



INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico de Cd. Juárez a partir del año 2004 determinó participar en la creación de un Sistema de Calidad, bajo un modelo multistatos con base en la creación de un Sistema de Calidad, los requisitos de la norma ISO 9001:2000, junto a un segundo grupo conformado por 24 planteles del SNEST coordinados por la DGEST.

La finalidad del sistema fue homogenizar los diferentes procesos y procedimientos propios de la labor educativa que se llevan a cabo en los Institutos Tecnológicos, buscando con ello otorgar al estudiante un Servicio Educativo de Calidad, al mismo tiempo el SGC se convierte en una herramienta de trabajo para el personal del ITCJ.

A partir del año 2009 se determina cambiar el Modelo Multistatos a un Modelo Individual, es decir, que a partir de septiembre del 2009 el Instituto Tecnológico de Cd. Juárez cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad propio.

¿QUE ES ISO?

Es una Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), su función es la de desarrollar, editar y mantener actualizadas las normas internacionales sobre todo tipo de sistemas, productos y servicios, con el propósito de facilitar intercambios comerciales entre los países, estableciendo un consenso universal de las características y especificaciones mínimas que deben cumplir los productos y servicios.

¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Es un sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. El ITCJ cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el cual tiene como propósito: "Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes".

OBJETIVOS DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS

- ACADÉMICO**
Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante.
- PLANEACIÓN**
Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
- VINCULACIÓN**
Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
- ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS**
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

CALIDAD
Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante.

CONCEPTOS BÁSICOS DEL SGC

Cliente = Estudiante; Persona que recibe el Servicio Educativo, inscrita en un Instituto Tecnológico.

Conformidad- Cumplimiento de un requisito.

Requisito- Necesidad o expectativa, establecida.

generalmente implícita u obligatoria.

No Conformidad- Incumplimiento de un requisito.

Producto No Conforme- Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

Corrección- Elimina la No Conformidad presentada.

Acción Correctiva- Previene la no recurrencia.

Acción Preventiva- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

POLITICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Cd. Juárez establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes, sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008 /MX – CC-9001-IMNC 2008.

ALCANCE

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el Proceso Educativo, que comprende desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional.

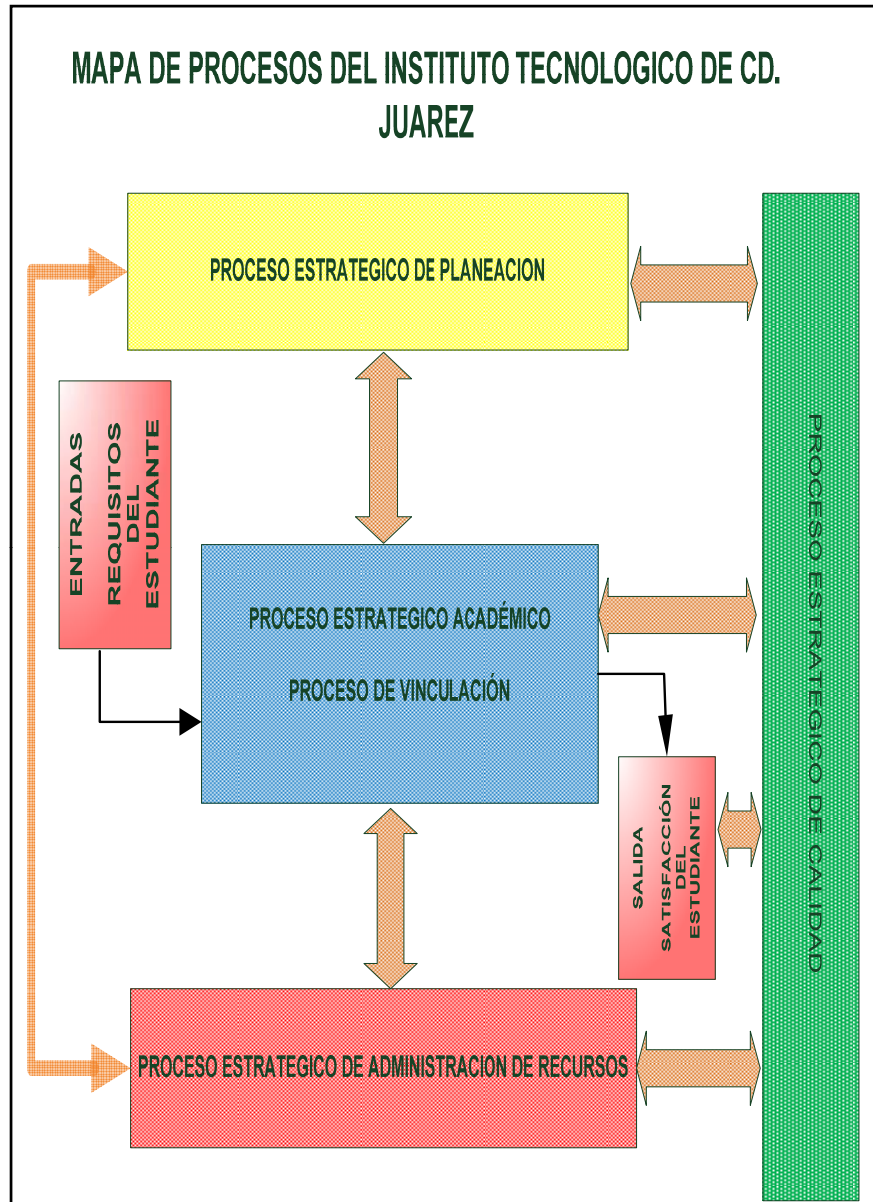
El proceso central del SGC es el PROCESO EDUCATIVO, mismo que es alimentado por cinco procesos estratégicos que integrados agregan valor.

