidas, hemos podido consolidarnos de una manera muy importante en la Región Centro del Estado de Veracruz.

Si bien los indicadores institucionales se han alcanzado en la mayoría de los casos, es preciso mencionar que debemos reforzar ciertas áreas en las cuales los resultados indican que falta un mayor esfuerzo para poder competir con las mejores Instituciones Educativas de Nivel Superior.

Sabemos cuáles son nuestras fortalezas, necesitamos reforzarlas, pero más importante aún es identificar nuestras debilidades y superarlas, nos hemos guiado con suficiente responsabilidad en el actuar y decir en todas nuestras actividades, hemos logrado crecer a pesar de las circunstancias socioculturales del medio y la región en la cual estamos insertos, pero nos falta hacer más dinámicas y eficientes nuestras operaciones, acelerar nuestra capacidad de respuesta y anticiparnos a las tendencias en educación.

Estamos a tiempo de realizar un ejercicio de Autocrítica a nuestra operatividad y compromiso con los servicios que ofrecemos y la calidad con la que los brindamos. Debemos agotar todas las áreas de oportunidad y hacernos más fuertes institucionalmente, las condiciones actuales están dadas, estos seis años de certificación en la norma ISO 9001 deben clarificarnos acerca de que es lo que hemos hecho bien y ha funcionado, que estamos haciendo mal o no funciona y que es aquello que debemos cambiar porque no agrega valor a nuestro trabajo.

David Gerardo Velasco González
Director General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 5 de 30

C O N T E N I D O

CAPITULO	TEMA	PAGINA
1.	Introducción	6
1.1.	Información Institucional	7
1.2.	Declaración de Propósitos y Valores Organizacionales	10
1.3	Filosofía y Lema	11
2.	Objeto y Campo de Aplicación	12
2.1.	Objetivos del Manual de la Calidad	12
3.	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	13
3.1.	Alcance	13
3.2.	Descripción del Servicio	14
3.3.	Requisitos	14
3.4.	Exclusiones del SGC del ITSH	15
4.	Sistema de Gestión de la Calidad del ITSH	16
4.1.	Requisitos Generales	16
4.2.	Documentación del SGC del ITSH	17
4.3.	Política de Calidad	18
4.4.	Objetivos de la Calidad	18
5.	Provisión de Recursos	23
5.1	Ambiente de Trabajo	23
6.	Interacción de los Procesos	24
7.	Medición, Análisis y Mejora	26
8.	Control de Cambios	26
9.	Plan de la Calidad	27

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 6 de 30

1. Introducción

El Instituto Tecnológico Superior de Huatusco, como organización educativa, implementó en 2007 un Sistema Gestión de la Calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma internacional “**Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos**” **ISO 9001:2000** y su equivalente nacional **NMX-CC-9001-IMNC-2000**, como una decisión estratégica de la Dirección para conducir y operar a la institución de forma exitosa, mejorando continuamente su desempeño mediante la consideración y atención de los requerimientos de todas las partes interesadas.

En 2009, la Dirección del ITSH inició los trabajos orientados a la migración de su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, hacia la nueva versión ISO 9001:2008, los cuales concluyeron en agosto de 2010.

El Sistema de Gestión de la Calidad del ITSH tiene como finalidad demostrar el compromiso del personal que labora en esta organización educativa y la capacidad de la misma, para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros educandos y otras partes interesadas, así como para cumplir con la normatividad que regula el servicio educativo. La aplicación eficaz del SGC permite el logro de servicios y productos educativos aceptables para nuestros usuarios o clientes, a través del control de los procesos que contribuyen a su provisión.

Asimismo, el SGC proporciona el marco de referencia para la mejora continua de la institución con el propósito de incrementar la satisfacción de nuestros clientes y de otras partes interesadas. Además de proporcionar confianza, tanto a la organización educativa como a los clientes o usuarios del servicio, de la capacidad institucional para proporcionar productos o servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente. Para dar cumplimiento a los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008, el ITSH mantiene documentado su SGC en el que se incluyen: la política de calidad y los objetivos de la calidad; el manual de la calidad; los procedimientos documentados requeridos en la norma; los documentos requeridos por la organización educativa para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos; y, los registros requeridos por la norma.

La documentación del SGC también hace referencia a la terminología y definiciones requeridas por la organización educativa; a las políticas gubernamentales y reglamentarias; a leyes y reglamentaciones aplicables; a competencias laborales y profesionales del personal docente; a programas de acreditación y certificación; a planes y programas de estudio; y, a los programas de formación y actualización del personal.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 7 de 30

Como parte fundamental de la documentación del SGC del ITSH, el presente manual describe su alcance y las interacciones de los procesos educativos y de apoyo. Además, hace referencia a los procedimientos documentados aplicables requeridos por la norma.

1.1. Información Institucional

Reseña Histórica

El Instituto Tecnológico Superior de Huatusco se crea en el año 2001, mediante convenio de coordinación entre los Gobiernos federal y estatal, con el propósito fundamental de impulsar el Desarrollo Integral de las distintas regiones de la Entidad, ampliando la cobertura de los servicios educativos del nivel superior que se ofrecen a los jóvenes veracruzanos en general y, en este caso, de la región de Huatusco en particular. Su zona de influencia comprende 17 municipios del centro del Estado de Veracruz ubicados en la Región Natural de las Grandes Montañas (Anexo 1).

El 12 de julio de 2001, el Secretario de Educación Pública, Dr. Reyes S. Taméz Guerra, remite el dictamen para el inicio de operaciones del Instituto Tecnológico Superior de Huatusco en el ciclo escolar 2001-2002, mediante el oficio No. Sep/283/01 dirigido al C. Gobernador del Estado de Veracruz. En este sentido, el 31 de Agosto de 2001, el Diario de Xalapa publica la primera convocatoria del ITSH dirigida a los jóvenes que desearan cursar las carreras de Ingeniería Industrial e Ingeniería en Industrias Alimentarias. El 03 de Septiembre de 2001, se inician las actividades de promoción y difusión de la oferta educativa del ITSH en los municipios y comunidades de la región, con el apoyo del H. Ayuntamiento de Huatusco y el Patronato de la institución, siendo recibidos 58 alumnos: 35 en Ingeniería Industrial y 23 en Ingeniería en Industrias Alimentarias.

