



Manual de Calidad

CONTROL DE EMISIÓN	
	Fecha:
Revisó: Nadia Elizabeth Gómez Carlin Coordinadora de Calidad	27/01/2017
Autorizó: José Manuel Jurado Parres Director de la Escuela Preparatoria No.	27/01/2017

CONTROL DE CAMBIOS			
Rev	Fecha	Sección (es) afectada (s)	Descripción
0	31/07/2009	Todas	Emisión inicial del documento.
1	06/10/2009	5.6.1	Se modificó la redacción del punto 5.6.1. se integró que las revisiones serán dos veces al año.
2	15/12/2009	5.3	Revisiones por la dirección son dos veces al año.
		4.1	En Procesos externos, d) y en Control Proceso. b) y f)
		4.2.2	a) Exclusión del 7.3 y 7.5.2
		5.4.1	Modificación Obj.2 será el 90% y Obj. 3 cambios al A),C),E)y L)
		3.2,4.2.3, 5.5.1 y 2, 5.5.3, 5.6.3, 6.1,6.3,7.6,8.2.4	Se modificó la palabra Comité de Calidad por la de "Junta de Gobierno"
3	30/09/2010	4.1,6.1,6.3,6.4,7.1.7.2,7.3,7.4,8.2.2, 8.2.4,8.5.2,8.5.3	Se modificó la palabra "Proceso" por la de Sub-proceso.
		4.2.3 y 4.2.4	El nombre del mapa de Control de Documento y Control de Registros, se modificó por "Control de Documentos y Registros"
		5.4.1	Se modificó el Objetivo de Calidad 1 del 100% al 90%) y el Objetivo 3 Se modificaron los sub-procesos del (A al K) Rev. 3
		7.2.1	Se realizarán encuestas mensuales y semestrales
4	02/09/2011	1.2, 1.3, 1.5. 5.4.1, Esquema General de Interrelación de Procesos del SGC	Modificaciones de acuerdo a revisión Gerencial de agosto 2011, y actualización del esquema. Adición en anexos del modelo de SGC, actualización esquema de interrelación y requisitos de los procesos clave.



Manual de Calidad

5	04/07/2012	1.3, 1.4, 4.2.1 f), 5.4.1	Se modificó la Visión a Rev. 3 y nuevos valores, Lista central de documentos que conserva el Encargado de documentos y registros no el Coordinador de calidad, modificación de Objetivos de Calidad 1 y 3 del 90% al 85%)
6	28/09/2012	1.2, 1.3, 1.4, 5.4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.5.1, 5.6.2, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2.1, 7.4.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.3, 8.4 y 8.5.3	Misión, Visión, Valores, Objetivos de calidad, precisiones de nombres y correcciones de forma.
7	13/02/2013	1.4 y 5.4.1	Valores, se agregó valor libertad y Objetivos se eliminó objetivo 2 Rev. 7
8	21/06/2013	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.1, 8.2.2, 8.2.4	Antecedente, misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, responsabilidad y autoridad, auditoría interna, seguimiento y medición del producto, control de PNC y acción correctiva.
9	20/09/2013	Misión, Visión, Valores, Política de Calidad, Objetivos de Calidad	Como resultado de la Revisión Gerencial
10	14/03/2014	Se solicita incluir el laicismo y la legalidad como valores.	Como resultado de la Revisión Gerencial
11	10/07/2015	4.2.2, 7.6	Se modificó la redacción en el Punto 4.2.2 inciso a) y la redacción en el punto 7.6 del Manual.
12	15/12/2015	1.2, 1.3, 1.4, 4.1, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2 y 8.5.2	Se modificó completamente el punto 1.2, 1.3 y 1.4, así como puntos específicos en torno a la redacción de los otros puntos mencionados.
13	11/02/2016	Objetivos de calidad y Políticas de calidad	Se actualizo a la revisión actual.
14	07/09/2016	Visión, Valores y Política de Calidad	Se actualizan como resultado de la Revisión Gerencial.
15	17/01/2017	2.2	Se modificó la redacción del punto 2.2 Alcance, eliminando el punto 7.5.2 e integrando el 7.6 "Control de los equipos de seguimiento y medición" del presente Manual.
16	27/01/2017	Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad	Como resultado de la Revisión Gerencial



Manual de Calidad

ÍNDICE

Se solicita incluir el laicismo y la legalidad como valores.	2
4.2.2.7.6	2
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Antecedentes de la Escuela Preparatoria No. 5.....	6
1.2. Misión	6
1.1. Visión.....	6
1.2. Valores	7
2. PRESENTACIÓN.....	9
2.1 Propósito.....	9
2.2 Alcance.....	9
2.3 Referencias normativas	10
2.4 Norma aplicable.....	10
2.5 Definiciones	10
3 CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD.....	10
3.1 Distribución del manual.....	10
3.2 Revisión y actualización del manual.....	10
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	11
4.1 Requisitos generales.....	11
4.2 Requisitos de la documentación.....	12
4.2.1 Generalidades	12
4.2.2 Manual de la calidad.....	13
4.2.3 Control de la Información Documentada.....	13
4.2.4 Control de los registros	14
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	14
5.1 Compromiso de la dirección	14
5.2 Enfoque al cliente	15
5.3 Política de la calidad	15



Manual de Calidad

5.4	Planificación del SGC.....	16
5.4.1	Objetivos de la calidad	16
5.4.2	Planificación del SGC.....	17
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	17
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.....	17
5.5.2	Coordinador de Calidad.....	18
5.5.3	Comunicación interna	18
5.6	Revisión por la dirección	19
5.6.1	Generalidades	19
5.6.2	Información de entrada para la revisión.....	20
5.6.3	Resultados de la revisión.....	20
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	21
6.1	Provisión de los recursos	21
6.2	Recursos humanos	21
6.2.1	Generalidades	21
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia.....	21
6.3	Infraestructura.....	22
6.4	Medio Ambiente.....	22
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	23
7.1	Planificación de la realización del producto	23
7.2	Procesos relacionados con el cliente	23
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	23
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	24
7.2.3	Comunicación con el cliente	24
7.3	Diseño y desarrollo	25
7.4	Compras.....	25
7.4.1	Sub-Proceso de Compras	25
7.4.2	Información de las compras.....	26



Manual de Calidad

7.4.3	Verificación de los productos comprados.....	26
7.5	Producción y prestación del servicio	26
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	26
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	27
7.5.3	Identificación y trazabilidad	28
7.5.4	Propiedad del cliente.....	28
7.5.5	Preservación del producto.....	28
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	28
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	29
8.1	Generalidades	29
8.2	Seguimiento y medición	29
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	29
8.2.2	Auditoría interna.....	30
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	31
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	31
8.3	Control del producto no conforme	31
8.4	Análisis de datos	32
8.5	Mejora	33
8.5.1	Mejora continua.....	33
8.5.2	Acción correctiva.....	33
8.5.3	Acción preventiva	34
9	ANEXOS	35
9.1	MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA PREPARATORIA No. 5.....	35
	35



Manual de Calidad

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la Escuela Preparatoria No. 5

La Escuela Preparatoria No. 5 (EP5) es una institución educativa del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. Fundada en 1974, a lo largo de este tiempo se ha consolidado con liderazgo y prestigio académico a través de los años en diversos ámbitos.

