


MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Calidad describe el **Sistema de Gestión de Calidad** implementado por el **Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA)** el cual ha sido estructurado conforme a los requerimientos de la **Norma ISO 9001** y muestra el compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos.

Este Manual es un reflejo del empeño y compromiso de todo el personal del ITLA en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y el **Mejoramiento Continuo** del Servicio Educativo ofrecido.

El Manual de Calidad es revisado y aprobado por el Rector y forma parte de los documentos controlados del **Sistema de Gestión de Calidad**. Copias controladas han sido emitidas a los Responsables de su implementación y mantenimiento.

Rector(a)


	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2


TABLA DE CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN. -	5
1.	Filosofía Institucional	5
a)	Misión	6
b)	Visión	6
c)	Valores	6
II.	ALCANCE Y EXCLUSIONES. -	7
III.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES. -	7
IV.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. -	9
4.1	Requisitos Generales	9
a.	Procesos Estratégicos	9
b.	Procesos Claves o Misionales	9
c.	Procesos de Soporte o Apoyo	9
d.	Procesos de Monitoreo, Análisis y Mejora	10
4.2	Requisitos de la documentación	11
4.2.1	Generalidades:	11
4.2.2	Manual de Calidad:	11
4.2.3	Control de los Documentos	12
4.2.4	Control de los Registros	12
V.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN. -	13
5.1	Compromiso de la Dirección	13
5.2	Enfoque al Cliente	13
5.3	Política de la Calidad	14
5.4	Planificación	15
5.4.1	Objetivos de la Calidad	15
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	15
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	16
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	16
5.5.2	Representante de la Dirección	18
5.5.3	Comunicación Interna	18
5.6	Revisión por la Dirección	19
5.6.1	Generalidades	19
5.6.2	Información para la Revisión	19
5.6.3	Resultados de la Revisión	20
VI.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS. -	20
6.1	Provisión de los recursos	20
6.2	Recursos Humanos	20
6.2.1	Generalidades	20
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	21
6.3	Infraestructura	22
6.4	Ambiente de Trabajo	22

VII.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO.-	23
7.1	Planificación de la Realización del Producto	23
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	24
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	24
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Cliente	25
7.2.3	Comunicación con el Cliente	25
7.3	Diseño y Desarrollo	26
7.4	Compras	27
7.4.1	Proceso de Compras	27
7.4.2	Información de las Compras	28
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados	28
7.5	Producción y Prestación del Servicio	28
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	28
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	29
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	29
7.5.4	Propiedad del Cliente	30
7.5.5	Preservación del Producto	30
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	30
VIII.	8.0 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.-	31
8.1	Generalidades	31
8.2	Seguimiento y Medición	31
8.2.1	Satisfacción del Cliente	31
8.2.2	Auditorías Internas	31
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	32
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	32
8.3	Control del Producto No Conforme	32
8.4	Análisis de Datos	32
8.5	Mejora	33
8.5.1	Mejora Continua	33
8.5.2 y 8.5.3	Acciones Correctivas y Preventivas	33
IX.	HISTORIAL DE CAMBIOS.-	34

ANEXOS

1. Mapa de Procesos ITLA
2. Caracterizaciones de Procesos
3. Estructura de Documentación
4. Organigrama ITLA (DC - RE - 02)
5. Objetivos de Calidad (DC - RE - 03)

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

I. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.-

El ITLA establecido en agosto 13 del año 2000, es una institución de educación técnica concebida con el propósito de formar los recursos humanos necesarios en las áreas de alta tecnología que permitan desarrollar la industria nacional, fomentar la inversión extranjera y la exportación de productos y servicios tecnológicos, esto bajo un modelo de Technical College. Sus áreas de especialización o "*Centros de Excelencia*" son: *Tecnología de la Información, Multimedia, Mecatrónica, Software y Escuela de Idiomas.*


El ITLA busca formar técnicos en un lapso de tiempo relativamente corto, por medio de programas innovadores y altamente especializados que fomenten el espíritu emprendedor en los mismos. La Organización le otorga una titulación de *Tecnólogos (2 años)* o una *Certificación Internacional* avalada por alguna de nuestras alianzas estratégicas.

Los programas académicos que ofrecemos comprenden la docencia a nivel presencial en la forma de materias teórico-prácticas integradas en los laboratorios. De igual forma contamos con recursos de "*e-learning*" y educación a distancia en ciertos aspectos del programa como recursos adicionales de docencia.

Nuestras ofertas académicas, nuestros instructores certificados internacionalmente, laboratorios de última generación y los servicios de excelencia académica hacen que nuestros egresados no sólo salgan bien formados, sino que tengan una excelente acreditación nacional e internacional. Para ello, hemos desarrollado alianzas estratégicas con centros que certifican en las áreas de tecnología de la información, avalando internacionalmente nuestros estudiantes con sus conocimientos tecnológicos que les asegurarán mayores oportunidades laborales. Dentro de estas alianzas contamos con compañías reconocidas mundialmente, entre las que podemos destacar: Cisco, Microsoft, Sun Microsystems, CompTIA, Linux Professional Institute, Oracle y Novell.