El 08 de Octubre de 2001 se inician actividades académico – administrativas en un edificio de estilo colonial ubicado en la Avenida 2 Oriente # 504 esquina con calle 5 Norte en el Centro de la ciudad de Huatusco, mismo que con anterioridad había albergado a una de las primeras Escuelas Preparatorias de la ciudad, el cual fue cedido temporalmente al ITSH por el H. Ayuntamiento mediante convenio de colaboración. La plantilla del personal docente y administrativo con el que se inician operaciones estaba integrada por 8 catedráticos, el Coordinador Operativo, el Subdirector Administrativo y 3 jefes de Departamento. Por su parte, el Mobiliario y equipo de cómputo fue facilitado por el H. Ayuntamiento de Huatusco, el Colegio México y el Plantel 25 del COBAEV.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 8 de 30

Los recursos financieros para iniciar actividades también fueron facilitados en calidad de préstamo por el H. Ayuntamiento de Huatusco, autoridad que le correspondió donar el terreno de 20 Hectáreas ocupado actualmente por la institución. El Decreto por el que se crea oficialmente el ITSH como organismo público descentralizado del Gobierno del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, se publica el 13 de abril de 2003 en la Gaceta Oficial del Gobierno del Estado.

La infraestructura, muebles e inmueble, fue provista por el Comité de Construcción de Espacios Educativos de la Secretaría de Educación y Cultura del Estado de Veracruz. Actualmente, el ITSH cuenta con una Unidad Departamental Tipo III, conformada por 4 edificios, distribuida de la siguiente manera:

Edificio "A".- 1 oficina para Dirección, 3 cubículos para Subdirectores de área, 13 cubículos para el personal administrativo, 1 área de recepción, 1 sala de juntas, 1 modulo de baños y 1 sistema de aire acondicionado en todo el edificio.

Edificio "B".- 1 laboratorio multidisciplinario, con equipo básico para practicas de física, química y biología y dos equipos de aire acondicionado; 1 centro de computo con cubículo para el jefe de departamento, 30 PC's con mesas para computadora, sillas y sistema de aire acondicionado; 1 biblioteca con anaqueles, mesas y sillas para consulta de material bibliográfico y 2 equipos de aire acondicionado; y, 1 modulo de baños para alumnos.

Edificio "C".- 5 aulas climatizadas con 40 pupitres, pizarrón, mesa y silla para maestro.

Edificio "D".- 4 aulas climatizadas con 40 pupitres, pizarrón, mesa y silla para maestro; y 1 modulo de baños para alumnos.

En diciembre de 2008 concluyó la construcción de la Unidad de Transferencia de Tecnología, donde actualmente se ubican los laboratorios de Ciencias Básicas, Cómputo, Desarrollo Industrial, Investigación Industrial y el Centro de Cómputo. Mediante gestión de la Dirección General se empezó la construcción de una Nave de Transferencia Industrial con fondos de PEMEX en el año 2010. En 2004, 2007, 2009 y 2010 iniciaron respectivamente los programas académicos o carreras de Ingeniería Electromecánica, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Gestión Empresarial y Contaduría Pública. Además en 2013 se ofrece un nuevo programa académico: Ingeniería Ambiental.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 9 de 30

En el ciclo escolar 2013-2014, el ITSH registró una matrícula de 1,879 estudiantes, 727 mujeres y 1,152 hombres, distribuidos en 60 grupos: 708 en Ingeniería Industrial; 151 en Ingeniería en Industrias Alimentarias; 214 en Ingeniería Electromecánica; 341 en Ingeniería en Sistemas Computacionales; 173 en Ingeniería en Gestión Empresarial; 278 en Contaduría Pública; y, 14 en Ingeniería Ambiental.

El ITSH atiende los requerimientos académicos y administrativos de los usuarios de nuestro servicio con una plantilla integrada por 136 personas que forman parte del personal docente y administrativo. La plantilla docente que interactúa con los educandos en el proceso de enseñanza – aprendizaje está conformado por 57 profesores, de los cuales el 53% cuenta con estudios de postgrado.

El Instituto ha impulsado las actividades orientadas a la vinculación con los sectores productivo, público y social de la región, mediante proyectos de investigación y desarrollo tecnológico, convenios de colaboración con empresas, instituciones educativas y de investigación, organizaciones de la sociedad civil, autoridades municipales y estatales, a fin de crear las condiciones necesarias para participar en el desarrollo regional, estatal y nacional.

DOCUMENTO CONTROLADO

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 10 de 30

1.2 Declaración de propósitos y valores organizacionales

La Misión del Instituto Tecnológico Superior de Huatusco se formuló como el enunciado que integra y concentra los esfuerzos de quienes conformamos la comunidad tecnológica de esta casa de estudios, política que representa el punto de orientación para el alineamiento institucional.

En este enunciado se incorporan nuestros valores impulsores de la transformación, los cuales sustentan el ejercicio institucional y son los instrumentos rectores para establecer las políticas de Dirección Estratégica, objetivos estratégicos y operativos, tácticas y planes de trabajo.

Misión

Formar profesionales identificados con la cultura de la calidad, capaces de utilizar modernas herramientas técnicas, científicas y humanísticas para impulsar el desarrollo regional, estatal y nacional, en armonía con el entorno. Ser la oferta educativa del nivel superior acorde a las necesidades de los sectores productivo, público y social, compartiendo con la población del entorno los beneficios de la ciencia y la tecnología.

Visión

Alcanzar la excelencia académica con programas educativos y procesos administrativos de calidad, acreditados y certificados, para ser una institución capaz de afrontar los retos de la globalización con total pertinencia y equidad.

Valores

Los Valores que le dan sentido y dimensión a las actividades que se desarrollan en el ITSH, son:

- Compromiso social
- Integridad
- Servicio
- Honestidad
- Pertinencia
- Equidad
- Calidad.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No 1	Página 11 de 30

1.3 Filosofía y Lema

Nuestra filosofía contribuye para que el personal docente y administrativo, alumnos y egresados sean mejores **personas**, que hagan mejor su **trabajo** y aporten mejores **resultados**.

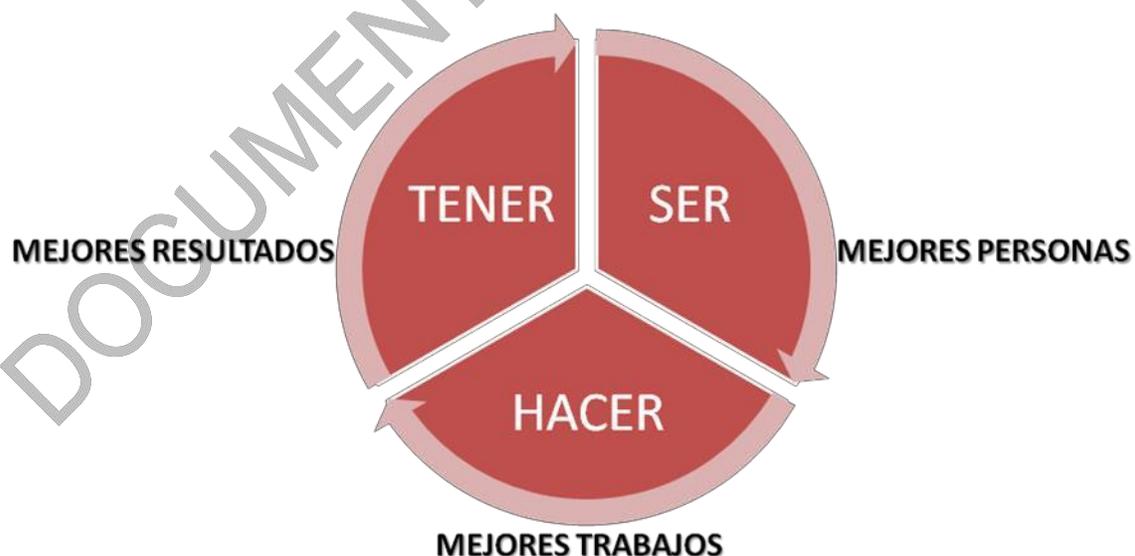
Filosofía

En el ITSH entendemos que las personas son generadoras de la **calidad** porque son portadoras de **valores y principios** que sustentan las actividades cotidianas.

