

MANUAL DE CALIDAD

DOCUMENTO CONTROLADO

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 2 de 28

Índice

0. Introducción	4
0.1 Antecedentes	4
0.1.1 Misión	4
0.1.2 Visión	5
0.1.3 Valores	5
0.1.4 Principios	5
0.1.5 Especialidades que se ofertan en el CECyTECH	5
0.1.6 Estructura Organizacional	6
0.2 Enfoque basado en procesos	6
0.3 Relación con la norma ISO 9004:2009	7
0.4 Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión	7
1. Objeto y campo de aplicación	7
1.1 Generalidades	7
1.2 Aplicación	7
2. Referencias Normativas	9
3. Términos y Definiciones	9
4. Sistema de Gestión de la Calidad	9
4.1 Requisitos Generales	9
4.2 Requisitos de la Documentación	11
4.2.1 Generalidades	11
4.2.2 Manual de la Calidad	12
4.2.3 Control de los Documentos	12
4.2.4 Control de los Registros	13
5. Responsabilidad de la Dirección	13
5.1 Compromiso de la Dirección	13
5.2 Enfoque al Alumno	13
5.3 Política de la Calidad	14
5.4 Planificación	14
5.4.1 Objetivos de la Calidad	14
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	15
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	15
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	15
5.5.2 Representante de la Dirección	15
5.5.3 Comunicación Interna	15
5.6 Revisión por la Dirección	16
5.6.1 Generalidades	16
5.6.2 Información de Entrada para la Revisión	16
5.6.3 Resultados de la Revisión	16
6. Gestión de los Recursos	17
6.1 Provisión de Recursos	17
6.2 Recursos Humanos	17
6.2.1 Generalidades	17
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	17
6.3 Infraestructura	17
6.4 Ambiente de Trabajo	18
7. Realización del Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior	18
7.1 Planificación de la Realización del Servicio	18
7.2 Procesos Relacionados con el Alumno	19
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el servicio	19
7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el servicio	19

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 3 de 28

7.2.3 Comunicación con el Alumno	20
7.3 Diseño y Desarrollo	20
7.4 Compras	20
7.4.1 Proceso de Compras	20
7.4.2 Información de las Compras	20
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados.....	21
7.5 Producción y Prestación del Servicio	21
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	21
7.5.2 Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio	22
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	22
7.5.4 Propiedad del Alumno	22
7.5.5 Preservación del producto	23
7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.....	23
8. Medición, Análisis y Mejora	23
8.1 Generalidades	23
8.2 Seguimiento y Medición.....	23
8.2.1 Satisfacción del Alumno	23
8.2.2 Auditoría Interna	23
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	24
8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio	24
8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme	24
8.4 Análisis de Datos	25
8.5 Mejora.....	26
8.5.1 Mejora Continua	26
8.5.2 Acción Correctiva.....	26
8.5.3 Acción Preventiva	26
9. Control de Cambios.....	26

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECYTECH-SGC-M-01

Página 4 de 28

0. Introducción

0.1 Antecedentes

Con base al Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994 y el Programa para la Modernización Educativa de 1990-1994 con fecha 15 de octubre de 1993, el Gobierno del Estado suscribió con la Secretaría de Educación Pública, un convenio de coordinación para la creación, operación y apoyo financiero del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas, iniciando sus operaciones en septiembre de ese mismo año, con la apertura de cuatro Planteles educativos con 321 alumnos ubicados en los municipios de: San Fernando, Jitotol, Villa Comaltitlán y Ángel Albino Corzo.

El 20 de junio de 1994, se crea (mediante Decreto No. 218 publicado en el Periódico Oficial No321) el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio; ese mismo año se instalan siete Planteles más en los municipios de:

Acapetahua, Palenque, San Cristóbal, Tapilula, La Trinitaria, San Juan Cancuc y Villa Corzo y para 1995 se apertura un Plantel más en el municipio de Simojovel. El Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 propone fortalecer el sistema de educación tecnológica mediante la elevación de la calidad académica y la pertinencia de las opciones formativas que ofrece, se avanzará en la flexibilización curricular para asegurar la adquisición de un núcleo básico de conocimientos que facilite el aprendizaje y la actualización posterior, se estrechará la vinculación de la educación tecnológica con los requerimientos del sector productivo y en especial de las economías regionales.

En el ciclo escolar 1996-1997 se apertura tres nuevos Planteles ubicados en los municipios de: El Porvenir, Oxchuc y Tecpatán llegando así a quince Planteles educativos en el Estado.

Con la inauguración del ciclo escolar 1997-1998 por parte del C. Gobernador del Estado Lic. Julio César Ruiz Ferro y autoridades educativas se da a conocer también la apertura de seis nuevos Planteles educativos ubicados en los municipios de Bella Vista, Bochil, Chicomuselo, Chenalhó, Salto de Agua y Jesús María Garza municipio de Villaflores, con lo cual CECYTECH operará en este período escolar con 21 Planteles educativos en la entidad. Para el ciclo escolar 1998-1999 se apertura el Plantel 22 Ricardo Flores Magón. En el 2000 Villa Morelos, Benemérito de las Américas, Nueva Palestina y La Libertad, en el 2001 el Plantel 27 Huixtan y Plantel 28 Jerusalem, en el 2002 el Plantel 29 Damasco y Plantel 30 Veinte de Noviembre, en el 2003 el Plantel 31 La Independencia, en el 2005 el Plantel 32 Los Moyos, en el 2007 el Plantel 33 Frontera Corozal, en el 2008 el Plantel 34 Tuxtla Gutiérrez, en el 2011 el Plantel 35 Male el Porvenir, el Plantel 36 Carmen Zacatal, el Plantel 37 Santa Elena, el Plantel 38 Mesbilja y el Plantel 39 Tumbala, en el 2012 el Plantel 40 Las Granjas, en el 2013 el Plantel 41 Reforma, en el 2014 el Plantel 42 Pueblo Nuevo, el Plantel 43 Altamirano y el Plantel 44 Chanal.