REQUISITOS DE LA NORMA

- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (P. 4)**
- 4.1 Requisitos Generales
 - 4.2 Requisitos de la Documentación
- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (P. 5)**
- 5.1 Compromiso de la Dirección
 - 5.2 Enfoque al Cliente
 - 5.3 Política de Calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- GESTIÓN DE RECURSOS (P. 6)**
- 6.1 Provisión de los Recursos
 - 6.2 Recursos Humanos
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de Trabajo
- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (P. 7)**
- 7.1 Planificación de la realización del producto
 - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.3 Diseño y Desarrollo
 - 7.4 Compras
 - 7.5 Producción y prestación del Servicio
 - 7.6 Ctrl. Dispositivos de seguimiento y medición
- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (P. 8)**
- 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.3 Control de producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora

UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE IMPLEMENTA PARA:

1. Garantizar la calidad del aprendizaje significativo en el estudiante.
2. Estandarizar y controlar los procesos y procedimientos de operación.
3. Reconocimiento internacional de nuestros egresados.
4. Optimizar los recursos humanos, materiales y financieros de la Institución.
5. Tener un enfoque de mejora continua de procesos y servicios de la Organización.
6. Diseñar estrategias para la competitividad y permanencia en el mercado.
7. Permitir contar con indicadores (ya que es un enfoque basado en procesos).



FORMATO PARA REVISIÓN DE INDICADORES DEL PLAN RECTOR 2009						
PROCESO ESTRATEGICO	OBJETIVOS	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
			2009			
ACADÉMICO	GESTIONAR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA LA FORMACION PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE	EFICIENCIA DE EGRESO - (No. DE ESTUDIANTES QUE EGRESAN EN EL PERIODO REGLAMENTARIO (HASTA 12 SEMESTRES) HABIENDO CUBIERTO EL 100% DE LOS CREDITOS / No. DE ESTUDIANTES QUE INGRESAN A LA COHORTE) * 100 <small>Nota: No considerar los egresados después del periodo de los doce semestres. El valor a considerar para cada año será el promedio de sus indicadores que se calculan semestralmente.</small>	60	%	ANUAL	Subdirector Académico
		CONFORMIDAD CON EL APRENDIZAJE - (CRÉDITOS APROBADOS / CREDITOS ASIGNADOS) * 100	82	%	SEMESTRAL	Subdirector Académico
PLANEACIÓN	REALIZAR LA PLANEACION, PROGRAMACION, PRESUPUESTACION SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS ACCIONES PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	INDICE DE METAS ALCANZADAS PTA = (No. DE METAS DEL PTA ALCANZADAS ANUALMENTE / No. DE METAS DEL PTA PROGRAMADAS) * 100	85	%	ANUAL	Subdirector de Planeación y Vinculación
VINCULACIÓN	CONTRIBUIR A LA FORMACION INTEGRAL DEL ESTUDIANTE, A TRAVÉS DE SU VINCULACION CON EL SECTOR PRODUCTIVO Y LA SOCIEDAD, LA CULTURA Y EL DEPORTE	SERVICIO SOCIAL PRESTADO - (No. DE ALUMNOS PRESTANTES DE SERVICIO SOCIAL / No. TOTAL DE ALUMNOS QUE CUMPLEN CON EL 10% DE LOS CREDITOS APROBADOS Y QUE NO HAN REALIZADO SU SERVICIO SOCIAL) * 100	75	%	SEMESTRAL	Subdirector de Planeación y Vinculación
		VISITAS A EMPRESAS - (No. DE ESTUDIANTES QUE REALIZAN VISITAS A EMPRESAS / MATRICULA TOTAL) * 100		%	SEMESTRAL	Subdirector de Planeación y Vinculación
		PROGRAMA CULTURAL	1	PROGRAMA	ANUAL	Subdirector de Planeación y Vinculación
	PROGRAMA DEPORTIVO	1	PROGRAMA	ANUAL	Subdirector de Planeación y Vinculación	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	DETERMINAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO - (No. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS / No. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS) * 100	90	%	SEMESTRAL	Subdirector de Servicios Administrativos
		MANTENIMIENTO CORRECTIVO - (No. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS / No. DE MANTENIMIENTOS SOLICITADOS) * 100	80	%	SEMESTRAL	Subdirector de Servicios Administrativos
		PERSONAL DOCENTE CAPACITADO - (Número de personas con plaza docente capacitado con al menos 20 horas / Número total de personal con plaza docente en el Instituto) * 100	60	%	ANUAL	Subdirector Académico
		PERSONAL DIRECTIVO Y DE APOYO Y ASISTENCIA A LA EDUCACION CAPACITADO - (Número de personal directivo y de apoyo y asistencia a la educación capacitado con al menos 20 horas / Número total de personal directivo y de apoyo y asistencia a la educación del Instituto) * 100	60	%	ANUAL	Subdirector de Servicios Administrativos
CALIDAD	GESTIONAR LA CALIDAD PARA LOGRAR SATISFACCION DEL ESTUDIANTE	Promedio Institucional de la evaluación al desempeño docente	85	%	SEMESTRAL	Subdirector Académico
		Calificación por área en Auditorías de Servicio	3.5	Valor Absoluto	SEMESTRAL	Subdirectores
		Quejas y/o Sugerencias atendidas en tiempo y forma / quejas y/o sugerencias recibidas) * 100	80	%	SEMESTRAL	RD
		INDICADOR DE CUMPLIMIENTOS DEL PLAN RECTOR DE LA CALIDAD - (Número total de indicadores cumplidos / Número total de indicadores del plan rector) * 100	75	%	SEMESTRAL	RD