El objetivo de la institución es el modernizar y adecuar los ambientes de aprendizaje existentes en la Escuela Preparatoria No.5 y convertirlos en espacios vivos atractivos, frecuentados por los alumnos puestos a su disposición para apoyar su formación integral, en las siguientes dimensiones: ético, científico y humano.

Para la Escuela Preparatoria No.5 resulta fundamental demostrar su capacidad para proporcionar productos (documentos oficiales) y servicios (proceso educativo) de alta calidad, que permitan lograr la satisfacción de sus usuarios, mediante la implantación eficaz del SGC, la mejora continua de los procesos y el aseguramiento de la conformidad con los requerimientos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

1.2 Misión

Somos una Preparatoria del Sistema de Educación Media Superior que trabaja bajo un enfoque humanista y de mejora continua, dedicada al aprendizaje para fomentar en los estudiantes las competencias del saber ser, hacer, aprender y convivir para su desarrollo integral; a través de la investigación, difusión, extensión, vinculación e internacionalización que se distingue por su calidad y pertinencia. (Rev. 6)

1.3 Visión

En la preparatoria No.5 somos una comunidad universitaria humanista, que participa en convenios internacionales cuyas directrices son; movilidad, flexibilidad y excelencia; nos enfocamos en la atención de los estudiantes al centrar procesos de aprendizaje con el apoyo de las tecnologías de la información para el aprendizaje y comunicación atendiendo estándares del Plan de Desarrollo del Sistema de Educación Media Superior (PDSEMS) de la Universidad de Guadalajara, y de los de Calidad Nacional del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) e internacional ISO. (Rev. 9)



Manual de Calidad

1.4 Valores

❖ **Equidad**

Es la aplicación de los derechos y obligaciones de las personas, de un modo que se considera justo y equitativo, independientemente del grupo o la clase social a la que pertenezca cada persona.

❖ **Integridad**

La capacidad o facultad en el individuo de actuar, pensar, sentir, en definitiva ser lo más congruente posible. La transparencia y claridad en los dichos y hechos de la comunidad escolar.

La integridad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia, honestidad y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

❖ **Laicidad**

Igualdad de trato de todos los ciudadanos y ciudadanas independientemente del credo religioso, considerándolos como ciudadanos libres.

❖ **Lealtad**

Compromiso de los miembros de la comunidad de la Escuela Preparatoria No. 5, ante circunstancias cambiantes, a los requerimientos, normas y reglamentos, con plena conciencia y confianza en la institución.

Lealtad es fidelidad al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos, en los buenos y en los malos momentos.

❖ **Legalidad**

Autorregulación individual y regulación social por parte de la Comunidad de la Preparatoria No. 5 para tener armonía entre el respeto a la ley, las convicciones morales y tradicionales y convicciones culturales.

❖ **Libertad**

Libertad es la capacidad que posee el ser humano de poder obrar según su propia voluntad, a lo largo de su vida; por lo que es responsable de sus actos.



Manual de Calidad

❖ **Justicia**

Es el principio moral de cada persona que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde o pertenece.

La Justicia como valor busca el bien propio y de la sociedad.

❖ **Paz**

Es la sana convivencia entre los seres humanos que tienen la capacidad de manejar sus diferencias y superarlas mediante el diálogo y la negociación pacífica, atiende al buen entendimiento y el respeto de las creencias, intereses, normas, rituales y modos de comportamiento diversos que son elementos dentro de un grupo social.

❖ **Respeto**

Convicción de la comunidad universitaria para aceptar, acatar normas, políticas y acuerdos institucionales que regulen las relaciones humanas y laborales de la escuela.

Nos ayuda a poner límites para que las cosas no se salgan de su cauce. Nos enseña a darle a cada cosa su peso, a cada actividad su jerarquía, nos muestra qué es urgente y qué no lo es.

Es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a las demás y a mi entorno. Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad.

❖ **Responsabilidad**

Convicción del personal de la comunidad de la escuela por el cumplimiento de sus deberes profesionales y de servicio en la institución, integrando el respeto, la perseverancia, la confianza y el compromiso.

Es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos.

❖ **Solidaridad**

El valor de la solidaridad se manifiesta en reconocer en el bien común, el sentido de una vida exitosa para todos.

Un valor que nos ayuda a ser una mejor sociedad y que no solamente debe vivirse en casos de desastre y emergencia, la Solidaridad es una característica de la sociabilidad que inclina al hombre a sentirse unido a sus semejantes y a la cooperación con ellos



Manual de Calidad

❖ Tolerancia

Es la capacidad de comprendernos y aceptarnos, valor trascendente entre los miembros de nuestra comunidad, implicando un ambiente de paz.

Significa aceptar al otro como igual, a pesar de sus diferencias, y viendo en ellas algo positivo para crecer y enriquecerse.

2. PRESENTACIÓN

2.1 Propósito

Establecer y describir las directrices generales que permitan la documentación y operación eficaz de un SGC apropiado a las características de la Escuela Preparatoria No.5.

2.2 Alcance

El SGC implantado según la norma adoptada: ISO 9001:2008, tiene como alcance las actividades académico - administrativas del ingreso, trayectoria y egreso del estudiante en la Escuela Preparatoria No.5

El alcance de este SGC no incluye a los procesos de:

- a) Enseñanza – aprendizaje en el aula.
- b) Planes de estudio del Bachillerato General y el del Bachillerato General por Competencias.

El alcance del SGC implantado excluye el apartado 7.3 “Diseño y Desarrollo”. La justificación de esta exclusión se encuentra descrita en el punto 7.3, así como 7.6. “Control de los equipos de seguimiento y medición” del presente Manual.



Manual de Calidad

2.3 Referencias normativas

La Escuela Preparatoria No.5 ha desarrollado e implantado un SGC para cumplir con los requisitos de los usuarios y como guía de todas las actividades de la organización y se fundamenta en los estándares internacionales:

ISO-9000: 2005 / Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

ISO / TR -10013: 2001 / NMX-CC-10013-IMNC-2002. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.

ISO-19011: 2011/ NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2011. Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

2.4 Norma aplicable

ISO-9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

2.5 Definiciones

Para fines del sistema de gestión de calidad implantado en la Escuela Preparatoria No.5 las definiciones son las incluidas en la norma:

ISO-9000:2005 / Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

3 CONTROL DEL MANUAL DE LA CALIDAD

3.1 Distribución del manual

Se encuentra disponible en la plataforma del SGC en la página Web de la Escuela Preparatoria No. 5, para consulta de la comunidad universitaria.