1. Filosofía Institucional

El ITLA ha definido su **Plan Estratégico 2011-2013**, en función de un análisis FODA interno y del entorno. A partir de dicho análisis se identificaron seis (6) **ejes estratégicos** que contemplan los objetivos y metas de futuro. El Plan Estratégico está orientado a impactar positivamente en la formación integral de los profesionales para un mejor desarrollo económico, social, científico, humano y cultural y además lograr reducir la brecha digital.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

a) Misión

Formar profesionales en tecnología y ciencia aplica, por medio de metodologías innovadoras, involucramiento comunitario, valores éticos, y conciencia global, contribuyendo de esta manera al desarrollo nacional.

“Proveer educación tecnológica de clase mundial”

Estamos orientados a brindar soluciones tecnológicas, por medio del desarrollo de la educación y las tecnologías de información y comunicación, promoviendo la competitividad nacional para insertar a la República Dominicana en el marco internacional en la Sociedad del Conocimiento.


b) Visión

Ser referencia académica internacional en tecnologías de la información y de las comunicaciones; formando emprendedores con un sistema educativo de última generación, contribuyendo al desarrollo nacional.

“Educar para emprender”

c) Valores

- **Innovación:** Nuevas y mejores ideas a favor de nuestra docencia, estudiantes y demás relacionados.
- **Ética:** Guía permanente de nuestro pensar, sentir decir y actuar.
- **Responsabilidad:** Detrás de cada institución, empresa u organización, existe un ser humano; ser RESPONSABLES con él, es nuestro principal compromiso.
- **Pasión:** Energía que nos lleva a realizar nuestra labor con máxima entrega en cada momento, poniendo el alma en todo lo que hacemos para alcanzar la perfección.
- **Excelencia:** La superación de las expectativas de nuestros clientes, y el valor agregado que reciben, definen la forma en la que caminamos hacia la excelencia.
- **Pro-actividad:** No esperamos por los hechos; hacemos que estos ocurran.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

II. ALCANCE Y EXCLUSIONES.-

Este Manual de Calidad aplica a todos los procesos que afectan directamente la calidad de los servicios provistos por el ITLA y que conforman el **Sistema de Gestión de Calidad**.

Alcance del SGC: Diseño, desarrollo e impartición de cursos de formación técnica especializada, capacitación continua y prestación de servicios tecnológicos a empresas e instituciones en las áreas de: **Tecnología de la Información, Multimedia, Mecatrónica y Software.**

En el siguiente punto de la Norma, se han identificado la excusión total de:

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

Exclusión total, para los servicios educativos, los dispositivos de seguimiento y medición son utilizados en las prácticas de laboratorios, no requieren de precisión, los mismos no afectan la calidad del producto, que en nuestro caso es la docencia, y nuestros equipos son utilizados por los estudiantes para realizar prácticas.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.-

Alta Dirección: Está conformada por el Rector, Vicerrectores, Gerentes y Encargados de Centro de Excelencia.


Centro de Excelencia: Área de especialización formada por profesores y/o instructores certificados por lo mejor de la industria a la que pertenecen, con programas tecnológicos atractivos y actualizados, la infraestructura requerida, laboratorios que cumplen con estándares internacionales, técnicas y metodologías de enseñanzas y aprendizaje que garantizan la calidad de los conocimientos de nuestros egresados.

Cursos Abiertos: Son los cursos que forman parte de la oferta académica, con cabida para toda clase de clientes.

Cursos Cerrados: Son cursos que se imparten a solicitud de empresas o Instituciones públicas y privadas. Los mismos pueden estar previamente definidos en nuestra oferta académica o se preparan de acuerdo a las necesidades del cliente.

Oferta Académica: Planes de Estudios o Cursos regulares ofrecidos por cada Área de especialización de la Institución.

Parte Interesada: persona o grupo que tiene interés en el desempeño o el éxito de la Organización.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.


Soluciones Tecnológicas: Servicios ofrecidos por el ITLA a empresas o instituciones públicas y privadas aprovechando las capacidades disponibles. La provisión de este servicio no debe interferir con el Servicio Educativo, razón de ser de la Institución.

Educación Permanente: Formato educativo compuesto por cursos cortos, seminarios, talleres, diplomados, conferencias y cualquier otra parte de entrenamiento que supla necesidades puntuales del mercado o bien trace pautas para una ampliación de su contenido. No importa tema o área, la educación permanente es la repuesta a los cambios rápidos del mercado y a la vorágine de los tiempos, combinando educación, brevedad de tiempo y aval profesional.