Por tal razón, la calidad que se produce en las organizaciones no es sólo producto de técnicas, procedimientos y sistemas de trabajo, sino sobre todo, del tipo de persona que se **ES**.

Si se modifica la mentalidad del educando, del profesionista, del docente y del ciudadano, estaremos en posición para mejorar su comportamiento humano, de forma tal, que su **HACER** esté sustentado en una calidad de vida que responda a la calidad organizacional y social.

El ITSH, convencido de esta filosofía, desea que las empresas, instituciones y la sociedad en general, cuenten con **mejores hombres y mujeres para hacer mejores organizaciones, mejores familias y una mejor sociedad**.



	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No 1	Página 12 de 30

Lema

“Desarrollo Integral, con Educación Tecnológica de Calidad”

2. Objeto y campo de aplicación

El Instituto Tecnológico Superior de Huatusco adopta un SGC basado en la norma internacional **ISO 9001:2008**, con el propósito fundamental de buscar la transformación de nuestros principales usuarios, alumnas(os) o educandos, en profesionistas altamente competitivos, mediante el proceso educativo. Es decir, aportar lo mejor para nuestros usuarios, dentro de ciertas condiciones que implican la satisfacción de sus expectativas con la más alta relación costo-beneficio.

En este sentido, el ITSH, como organización educativa, tiene un enfoque al cliente, entendido este como el usuario(a) del servicio o producto educativo, desde su inscripción y permanencia en la institución, hasta su seguimiento como egresado durante 1 año.

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad del ITSH, de acuerdo a los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2008 o su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

2.1. Objetivos del Manual de la Calidad del ITSH

El Manual de la Calidad tiene como sus principales objetivos:

- Proporcionar una guía sobre el Sistema de Gestión de la Calidad a todas las partes interesadas en el desempeño de la organización educativa y hacer de su conocimiento nuestro compromiso con la calidad.
- Describir el alcance del SGC en el ITSH.
- Difundir nuestra política de calidad, objetivos de la calidad, valores, filosofía y lema.
- Describir las interacciones de los subprocesos que integran el Proceso Educativo y los procesos de apoyo en esta organización educativa.
- Hacer referencia a todos los procedimientos documentados aplicables que son requeridos por la norma internacional ISO 9001:2008 o su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 y otros criterios en los que esta basado nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- Capacitar al personal del ITSH en los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 13 de 30

- Cumplir el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

3.1. Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Huatusco aplica para:

“El Proceso Educativo en todas las carreras ofertadas por el ITSH en el sistema escolarizado desde el momento de inscripción/reinscripción, aplicación de planes de estudio, servicio social, residencias profesionales, titulación y el seguimiento de egresados hasta por 1 año”

Los procesos o subprocesos que integran el Proceso Educativo o proceso clave como son los procesos de inscripción y reinscripción, aplicación de programas de estudio, residencias profesionales, servicio social, titulación y seguimiento de egresados, se describen en el diagrama de interacción de procesos mostrado en la página 25 de este manual.

El ITSH considera como **cliente** o usuario(a) del servicio educativo al alumno(a) o educando desde el momento de su inscripción, durante todo el proceso académico hasta su seguimiento como egresado durante 1 año.

El **Producto** o **Servicio Educativo (SE)**, se entiende como el resultado del Proceso Educativo. El **Proceso Educativo (PE)** tiene su origen en la interacción e integración del proceso de aplicación de planes y programas de estudio con una serie de procesos estratégicos, no necesariamente simultáneos en el tiempo, pero que integrados agregan valor. Estos procesos y los productos o servicios resultantes de ellos pueden ser verificados en cualquier etapa mediante instrumentos de seguimiento, medición, y control, corrigiendo oportunamente las deficiencias detectadas, mismas que pueden ser atendidas durante los procesos y no al final de éstos.

En el caso de los Programas Académicos 2009-2010, se considera **Producto No Conforme** o **Servicio Educativo No conforme** cuando el usuario o usuaria no logró desarrollar las competencias requeridas por una o más asignaturas según la evaluación establecida por el, la, los o las docentes en curso ordinario.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 14 de 30

Para Programas Académicos 2004, se considera **Servicio Educativo No Conforme** cuando la usuaria o usuario del Servicio Educativo no ha acreditado una o más asignaturas y se encuentra en situación de examen global o especial.

En ambos casos, el tratamiento y control del Servicio No Conforme se establece en los procedimientos P-CM-02 y P-JC-03.

3.2. Descripción del servicio

El ITSH imparte Educación Superior Tecnológica en el sistema escolarizado con 7 programas académicos, mismos que se consideran en el SGC. Entre las características novedosas con que cuenta la Institución, destacan:

- Las carreras profesionales que se ofrecen tienen una duración de 8 semestres como mínimo hasta 12 semestres como máximo.
- Prácticas durante cada semestre y un semestre de residencias profesionales en alguna empresa de la región, el estado o el país.
- Los Programas Académicos están orientados a la satisfacción de las necesidades de los sectores productivo y social de la región.
- Planes y Programas de Estudio actualizados en las retículas 2009-2010 para todas las carreras.
- A partir de agosto de 2009 se imparten nuevos programas de estudio basados en competencias.
- Seguimiento continuo de los egresados para identificar los perfiles profesionales que demanda el mercado, dar pertinencia a los programas académicos y mejorar el proceso educativo.
- Proyectos de investigación y desarrollo tecnológico para atender las necesidades del sector productivo y población del entorno.
- Programa de Incubación de empresas para la creación de nuevas empresas y la formación de emprendedores.
- Cursos de Inglés para facilitar a los alumnos la acreditación de este idioma para su titulación.