Para dar continuidad y cumplimiento con las políticas educativas en el estado, en donde se establece que debe promoverse la educación tecnológica, concertando la descentralización de los servicios educativos de este ramo, el 15 de octubre de 1993 se crea el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas, como organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual fue publicada mediante decreto Número 218, de fecha 22 de junio de 1994 del Periódico Oficial número 321 del Gobierno del Estado, como la instancia que asumirá las funciones, responsabilidades y recursos de los servicios de educación profesional, que da inicio sus funciones con la apertura de cuatro planteles, ubicados en los municipios de : San Fernando, Jitotol, Villa Comaltitlán y Ángel Albino Corzo; a la fecha cuenta con 44 planteles establecidos, apegándose a la normatividad y evaluación de las políticas educativas, nacionales y fomentando la participación del gobierno de los estados para impulsar el desarrollo de la región.

0.1.1 Misión

Formar personas de excelencia para el trabajo y el estudio, a través de un bachillerato tecnológico con un modelo educativo flexible, humanista, emprendedor y de calidad, que responda a las necesidades de los sectores productivos del país.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 5 de 28

0.1.2 Visión

En el 2020, ser una institución de educación media superior de excelencia, reconocida por los sectores productivos y las instituciones de educación superior del país, por la competitividad, iniciativa y humanismo de sus egresados.

0.1.3 Valores

- *Respeto.*
- *Honestidad.*
- *Equidad.*
- *Compromiso.*
- *Disciplina.*

0.1.4 Principios

- *Responsabilidad.*
- *Trabajo en equipo.*
- *Congruencia.*
- *Liderazgo.*
- *Mejora continua.*

0.1.5 Especialidades que se ofertan en el CECyTECH

El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas oferta educación media superior en un modelo de Bachillerato Tecnológico, con las siguientes carreras técnicas:

a) Área Físico – Matemáticas

- Construcción.
- Electricidad.
- Mantenimiento de equipo y sistemas.
- Refrigeración y aire acondicionado.
- Electrónica Automotriz.
- Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo.
- Mantenimiento.

b) Área Químico – Biológica

- Análisis y tecnología de los alimentos.
- Biotecnología.
- Enfermería general.
- Laboratorio clínico.
- Suelos y fertilizantes.
- Producción industrial de alimentos.

c) Área Económico – Administrativa

- Ventas.
- Procesos de gestión administrativa.
- Trabajo Social.
- Servicio de Hotelería.
- Desarrollo comunitario.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 7 de 28

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si **EL CECyTECH** ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

0.3 Relación con la norma ISO 9004:2009

El presente manual del Sistema de Gestión de Calidad está elaborado de conformidad con los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008, así como de la norma internacional ISO 9001:2008 y demás normatividad aplicable.

Las normas ISO 9001:2008 e ISO 9004:2009 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que se pueden utilizar como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objetivo y campo de aplicación, cuentan con estructuras similares para facilitar su aplicación como un par relacionado.

La norma ISO 9001:2008 describe los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, es contractual y certificable.

La norma ISO 9004:2009 se recomienda como una guía cuando la alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, no es contractual ni certificable.

0.4 Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión

El Sistema de Gestión de la Calidad está diseñado, de tal forma, que cuando se requiera, pueda alinearse a otros sistemas de gestión, como ambientales, de seguridad y salud ocupacional, de gestión financiera o gestión de riesgos.

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Este Manual de Gestión de la Calidad (**de acuerdo a la Norma Internacional ISO 9001:2008**) especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando el **Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH)**:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente el **Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior (Certificado De Estudios de Nivel Medio Superior)** que satisfagan los requisitos del alumno y los legales y los reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del **cliente (alumno)** a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del **cliente (alumno)** y los legales y reglamentarios aplicables.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este Manual de Gestión de la Calidad son genéricos y se pretende que sean aplicables al Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH) sin importar su tipo, tamaño y producto (Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior) suministrado.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 8 de 28

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del CECyTECH en Oficinas Centrales, Plantel San Fernando y Plantel Palenque es:

“La enseñanza a Nivel Medio Superior en la modalidad de Bachillerato Tecnológico, integrando un ciclo administrativo y educativo a través de los procesos de: Inscripción, Académico, Control Escolar, Prácticas Profesionales, Servicio Social, Certificación y Titulación.”

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es de aplicación en Oficinas Centrales en el Departamento de Administración Educativa y Titulación, Oficina de Servicio Social y Prácticas Profesionales (Departamento de Servicios Escolares), Departamento de Evaluación Docente, el Departamento de Soporte Técnico. En Plantel 01 San Fernando y Plantel 19 Palenque, la Coordinación Administrativa, Coordinación Académica, Control Escolar, Servicios Escolares y Laboratorio de Cómputo.

Oficinas Centrales		Procedimientos	Código
Depto. de Control Escolar y Titulación	Inscripción		CECyTECH-DA-P-01
Depto. de Control Escolar y Titulación	Certificación		CECyTECH-DA-P-02
Depto. de Control Escolar y Titulación	Titulación		CECyTECH-DA-P-03
Depto. de Evaluación Docente	Contratación y Seguimiento Docente		CECyTECH-DA-P-04
Depto. de Servicios Educativos	Servicio Social y Prácticas Profesionales		CECyTECH-DA-P-05
Depto. de Soporte Técnico	Mantenimiento de Equipo de Cómputo		CECyTECH-DI-P-01
San Fernando		Procedimientos	Código
Coordinación Administrativa	Inscripción y Reinscripción		CECyTECH-PSF01-P-01
Coordinación Académica	Académico		CECyTECH-PSF01-P-02
Control Escolar	Control Escolar		CECyTECH-PSF01-P-03
Servicios Educativos	Servicio Social		CECyTECH-PSF01-P-04
Servicios Educativos	Prácticas Profesionales		CECyTECH-PSF01-P-05
Servicios Educativos	Titulación		CECyTECH-PSF01-P-06
Laboratorio de Cómputo	Laboratorio de Cómputo		CECyTECH-PSF01-P-07
Palenque		Procedimientos	Código
Coordinación Administrativa	Inscripción y Reinscripción		CECyTECH-PP19-P-01
Coordinación Académica	Académico		CECyTECH-PP19-P-02
Control Escolar	Control Escolar		CECyTECH-PP19-P-03
Servicios Educativos	Servicio Social		CECyTECH-PP19-P-04
Servicios Educativos	Prácticas Profesionales		CECyTECH-PP19-P-05
Servicios Educativos	Titulación		CECyTECH-PP19-P-06
Laboratorio de Cómputo	Laboratorio de Cómputo		CECyTECH-PP19-P-07

Tabla 1. Procedimientos y responsables.