En el área de Calidad se resguardará una copia impresa para consulta de dicho manual.

3.2 Revisión y actualización del manual

La revisión, actualización y aprobación del presente manual de calidad es responsabilidad del Coordinador de Calidad y de la Junta de Gobierno de la Escuela Preparatoria No.5.



Manual de Calidad

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

La Junta de Gobierno del SGC funciona como Comité de Calidad del SGC y está integrado por el Director, Secretario, Oficial Mayor, Coordinador Académico, Coordinador de Calidad, Coordinador de Tutorías de Orientación y Disciplina, se comprometen a establecer, documentar, implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad: SGC, y a mejorar continuamente su eficacia, de conformidad con los requisitos de la norma adoptada: ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Para implantar el SGC, el Comité de Calidad:

- a) Determina los procesos necesarios para el SGC, su secuencia, interacción y aplicación de éstos a través de la organización, de acuerdo con el esquema general de procesos mostrado en el anexo del presente manual.
- b) Establece los criterios y métodos para asegurar la operación y el control eficaces de los procesos, a través de lo descrito en los procedimientos documentados del SGC.
- c) Asegura la disponibilidad de información oportuna, necesaria y pertinente a los colaboradores de la Escuela Preparatoria No.5 para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos, como se describe en las secciones 6.1 y 5.5.3 respectivamente, del presente manual y en los procedimientos operativos del SGC.
- d) Coordina y participa en el seguimiento, la medición y cuando sea aplicable en el análisis de los procesos, así como en la implantación de las acciones necesarias para cumplir con los objetivos fijados y la mejora continua de éstos procesos, de acuerdo con lo descrito en la sección 8.2.3 y en el **Procedimiento de Acciones Correctivas** y en el **Procedimiento de Acciones Preventivas**.

Los procesos externos subcontratados que afectan la conformidad del producto y/o servicio son:

- a) Matrículas de estudio.
- b) Dictamen de Primer Ingreso
- c) Cambios de preparatoria
- d) Comprobaciones de gasto de recursos económicos.
- e) Movimientos administrativos a través del SIAU
- f) Impresión de Credenciales de prepa5



Manual de Calidad

El control sobre estos procesos se encuentra establecido en los siguientes Sub- procesos:

- a) Sub-Proceso: Primer Ingreso
- b) Sub-Proceso: Provisión de Recursos
- c) Sub-Proceso: Pago de Matrícula
- d) Sub-Proceso: Compras
- e) Sub-Proceso: Artículo 33 de la UDG
- f) Sub-Proceso: Credenciales para alumnos de Primer Ingreso

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC de la Escuela Preparatoria No.5 está soportada en:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad, que se encuentran descritos en las secciones 5.3 y 5.4.1 respectivamente.
- b) El presente manual de calidad.
- c) Procedimientos documentados y registros requeridos en la norma adoptada:
 - 1) Control de la Información Documentada (4.2.3);
 - 2) Control de los registros (4.2.4);
 - 3) Auditorías internas de calidad (8.2.2);
 - 4) Control del producto/ servicio no conforme (8.3);
 - 5) Acciones correctivas (8.5.2); y
 - 6) Acciones preventivas (8.5.3).
- d) Documentos necesarios en la Escuela Preparatoria No.5 para el aseguramiento de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos:
 - 1) Procedimientos operativos y de apoyo
 - 2) Instructivos
 - 3) Formatos
- e) Los registros para dar evidencia de la planificación, operación y control eficaces de los procesos del SGC de la Escuela Preparatoria No.5.
- f) Registros necesarios requeridos por la Escuela Preparatoria No.5.



Manual de Calidad

La documentación anterior está relacionada en la **Lista Central de Documentos**, que conserva el encargado de Documentos y Registros. Los documentos del SGC, contribuyen al aseguramiento del funcionamiento efectivo y el control de los procesos de la organización.

Los documentos del SGC, están diseñados en cuanto a su extensión y contenido, de acuerdo a las características de trabajo de la Escuela Preparatoria No.5 según las particularidades de los procesos de la institución y están conforme a las habilidades y conocimientos del personal de la organización.

4.2.2 Manual de la calidad

El Coordinador de Calidad de la Escuela Preparatoria No.5 es la persona responsable de establecer y mantener actualizado el presente manual de calidad, que incluye:

- a) El alcance del SGC descrito en la sección 2.2, así como los detalles y la justificación de la exclusión del apartado 7.3. y 7.6
- b) La referencia a los procedimientos del SGC, según lo establecido en el punto 4.2.1 inciso c y cuando corresponda.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, de acuerdo con el esquema general de los procesos que se muestra anexo al presente manual.

4.2.3 Control de la Información Documentada.

El proceso de control de los documentos requeridos por el SGC, se describe en el **Procedimiento Control de la Información Documentada.**, que contempla lo conducente para:

- a) Aprobar los documentos, después de verificar su adecuación antes de su emisión, y revisar, actualizar en su caso, y aprobar nuevamente los documentos. La revisión y actualización de los documentos es responsabilidad del personal asignado para la elaboración de los mismos y del Jefe inmediato en su caso. La aprobación es efectuada por el Coordinador de área o Responsable de Documentos y Registros con base al "Instructivo para Elaborar Documentos" según corresponda.
- b) Identificar las revisiones vigentes de los documentos, a través de la **Lista Central de Documentos**.
- c) Distribuir los documentos vigentes por medio de la Plataforma del SGC y autorizados por las personas involucradas, en los lugares que corresponda. Esta labor es efectuada por el responsable de Control de Documentos.



Manual de Calidad

- d) Asegurar que los documentos permanecen legibles, claramente identificables, protegidos, y accesibles, a través de su título, número de revisión, y archivados en carpetas electrónicas.
- e) Asegurar que los documentos de origen externo vigentes relacionados con la planificación y la operación del SGC de la Escuela Preparatoria No. 5, estén debidamente identificados y que se controla su distribución. Estos documentos están incluidos en la **Lista Central de Documentos Externos** y son resguardados por el responsable según corresponda.
- f) Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos, cuyos originales (impresos o en medio electrónico) que se determine mantener sean identificados como obsoletos. Los registros no están sujetos al control de revisiones, pero sí los formatos de dichos registros, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para Elaborar Documentos del SGC.