3.3. Requisitos

Los requisitos que la Institución ofrece al usuario para su satisfacción son:

- Educación Superior Tecnológica.
- Modelo educativo con enfoque integral.
- Programa de Tutorías y Asesorías.
- Sistema de Becas.
- Cursos de Inglés.
- Incubadora de Empresas

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 15 de 30

- Centro de Información o biblioteca.
- Residencias Profesionales en el sector productivo en el último semestre.
- Carreras que corresponden a las necesidades de los sectores productivo, público y social.
- Planes y programas de estudio actualizados.
- 10 opciones de titulación para programas académicos 1993-2000.
- 5 opciones de titulación para programas académicos 2004-2005.
- 5 opciones de titulación para programas académicos 2009-2010.

3.4 Exclusiones del SGC del ITSH

El Instituto Tecnológico Superior de Huatusco declara conformidad con la Norma ISO 9001:2008, con exclusión en los siguientes requisitos:

- **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 los Institutos Tecnológicos no tienen requisitos especificados por el Alumno para las actividades posteriores a la entrega del servicio educativo o su egreso del plantel una vez concluidos los trámites administrativos y su titulación.
- **7.3 Diseño y desarrollo.** El ITSH no diseña ni desarrolla mapas curriculares, planes y programas de estudio, tampoco interviene en la validación y control de cambios. Todas estas actividades son responsabilidad de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica de la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas de la Secretaría de Educación Pública a través de la Coordinación Sectorial de Normatividad Académica.
- **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.** Este requisito se excluye parcialmente en los incisos d) en cuanto a la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición en este caso por la naturaleza del servicio no es aplicable y f) en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el “Servicio Educativo” termina con la entrega del Título y Cédula Profesional.
- **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.** Este punto de la norma se considera una exclusión, dado que el proceso educativo y el producto resultante de éste o servicio educativo pueden ser verificados en cualquier etapa mediante instrumentos de seguimiento, medición, y control, corrigiendo oportunamente las deficiencias detectadas, mismas que pueden ser atendidas durante el proceso y no al final de éste.
- **7.5.5 Preservación del Producto.** Este requisito se excluye en los Institutos Tecnológicos de forma parcial debido a las características del servicio educativo, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, se controla en lo referente

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 16 de 30

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 el Procedimiento del SGC para el Control de Registros P-CC-03. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en 6.3 con los procedimientos P-OM-01, P-OM-02, P-LC-01, P-LC-02, P-LC-03, P-SI-01, P-SI-02 y P-SI-03.

- **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 deban ser calibrados o ajustados.

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos Generales

El Instituto Tecnológico Superior de Huatusco establece, documenta, implementa y mantiene un SGC 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. Asimismo, lleva a cabo lo siguiente:

- a) Define y gestiona aquellos procesos incluidos en la prestación del Servicio Educativo, así como su aplicación en la institución.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Define un plan de la calidad en el que establece los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de sus procesos sean eficaces. (Pág. 27 a la 30).
- d) Implementa la mejora continua de estos procesos y asegura la provisión de recursos necesarios para su operación.
- e) Establece los procedimientos para la implementación y medición de resultados.
- f) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos, mediante auditorías internas y revisiones por la dirección.
- g) Desarrolla las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos mediante acciones correctivas y preventivas.

El Sistema de Gestión de la calidad del ITSH considera la aplicación de los Planes de Estudio, los Procesos de Aprendizaje, la Estructura Organizacional, las Responsabilidades, los Procesos y los Recursos que aseguran la calidad de la educación superior tecnológica en el plantel. Esto incluye la gran mayoría de las actividades que desarrolla el personal docente, administrativo y directivo. En este

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 17 de 30

sentido, el control del Servicio Educativo se ejerce durante los siguientes procesos:

- Aplicación de planes y programas de estudio
- Servicios bibliotecarios
- Comunicación con el Cliente
- Visitas de estudios
- Proceso de inscripción
- Proceso de Reinscripción
- Residencias profesionales
- Servicio social
- Actividades complementarias
- Titulación
- Seguimiento de egresados
- Satisfacción del Cliente
- Seguimiento y medición de los procesos
- Análisis de datos
- Compras

4.2 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del ITSH

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del ITSH se encuentra integrada por los documentos referidos en la Tabla No. 1 del presente Manual. Además, se considera la terminología y las definiciones requeridas por la institución; políticas gubernamentales y reglamentarias; leyes y reglamentos aplicables al tecnológico; competencias de los docentes; programas de acreditación y certificación; planes y programas de estudio; y, los programas de competencias, toma de conciencia, educación, formación y actualización, y servicios de apoyo.

Tabla No 1. Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del ITSH.

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	PUNTO DE LA NORMA
P-CC-01	Procedimiento del SGC para la elaboración de documentos	Controlador de documentos	4.2.3
MC-CC-01	Manual de la Calidad del ITSH	Coordinador del SGC	4.2.2
P-CC-02	Procedimiento del SGC para el control de documentos	Controlador de documentos	4.2.3
P-CC-03	Procedimiento del SGC para el control de registros	Controlador de documentos	4.2.4
P-CC-04	Procedimiento para la revisión por la Dirección	Coordinador del SGC, Dirección	5.5 5.6
P-CM-01	Procedimiento del SGC de quejas y sugerencias del cliente	Coordinador de mejora	7.2.3
P-RM-01	Procedimiento para adquisición de materiales, servicios y bienes.	Recursos Materiales y Servicios	7.4
P-CC-05	Procedimiento del SGC para auditorias internas	Auditor líder	8.2.2
P-CM-02	Procedimiento del SGC para el tratamiento del	Jefes de Carrera	8.3

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 18 de 30

	servicio no conforme	y jefe de Ciencias Básicas	
P-JC-03	Procedimiento para el tratamiento y control del servicio educativo no conforme para exámenes globales y especiales	Jefes de Carrera y jefe de Ciencias Básicas	8.3
P-CC-06	Procedimiento del SGC para acciones correctivas y preventivas	Coordinador del SGC	8.5.2 8.5.3
F-CC-05	Lista Maestra de Control de Documentos	Controlador de documentos	4.2.3
F-CC-09	Lista Maestra de Control de Registros	Controlador de documentos	4.2.4
F-CC-04	Plan de Calidad del ITSH	Controlador de documentos	7.1

4.3. Política de la calidad

La Política de Calidad del ITSH es definida por la Dirección y constituye la directriz para la toma de decisiones del personal involucrado en la mejora continua del proceso educativo.

Asimismo, considera el propósito fundamental de la institución; sus actividades prioritarias y el servicio educativo que ofrece; la mejora continua; el compromiso de cumplir con las leyes, reglamentos y normas aplicables; los objetivos y metas; y, el compromiso de cumplir con las expectativas de nuestros usuarios. En este sentido, el ITSH define su política de la calidad como:

“En el ITSH estamos comprometidos con la Calidad Educativa de Nivel Superior, el cuidado al Medio Ambiente y la Equidad de Género, mediante sistemas de gestión para mejorar continuamente todos nuestros procesos”.