Educación Superior: Según el artículo 22 de la ley 139-01, se establece lo siguiente:

Son instituciones de Educación Superior son todas aquellas que ofrecen formación profesional o académica, posterior al nivel medio establecido en la ley 66/97 y que poseen las siguientes características:

- a) Son entidades que reúnen a funcionarios, profesores, estudiantes, empleados y egresados en la tarea de búsqueda y construcción del conocimiento, así como la de la creación de conciencia sobre las necesidades esenciales de la sociedad, encaminando las investigaciones y sus resultados a la solución de problemas del pueblo dominicano como medio para elevar la calidad de vida de la población.
- b) Son entidades sociales, de servicio público, abiertas a las diferentes corrientes de pensamiento. Por consiguiente es inadmisibles cualquier forma de discriminación en su seno por razones de nacionalidad, etnia, sexo, condición social, ideología, religión o preferencia pública.
- c) Las instituciones de educación superior son aquellas dedicadas a la educación post secundaria, conducente a título de los niveles técnico superior, grado, y post grado y tienen entre sus propósitos fundamentales contribuir con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, la formación de técnicos profesionales, la educación permanente, la divulgación de los avances científicos y tecnológicos y el servicio a la sociedad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

- d) Las instituciones de educación superior deben ofrecer a sus integrantes un ambiente espiritual, pedagógico y material adecuado; contar con los recurso y facilidades infraestructurales que les permitan el cumplimiento de sus funciones, así como los que se correspondan con los requerimientos de su oferta curricular, incorporando los avances de la ciencia y tecnología en las áreas en las cuales incursionan.

IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.-

4.1 Requisitos Generales

El ITLA ha establecido, documentado e implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, el cual es revisado periódicamente a fin de mejorar continuamente su eficacia, garantizar la satisfacción de los clientes y cumplir con los requisitos de la **Norma Internacional ISO 9001**.

Los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad se identificaron y su secuencia e interacción se presenta en el *Mapa de Procesos* del **Anexo I** de este Manual.

El **SGC** del ITLA se organiza en procesos que se han clasificado en: Estratégicos, Misionales, Soporte y de Monitoreo, Análisis y Mejora, de acuerdo a los criterios siguientes:

a. Procesos Estratégicos


Son aquellos procesos que definen los lineamientos para la Planeación Estratégica, Planeación del **SGC** y los criterios generales en cuanto a la Oferta Académica, Calendario Académico, Becas, Calidad, Relaciones con la Comunidad y proporcionan directrices a todos los demás procesos.

b. Procesos Claves o Misionales

Son los procesos que producen salidas directamente relacionadas a la misión de la Institución y que tienen impacto en el cliente, agregando valor para éste.

c. Procesos de Soporte o Apoyo

Son aquellos cuyo desarrollo y realización sirve de apoyo para la ejecución de los procesos claves o misionales de la Organización, facilitando y completando el buen funcionamiento de los mismos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

d. Procesos de Monitoreo, Análisis y Mejora


Son aquellos procesos para dar seguimiento a los procesos del SGC y garantizar la mejora continua.

Se han determinado los métodos y criterios que permiten asegurar que las operaciones y el control de los procesos sean eficaces. Se han identificado indicadores para determinar si se han logrado los resultados deseados y para impulsar la mejora continua. La *Caracterización de los Procesos* es presentada en el Anexo II A- G.

La Alta Dirección asegura la disponibilidad de la información y recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento a los procesos. Para estos fines la Organización prepara un presupuesto anualmente basado en las proyecciones de ingresos y gastos.

La Organización realiza el seguimiento, análisis y medición de estos procesos mediante indicadores, el Plan de Calidad de la Docencia y las Encuestas de Satisfacción, así como también tiene implementados indicadores de desempeño en cada una de las áreas para darle seguimiento a los procesos estratégicos y de apoyo. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, según lo establecido en los *Procedimientos de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PR-GC-05)* y de *Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*.

La Organización tiene procesos subcontratados, tales como: Docencia, Mantenimiento de los acondicionadores de aire, planta eléctrica, transporte. El control de dichos procesos está definido en los *Procedimientos de Gestión de la Docencia (PR-AC-01)*, *Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*, *Manual de Compras General de Compras y Contrataciones Públicas (Documento controlado como externo)*, *Mantenimiento de Infraestructura (PR-OP-01)* y *Ejecución de Solicitudes de TIC (PR-TI-01)*.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades:

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución está establecida y dentro de ella están:

- a) Las declaraciones documentadas de la Política y Objetivos de la Calidad incluidos en este Manual.
- b) Este Manual de Calidad, identificado como (MC-RE-01).
- c) Los procedimientos del SGC que son requeridos por la Norma Internacional ISO 9001 los cuales aparecen citados en los capítulos correspondientes de este Manual y en el *Listado Maestro de Documentos (LI-GC-01)*.
- d) Los documentos requeridos por la Institución para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, citados en este Manual y en el *Listado Maestro de Documentos (LI-GC-01)*.
- e) También incluye los Registros de Calidad requeridos por la Norma Internacional ISO 9001 y los definidos en los diferentes procesos para proporcionar evidencia de la correcta aplicación de los mismos y del Sistema de Gestión de Calidad, definido en el *Listado de Registro de Calidad (LI-GC-02)* y *Listado de Registros Internos (LI-GC-06)*.