4.2.4 Control de los registros

El personal responsable de los procesos establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC. Para ello, se ha establecido el **Procedimiento Control de la Información Documentada**, que contempla la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, así como el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros utilizados en la Escuela Preparatoria No. 5, permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. La relación de los registros se encuentra en la **Lista Central de Registros**.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

El compromiso de la dirección y el Coordinador de Calidad del SGC de la Escuela Preparatoria No.5 para el desarrollo e implementación del SGC, y la mejora continua de su eficacia, está fundamentado en:

- a) La comunicación al personal acerca de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requerimientos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio proporcionado, a través de: I) la difusión y comprensión de la política de calidad en conjunto con los objetivos para la calidad, según lo descrito en las secciones 5.3 y 5.4.1 respectivamente; y II) la disponibilidad para el conocimiento y comprensión del presente manual de la calidad, según lo mencionado en la sección 3.1 de este documento.
- b) El establecimiento de la política de calidad, descrita en el punto 5.3 del presente manual.



Manual de Calidad

- c) El aseguramiento de la determinación de los objetivos de calidad de la organización, descritos en la sección 5.4.1.
- d) Las revisiones del SGC que efectúa la Junta de Gobierno del SGC, por lo menos dos veces al año conforme lo establecido en el apartado 5.6 del presente manual.
- e) El aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios, según lo descrito en la sección 6.1 del presente manual.

5.2 Enfoque al cliente

La Junta de Gobierno se asegura de que los requisitos de los usuarios de la Escuela Preparatoria No.5, se determinan y se cumplen para lograr la satisfacción de los clientes, según lo establecido en la sección 7.2.1 del presente manual de la calidad.

5.3 Política de la calidad

La Junta de Gobierno del SGC de la Escuela Preparatoria No.5 ha establecido la siguiente política de calidad:

“Atender las necesidades de los alumnos durante su ingreso, trayectoria y egreso, para el desarrollo de las competencias disciplinares y extendidas comprometidas en el Marco Curricular Común del SNB a través de una estructura enfocada a la mejora continua.” (Rev. 6)

La política de la calidad está directamente relacionada con la misión de la Escuela Preparatoria No.5 (ver punto 1.2), al incluir el compromiso de la organización en la satisfacción del cliente como prioridad.

La política de calidad proporciona el marco de referencia, para establecer y revisar los objetivos para la calidad, señalados en la sección 5.4.1. El cumplimiento de los objetivos establecidos, representa a su vez el cumplimiento de la política de calidad. En caso de modificarse esta última, La Junta de Gobierno deberá revisar y si es necesario, replantear los objetivos para la calidad.

Con el fin de que la política de calidad sea entendida, implantada y mantenida, La Junta de Gobierno la revisa y en su caso actualiza, por lo menos dos veces al año. La Junta de Gobierno será la encargada de establecer los medios de información de la política y los objetivos de calidad, que alcance a toda la organización a través del área de difusión y comunicación de la Escuela Preparatoria No. 5.



Manual de Calidad

5.4 Planificación del SGC

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Junta de Gobierno de la Escuela Preparatoria No.5 establece los objetivos para la calidad, revisa periódicamente su cumplimiento y su redefinición en caso necesario. Los objetivos de la calidad son los siguientes:

1. Determinar la satisfacción de los usuarios a través de los requerimientos académico – administrativos de los estudiantes, mínimo en un 90% de los proceso de ingreso, trayectoria y egreso.
2. Garantizar que los procesos de seguimiento y prestación de los servicios en el ingreso, trayectoria y egreso estén enfocados al menos en un 90%. (Rev.12)

Los objetivos para la calidad se derivan de la política de calidad y están definidos para el personal de las funciones y niveles pertinentes de la Escuela Preparatoria No.5. La medición y seguimiento de tales objetivos se efectúa conforme lo establecido por la Junta de Gobierno y de acuerdo a los requerimientos normativos.



Manual de Calidad

5.4.2 Planificación del SGC

La Junta de Gobierno de la Escuela Preparatoria No.5 tiene entre sus funciones, asegurarse de que la planificación del SGC se realiza con la finalidad de cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1, así como lograr los objetivos de la calidad establecidos.

La planificación asegura que los cambios del SGC son llevados a cabo de manera controlada y que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad.

Los resultados de las planificaciones son documentados en minutas de reuniones de trabajo, que conserva el Coordinador de Calidad por lo menos durante 1 año.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad y autoridad, cuando corresponda, de cada una de las personas que colaboran en la Escuela Preparatoria No.5 está definida en el Manual de Organización, las cuales son comunicadas por los Coordinadores de área al personal bajo su cargo.

Las funciones básicas, autoridades, responsabilidades y actividades y la interrelación del personal que administra, realiza y verifica el trabajo, están contempladas en el Manual de Organización.

La Junta de Gobierno(comité de calidad) de la Escuela Preparatoria No.5 representa la máxima autoridad en el establecimiento, implantación, seguimiento, mantenimiento y mejora continua del SGC. Las funciones, autoridades y responsabilidades de La Junta de Gobierno, en forma resumida, son las siguientes:

- a) Establecer y aprobar la política de calidad y los objetivos de la calidad.
- b) Establecer, aprobar y mantener actualizado el presente manual, así como asegurar el correcto cumplimiento del mismo y de cuantos procedimientos le sean aplicables.
- c) Revisar de manera formal y periódica el sistema de gestión de la calidad implantado y decidir el establecimiento de acciones de mejora.
- d) Participar en las reuniones de planeación y en la decisión de estrategias.
- e) Autorizar los recursos necesarios para la operación del SGC.



Manual de Calidad

- f) Coordinar y/o participar en la organización y aplicación de auditorías internas de calidad.
- g) Comprobar la corrección de los incumplimientos detectados en las auditorías internas y recomendar acciones de mejora.
- h) Dar seguimiento al establecimiento de las recomendaciones u observaciones de las auditorías internas y en su caso de las externas.
- i) Impulsar y desarrollar la promoción de los productos y/o servicios de la organización.
- j) Crear y mantener, una imagen de responsabilidad y capacidad técnica a la altura de las metas y objetivos de la institución.

5.5.2 Coordinador de Calidad

El Director de la Escuela Preparatoria No.5 ha designado al Coordinador de Calidad como su representante para el SGC, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene las responsabilidades y autoridades siguientes:

- a) Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- b) Informar a la Junta de Gobierno sobre el desempeño del SGC, incluyendo las necesidades para la mejora.
- c) Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del Coordinador de Calidad, incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGC.

5.5.3 Comunicación interna

La Junta de Gobierno se reúne por lo menos mensualmente con el fin de dar seguimiento a los proyectos de trabajo y a los acuerdos emanados de la planeación anual. Las Autoridades y/o Coordinadores de área mantienen comunicación con el personal de la organización, y presentan la información pertinente y relevante recabada con el personal, en las reuniones de la Junta de Gobierno. Un dato de entrada importante de las reuniones es el análisis del grado de mantenimiento del SGC y la toma de decisiones en cuanto a su mejora continua.