Siendo los Responsables:

a) Directores:

- Dar total apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad del CECyTECH.
- En conjunto con los Jefes de Departamento, definir, revisar y actualizar la Política de Calidad de la CECyTECH.

b) Jefes de Departamento y encargados de proceso:

- Utilizar y dar apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad de la CECyTECH.
- Revisar y actualizar la Política de Calidad de la CECyTECH.

c) Personal del CECyTECH:

- Utilizar el SGC y promover la mejora continua.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 9 de 28

Las exclusiones de este Manual de Gestión de la Calidad son aplicables debido a la naturaleza del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH) y de su Producto (Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior), se han considerado excluidos, siendo:

- **7.3 Diseño y Desarrollo.**

Este criterio se considera una exclusión permitida debido a que El CECyTECH NO planifica, ni controla el diseño y desarrollo del servicio debido a que los planes y programas de estudios de las materias básicas y propedéuticas ya están diseñados por la Secretaría de Educación. Los planes y programas de los módulos profesionales son elaborados y aprobados por la Coordinación Nacional de los CECyTES. Una vez que el CECyTECH recibe los planes y programas de estudio, son enviados a planteles para ser analizados por las academias e integrarlos al entorno.

- **7.6 Control de los equipos de Seguimiento y de Medición.**

Dado que somos una Institución educativa, el Colegio no utiliza dispositivos o equipos de seguimiento y medición, en la ejecución de sus procesos, por tanto NO APLICA, sólo se hace referencia con el objeto de llevar una secuencia acorde a la norma ISO 9001:2008.

Tales exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH) para proporcionar el Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior que cumple con los requisitos del alumno, los legales y reglamentarios aplicables.

2. Referencias Normativas

Los documentos de referencia Normativa que son aplicadas en el **Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH)** que se encuentran en cada una de las Áreas.

Adicionalmente este manual se apoya en las siguientes normas de la familia ISO:

Norma	Descripción
NMX-CC-9000-IMNC-2008 ó ISO 9000:2005	Términos, definiciones y vocabulario.
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ó ISO 9001:2008	Requisitos.
NMX-CC-9004-IMNC-2009 ó ISO 9004:2009	Directrices para la mejora del desempeño.

Tabla 2. Referencias Normativas.

3. Términos y Definiciones

Para el propósito de este Manual de Gestión de Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

Los términos y definiciones que apliquen en el entorno del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas.

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (CECyTECH) establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de este Manual de Gestión de Calidad.

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 10 de 28

EI CECyTECH:

- a) Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de **Oficinas Centrales, el Plantel CECyT 01 San Fernando y Plantel CECyT 19 Palenque** (figura 2);
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos (figura 2);
- c) Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- d) El Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- e) En el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas se realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos a través de indicadores, e
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. **(Véase Procedimiento Acción Correctiva y Acción Preventiva CECyTECH-SGC-P-04).**

EI CECyTECH gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de este Manual de Gestión de Calidad.

EI CECyTECH ha optado por contratar externamente a los Mantenimientos de Infraestructura en Oficinas Centrales, Plantel No 01 y Plantel 19 que afectan la conformidad del producto **(Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior)** con los requisitos, **EI CECyTECH** se asegura de controlar tales contrataciones. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos servicios contratados externamente está definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad en Dirección Administrativa en el Departamento de Recursos Materiales.

Así también **EI CECyTECH** ha requerido servicios subcontratados de Empresas Privadas, mediante convenios que apoyen en mejorar los Procesos de Prácticas Profesionales y Servicio Social específicamente.

A continuación se encuentra el mapa principal del Sistema de Gestión de Calidad:

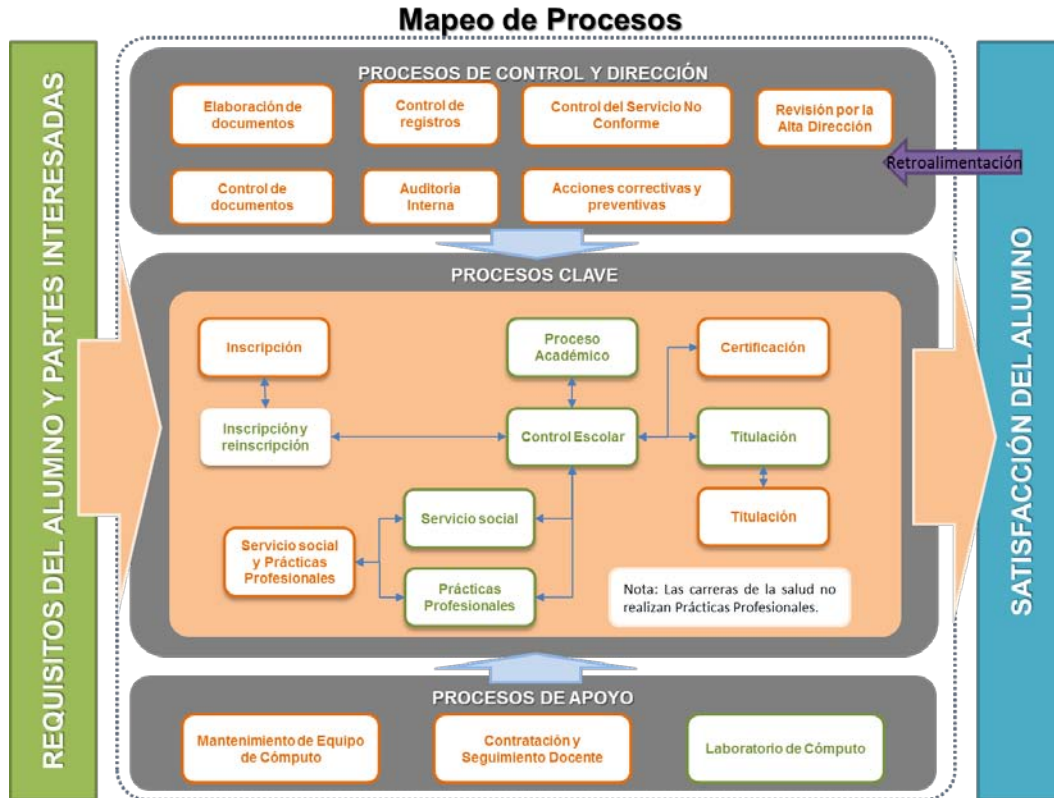


Figura 2. Mapa de interacción de los procesos.

Sitio 1: Oficinas Centrales.
 Sitio 2: Planteles.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad (**Véase 5.3 de este Manual**),
- b) El presente Manual de Gestión de la Calidad,
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por este Manual de Gestión de la Calidad,

Procedimientos de Calidad	Código	Requisito
Control de Documentos	CECyTECH-SGC-P-02	4.2.3
Control de Registros	CECyTECH-SGC-P-03	4.2.4
Acciones Correctivas y Acciones Preventivas	CECyTECH-SGC-P-04	8.5.2 y 8.5.3
Control del Producto no Conforme	CECyTECH-SGC-P-05	8.3
Auditoría Interna	CECyTECH-SGC-P-06	8.2.2

Tabla 3. Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 12 de 28

Se tienen documentados otros procedimientos, de acuerdo al Procedimiento para el Control de los Documentos (CECyTECH-SGC-P-02), que sirven de soporte a la operación.

Los registros requeridos por la norma y necesarios para la Institución se tienen registrados en las listas maestras.

- d) Los documentos, incluidos los registros, que **EI CECyTECH** determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.



Figura 3. Niveles de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del CECyTECH

4.2.2 Manual de la Calidad

EL CECyTECH establece y mantiene un Manual de Gestión de la Calidad que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (**véase 1.2 de este Manual**),
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos (**Véase 4.2.1 c de este Manual**), y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (**Véase 4.1 b de este Manual**).

4.2.3 Control de los Documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad son controlados por **EI CECyTECH**. Los registros son un tipo especial de documento y se controlan de acuerdo con los requisitos citados en el apartado **4.2.4**.

EI CECyTECH establece el Procedimiento Control de Documentos (**CECyTECH-SGC-P-02**) que define los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 13 de 28

- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifiquen y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

La documentación que integra el SGC del CECyTECH, se encuentra definida en la lista maestra de documentos (CECyTECH-SGC-F-04).

La documentación de origen externo que integra el SGC del CECyTECH, se encuentra definida en la lista maestra de documentos externos (CECyTECH-SGC-F- 24).

Los documentos del SGC, se revisan cuando menos una vez al año y, su cumplimiento se verifica a través de las auditorías internas al SGC.

4.2.4 Control de los Registros

Los registros establecidos por **El CECyTECH** proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello **EL CECyTECH** establece, implementa y mantiene el Procedimiento Control de Registros (**CECyTECH-SGC-P-03**) definiendo los controles necesarios de identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros permanecerán legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

El Director General proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando al **CECyTECH** la importancia de satisfacer tanto los requisitos del alumno, como de otras partes interesadas (Secretaría de Educación, Padres de Familia, Coordinación Nacional de los CECyTES, H. Junta Directiva); como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de la calidad, (**véase 5.3 de este manual**).
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos en función de los acuerdos aprobados por la H. Junta Directiva.

“La Dirección General, se compromete con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con cada uno de los puntos antes mencionados”.

5.2 Enfoque al Alumno

El Director General se asegura de que los requisitos del alumno:

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 14 de 28

- Personal Docente y Administrativo asignado al 100 % al inicio del curso.
- Buen Desempeño de los Actores Educativos (**Directivos, Docentes y Administrativos**).
- Infraestructura suficiente y adecuada.
- Respuesta eficaz en gestión administrativa.

Se cumpla con el propósito de aumentar la satisfacción del alumno (**véanse 7.2.1 y 8.2.1**).

5.3 Política de la Calidad

El Director General se asegura de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito del colegio,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del alumno, legales y reglamentarios y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (**Véase 5.1 de este manual**),
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de **El CECyTECH**, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

Política de calidad:

Ofrecer, en el CECyTECH, servicios educativos de calidad certificada a través de la mejora continua del personal docente, administrativo y directivo; así como los procesos que integran su sistema de gestión de calidad, con base en la norma ISO 9001:2008.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

El Director General se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la Gestión e Impartición de Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico (**véase 7.1 a**), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del **CECyTECH**. Los objetivos de la calidad son *medibles* y *coherentes con la política de la calidad*.

Objetivos de Calidad:

- *Mejorar la oferta educativa en el CECyTECH para impartir un bachillerato tecnológico pertinente y humanista.*
- *Fortalecer la capacidad académica del subsistema para incidir en su desarrollo.*
- *Incrementar la competitividad Académica.*
- *Ingresar los planteles del CECyTECH al Sistema Nacional de Bachillerato.*
- *Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos del CECyTECH en la prestación de los servicios.*
- *Ampliar la cobertura del CECyTECH, atendiendo al desarrollo de la región.*
- *Incidir en el desarrollo social mediante el fortalecimiento en la presencia del bachillerato tecnológico.*

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 15 de 28

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Director General se asegura de que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El Director General se asegura que las responsabilidades y autoridades definidas en el Manual de Organización y en el Manual de Procesos, sean comunicadas dentro del **CECyTECH**.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director General ha designado al **Director de Planeación y Evaluación**, como **Representante de la Dirección** del **CECyTECH** quien, independientemente de otros compromisos, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad,
- b) Informar al Director General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del alumno en todos los niveles del colegio.