La Estructura de Documentación definida se encuentra en el **Anexo III**.


4.2.2 Manual de Calidad:

La Institución ha establecido y mantiene un Manual de la Calidad siguiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001.

El alcance así como también las exclusiones del SGC han sido definidos en la Sección 2 de este Manual.

Los procedimientos documentados establecidos en el SGC están referidos en la sección correspondiente de este Manual y en el *Listado Maestro de Documentos (LI-GC-01)*.

La interrelación de los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad está descrita de manera gráfica en el *Mapa de Procesos del Anexo I* de este Manual.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2


4.2.3 Control de los Documentos

La Institución ha definido los mecanismos necesarios para controlar la documentación del **Sistema de Gestión de Calidad** y los documentos de origen externos en el *Procedimiento Control de los Documentos (PR-GC-01)*, el mismo define los pasos para:

- a) La emisión y aprobación de los documentos antes de su distribución
- b) La revisión, actualización y aprobación de la actualización
- c) La identificación de los cambios y el estado de revisión
- d) Mantener la disponibilidad de las versiones pertinentes en los puntos de uso
- e) Garantizar que los documentos permanecen legibles y han sido identificados
- f) Identificar documentos de origen externos y controlar su distribución
- g) Prevenir el uso de la documentación obsoleta.

4.2.4 Control de los Registros

La Institución ha establecido un sistema de control de registros de calidad, descrito en el *Procedimiento Control de los Registros de Calidad (PR-GC-02)*, el cual incluye los controles necesarios para: la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición, especificado en la **Sección 9** de cada procedimiento y en el *Listado de Registros de Calidad (LI-GC-02)* y *Listado de Registros Internos (LI-GC-06)*.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

V. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.-

5.1 Compromiso de la Dirección


La Alta Dirección del ITLA mantiene el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, por medio de las declaraciones contenidas en la Misión, Visión y Valores de la Institución y la Política (*DC-RE-01*) y Objetivos de la Calidad (*DC-RE-03*).

Este compromiso se evidencia principalmente en:

- a) La comunicación a todos los empleados de la importancia del cumplimiento con los requisitos del cliente, los aspectos legales y los reglamentarios, definida en el punto 5.5.3 de este Manual.
- b) El establecimiento y difusión de la Política de la Calidad (ver punto 5.3 de este Manual).
- c) La definición y divulgación de los Objetivos de Calidad (ver punto 5.4 de este Manual).
- d) Las revisiones periódicas al Sistema de Gestión de Calidad, para verificar su eficacia y cumplimiento con la Norma ISO 9001 (ver punto 5.6 de este Manual).
- e) El aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga, mejore y pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

5.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección del ITLA ha determinado cuales son las necesidades y expectativas actuales y futuras del país, tomando en cuenta las tendencias de desarrollo y de formación de los educandos, la evolución social y tecnológica. Estas necesidades y expectativas las traduce en requisitos en los *Planes y Programas de Estudios* para poder satisfacerlas. Este compromiso se establece en la *Carta Compromiso con el Estudiante (DC-AR-02)* y en el acuerdo o contrato con la empresa o institución, como también la Institución por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano se compromete a la mejora continua de sus procesos, está regulado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

El cumplimiento con este compromiso es verificado mediante la aplicación de Encuestas y la atención a quejas y sugerencias. Refiérase a los puntos 7.2.1 y 8.2.1 de este Manual.

Las retroalimentaciones de los clientes se integran en la Organización, a partir del análisis de las encuestas y la comunicación directa donde se identifican los planes de acción necesarios para corregir las situaciones de insatisfacción o las tendencias negativas detectadas y aumentar su satisfacción.

Cuando los resultados percibidos se encuentren por debajo de los objetivos definidos en las encuestas, serán considerados como No Conformidades y serán manejadas siguiendo el *Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-GC-05)*.

La satisfacción de los clientes también se preserva mediante el adecuado tratamiento y resolución de las quejas y sugerencias de los clientes, según establecido en el *Procedimiento de Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*, y el *Procedimiento de Quejas y Sugerencias (PR-GC-07)*.

5.3 Política de la Calidad


La Alta Dirección ha establecido la siguiente *Política de Calidad*:

“En el ITLA estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes y clientes corporativos, por medio de la mejora continua de nuestros procesos de docencia y soluciones tecnológicas”

Esta política refleja el compromiso de la organización de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Es adecuada al propósito del ITLA y sirve de apoyo para el logro de los objetivos de calidad. La Política de Calidad es revisada para su continua adecuación en las Revisiones por la Dirección.