Manual de Calidad

Los miembros de la Junta de Gobierno aseguran en sus reuniones, que la comunicación se lleve a cabo considerando la eficacia del SGC, a través de la actualización de la página Web de la Preparatoria No. 5, las vitrinas distribuidas en toda la escuela y directorios electrónicos de profesores, concejales y padres de familia y la red de comunicación social del SEMS. Los resultados de las reuniones por la Junta de Gobierno se documentan en minutas de reuniones de trabajo, que son conservadas por el Coordinador de Calidad, por lo menos durante un año.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

Dos veces al año como mínimo, la Junta de Gobierno de la Escuela Preparatoria No.5 planea la revisión del SGC, para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Los resultados de las revisiones por la dirección se documentan en minutas de reuniones de trabajo, que son conservadas por el Coordinador de Calidad por lo menos durante un año.



Manual de Calidad

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Las revisiones del Coordinador de Calidad, están fundamentadas en los siguientes puntos:

- a) Hallazgos de auditorías, según lo descrito en la sección 8.2.2 del presente manual y en el **Procedimiento de Auditorías Internas**.
- b) Información de los clientes sobre los productos y/o servicios proporcionados, obtenida mediante la aplicación de encuestas para determinar el grado de satisfacción de los clientes, de acuerdo con lo establecido en la sección 8.2.1 del presente documento.
- c) Información sobre el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio, a través de encuestas de evaluación de la satisfacción de los clientes.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas, según lo establecido en las secciones 8.5.2 y 8.5.3 y en el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**.
- e) Seguimiento de las acciones adoptadas en las revisiones anteriores de la Dirección.
- f) Cambios que podrían afectar al SGC, y
- g) Recomendaciones para la mejora.
- h) Necesidades de recursos para el funcionamiento y mantenimiento del SGC

5.6.3 Resultados de la revisión.

La revisión de la Junta de Gobierno y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- b) Mejorar los productos y/o servicios en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos para la operación eficaz del SGC y para aumentar la satisfacción de los usuarios.



Manual de Calidad

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los recursos

En las reuniones de la Junta de Gobierno se determinan los recursos necesarios para implantar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia y para incrementar la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de sus requisitos.

Las acciones contenidas en el Presupuesto Anual (P3E) de la Escuela Preparatoria No.5contemplan recursos asignados para el SGC, aprobados en el presupuesto general de la Universidad de Guadalajara. Es facultad del Director de la escuela, hacer las adecuaciones en las asignaciones necesarias para llevar a cabo las acciones que la Junta de Gobierno determine. El Director y el Secretario de la escuela serán los encargados de gestionar, ante la Secretaría de Finanzas de la Universidad de Guadalajara, la autorización de estos recursos.

Las actividades referidas al proceso de provisión de recursos están descritas en el Sub-**Proceso de Provisión de Recursos**.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio en el SGC, es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia que son necesarias para la realización de sus actividades. El Coordinador de Recursos Humanos mantiene los perfiles de puestos de acuerdo al Manual de Organización de la Escuela Preparatoria No. 5.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

El área de Recursos Humanos y los Responsables de Áreas tienen la facultad de:

- a) Determinar la competencia necesaria del personal a su cargo que ejecuta trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; para este fin se utilizan y descripciones de puesto enlistados en el Manual de Organización de la Escuela Preparatoria No.5.
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar capacitación o tomar otras acciones para cubrir la competencia necesaria;



Manual de Calidad

- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, para lo cual se utilizan las encuestas de satisfacción del usuario.
- d) Asegurar que el personal está consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, y

El Coordinador de Recursos Humanos es el responsable de conservar los expedientes del personal administrativo y operativo, con copias de la evidencia de su educación, formación, habilidades y experiencia.

Estos lineamientos se encuentran descritos con mayor detalle en el Manual de Organización.

6.3 Infraestructura

La Secretaria, provee y mantiene la infraestructura necesaria de la Escuela Preparatoria No.5, que se requiere para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios académico – administrativos, incluyendo:

- a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados;
- b) Equipo para los procesos como equipo de cómputo y software; y
- c) Servicios de apoyo: soporte técnico, comunicación y sistemas de información.

El mantenimiento de la infraestructura se menciona en el **Sub-proceso de Supervisión de Infraestructura de Espacios Físicos** así como en el de Mantenimientos y Soporte Técnico.

6.4 Medio Ambiente

La Escuela Preparatoria No.5 determina y administra las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, necesarias para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios académico-administrativos, a través de la adecuación de espacios físicos de acuerdo a las necesidades del servicio que presta, se atiende la iluminación, ventilación y limpieza de las áreas de trabajo con el fin de tener un ambiente adecuado para realizar las actividades laborales, lo que marca el sub- proceso de **Medio Ambiente**.



Manual de Calidad

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

La Dirección, Secretaría, Oficialía Mayor, Coordinación Académica, Coordinación de Calidad, Recursos Humanos, Orientación y Disciplina Universitaria, Orientación Educativa y Coordinación de computo e informática, llevan a cabo la planeación y el desarrollo de cada uno de los procesos requeridos para la realización de los servicios académico-administrativos de la Escuela Preparatoria No.5, como se describe en el **Manual de Organización** y procesos operativos del SGC. Así mismo, la planeación de los procesos se efectúa considerando los lineamientos del Plan de Trabajo Institucional del SEMS. La planeación de la realización de los servicios académico-administrativos son coherentes con los requisitos de los procesos de Documentación, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos y Medición, Análisis y Mejora.

Durante la planificación de la realización de los servicios académico – administrativos, la Dirección de la escuela así como la Junta de Gobierno, el Coordinador de Calidad y los Responsables de Áreas, determinan cuando es apropiado lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad, descritos en el punto 5.4.1 del presente manual y los requisitos para los servicios académico-administrativos según lo establecido en la sección 7.2.1.
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos, los servicios académico-administrativos según lo señalado en el sub-proceso **de Provisión de Recursos**.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, inspección, seguimiento y medición, específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, que se encuentran descritos en los procesos operativos de la institución.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de la realización de los servicios académico-administrativos y el producto resultante, cumplen con los requisitos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Escuela Preparatoria No.5 identifica:

- a) Los requerimientos del usuario, a través de encuestas de satisfacción que son aplicadas periódicamente de los principales sub-procesos del SGC.



Manual de Calidad

- b) Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la prestación del servicio, a través de los procedimientos operativos de la institución.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio, establecidos en la normatividad de la Universidad de Guadalajara: Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, Estatuto General de la Universidad de Guadalajara, Reglamento General de Ingreso de Alumnos a la Universidad de Guadalajara y Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos de la Universidad de Guadalajara.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la Escuela Preparatoria No.5, establecido en el Reglamento Interno de la institución, o en cualquier otro documento que establezca los requisitos acordados.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Universidad de Guadalajara, a través del SEMSes responsable de revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, antes de que la Escuela Preparatoria No.5, se comprometa con el usuario a proveerle productos y/o servicios, con el fin de asegurar que:

- a) Se han definido claramente los requisitos del producto y/o servicio solicitado;
- b) Se resuelvan las diferencias encontradas entre los planes de trabajo de la institución y los lineamientos del SEMS; y
- c) La Escuela Preparatoria No.5, tiene la capacidad para dar cumplimiento a los requisitos definidos.