5.5.3 Comunicación Interna

El Director General se asegura de establecer los procesos de comunicación apropiados dentro del Colegio y que ésta se efectúe, considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La comunicación interna se realiza a través de los siguientes medios:

- Oficinos.
- Memorándums.
- Tarjetas informativas.
- Medios electrónicos.
- Revista.
- Carteles y otros medios impresos.

El Colegio se asegura de establecer los procesos de comunicación sean eficaces.

Otras formas de hacerlo son:

- Reuniones de trabajo.
- Cursos.
- Pláticas.

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 16 de 28

En el Colegio se considera que la comunicación es importante, por ello, trabaja bajo un enfoque de mejora continua que fortalece su asertividad.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

El Director General revisa continuamente el Sistema de Gestión de Calidad del **CECyTECH**, para asegurarse de su conveniencia (**satisfacción del cliente**), adecuación (**requisitos de los procesos**) y eficacia (**cumplimiento de metas**), mediante el procedimiento de Revisión por la Alta Dirección (**CECyTECH-SGC-P-07**). La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política y objetivos de calidad.

5.6.2 Información de Entrada para la Revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Cumplimiento y entendimiento de la política de calidad.
- b) Cumplimiento de los objetivos de calidad.
- c) Resultados de auditorías.
- d) Retroalimentación de usuarios.
- e) El desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- f) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- g) Acciones seguimiento de revisiones anteriores.
- h) Cambios o adecuaciones que pudieran afectar al SGC.
- i) Recomendaciones para la mejora del SGC.
- j) El desempeño de indicadores asociados a los objetivos de calidad.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,
- b) La mejora en la Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico en relación con los requisitos del alumno, y
- c) Las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión por la Dirección son registrados en una minuta y mantenidos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de control de registros (CECyTECH-SGC-P-03). Es responsabilidad del Representante de la Dirección de conservar dichos registros.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 17 de 28

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

El CECyTECH determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del alumno mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Colegio cuenta con un presupuesto anual asignado no solo para el adecuado mantenimiento al SGC sino para cubrir las operaciones de cada Área de las Oficinas Centrales, así como de los Planteles y de esta forma, incrementar la satisfacción de los clientes.

Está incluido en el PA (Presupuesto Anual).

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza los trabajos que afectan tanto a la conformidad con los requisitos de la Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico, como a la gestión administrativa, es competente con base en la *educación, formación, habilidades y experiencia* apropiadas. (**Véase Manual de Organización, Control de Kárdex y Procedimiento de Contratación y Seguimiento Docente**); se realiza y controla en la Dirección Académica.

6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

El CECyTECH:

- a) Determina a través del Manual de Organización la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos de la Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico,
- b) Cuando es aplicable, proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria capacitación interna o externa (**Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda**),
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, y
- e) El Departamento de Recursos Humanos mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (**véase 4.2.4**) en el Control de Kárdex.

6.3 Infraestructura

El CECyTECH determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos para la Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico. La infraestructura incluye, cuando es aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados. La Dirección Administrativa a través del Departamento de Recursos Materiales elabora un Programa de Mantenimiento a Planteles y Oficinas Centrales con base al Programa Anual, el cual se aplica y verifica de manera continua.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 18 de 28

- b) Equipo para los procesos, **(tanto hardware como software)**; La Unidad de Informática de Oficina Central en coordinación con el Encargado de Laboratorio de Cómputo del Plantel, llevan a cabo la revisión y el mantenimiento de los equipos de cómputo **(Plantel y Oficina Central)** de acuerdo al Calendario de Mantenimiento, implementándose las acciones de mantenimiento que puede ser de dos tipos: preventivo y correctivo **(Véase Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo)**.
- c) Servicios de apoyo **(tales como transporte, comunicación o sistemas de información)**. El Departamento de Recursos Materiales de manera preventiva, asigna los servicios de mantenimiento que recibe el parque vehicular y servicio de telefonía del **CECyTECH**; los cuales son determinados de acuerdo al kilometraje y a la garantía de los mismos, y de ser requerido, cualquier vehículo es reparado según sea el caso. Por otra parte la Unidad de Informática apoya de manera técnica en el mantenimiento de los equipos de comunicación, satelital e Internet, así como a los sistemas de información. Así mismo se le da mantenimiento a equipos como: fotocopiadoras, aires acondicionados y electrónicos

6.4 Ambiente de Trabajo

El Colegio propicia un clima laboral agradable y armónico, que permita al personal desarrollar sus actividades en forma segura y eficaz, para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Realiza una evaluación periódica del ambiente laboral a través del Departamento de Recursos Humanos. Algunos aspectos que se consideran en esa evaluación son:

- a) Espacios adecuados para la realización de las actividades.
- b) Limpieza, higiene y seguridad.
- c) Iluminación.
- d) Equipo de trabajo.
- e) Condiciones de temperatura adecuadas en las oficinas.
- f) Relaciones humanas.

7. Realización del Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

El CECyTECH planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio. La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad **(véase 4.1)**.

Durante la planificación de la realización del servicio, **El CECyTECH** determina lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio **(Véase 5.4.1 y 7.2.1 de este manual)**;
- b) Los procesos y documentos, además de proporcionar los recursos específicos para el servicio;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo **(Véase indicadores de cada procedimiento)**;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos **(véase 4.2.4)**.

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización **(véase 4.1)**.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 19 de 28

7.2 Procesos Relacionados con el Alumno

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el servicio

El CECyTECH determina:

- a) Los requisitos especificados por el alumno (**nivel académico**):
 - Personal Docente y Administrativo asignado al 100 % al inicio del curso.
 - Buen Desempeño de los Actores Educativos (**Directivos, Docentes y Administrativos**).
 - Infraestructura suficiente y adecuada.
 - Respuesta eficaz en gestión administrativa.