La difusión y comprensión de esta Política se realiza mediante:

- Publicación en lugares visibles dentro de la Institución.
- Reuniones con el personal, explicando su significado y aplicación.
- Charla de inducción al personal de nuevo ingreso.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección ha establecido, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización, *los Objetivos de la Calidad (DC-RE-03)*, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto y así asegurar que se cumpla con la Política de Calidad. Los Objetivos de la Calidad son medibles mediante indicadores que son revisados periódicamente. Los resultados y tendencias son analizados y se toman las acciones de lugar en caso de no alcanzar las metas establecidas. Ver **Anexo V**.


5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta Dirección ha planificado el **Sistema de Gestión de Calidad** de manera que puedan cumplirse los Objetivos de Calidad, así como todos los requisitos de la **Norma ISO 9001**;, los legales y reglamentarios.

Para mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cualquier cambio que afecte su operación es planificado, revisado y autorizado por el Rector.

La planificación del **Sistema de Gestión de Calidad** se logra a través de:

- a) Documentos que describen los procesos del Sistema de Calidad.
- b) Identificación y provisión de los recursos necesarios. (Ver punto 6 de este Manual).
- c) Prácticas de mejoramiento continuo en los procesos. (Ver punto 8.5.1 de este Manual).
- d) La capacitación del personal a través de los entrenamientos impartidos.
- e) El mantenimiento de los registros apropiados relacionados con la aplicación del Sistema.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El *Organigrama General del ITLA DC-RE-02, Anexo IV*, muestra los puestos y líneas de autoridad definidas y establecidas. El propósito básico, las responsabilidades y competencia de cada posición mostrada en la referida estructura, están definidas en las Descripciones de Puestos.


Las principales actividades, posiciones y grupos de trabajos directamente relacionados con la calidad son las siguientes:

Rector:

- Ejercer el liderazgo para establecer el compromiso y asegurar la implementación del SGC en la Organización.
- Asignar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC.
- Definir las directrices, política y objetivos de calidad en el marco de la Norma ISO 9001.
- Conocer, resultados, avances, operación y efectividad de las acciones emprendidas en el SGC.
- Presidir las revisiones por la dirección.

Vicerrectores:

- Coordinar los requerimientos de recursos relacionados con la efectiva operación del SGC en sus áreas.
- Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y asegurar la implementación y mantenimiento del SGC en la Organización.
- Elaborar, revisar y autorizar los procedimientos y documentos del SGC en su área de responsabilidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

Gerentes:


- Coordinar los requerimientos de recursos relacionados con la efectiva operación del SGC en su área.
- Organizar y dar seguimiento a las acciones de implementación y mantenimiento del SGC.
- Asegurar que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción derivados de la reunión de revisión de indicadores.
- Revisar y autorizar los procedimientos y documentos del SGC en su área de responsabilidad.

Encargados de Centros de Excelencia:

- Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y asegurar la implementación y mantenimiento del SGC.
- Participar en el diseño e implementación del *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)* y asegurar su consecución.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Elaborar y revisar los procedimientos y documentos del SGC en su área de responsabilidad.
- Definir acciones correctivas y preventivas al SGC y verificar su cumplimiento.

Representante de la Dirección:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Monitorear y reportar la efectividad del Sistema de Calidad, a través del seguimiento a su ejecución y mantenimiento.
- Mantener informado a la Alta Dirección sobre el cumplimiento de los indicadores, desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Norma Estándar ISO 9001.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

- Mantener informado a todo el personal sobre los cambios, correcciones o actualizaciones del **SGC**.
- Realizar el Auto diagnóstico CAF (Marco Común Evaluador).
- Asegurarse de Cumplimiento del Decreto 211-10.

Todo el personal del ITLA

- Se compromete con el logro de los Objetivos de la Calidad.
- Identifica e informa de cualquier problema que afecte la calidad de su tarea o responsabilidad.
- Cumplir con los procedimientos definidos en el **SGC**.


5.5.2 Representante de la Dirección

El Rector ha designado al Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente como Representante de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene las responsabilidades y autoridades definidas en el 5.5.1 de este Manual.

5.5.3 Comunicación Interna

La Alta Dirección se asegura de que se ha establecido la infraestructura necesaria para asegurar la eficacia del sistema de comunicación dentro de la Organización, la cual es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: reuniones, E-mail, Internet, fax, teléfono, celulares, entre otros y también garantizar la gestión y difusión de conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Organización ha definido un Proceso de Inducción a empleados de nuevo ingreso, a través del cual se da a conocer el Sistema de Gestión de Calidad establecido en la Organización.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad es revisado, por lo menos dos (2) vez al año, por el Rector, Vicerrectores, Gerentes, Encargados de Centros de Excelencia y Encargados de Área, bajo la coordinación del Representante de la Dirección para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, para cumplir con los requisitos de Norma ISO 9001, Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

La revisión incluye las oportunidades de mejoras y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.


Los resultados de las revisiones, las informaciones presentadas, las acciones que se toman y el seguimiento a dichas acciones, se conservan como parte de los registros de calidad.