En caso de que lleguen a cambiarse los requisitos del producto y/o servicio, los responsables de cada área que integran la Junta de Gobierno se aseguran de que la documentación respectiva sea actualizada, y que el personal correspondiente sea informado y esté consciente de los cambios en los requisitos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Los miembros de la Junta de Gobierno determinan e implementan disposiciones eficaces para establecer comunicación con los usuarios, en relación a:

- a) La información sobre los productos y/o servicios, estos se difunden a través de vitrinas del edificio, portal de internet de la escuela, impresos, la red de concejales estudiantiles, la red de padres de familia representantes de grupo y la red de tutores académicos, se transmiten por correo electrónico a la comunidad de la preparatoria No.5



Manual de Calidad

- b) Las consultas, atención personalizada, solicitudes, incluyendo las correcciones, modificaciones o actualizaciones de los servicios proporcionados por la institución; y
- c) La retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas, según lo descrito en los Sub- Procesos de **Control de Producto No Conforme y Acciones Correctivas** y la evaluación de la satisfacción del usuario, según lo descrito en la sección 8.2.1 del presente manual de calidad.

7.3 Diseño y desarrollo

El presente componente de la norma adoptada **no es aplicable** a la Escuela Preparatoria No.5, debido a que es una institución que se apega a los lineamientos y/o proyectos establecidos por la Universidad de Guadalajara, a través de la Coordinación General del Sistema de Educación Media Superior (SEMS), y que no realiza actividades de diseño y desarrollo de productos y/o servicios.

7.4 Compras

7.4.1 Sub-Proceso de Compras

La Escuela Preparatoria No.5 se asegura, a través del Secretario de que los productos y/o servicios adquiridos que tienen un impacto en la posterior realización del producto o sobre el producto final, cumplen con los requisitos de compra especificados.

Las compras de dichos productos y/o servicios, dependiendo del monto a comprar, son autorizadas por el Director por el Secretario según sea el caso, y son controlados por este último según lo descrito en el **Sub-proceso de Compras**.

El Secretario lleva a cabo la evaluación y selección de los proveedores, considerando la capacidad de éstos para proporcionar productos y/o servicios conforme los requisitos de la Escuela Preparatoria No.5. Los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores están establecidos en el **Sub-proceso de Compras**.

. Los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas, quedan establecidos en el registro: *Lista de Proveedores externos* que se mantienen en la Secretaría de la escuela.



Manual de Calidad

7.4.2 Información de las compras

Los documentos de compra describen el producto y/o servicio a adquirir, incluyendo cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos;
- b) Requisitos para la calificación del personal; y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La Secretaría se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicarlos al proveedor, mediante las especificaciones del producto y/o servicio, entregadas por el solicitante.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El Secretario y/o el solicitante del producto o serviciorealizan las actividades para la inspección de los productos adquiridos, con el fin de asegurar que dichos productos cumplen con los requisitos de compra especificados.

La Escuela Preparatoria No. 5, no requiere efectuar actividades de verificación en las instalaciones de algún proveedor.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La Escuela Preparatoria No.5 planea y efectúa bajo condiciones controladas los procesos de Ingreso, Egreso y Trayectoria a través de:

- a) Disponibilidad de información que describe las características de los productos y/o servicios proporcionados, a través de los procedimientos operativos y del portal de internet de la institución.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) El uso de equipo apropiado a las características de los productos y/o servicios que proporciona la Escuela Preparatoria No.5;
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, según lo establecido en la sección 7.6 del presente manual;



Manual de Calidad

- e) La implementación del seguimiento y de la medición, de acuerdo con lo descrito en los puntos 8.2.3 y 8.2.4 del presente manual; y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio, según lo establecido en los documentos operativos aplicables.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Escuela Preparatoria No. 5 determina la prestación del servicio, así como el seguimiento y la medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados.

En los documentos de los procesos del SGC se establecen los procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de forma coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando es necesario asegurar la validez de los resultados, La Junta de Gobierno:

- a) Se definen los criterios para la revisión y aprobación de los procesos mediante documentos y registros de uso que contienen la información correspondiente para la prestación de los servicios;
- b) Se determinan actividades y funciones para garantizar la adecuada prestación del servicio así como de la calificación del personal;
- c) Se tienen determinados los métodos y procedimientos para la prestación del servicio;
- d) Se mantienen registros documentados, controlados e identificables que permitan verificar la trazabilidad y proceso del producto o servicio de acuerdo a los criterios establecidos;
- e) Se mantienen resguardados los documentos para garantizar la adecuada prestación de servicio, cuando sea necesario pueden ser revalidados.

Asimismo, la Junta de Gobierno evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el servicio o producto no se realizó conforme con los requisitos, tomando las acciones apropiadas sobre cualquier producto afectado. Los resultados de la regulación y la verificación se establecen en los registros mencionados en los documentos operativos aplicables.



Manual de Calidad

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Escuela Preparatoria No.5 identifica el producto y/o servicio, a través de su proceso de realización, con el apoyo del personal asignado, quien verifica mediante los documentos relacionados, el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

La Escuela Preparatoria No.5 controla la identificación única de sus productos y/o servicios a través de los registros señalados en la **Lista Central de Documentos**.

Las disposiciones y los registros para la identificación del producto y/o servicio, se encuentran establecidos y referidos en los subprocesos procedimientos operativos correspondientes.

7.5.4 Propiedad del cliente

La Escuela Preparatoria No.5 establece lineamientos para el cuidado de la documentación oficial de los usuarios, misma que es archivada en sus expedientes y resguardada en el archivo de la institución hasta que egresan, dejando copia del certificado final para el archivo de la escuela. Este expediente es conservado de forma permanente.

En caso de que algún documento del estudiante se perdiera o sufriera algún daño, el responsable del área de archivo de la escuela, reportará a Oficialía Mayor del suceso, para proceder a su reposición inmediata si depende de la escuela. En el caso de que se dañaran o extraviaran las copias de documentos personales del usuario, tales como Certificado de Secundaria, acta de nacimiento, entre otros, el responsable del área de archivo solicitaría al usuario la reposición del documento faltante.