Incluyendo los requisitos para las actividades de entrega (**servicio social, prácticas profesionales y certificado de estudios dentro de tiempo**) y las posteriores a la misma (**título y cédula**).

- b) Los requisitos no establecidos por el alumno pero necesarios para el uso especificado o bien los propios del producto,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que el colegio considere necesario como es el caso de los requisitos nuevos que vienen de cualquier autoridad educativa superior y que próximamente se incluirá en el sistema. Asimismo podemos considerar como requisito adicional la limpieza y vigilancia de las instalaciones.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el servicio

El CECyTECH revisa los requisitos relacionados con el servicio, previstos en el Plan de Calidad de cada Proceso. Esta revisión se efectúa antes de que el colegio se comprometa a proporcionar un servicio al alumno (**a partir de la promoción y difusión de la oferta educativa, jornadas académicas intersemestrales a docentes, inscripción del alumno**) y se asegura de que:

- a) Están definidos en las normas de control escolar para cumplir con los requisitos del aspirante para poder otorgar el servicio.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos expresados por el aspirante y los establecidos en las normas de control escolar, y
- c) El colegio tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión (**Véase indicadores de cada procedimiento**) y de las acciones originadas por la misma dentro de la asignación de números de control en el Departamento de Control Escolar y Titulación, de Oficinas Centrales, y en los expedientes de los alumnos resguardados dentro de cada plantel (**véase 4.2.4**).

Quando el alumno no proporciona la documentación requerida, **El CECyTECH** debe confirmar el cumplimiento de los requisitos por parte del alumno, antes de la aceptación (**Véase procedimiento de Inscripción y reinscripción**).

Quando se cambien los requisitos establecidos en los planes de calidad para el servicio, **El CECyTECH** se asegura de que la documentación pertinente sea actualizada y de que el personal correspondiente sea consciente de dichas actualizaciones.

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 20 de 28

7.2.3 Comunicación con el Alumno

El CECyTECH determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los alumnos, relativas a:

- La información sobre el servicio, a través de un pizarrón informativo y vía electrónica a directivos.
- A partir de la inscripción del alumno la organización se compromete a gestionar su educación y a atender sus necesidades académicas de acuerdo a los procesos establecidos (**Figura 1. Diagrama de interacción de procesos**), y
- La retroalimentación del alumno, incluyendo sus sugerencia y servicios asociados a la gestión educativa (**Encuesta de Satisfacción al Cliente, Buzón de Sugerencias que se localiza en el Plantel San Fernando**).

7.3 Diseño y Desarrollo

Este criterio se considera una exclusión permitida debido a que **El CECyTECH NO** planifica, ni controla el diseño y desarrollo del servicio debido a que los planes y programas de estudios de las materias básicas y propedéuticas ya están diseñados por la Secretaría de Educación. Los planes y programas de los módulos profesionales son elaborados y aprobados por la Coordinación Nacional de los **CECyTES**. Una vez que el **CECyTECH** recibe los planes y programas de estudio, son enviados a planteles para ser analizados por las academias e integrarlos al entorno.

Por lo tanto no se considera que existan etapas en el diseño, las verificaciones que se hacen son posteriores a que los planes y programas de estudio han sido terminados y aprobados por la Coordinación Nacional de los **CECyTES**.

Así mismo las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo son determinadas por la Coordinación Nacional. Por otro lado no es necesario planificar diseño y desarrollo en la elaboración de la gestión educativa en la administración central, sino determinar y aplicar los procesos de gestión.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

El CECyTECH se asegura de que los materiales de oficina, consumibles, equipo y mobiliario cumplen los requisitos de compra especificados, se verifica la calidad del producto a través de la experiencia continua y el precio determinado por el área de compras. Se adquiere por medio de licitaciones y compras directas. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto que este producto tiene en relación con su posterior utilización de acuerdo a las necesidades del Colegio así como su aplicación final.

El CECyTECH evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos del Colegio, establece los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de forma anual en el caso de las compras por licitación y en las compras directas de forma continua, para determinar si cumplen con la capacidad y los requisitos que sean necesarios. Mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones por licitación y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (**véase 4.2.4**).

7.4.2 Información de las Compras

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 21 de 28

- a) Los requisitos para la aprobación del producto se sujetan a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios, para el Estado de Chiapas,
- b) Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El colegio se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor (**véase Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios, para el Estado de Chiapas**).

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

El CECyTECH establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos especificados.

El CECyTECH verifica las instalaciones del proveedor que nos ofrece el servicio de alimentación y nos referimos cuando se requiere que el personal apoye después del horario de trabajo establecido por la misma. Dicha verificación consiste en evaluar la limpieza del lugar, se entrevista al proveedor para conocer la eficiencia del servicio y las condiciones de pago. El CECyTECH establece a través de la Ley de Adquisiciones los requisitos mínimos para participar en los procesos licitatorios, y el método para la liberación del producto, esto en el caso de compras por licitación.

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

El CECyTECH planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas se incluyen en el Manual de Procesos Operativos, en los documentos y registros que resulten:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del resultado del proceso,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) En el caso del CECyTECH no es necesario la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, ya que nuestros procesos son con fines educativos y no se requiere de esta medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, se realiza a través de los indicadores de cada proceso.
- f) En los casos en que los requisitos de liberación para el ingreso, egreso y posteriores a las mismas, se autoriza al alumno a continuar sus trámites siempre que cumpla posteriormente con los requisitos.