5.6.2 Información para la Revisión

El Representante de la Dirección es el responsable de convocar, agendar y recolectar los datos para la Revisión por la Dirección, con base en la información proporcionada por los dueños de cada proceso.

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

- Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.
- Resultados de los indicadores de desempeño de los procesos.
- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- Seguimiento a las acciones derivadas de revisiones anteriores.
- Cambios que pudieran afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora del SGC.
- Revisión de la Política de Calidad y los objetivos de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

5.6.3 Resultados de la Revisión

Como resultado de la Revisión por la Dirección del ITLA se establecen acciones orientadas a:

- Mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos.
- Mejorar el servicio educativo y la provisión de los servicios tecnológicos en relación con los requisitos del cliente.
- Determinar la necesidad de recursos y acciones para proveerlos.

VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.-

6.1 Provisión de los recursos


La Alta Dirección del ITLA determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorarlo continuamente y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para estos fines, la Organización prepara un presupuesto anual basado en las proyecciones de ingresos y gastos. Cada Departamento o Centro de Excelencia presenta el Presupuesto en la base establecida, definiendo la manera más eficaz y adecuada para la ejecución del mismo.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades


Todo el personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio es competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas definidas en las Descripciones de Puesto. La documentación pertinente se encuentra en el expediente de cada persona ubicado en el Departamento de Recursos Humanos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

El ITLA se asegura de:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del servicio ofrecido. Esta competencia está definida en el perfil de cada puesto y al seleccionar personal se asegura de cumplir con lo establecido en el *Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Administrativo (PR-RH-01)* y *Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Docente (PR-AC-06)*.
- b) Proporcionar capacitación tanto para el personal docente, como no docente o tomar otras acciones para satisfacer las necesidades del puesto, definido en el *Procedimiento de Capacitación del Personal (PR-RH-02)* y *Procedimiento de Capacitación del Personal Docente (PR-AC-08)*. Las necesidades de capacitación pueden surgir de distintas fuentes, tales como:
 - Registro de habilidades comparando perfil del puesto con las competencias de la persona que lo ocupa.
 - Cambio de posición.
 - Ingreso de nuevo personal.
 - Cambios en los procesos.
 - Objetivos de la Organización.
 - Evaluaciones de desempeño.
 - Entre otros.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones de capacitación mediante la aplicación del *Formato para Encuestas de Evaluación de Capacitación (FO-RH-03)* y el *Formato para Encuestas de Evaluación de Capacitación a Docente (FO-AC-23)*.
- d) Asegurar que el personal desde su contratación sea consciente de la importancia de sus actividades y su contribución al logro de los Objetivos de la Calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia en los expedientes de cada persona.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

6.3 Infraestructura

La Organización determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y los recursos disponibles de cada Centro de Excelencia y la mantiene a través de la operación del *Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura (PR-OP-01)* y *Procedimiento de Ejecución de Solicitudes de TIC (PR-TI-01)*.

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, incluye:

- a) Aulas, salones audiovisuales, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (biblioteca), áreas verdes, oficinas administrativas, residencias estudiantiles, enfermería, transporte..
- b) El hardware y software necesario para impartir las clases y servicios de soporte informático
- c) Servicios utilitarios, tales como: Acondicionadores de aire, energía eléctrica, planta de emergencia, agua, compresores de aire, chillers.


Cada Centro de Excelencia ha sido dotado de la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos definidos y las actividades a desarrollar, manteniendo la flexibilidad en las instalaciones para facilitar su crecimiento o ajuste de acuerdo con las necesidades.

La Organización provee a los estudiantes de transporte gratuito mediante acuerdo con la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses.

6.4 Ambiente de Trabajo

La Organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo y tecnológico, proporcionando la infraestructura y las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño.

En el ITLA se proporcionan condiciones ambientales confortables, higiénicas y seguras para que el proceso de enseñanza y la prestación del servicio tecnológico sean libres de riesgos para la salud. Para lograr esto, las áreas se encuentran debidamente identificadas y cuando es requerido, se indican las reglas de uso, normas de seguridad y advertencias de riesgos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

Para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a la infraestructura y servicios ofrecidos por la Institución se aplican encuestas a mediados de cada curso o período. Refiérase al *Procedimiento de Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*. Con el fin de crear un ambiente de participación e involucramiento de todos los empleados y conocer el nivel de satisfacción del personal con relación a diferentes aspectos de la Institución, se aplica en una base anual la *Encuesta de Clima Laboral (FO-GC-27)*. Refiérase al *Procedimiento de Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*.


VII. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO.-

7.1 Planificación de la Realización del Producto

La planificación de la realización del servicio educativo es coherente con los requisitos de los demás procesos del SGC y se define en el *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)*, en el *Calendario Académico* y en el *Calendario de Aulas y Horarios*.