7.5.5 Preservación del producto

La Escuela Preparatoria No.5 preserva la conformidad de los documentos del usuario, a través de expedientes ordenados y clasificados, que son resguardados bajo condiciones apropiadas en el área de archivo de la institución. Los requisitos de la norma referidos a las actividades de manipulación, embalaje y almacenamiento, no son aplicables al servicio según el alcance del CGS de la institución.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

El presente componente de la norma **no es aplicable** al CGS de la Escuela Preparatoria No.5, debido a que los seguimientos de los procesos no se realizan mediante algún software por lo que no se realizan mediciones o calibraciones de ningún sistema, la realización de productos como credenciales y certificados se realizan por medio de proveedores externos mismos que calibran y determinan mantenimientos o actualizaciones a sus equipos.



Manual de Calidad

Debido a la naturaleza de la Institución y las actividades que se desprenden de esta dependencia no se utilizan equipos especiales para la prestación de servicios y no interviene ningún elemento que pueda dañarse por manipulación de equipos que deban ser calibrados.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Escuela Preparatoria No.5 lleva a cabo la planeación y la implementación de los procesos para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora, orientados a:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;
- b) Asegurar la conformidad del SGS implantado; y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC, de acuerdo con lo señalado en el punto 8.5 del presente documento.

Los responsables de área definen y utilizan métodos y técnicas estadísticas apropiadas a las particularidades de la Escuela Preparatoria No.5, para establecer, controlar y verificar la capacidad de sus procesos y las características de los productos y/o servicios proporcionados. A los indicadores de medición se les da seguimiento a través de las herramientas estadísticas apropiadas. Los resultados de los datos analizados para el seguimiento de los indicadores se obtienen a través de los registros señalados en los documentos del SGC.

El Coordinador de Calidad resume los datos estadísticos con el fin de servir de referencia para tomar decisiones de mejoramiento de los procesos de realización del producto y/o servicio.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Junta de Gobierno decide el método, la forma y oportunidad para evaluar la satisfacción de los clientes, según lo establecido en los procesos del SGC de la institución.

La información obtenida relativa a la percepción del cliente en relación con el cumplimiento de sus requisitos, es analizada y utilizada como indicador de medición del desempeño del SGC y como elemento para el establecimiento de acciones de mejora, en las reuniones de Junta de Gobierno y de Revisión Gerencial.



Manual de Calidad

8.2.2 Auditoría interna

Las auditorías internas de calidad son programadas por el Coordinador de Calidad, planeadas y ejecutadas por auditores internos, para determinar si el SGC: a) es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos especificados; y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías internas comprenden aquéllas efectuadas a los requisitos del SGC, de acuerdo con la metodología descrita en el **Sub-Proceso de Auditorías Internas** que incluye las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

El calendario de las auditorías a realizar es indicado en el **Programa Anual de Auditorías** del año en curso, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Las actividades de la planeación, los criterios de auditoría, alcance y ejecución de las auditorías internas, se efectúan con la ayuda del **Plan de Auditoría**, y los hallazgos de las auditorías son registrados en el **Informe de Auditoría**, todo lo anterior está especificado en el sub proceso referido.

Los auditores internos son capacitados y auditan funciones independientes de su propio trabajo, a fin de asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.

Los responsables de área: se aseguran de realizar las correcciones y que se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada de conformidad con los **sub procesos de Auditorías Internas y el Control de Producto No Conforme** para eliminar las no conformidades detectadas en las auditorías y sus causas, a través del **Procedimiento de Acciones Correctivas** y con el uso del tratamiento de **Acciones Correctivas**. Las auditorías incluyen la verificación de las no conformidades anteriores y el informe de sus resultados.



Manual de Calidad

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los responsables de área establecen métodos apropiados en los documentos operativos, para el seguimiento de los resultados de los procesos que forman parte del SGC, y cuando es aplicable su medición. A través de dicho seguimiento, la Escuela Preparatoria No.5 demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto y/o servicio, según lo descrito en los documentos aplicables.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Los responsables de áreas son responsables de medir y hacer un seguimiento de las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones establecidas en cada proceso operativo. La Junta de Gobierno da seguimiento al cumplimiento de esta actividad.

Asimismo, El Coordinador de Calidad conserva la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, indicando en los registros las personas que autorizan la liberación y/o salida de productos o servicios, según lo establecido en el **Sub-proceso de Acciones Correctivas**.

La liberación y/o salida de producto y la prestación del servicio se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, según lo descrito en el punto 7.1 y en los documentos operativos aplicables, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

El Responsable de Área se asegura de que el producto que no sea conforme con sus requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme, están definidas en la **Matriz de criterios de PNC** y en el **Sub-proceso de Control de Producto No Conforme**.

Cuando sea aplicable, la organización trata los productos y/o servicios no conformes según lo establecido en el **Sub-proceso de Control de Producto No Conforme**, mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;



Manual de Calidad

En el caso de productos:

- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión del Responsable de Área, cuando sea aplicable, por el cliente; y
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- d) Tomando acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, cuando se detecta una no conformidad por queja del usuario

El tratamiento del producto no conforme es registrado en el **Registro de quejas por Producto o Servicio No Conforme**, en el cual se describe la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

En caso de que identificar un incumplimiento, deberá documentarse un tratamiento de **Acciones Correctivas**, donde se establecerán las acciones correctivas a tomar, su seguimiento y la verificación de su eficacia (ver punto 8.5.2 del presente manual).

En caso de que no se hubiese eliminado la causa raíz del incumplimiento, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos conforme a los lineamientos establecidos en los documentos operativos aplicables.

8.4 Análisis de datos

El Coordinador de Calidad determina, recaba y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. El análisis incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente que sea pertinente, como las auditorías internas o las revisiones del SGC efectuadas por el Coordinador de Calidad.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) El grado de satisfacción de los clientes, a través de la obtención de información para conocer su percepción con respecto al producto y/o servicio proporcionado, según lo descrito en el punto 8.2.1 del presente manual; y lo establecido en el procedimiento de **Control de Producto No Conforme (por quejas de usuarios)**.
- b) La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, de acuerdo con los resultados de la implementación de auditorías internas y lo establecido en el procedimiento de **Acciones Correctivas**.



Manual de Calidad

- c) Las características y tendencias de los procesos y del producto y/o servicio, considerando las oportunidades para realizar acciones preventivas, según lo establecido en los procedimientos de **Auditorías Internas**, y **Acciones Preventivas**; y
- d) Los proveedores que tienen un impacto directo en el producto y/o servicio proporcionado, de acuerdo con la realización de evaluaciones a los proveedores de la organización. Ver sección 7.4.1 y **sub proceso de Compras y Subproceso de Evaluación de Proveedores**.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Escuela Preparatoria No.5 mejora continuamente la eficacia del SGC a través de:

- a) El cumplimiento de la política de calidad, descrita en la sección 5.3 del presente manual;
- b) El cumplimiento de los objetivos de calidad, señalados en la sección 5.4.1;
- c) Los hallazgos de las auditorías efectuadas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, según lo mencionado en las secciones 8.2.2, 8.4, 8.5.2 y 8.5.3, así como en los procedimientos correspondientes; y
- d) Las revisiones por la Dirección del SGC, de acuerdo con lo establecido en la sección 5.6.