4.4. Objetivos de la calidad

Para cumplir con su Misión y alcanzar la Visión, al final del año 2018 el ITSH buscará satisfacer los siguientes objetivos:

1. **Mejorar la adquisición de competencias de nuestros Alumnos durante su proceso de formación profesional.**
2. **Mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de la planta docente, administrativa y directiva.**
3. **Gestionar anualmente recursos para contar con los requisitos mínimos de Infraestructura y equipamiento para todos los PE de acuerdo con la disponibilidad presupuestal**
4. **Acreditar todos los programas educativos evaluables y mantener las certificaciones en las Normas ISO y MEG**

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 19 de 30

Los objetivos de la calidad nos permiten:

1. Fortalecer el perfil de egreso de nuestros alumnos, orientando sus competencias hacia la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes que les permitan insertarse de manera exitosa en el sector productivo.
2. Un desempeño productivo, eficaz y eficientemente en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, por parte de la planta docente, administrativa y directiva.
3. Asegurar la calidad de los programas educativos al contar con la infraestructura y equipamiento necesario, indicado en los criterios emitidos por los organismos de acreditación y/o evaluación de programas de licenciatura.
4. Demostrar la calidad de nuestros programas educativos para formar profesionales con alto sentido de responsabilidad social, así como asegurar la estandarización de nuestros procesos y mejorarlos de manera continua.

El seguimiento y la medición de estos objetivos se realiza cada ciclo escolar en las revisiones por la dirección, mediante los indicadores descritos en las Tablas N° 2, N° 3, N° 4, N° 5 y N° 6.

Tabla 2. Objetivo de la Calidad 1

1. Mejorar las competencias adquiridas de nuestros Alumnos durante su proceso de formación profesional									
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Responsable de la Medición	Descripción de la Meta	Meta					
				2014	2015	2016	2017	2018	
Matrícula en Licenciatura	Estudiantes en modalidad escolarizada.	Servicios Escolares	Lograr para el 2018, incrementar a 2000 estudiantes la matrícula de licenciatura.	1800	1850	1900	1950	2000	
Matrícula en licenciatura de modalidad escolarizada	Estudiantes en modalidad escolarizada	Servicios Escolares	Para el 2018, alcanzar una matrícula de 200 estudiantes en la modalidad no escolarizada	150	150	180	180	200	
Porcentaje de Reprobación por Programa Educativo	Estudiantes Aun No Competentes	Jefes de División de Carrera	Al 2018 Mantener un porcentaje menor o igual al valor de la media nacional	13%	13%	13%	13%	13%	
Eficiencia de Egreso en Licenciatura	Egresados de nivel licenciatura.	Servicios Escolares	Alcanzar en el 2018, una eficiencia terminal (Eficiencia de Egreso) del 45% en los programas educativos de licenciatura.	40%	40%	40%	40%	45%	
Porcentaje de Titulación	Alumno Titulado	Jefes de División de	Al 2018 alcanzar un 90% de Titulación en	40%	50%	50%	75%	90%	

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 20 de 30

		Carrera	Alumnos Egresados					
Porcentaje de estudiantes apoyados con una beca	Estudiantes becarios.	Servicios Escolares	Lograr al 2018, un 40% de estudiantes del Instituto Tecnológico apoyados con una beca.	25%	40%	40%	40%	40%
Porcentaje de estudiantes que participan actividades deportivas, culturales, cívicas y recreativas	Estudiantes que participan en actividades deportivas, culturales, cívicas y recreativas.	Oficina de Actividades extraescolares	Para el 2018 mantener el 25% de los estudiantes participando en actividades culturales, cívicas, deportivas y recreativas.	25%	25%	25%	25%	25%
Porcentaje de estudiantes que participan en eventos académicos	Estudiantes que participan en eventos académicos	Oficina de Centro de Información	Para el 2018, mantener el 15% los estudiantes que participan en eventos académicos	15%	15%	15%	15%	15%
Porcentaje de estudiantes que desarrollan competencias en una segunda lengua	Estudiantes que desarrollan competencias de una segunda lengua.	Departamento de Estudios Profesionales	Para el 2018, lograr que el 10% de los estudiantes desarrollen competencias en una segunda lengua.	10%	10%	10%	10%	10%
Porcentaje de estudiantes en servicio social	Estudiantes en servicio social.	Oficina de Servicio Social	Para el 2018, lograr que el 30% de los estudiantes realicen su servicio social en programas de interés público y desarrollo comunitario.	30%	30%	30%	30%	30%

Tabla 3. Objetivo de la Calidad 2

2. Mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de la planta docente, administrativa y directiva.								
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Responsable de la Medición	Descripción de la Meta	Meta				
				2014	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de profesores con posgrado	Profesores con posgrado.	Departamento de Desarrollo Académico	Lograr al 2018 que el 70% de los profesores cuenten con estudios de posgrado	40%	45%	50%	60%	70%
Profesores de tiempo completo con perfil deseable	Profesores de tiempo completo con perfil deseable.	Subdirección de Posgrado e Investigación	Incrementar anualmente el número de profesores de tiempo completo con reconocimiento	4	5	6	7	10

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 21 de 30

			del perfil deseable.						
Porcentaje de profesores que participan en eventos de formación y actualización docente y profesional.	Profesores que participan en eventos de formación y actualización docente y profesional.	Departamento de Desarrollo Académico	Para el 2018, Mantener el 90% de los profesores del instituto participando en eventos de formación y actualización docente y profesional.	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Cuerpos Académicos en Consolidación	Cuerpo Académico	Subdirección de Posgrado e Investigación	Para el 2018 Contar con tres cuerpos académicos en consolidación	0	3	3	3	3	3
Cuerpos Académicos Consolidados	Cuerpo Académico.	Subdirección de Posgrado e Investigación	Lograr al 2018 la Consolidación de 2 Cuerpos Académicos en el Instituto Tecnológico.	0	0	0	0	0	2
Porcentaje de profesores integrados en redes de investigación.	Profesores integrados en redes de investigación.	Subdirección de Posgrado e Investigación	Para el 2018 el 30% de los profesores del Instituto Tecnológico siguen integrados al trabajo en redes de investigación.	10%	20%	30%	30%	30%	30%
Profesores Investigadores miembros del Sistema Nacional de Investigadores (SNI)	Investigadores reconocidos.	Subdirección de Posgrado e Investigación	Contar al 2018, con 3 profesores investigadores en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI).	0	0	1	2	3	3
Porcentaje de directivos y personal de apoyo del Instituto que participan en cursos de capacitación y desarrollo	Directivos y personal de apoyo	Departamento de Recursos Humanos	Lograr al 2018, que el 100% de los directivos y personal de apoyo y asistencia a la educación, participen en cursos de capacitación y desarrollo.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 4. Objetivo de la Calidad No. 3