La Organización ha definido la planificación de la realización del Servicio Educativo tomando en cuenta:

- a) Los Objetivos de la Calidad y los requisitos para ofrecer un servicio educativo de calidad a los estudiantes, los cuales están contenidos en el *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)*, *Programas de Estudios*, acuerdo o contrato con la Empresa o Institución, la *Carta Compromiso con el Estudiante (DC-AR-02)* y Modelo Educativo.
- b) Los procesos y documentos para la operación, control y verificación del Servicio Educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo, se encuentran incluidos en el *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)* y el *Procedimiento de Gestión de la Docencia (PR-AC-01)* Cada Centro de Excelencia gestiona los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo del Servicio.
- c) Los registros necesarios para mostrar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos, se generan de acuerdo a lo establecido en el *Procedimiento de Gestión de la Docencia (PR-AC-01)* y los reportes de calificaciones del estudiante.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

La Organización aplica los requisitos citados en Diseño y Desarrollo, punto 7.3 de la Norma, para la Gestión de los procesos de la prestación de Servicios Tecnológicos, lo cual se describe en *Procedimiento de Manejo y Realización de Soluciones Tecnológicas de Mecatrónica (PR-AC-15)*, *Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Permanente (PR-AC-02)* y *Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Superior (PR-AC-04)*.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto


La Organización determina, en los *Planes y Programas de Estudios* y en el *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)*, los requisitos relacionados con el servicio educativo, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega. Los *Planes y Programas de Estudios* son aprobados por el *Consejo Académico*, constituyendo la Oferta Académica de la Institución. Al estudiante solicitar el servicio de dicha oferta, se establece el compromiso entre las partes, a través de la *Carta Compromiso con el Estudiante (DC-AR-02)*.

Cuando una empresa o institución solicita un curso cerrado o paquete de aprendizaje preparados "a la medida" se establece un acuerdo o contrato con la descripción de los requisitos del cliente y los que la organización considere necesarios para la prestación del servicio educativo.

Existen requisitos definidos por Cisco, CompTIA, Microsoft, Sun Microsystems, iCarnegie, entre otros, para la obtención de certificaciones avaladas por éstos. Estos requisitos están definidos en los acuerdos y documentaciones provistas por dichos aliados.

El ITLA, a través de su Departamento de Egresados, mantiene una base de datos con la información pertinente de aquellos egresados interesados en pertenecer al banco de elegibles para ser considerados cuando las empresas e instituciones soliciten candidatos con un perfil específico, esto por medio del *Procedimiento de Colocación Laboral de Egresados (PR-EG-01)*.

El Departamento de Becas, tiene definido requisitos para otorgar becas, los cuales están indicados en el *Procedimiento Manejo de Becas para Educación Permanente (PR-BC-01)*. Proyectos Estratégicos define requisitos para la participación en programas educativos de vinculación ITLA-Sociedad, en base a lo aprobado en el plan estratégico esto definido en el Procedimiento de Proyecto de Extensión (PR-PE-01).

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

Los requisitos legales y reglamentarios están definidos en la Ley 139-01 de la MESCyT, Reglamentos Internos de la Institución y el Modelo Educativo.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Cliente

El ITLA revisa los requisitos relacionados con la oferta académica antes de comprometerse a proporcionar su servicio educativo y se asegura de que:


- a) Estén claramente definidos en los programas de la oferta académica. En el caso de solicitud de una empresa o una institución para cursos cerrados se establece un contrato o carta acuerdo con los requisitos del cliente y los que el ITLA considera necesarios para la prestación del servicio.
- b) Se resuelva cualquier diferencia que exista entre los requisitos del contrato con el estudiante, empresa o institución
- c) Tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos, lo cual es verificado por los Encargados de Centro, antes de instruir a Registro para abrir las secciones de los cursos.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

El ITLA ha establecido, a través de sus Centros de Excelencia, los mecanismos de comunicación y difusión interna y externa a fin de dar a conocer a todos los interesados la información necesaria del servicio ofrecido. Dentro de estos mecanismos están:

- Página web, conteniendo la Oferta Académica y el Calendario
- Periódicos con la convocatoria a Inscripción
- Ferias y "Open House"
- Servicio al Cliente
- Encuestas
- Buzones de Quejas y Sugerencias
- Link 311 ubicado en el Portal Institucional

Cualquier modificación a los cursos o programas es comunicada al cliente por los Centros de Excelencia, Admisiones y Registro.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

De igual forma, ha establecido los métodos para la recepción y análisis de la retroalimentación de los estudiantes y partes interesadas, para ello cuenta con la aplicación de encuestas de satisfacción y buzones de quejas y sugerencias. Todas las no conformidades detectadas por estos medios son manejadas de acuerdo a los *Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-GC-05)*. Y por medio del Procedimiento de Quejas y Sugerencias (*PR-GC-07*) si el cliente tiene alguna sugerencia para darle el seguimiento hasta solucionar la inquietud.