8.5.2 Acción correctiva

El responsable de área implanta acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Esta sección del manual está basada en el **Sub-proceso de Acciones Correctivas/Preventivas**, que incluye los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades, incluyendo las quejas o reclamaciones de los clientes, según los resultados obtenidos en auditorías internas, revisiones o inspecciones internas, y/o mediante la información obtenida de la percepción de los clientes con respecto a los productos y/o servicios proporcionados;
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de definir acciones para asegurarse de que los incumplimientos no vuelvan a ocurrir;



Manual de Calidad

- d) Determinar y aplicar las acciones que se consideren necesarias para eliminar la causa de las no conformidades;
- e) Registrar los resultados de las acciones adoptadas, mediante el uso del tratamiento de **Acciones Correctivas**; y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

El responsable de área determina acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades potenciales para evitar que sucedan. Las acciones preventivas adoptadas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. El **Sub-proceso de Acciones Correctivas / Preventivas**, contempla los requisitos para:

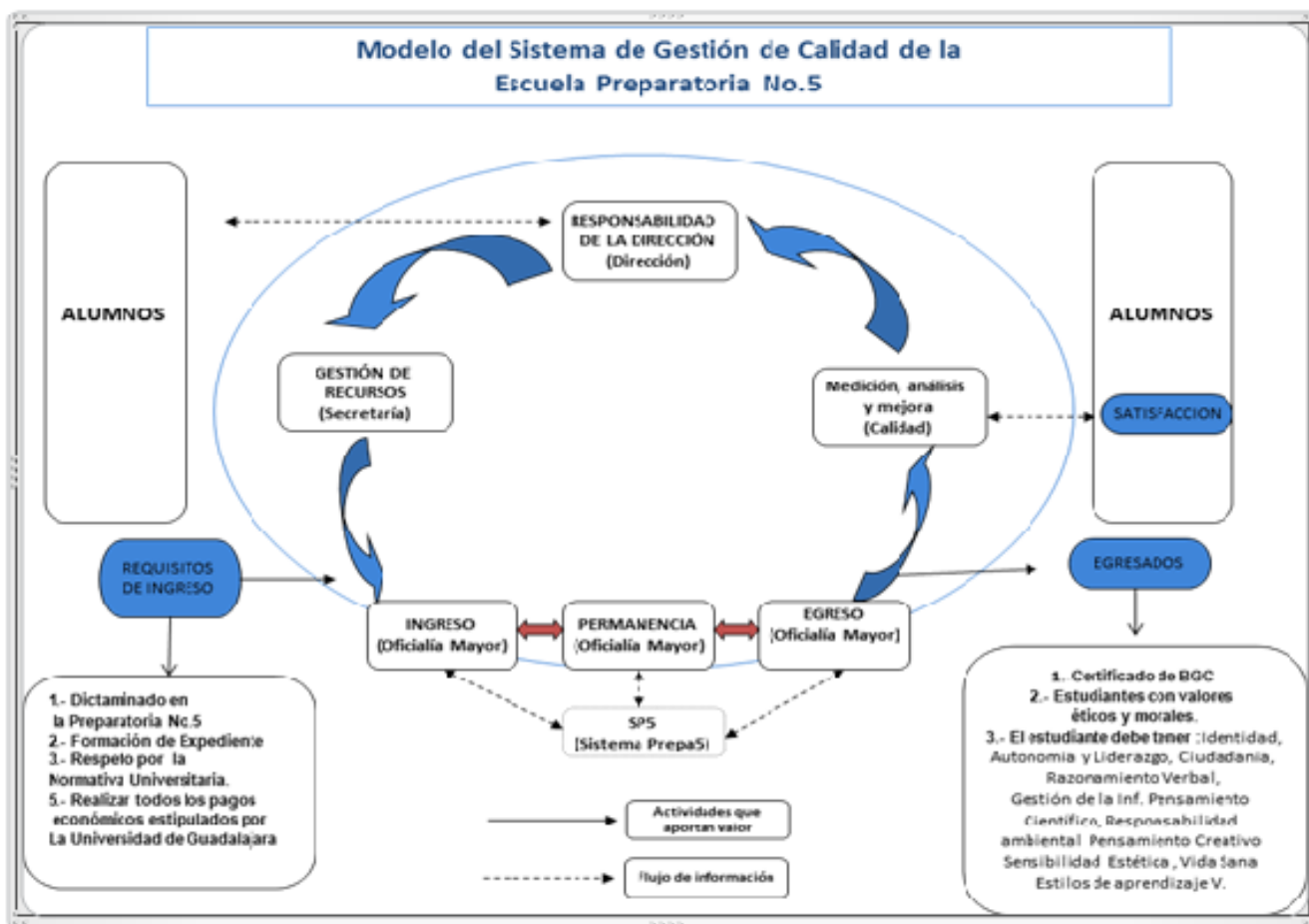
- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) Determinar e implementar las acciones preventivas necesarias;
- d) Registrar los resultados de las acciones preventivas tomadas, en el **Plan de Acción Preventiva**
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.



Manual de Calidad

9. ANEXOS

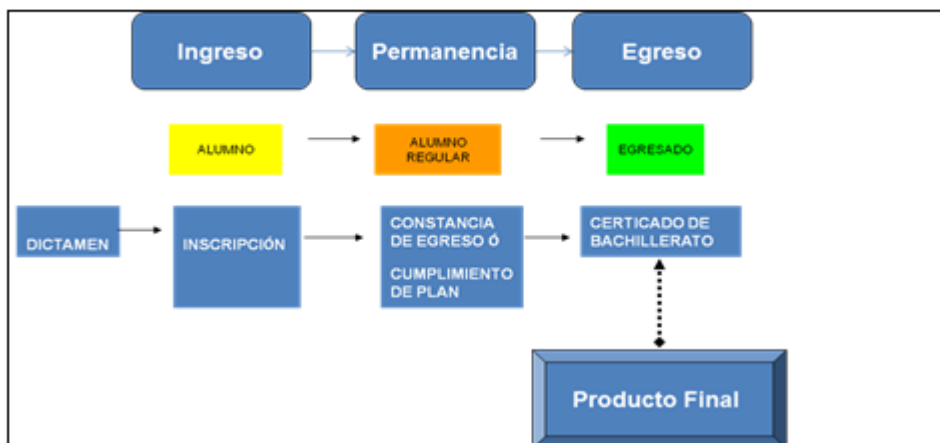
9.1 MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA PREPARATORIA No. 5





Manual de Calidad

9.2 ESQUEMA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS CLAVE DEL SGC



9.3 REQUISITOS DE LOS PROCESOS CLAVE