3. Gestionar anualmente recursos para contar con los requisitos mínimos de Infraestructura y equipamiento para todos los PE de acuerdo con la disponibilidad presupuestal									
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Responsable de la Medición	Descripción de la Meta	Meta					
				2014	2015	2016	2017	2018	
Porcentaje de matrícula en programas de educación superior	Estudiantes en programas de educación superior que	Subdirección de Estudios Superiores	Para el 2018 incrementar del 40% al 70% los estudiantes en	40	40	50	60	70	70

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 22 de 30

reconocidos por su buena calidad	alcancen el nivel 1 o sean acreditados.		programas educativos de licenciatura reconocidos o acreditados por su calidad						
Porcentaje de computadoras del Centro de Información conectadas a internet	Computadoras conectadas a internet.	Oficina de Centro de Información	Lograr para el 2018, que el 50% de las computadoras en el Centro de Información destinadas al uso de los estudiantes estén conectadas a internet.	40	40	50	50	50	
Índice de Estudiantes por computadora para uso educativo	Estudiantes por computadora.	Subdirección de Vinculación	Para el 2018, incrementar la Infraestructura en Cómputo para mantener un indicador de 6 estudiantes por computadora.	12	10	10	8	6	
Porcentaje de Aulas equipadas con Tecnologías de la Información y la Comunicación	Aulas equipadas.	Subdirección de Vinculación	Para el 2018, mantener el 90% las aulas equipadas con Tecnologías de la Información y la Comunicación.	90	90	90	90	90	

Tabla 5. Objetivo de la Calidad No. 4

4. Acreditar todos los programas educativos evaluables y mantener las certificaciones en las Normas ISO y MEG								
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Responsable de la Medición	Descripción de la Meta	Meta				
				2014	2015	2016	2017	2018
Instituto Tecnológico certificado conforme a la norma ISO 9001:2008	Instituto Tecnológico Certificado.	Dirección General	Para el 2018, el Instituto mantiene certificado y mejora su SGC, conforme a la norma ISO 9001:2008.	1	1	1	1	1
Instituto Tecnológico certificado conforme a las normas ISO 14001:2004	Instituto Tecnológico Certificado.	Dirección General	Para el 2018, el Instituto mantiene certificado su Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO	1	1	1	1	1

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 23 de 30

			14001:2004.					
Instituto Tecnológico certificado conforme al Modelo de Equidad de Género	Instituto Tecnológico Certificado.	Dirección General	Para el 2018 el ITSH mantiene certificado su Modelo de Equidad de Género	1	1	1	1	1
Programa Educativo Acreditado ante CACEI	Programa Educativo Acreditado	División de Carrera	Para el 2018 el ITSH acreditará o alcanzará el nivel 1 en el 100% de los Programas acreditables	25%	50%	50%	75%	100%

Nota: la medición se realiza por ciclo escolar, el cual se considera de agosto a junio de cada año (dos semestres).

5. Provisión de recursos

El ITSH ha establecido mecanismos para identificar los recursos necesarios para la realización del proceso educativo. Asimismo, proporciona los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz del SGC e incrementar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para lograr esto, la Dirección lleva a cabo lo siguiente:

- Establece la información de entrada para detectar las necesidades de recursos.
- Efectúa la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo.
- Realiza el seguimiento de las tareas de evaluación y verificación.
- Proporciona los recursos para establecer una comunicación eficaz con la plantilla docente, el personal administrativo, empleados y usuarios.

La determinación de los recursos necesarios se realiza como resultado de un proceso de planeación el cual se alimenta también de información producto de auditorías de servicio, auditorías internas al SGC, y el seguimiento al buzón de quejas y sugerencias.

5.1 Ambiente de Trabajo

El ITSH determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo como lo establece el punto 6.4 de la norma, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento 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 de Clima Laboral

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 24 de 30

6. Interacción de los procesos

El Instituto Tecnológico Superior de Huatusco define como su proceso principal o proceso clave al **Proceso Educativo** y el producto de éste el **Servicio Educativo**, el cual es otorgado a los alumnos a través de dicho proceso.

Para lo anterior, el ITSH tiene planificados y definidos los procesos necesarios para la prestación del servicio educativo y se encuentran definidos e identificados en el diagrama de interacción de procesos. En esta interacción se resalta la relación que guardan cada uno de los subprocesos con el proceso principal.

La entrada al proceso educativo queda definida por los trámites administrativos del aspirante o alumno, su documentación, el calendario escolar, los planes y programas de estudio, el personal docente y administrativo adscrito, los manuales, leyes y reglamentos aplicables, y los programas operativos anuales, mismos que mediante los procesos de inscripción y reinscripción se integran al proceso de aplicación de planes y programas de estudio, los cuales a su vez interactúan con los procesos de residencias profesionales y servicio social, para continuar con los procesos de titulación o seguimiento de egresados. El ITSH brinda a sus alumnos Servicio médico, psicológico, IMSS facultativo, define un programa anual de protección civil, contrata servicio de vigilancia de acceso a sus instalaciones, todo ello como parte de la preservación del servicio educativo (7.5.5) y de sus partes constitutivas. La planificación de los procesos se presenta en el Plan de Calidad en las páginas 27 a la 30, y los documentos del sistema de gestión de la calidad necesarios para la operación eficaz del SGC en la Tabla N° 1 de la sección 4.2, páginas 17 y 18, de este manual.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 25 de 30