A través de los procedimientos:

Procedimientos de Oficinas Centrales	Código
Inscripción.	CECyTECH-DA-P-01
Certificación.	CECyTECH-DA-P-02
Titulación.	CECyTECH-DA-P-03
Servicio Social y Prácticas Profesionales.	CECyTECH-DA-P-04
Contratación y Seguimiento Docente.	CECyTECH-DA-P-05
Mantenimiento de Equipo de Cómputo.	CECYTECH-DI-P-01
Procedimientos Plantel 01 San Fernando	Código
Inscripción y Reinscripción.	CECyTECH-PSF01-P-01
Académico.	CECyTECH-PSF01-P-02

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 22 de 28

Control Escolar.	CECyTECH-PSF01-P-03
Servicio Social.	CECyTECH-PSF01-P-04
Prácticas Profesionales.	CECyTECH-PSF01-P-05
Titulación.	CECyTECH-PSF01-P-06
Laboratorio de Cómputo.	CECyTECH-PSF01-P-07
Procedimientos Plantel 19 Palenque	Código
Inscripción y Reinscripción.	CECyTECH-PP19-P-01
Académico.	CECyTECH-PP91-P-02
Control Escolar.	CECyTECH-PP91-P-03
Servicio Social.	CECyTECH-PP19-P-04
Prácticas Profesionales.	CECyTECH-PP19-P-05
Titulación.	CECyTECH-PP19-P-06
Laboratorio de Cómputo.	CECyTECH-PP19-P-07

Tabla 4. Procedimientos de Oficinas Centrales y Planteles.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio

El CECyTECH valida todo proceso de prestación del servicio que se le otorga al alumno, cuando los resultados del proceso no pueden verificarse mediante seguimiento o medición, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que se haya prestado el servicio, como es el caso de la emisión de certificados de estudio y/o constancias que hayan sido emitidos con algún error.

La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

El CECyTECH establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- La aprobación de los equipos no es aplicable a nuestros procesos. La calificación del personal Docente lo valora la Dirección Académica con el apoyo del Departamento de Evaluación (**Véase Proceso de Contratación y Seguimiento Docente**) y en el caso del personal Administrativo lo valora el Departamento de Recursos Humanos.
- El uso de métodos y procedimientos específicos lo valida el departamento de Certificación y Procesos,
- Los requisitos de los registros (**véase 4.2.4**), y
- La revalidación.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cuando sea apropiado, El CECyTECH Identifica sus servicios por medio del número de control escolar de cada alumno, a través de todo el Proceso Académico.

El Colegio identifica la situación del alumno durante el Proceso de Control Escolar y Académico con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del servicio.

El Colegio controla la identificación única del alumno y mantiene los registros correspondientes (**véase 4.2.4**).

7.5.4 Propiedad del Alumno

El CECyTECH cuida los bienes que son propiedad del alumno, en este caso nos referimos al control de la documentación, atendiendo a la normatividad establecida. El CECyTECH identifica, verifica, protege y

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 23 de 28

salvaguarda la documentación del alumno, suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio educativo. Si cualquier documento propiedad del alumno se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su incorporación, el colegio informa de ello al alumno y mantiene registros (**véase 4.2.4**).

7.5.5 Preservación del producto

El CECyTECH preserva el expediente mediante copia impresa y el historial académico del alumno en archivo magnético, durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Posterior a este procedimiento, únicamente se preserva fotocopia y en archivo magnético el certificado de estudio, por lo tanto, la preservación incluye la identificación, almacenamiento y protección (**evitando el deterioro del documento**).

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

Véase las cláusulas de exclusión del apartado 1.2 de este documento.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos para la Gestión e Impartición de Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas (**tabla, gráficos, porcentajes, promedios**), y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Alumno

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, **El CECyTECH** realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del alumno con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del Colegio. Los métodos para obtener y utilizar dicha información, son a través de encuestas de satisfacción aplicadas a alumnos activos y encuestas de satisfacción a alumnos egresados del plantel. Así mismo las sugerencias de los alumnos y otras partes interesadas siendo aplicadas por el área de calidad.

8.2.2 Auditoría Interna

El CECyTECH lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (**véase 7.1**), con los requisitos de este Manual de gestión y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por el colegio, y

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 24 de 28

- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- c) Así mismo aplicamos auditorías intermedias, a las auditorías planificadas, las cuales son de manera preliminar para preparar al personal en la implantación de sus procesos.

Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

Se establece un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, procedimiento para la Auditoría Interna (**CECyTECH-SGC-P-06**), en el cual se establece los registros y se informa de los resultados en el Informe a la Dirección General.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (**véase 4.2.4**).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada se asegura de que se realicen las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (**véase 8.5.2**).

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El **CECyTECH** aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se establecen indicadores para cada proceso, donde se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen las metas planificados en los indicadores para cada proceso, se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. Los jefes de procesos y Directores de Áreas analizan los resultados para tomar decisiones que mejoren los procesos y los resultados; son responsables de administrar los indicadores y posteriormente enviarlas al área de calidad.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio

El **CECyTECH** hace el seguimiento y mide las características de la Gestión e Impartición de Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico, para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior de acuerdo con las disposiciones planificadas (**véase 7.1**). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación (**ver procedimiento de Producto no Conforme**).

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior al alumno (**véase 4.2.4**).

La liberación del Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior y la prestación del servicio al alumno no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (**véase 7.1**), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el alumno.

8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme

El **CECyTECH** se asegura de que la “Gestión e Impartición de Educación a Nivel Medio Superior en la Modalidad de Bachillerato Tecnológico” sea conforme con los requisitos del Producto/Servicio que se enlistan a continuación,

MANUAL DE CALIDAD

Revisión: 04

CECyTECH-SGC-M-01

Página 25 de 28

- Personal Docente y Administrativo asignado al 100 % al inicio del curso.
- Buen desempeño de los actores educativos (**Directivos, Docentes y Administrativos**).
- Infraestructura suficiente y adecuada.
- Respuesta eficaz en gestión administrativa.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Requisitos de la organización.
- Requisitos propios del producto.

Cuando el Producto/Servicio no cumple con los requisitos antes mencionados, se identifica y controla para prevenir el uso no intencionado del Producto/Servicio.

Se establece un procedimiento documentado (**CECyTECH-SGC-P-05**), para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el Servicio/Producto no conforme.

Cuando es aplicable, el colegio trata el Servicio/Producto no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el alumno;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un Servicio/Producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un Servicio/Producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se mantienen registros (**véase 4.2.4**) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de Datos

El **CECyTECH** determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del alumno (**véase 8.2.1**),
- b) La conformidad con los requisitos del Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior (**véase 8.2.4**),
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los Certificado de Estudios de Nivel Medio Superior, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (**véase 8.2.4**), y
- d) Los proveedores (**véase 7.4**).

