
	Manual de la Calidad Capítulo 8	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 1 de 5

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Laura May Salazar RD de Calidad ITD's de Multisitios	Ing. Angel Rafael Quevedo Camacho Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados
Firma: 19 de Noviembre de 2010	Firma: 19 de Noviembre de 2010	Firma: 19 de Noviembre de 2010

Cambios de esta versión		
No. de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio


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

	Manual de la Calidad Capítulo 8	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 2 de 5

ÍNDICE CAPÍTULO 8

Capítulo	Tema	No. de Rev.	Página
8	Medición, Análisis y Mejora	3	3
8.1.	Generalidades	3	3
8.2	Seguimiento y Medición	3	3
8.2.1	Satisfacción del Alumno	3	3
8.2.2	Auditoría Interna	3	3
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	3	3
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio Educativo	3	4
8.3	Control del Producto No Conforme	3	4
8.4	Análisis de Datos	3	4
8.5	Mejora	3	5
8.5.1	Mejora Continua	3	5
8.5.2	Acciones Correctivas	3	5
8.5.3	Acciones Preventivas	3	5

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

	Manual de la Calidad Capítulo 8	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 3 de 5

8 Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

Los ITD planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del Proceso Educativo a través del Plan de Calidad del Proceso Educativo ANEXO 6 SNEST/D-CA-RC-006, la operación del procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (SNEST/D-AC-PO-003) y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector de Calidad ANEXO 5 SNEST/D-CA-RC-005.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del Procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad (SNEST-CA-PG-003) y mediante **resultados de** la Revisión por la Dirección.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

Los ITD's seleccionan las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad para la revisión por la dirección en cada ITD's y en la revisión por la dirección a nivel nacional las técnicas estadísticas serán de acuerdo a los formatos electrónicos para tal efecto.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Los Institutos Tecnológicos Descentralizados realizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del Alumno con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la operación de los Procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias (SNEST-CA-PO-001), Auditorías de Servicio (SNEST/D-CA-PO-002) y Evaluación Docente (SNEST-AC-PO-006).

8.2.2 Auditoría Interna

A intervalos planificados por el Comité Nacional de Innovación y Calidad, se llevarán a cabo las auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:


- a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 7.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Comité Nacional de Innovación y Calidad planifica sus auditorías integrándolas en el programa anual de trabajo del SGC, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el Procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad (SNEST-CA-PG-003) mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada, Los Institutos Tecnológicos Descentralizados pueden planificar mas auditorías internas con base a sus propias necesidades y/o por petición de su Director General.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Los ITD's dan seguimiento a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la operación de su Procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad (SNEST-CA-PG-003) y evalúa la eficacia de los mismos a través de la valoración de los indicadores establecidos en el Plan Rector de la Calidad en la Revisión por la Dirección. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se realizan Acciones

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

	Manual de la Calidad Capítulo 8	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 4 de 5

Correctivas según sea conveniente mediante la operación de los Procedimientos del SGC para Acciones Correctivas (SNEST-CA-PG-005) o Acciones Preventivas (SNEST-CA-PG-006).

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio Educativo

El seguimiento y la medición del Servicio Educativo, se realizan a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso (SNEST/D-AC-PO-003) y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del Alumno, así como en la Revisión por la Dirección.

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

8.3 Control del Producto No Conforme

Para fines operativos el Producto No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las especificaciones declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo de los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

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

Los ITD's, a efecto de prevenir un Producto No Conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad.
- b) En casos especiales, para la autorización bajo concesión del Producto No Conforme, se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Innovación y Calidad. Siendo el Director General del Instituto Tecnológico Descentralizado, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar un Producto No Conforme.
- c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control del Producto No Conforme (SNEST-CA-PG-004).

Se mantienen registros del Producto No Conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento.


8.4 Análisis de Datos

Los ITD's determinan, recopilan y analizan, los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto se lleva a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos durante las Revisiones por la Dirección.

Se incluye la información sobre:

- a. La satisfacción del Alumno, con el análisis de los resultados obtenidos del procedimiento del SGC para Auditorías de Servicio y de la aplicación de Encuestas de Servicio.
- b. La Conformidad de los requisitos de los productos, con la revisión del cumplimiento del Plan de Calidad en los Institutos Tecnológicos Descentralizados además con los Planes y Programas de Estudio y el Contrato con el Alumno.
- c. Las características y tendencias de los procesos, incluyendo oportunidades para acciones preventivas, en el Plan Rector de Calidad y en la Revisión por la Dirección.

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

	Manual de la Calidad Capítulo 8	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 5 de 5

- d. Los proveedores, integrada en el catálogo de proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

Los ITD's efectúan la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, las Acciones Correctiva, Acciones Preventivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Plan Rector de Calidad y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

8.5.2 Acciones Correctivas

Los ITD's toman acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

Se ha establecido en su Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas (SNEST-CA-PG-005) lo siguiente:

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

8.5.3 Acciones Preventivas

Los ITD's toman acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia.

Se ha establecido en el Procedimiento del SGC para realizar Acciones Preventivas (SNEST-CA-PG-006) lo siguiente:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de la no conformidad.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones preventivas realizadas
- e) Revisar las acciones preventivas realizadas.