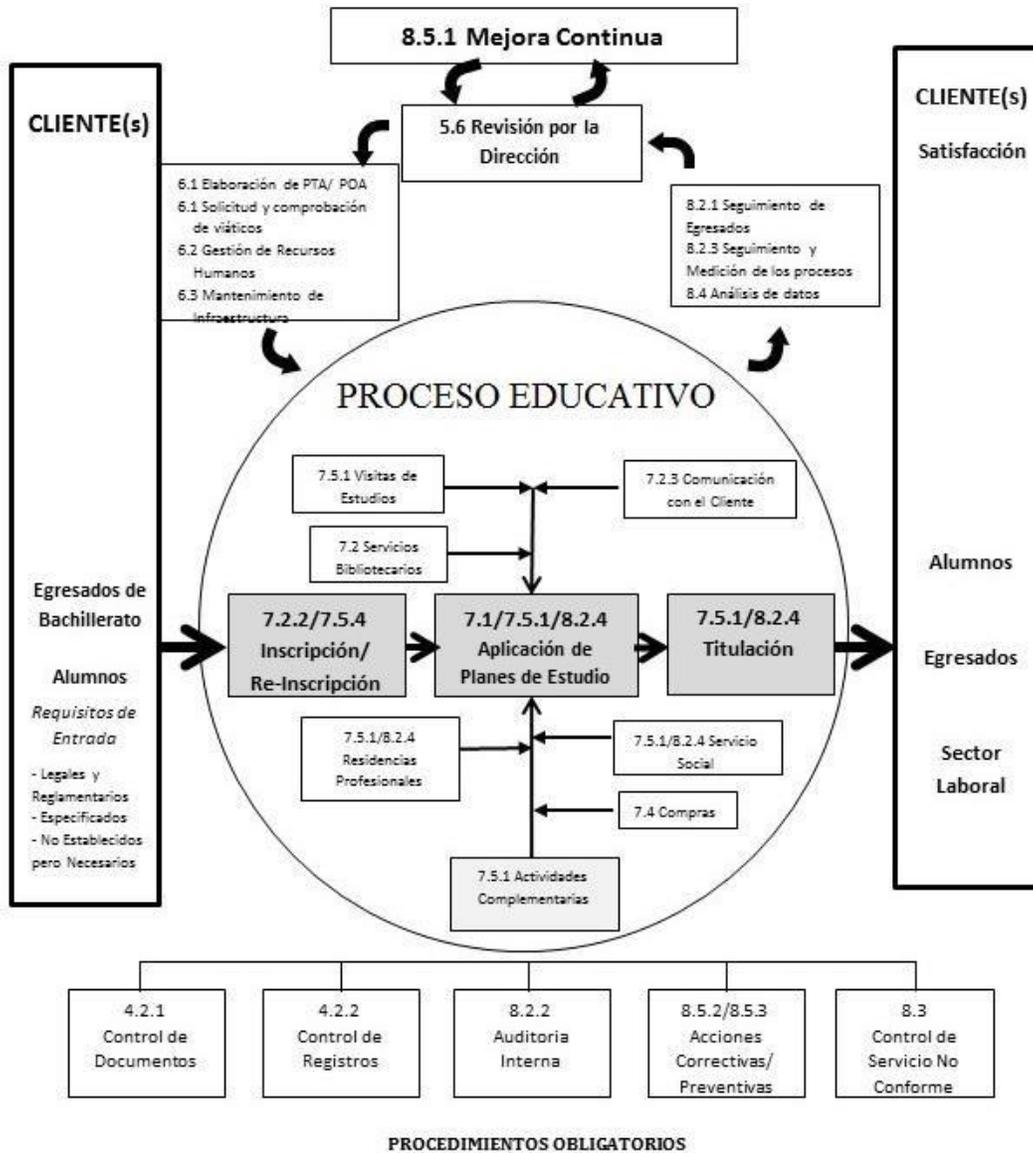


Figura 2. Diagrama de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 26 de 30

7. Medición, análisis y mejora

El ITSH ha establecido un proceso para recopilar información apropiada, que incluye la identificación de las fuentes de información. Esta información es utilizada para asegurar la eficacia del proceso educativo. Los métodos utilizados incluyen técnicas estadísticas, encuestas de satisfacción del cliente, métodos de enseñanza, mediciones organizacionales, mediciones de variables relacionadas a educandos, docentes y personal de apoyo e indicadores relevantes.

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para el proceso educativo consideran las siguientes etapas:

- a) Definir las mediciones de valor para realizar el seguimiento.
- b) Observar y realizar mediciones cualitativas y/o cuantitativas.
- c) Convertir la información en conocimiento.

8. Control de Cambios

Cambios en esta versión		
Revisión No.	Cambio	Fecha
06	Se reestructuro el Manual de la Calidad cambiando: a) El mensaje del Director, b) Alcance del SGC, c) Descripción del servicio, d) Requisitos, e) Exclusiones, f) Documentación del SGC, g) Plan de Calidad	20 de Junio de 2014
05	Se atendió la Desviación detectada en la Auditoria de Seguimiento para ajustar la redacción de las exclusiones, específicamente en el punto 7.5.2, además se corrigió el número de teléfono del ITSH.	15 de Octubre 2013
04	Se reformó todo el manual de la calidad, cambiando: a) Política de la calidad, b) Alcance del SGC, c) Objetivos del SGC, d) Diagrama de Procesos, e) Medición de Indicadores f) Plan de la Calidad	5 de Agosto de 2013
03	Se actualizó el Manual de para homologar el SGC con el Sistema de Gestión de Equidad de Género y Sistema de Gestión Ambiental,	17 Agosto de 2012

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 27 de 30

	utilizando lenguaje Incluyente y Manejo Electrónico de todo el SGC	
02	Se actualizó el Manual de acuerdo a la versión 2008 de ISO 9001 Se actualizaron los objetivos de la calidad para alinearlos con el PIID 2007-2012	17 de agosto de 2010

9. Plan de la Calidad

Proceso Educativo

Sub-proceso	Requisito (Entrada)	Método de verificación	Registro asociado	Producto (salida)	Seguimiento	Responsable	Contingencia	Programa do
7.2.2./7.5.4 Inscripción al primer semestre	Certificado de bachillerato, Acta de Nacimiento, CURP, certificado médico, seis fotografías tamaño infantil, recibo de pago	Revisión documental.	F-SE-01, F-SE-02 F-SE-03, F-SE-04, F-SE-06 Ficha de admisión	Alumno inscrito al primer semestre.	Número de control	Servicios Escolares.	Constancia con calificaciones	Agosto década año
7.2.2./7.5.4 Reinscripción a segundo semestre	Aprobar 50% + 1 de créditos del 1er semestre, boleta de calificaciones del semestre anterior y recibo de pago de la reinscripción.	Revisión documental.	F-SE-03.	Alumno inscrito al segundo semestre	Número de control.	Servicios Escolares.	Periodo de altas y bajas.	Enero de cada año
7.2.2./7.5.4 Reinscripción a semestres posteriores	Boleta de calificaciones del semestre anterior, carga académica y recibo de pago de la reinscripción.	Revisión documental.	F-SE-03	Alumno inscrito a semestres posteriores	Número de control	Servicios Escolares.	Periodo de altas y bajas.	Agosto y enero
7.1/7.5.1/8.2.4 Aplicación de Planes y Programas de Estudio	Lo descrito en el procedimiento de aplicación de planes y programas de estudio de la asignatura.	Verificación del avance del curso mediante revisión documental	F-JC-01 F-JC-02 F-JC-03 F-JC-05 F-JC-06 F-JC-09	Cumplimiento del programa de estudio de la asignatura.	Formato de avance programático (F-JC-01), Formato de seguimiento semestral (F-JC-05) y Formato de plan de trabajo (F-JC-09).	División de carrera y Ciencias Básicas	Mediante una reprogramación de actividades.	Agosto-enero febrero-julio