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 26 de 28

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

El CECyTECH mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

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

Se define un procedimiento documentado (**CECyTECH-SGC-P-04**), para definir los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (**incluyendo las quejas de los alumnos**),
- Determinar las causas de las no conformidades,
- Evaluarla necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas (**véase 4.2.4**), y
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

El CECyTECH 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.

Se establece un procedimiento documentado (**CECyTECH-SGC-P-04**) para definir los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas (**véase 4.2.4**), y
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

9. Control de Cambios.

Fecha	Revisión actual	Descripción del cambio
Febrero 2010	0	Emisión Inicio.
Marzo 2010	1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 4.2.1 Se hace mención de todos los procesos documentados en el MGC. ✓ 1.2 Se realiza corrección en la exclusión de equipos de seguimiento. ✓ 7.6 Se describe la unidad de medida la aplicación periódica de exámenes que nos proporciona información del

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 27 de 28

Fecha	Revisión actual	Descripción del cambio
Julio 2011	2	<p>aprovechamiento de los alumnos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4.2.1 Generalidades. se realizan correcciones en la tabla de contenidos del SGC como: de procesos de calidad a procedimientos de calidad y de proceso de laboratorio de cómputo a procedimiento de laboratorio de cómputo. ✓ 5.5.2. Se designa como Representante de la Dirección al C.P. Juan Paulo Ruiz Flores Director de Planeación.
18 de marzo de 2013	3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se agregó la sección 0. Introducción. ✓ 0 Introducción. Se agregaron los puntos: <ul style="list-style-type: none"> ○ 0.1.1 Misión. ○ 0.1.2 Visión. ○ 0.1.3 Valores. ○ 0.1.4 Principios. ○ 0.1.5 Comité de Calidad. ✓ Se añadió este punto 0.2 Enfoque basado en procesos. ✓ Se quitó el punto 1.3 Política de Calidad (Véase Cap. 5.3) y Desglose de los Objetivos de Calidad (Véase Anexo 1). ✓ Se quitó el punto 1.4 Interacción de Procesos (Véase Anexo 2) y Entradas y Salidas de Procesos (Véase Anexo 3). ✓ 0.1.6 Estructura Organizacional. Se agregó el Organigrama de la institución. ✓ Se agregó el punto 0.3 Relación con la norma ISO 9004:2009. ✓ Se agregó el punto 0.4 Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión. ✓ Se actualizó el punto 3. Términos y definiciones. ✓ 4.1 Requisitos Generales f), se actualizó el nombre del procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas ✓ 4.2.1 Generalidades b), actualización de clave del manual de calidad. ✓ 4.2.1 Generalidades c), se actualizó la tabla añadiendo el procedimiento de Elaboración de Documentos, y el de Revisión por la Alta Dirección. ✓ Se actualizó el punto 4.2.3 Control de los Documentos. Se agregó la Lista Maestra de Documentos (CECyTECH-SGC-F-04) y la Lista Maestra de Documentos Externos (CECyTECH-SGC-F-24) ✓ Se actualizó el punto 4.2.4 Control de los Registros. Se agregó la Lista Maestra de Control de Registros (CECyTECH-SGC-F-03). ✓ 5.3 Se actualizó la Política de calidad apegada a los propósitos actuales de mejora continua, compromisos y requisitos del personal docente, administrativo y directivo del colegio. ✓ 5.4.1 Se actualizaron los Objetivos de calidad apegándolos a la Política de calidad obteniendo así que sean medibles y coherentes. ✓ Se actualizó el cuadro de firmas ya que se tienen nuevas autoridades (Director General). ✓ 5.5.2 Representante de la Dirección se modificó este punto dejando indicado que el Director de Planeación y Evaluación será el que funja como Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad del CECyTECH. ✓ Se actualizó la información del punto 5.5.3 Comunicación Interna.

MANUAL DE CALIDAD		
Revisión: 04	CECyTECH-SGC-M-01	Página 28 de 28

Fecha	Revisión actual	Descripción del cambio
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5.6.1 Generalidades. Se añadió la referencia al procedimiento de Revisión por la Alta Dirección (CECyTECH-SGC-P-07). ✓ Se actualizó la lista de información de entrada para la Revisión por la Dirección, 5.6.2 Información de Entrada para la Revisión. ✓ Se actualizó el punto 6.4 Ambiente de Trabajo. ✓ 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio, e). Se especifica el seguimiento mediante indicadores. ✓ 7.5.2 Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio, c). Fue especificado el nombre del departamento de Certificación y Procesos. ✓ 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición. Se actualizó este punto. ✓ 8.2.2 Auditoría Interna. Se actualizó el código del procedimiento para auditoría interna. ✓ 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos. Indicadores. ✓ 8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventivas. Se actualizó el código del procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. ✓ 9. Control de Cambios. Se suprimió la columna Revisión anterior. ✓ Se insertó el diagrama de interacción de los procesos, actualizando su distribución.
10 de noviembre del 2014	4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 0.1 Antecedentes Se actualizo información de los planteles con que cuenta actualmente el CECyTECH. ✓ 1.2 Aplicación. Se amplió el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del CECyTECH se incorpora el Plantel 19 Palenque. ✓ 4.1 Requisitos Generales. Se anexa Plantel 19 ✓ 7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio. Se anexa el Procedimiento del Plantel 19 Palenque. ✓ 0.1.5 Especialidades que se ofertan en el CECyTECH: Se cambia Laboratorista Clínico por Laboratorio Clínico y Turismo por Servicio de Hotelería.

Fecha de Emisión: 10/11/2014		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
C.P CAROLINA ALFARO ROSALES JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y PROCESOS	C.P. JUAN PAULO RUIZ FLORES DIRECTOR DE PLANEACIÓN y EVALUACIÓN	MTRA. OLGA LUZ ESPINOSA MORALES DIRECTORA GENERAL