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 28 de 30

Sub-proceso	Requisito (Entrada)	Método de verificación	Registro asociado	Producto (salida)	Seguimiento	Responsable	Contingencia	Programa do
7.5.1/8.2.4 Acreditación de Planes y Programas de Estudio	Calificación mínima del 70% cuando cumple con al menos dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente de las competencias alcanzadas (suficiente).	Evaluación de competencias por parte del docente de cada asignatura	F-JC-03	Servicio Educativo conforme	Formato seguimiento semestral (F-JC-05)	División de carrera y Ciencias Básicas	Se aplican los procedimientos para el control y tratamiento del servicio no conforme P-JC-02 P-JC-03	Al final de cada semestre para planes 2009-2010. A solicitud del alumno(a) para planes 2004-2005
7.5.1/8.2.4 Residencias Profesionales	Aprobación de al menos del 80% de créditos del plan de estudios correspondiente y Carta de aceptación de la empresa. Para retículas en liquidación aprobación de al menos el 75%.	Revisión documental	Constancia del 75 o 80% de créditos cumplidos del plan de estudios, según el plan de estudios, y carta de aceptación por parte de la empresa	Alumno inscrito en Residencias Profesionales.	Cronograma de actividades del proyecto y/o memorias de residencia y reportes bimestrales.	Gestión Tecnológica y Vinculación	Inscripción en el periodo posterior	Agosto-enero Febrero-julio
7.5.1/8.2.4 Acreditación de Residencias Profesionales	Para planes 2004-2005 se requieren 640 horas mínimas o 960 horas máximas en un periodo de 4 a 6 meses e Informe Final de Residencias Profesionales. Para planes 2009-2010 se requieren 500 horas en un periodo de 4 meses mínimo o 6 meses como máximo	Verificación de avance de proyecto y cronograma de actividades del proyecto y/o memorias residenciales.	Carta de Liberación de la empresa y constancia de liberación de residencias profesionales (F-GV-05)	Alumno aprobado en Residencias Profesionales	Acta de calificaciones	Gestión Tecnológica y Vinculación,	Baja temporal de las residencias y reinscripción al periodo posterior, previa autorización del comité académico.	Enero-febrero Junio-julio
7.5.1/8.2.4 Servicio Social	Aprobación de al menos del 70% de créditos del plan de estudios correspondiente. Liberación de Actividades Extraescolares o complementarias.	Revisión documental.	F-GV-09 F-GV-10 F-GV-13	Alumno dado de alta en el Servicio Social.	F-GV-11 F-GV-12	Gestión Tecnológica y Vinculación.	Al periodo posterior.	Enero-febrero Agosto y enero
7.5.1/8.2.4 Liberación del servicio social	480 horas mínimo y 500 horas como máximo en un periodo no menor a 6 meses y no mayor a 2 años.	Verificación del plan de trabajo (F-GV-11) y reportes bimestrales (F-GV-12)	Carta de terminación del organismo facilitador.	Alumno liberado de Servicio Social.	Constancia de Terminación (F-GV-15)	Gestión Tecnológica y Vinculación.	Alta en el periodo posterior	Enero-febrero Junio-julio

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO		
	MANUAL DE LA CALIDAD		
Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01	
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 29 de 30

Sub-proceso	Requisito (Entrada)	Método de verificación	Registro asociado	Producto (salida)	Seguimiento	Responsable	Contingencia	Programa do
7.5.1/8.2.4 Acto de recepción profesional para la obtención del Título	Para planes 2004-2005 lo establecido en el Manual de Procedimientos para la obtención del Título Profesional del DGEST. Para planes 2009-2010 lo establecido en el lineamiento para la titulación integral de la DGEST	Revisión documental.	Libro de Actas, Tesis, Memorias, Monografías, Exámenes, Constancia de Promedio, Constancia de Estudios y Dictamen Técnico	Alumno titulado	Acta de examen profesional	División de Estudios Profesionales	Un periodo de 3 meses para presentar nuevamente el examen profesional.	Todo el año
7.5.1/8.2.4 Expedición del Título Profesional	Lo establecido en el Manual del procedimiento de expedición de títulos profesionales de la SEV	Revisión documental	Certificado de estudios, acta de examen profesional	Título Profesional y cedula	Libro de Registro de títulos	Servicios escolares	Reposición o duplicado del título	Todo el año
8.2.1 Seguimiento de egresados	Alumno egresado y/o titulado	Seguimiento de egresados.	Cuestionario para egresado (F-GV-06)	Alumno egresado ubicado.	Correo electrónico, Fax, Teléfono.	Gestión Tecnológica y Vinculación.	Correo domiciliario.	Todo el año
7.2.3 Comunicación con el cliente	Alumno inscrito y/o egresado	Revisión de quejas y sugerencias	Formato de quejas y sugerencias F-CC-19	Registro de quejas y sugerencias CC-20	Acciones de seguimiento F-CC-20	Coordinador de mejora	No se identifica al titular de la queja o sugerencia, pero se atiende si es competencia de la institución	Todo el año
7.4 Compras	Lo dispuesto en la Ley de adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de bienes muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y en su caso en la Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público.	Revisión documental de proveedores autorizada Dos	F-RM-01, F-RM-02, F-RM-03, F-RM-04, F-RM-05, F-RM-06, catálogo de proveedores de la SEFIPLAN	Compras realizadas	Asignación de material o equipo a las áreas solicitantes, resguardo	Recursos materiales	Disposición presupuestal autorizada	Todo el año
7.5.1 Visitas de estudio	Lo establecido en el procedimiento de gestión de visitas de estudio del ITSH	Revisión de la disposición de unidad de transporte	F-GV-16, F-GV-17 y F-GV-18	Visita realizada	Informe de visita	Departamento de Vinculación	Reprogramación de la visita	Febrero-junio Agosto-diciembre

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO MANUAL DE LA CALIDAD		
	Responsable: Coordinador del SGC	Requerimiento: 4.2.2	Código: MC-CC-01
Versión: 6	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 1	Página 30 de 30

Sub-proceso	Requisito (Entrada)	Método de verificación	Registro asociado	Producto (salida)	Seguimiento	Responsable	Contingencia	Programa do
7.5.1/8.2.4 Actividades complementarias	Lo establecido en el Lineamiento para acreditación de actividades complementarias planes de estudio 2009-2010 de la DGEST	Alumnos inscritos en el ITSH	F-AE-01, F-AE-02, F-AE-03, F-AE-04, F-AE-05	Actividades complementarias acreditadas	Boleta o Constancia de acreditación de actividades complementarias	Oficina de actividades extraescolares	El alumno(a) debe reunir 5 créditos en total con el conjunto de actividades complementarias que realice	Febrero-junio Agosto-diciembre
7.2 Servicios bibliotecarios	Lo establecido en el Procedimiento para el préstamo interno y externo de material bibliográfico P-CI-02	Docentes y Alumnos inscritos en el ITSH	F-CI-02 y F-CI-04	Préstamo de material bibliográfico	Bitácora diaria de préstamo de libros	Centro de información	No se devuelve credencial al usuario hasta la devolución del material	Todo el año

DOCUMENTO CONTROLADO