7.3 Diseño y Desarrollo

La Dirección General del ITLA través de la definición de políticas decide el desarrollo de nuevos servicios educativos y establece las estrategias para su diseño, por medio de los Procedimientos de Diseño y Desarrollo de Educación Permanente (*PR-AC-02*) y Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Superior (*PR-AC-04*).


La Vicerrectoría Académica establece los lineamientos generales del proyecto de acuerdo a los requerimientos oficiales de la ley de educación superior y los surgidos de acuerdos establecidos, las políticas institucionales, las características del ingresante, expectativas de la comunidad, empresas y organizaciones profesionales, los estándares éticos, entre otros.

La organización determina las etapas del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación de cada etapa y las responsabilidades y autoridades de cada actividad, manteniendo los registros apropiados, utilizando la *Guía para el Diseño y Desarrollo de Programas Académicos*.

El programa de plan de estudios diseñados contiene toda la información pertinente según lo requerido por las *Normas del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología*.

Los cambios al diseño y desarrollo son revisados, evaluados y aprobados previos a su implementación por el Encargado de Centro de Excelencia, Consejo Académico y/o Asesor Académico, manteniendo los registros de las modificaciones.

La validación de los programas de estudios será realizada de acuerdo a lo especificado por la ley de educación o en las revisiones quinquenales.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

El ITLA ha definido, a través de su *Procedimiento Manejo y Realización de Soluciones Tecnológicas de Mecatrónica (PR-AC-15)*, los pasos para el diseño y desarrollo de aquellos requerimientos tecnológicos, que así lo requieren, tal como, el diseño de piezas solicitado por los clientes a través de los centros de excelencias. La planificación, desarrollo y control del diseño es realizada al Centro de Excelencia que le compete.

Para la planificación se utiliza el Formulario (FO-AC-33) el cual incluye las diferentes etapas del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validaciones apropiadas para cada etapa, así como también las asignaciones de responsabilidades.

Los elementos de entrada y los resultados del diseño y desarrollo, se manejan utilizando el Formulario (FO-AC-34).

7.4 Compras


7.4.1 Proceso de Compras

La Organización se asegura que la adquisición de los bienes y servicios que impactan la calidad de los servicios prestados, cumplan con los requisitos especificados en la orden de compras y/o contrato de servicio, según establecido en el *Manual General de Compras y Contrataciones Públicas*.

Los proveedores son seleccionados en base al procedimiento de compra que corresponda según la normativa del Estado Dominicano y la capacidad para satisfacer los requisitos de la organización y su buena provisión histórica, los cuales son incluidos en el *Listado de Proveedores Aprobados por Estado Dominicano*.

La Organización evalúa y re-evalúa a sus proveedores utilizando el Formulario (FO-OP-03).

Los criterios de selección del personal docente subcontratado han sido definidos en la Descripción de Puesto y en el (FO-AC-16); su evaluación y re-evaluación se realiza mediante la aplicación de encuestas y la evaluación de desempeño. Refiérase a los *Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Administrativo (PR-RH-01)*, *Procedimiento de Inducción de Personal Administrativo (PR-RH-06)*, *Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Docente (PR-AC-06)*, *Procedimiento de Inducción de Personal Docente (PR-AC-09)*, *Procedimiento de Evaluación del Desempeño (PR-RH-07)*, y *Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

7.4.2 Información de las Compras

La Organización se asegura de que las especificaciones de las adquisiciones de bienes o servicios sean claras y detalladas antes de comunicárselas al proveedor a través de la orden de compras o contrato.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

Los bienes y servicios son verificados al momento de recibirse por el Encargado de Almacén y/o los solicitantes del bien o servicio para asegurarse cumplen los requisitos especificados.


Tanto para el ITLA como para sus clientes no existe necesidad particular de verificar la calidad de los ítems adquiridos en las instalaciones de sus proveedores. Si se diera el caso, se especificaría en el requisito particular de la compra.

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La Organización planifica y lleva a cabo la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) la disponibilidad de información que describe las características y el Perfil del Egresado en los Programas de Estudio,
- b) la disponibilidad de los procedimientos, instrucciones de trabajo, prácticas y manuales,
- c) la disponibilidad y manejo de materiales didácticos y para prácticas de laboratorio,
- d) la disponibilidad de equipos apropiados, tales como, proyectores, equipos de sonido, computadoras, equipos utilizados en las prácticas de laboratorio. Ver *Procedimiento de Gestión de la Docencia (PR-AC-01)* y el *Procedimiento de Manejo y Realización de Soluciones Tecnológicas de Mecatrónica (PR-AC-15)*,
- e) la administración y asignación de recursos para la realización de servicios tecnológicos,
- f) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición para la realización de los servicios definidos en el punto 7.6 de este Manual,

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

- g) el seguimiento y la medición del Servicio prestado se realiza por medio de la Planificación del curso, Cronograma de Clases, las Calificaciones del estudiante y el formulario (FO-AC-33). Ver Procedimientos de *Gestión de la Docencia (PR-AC-01)*, *Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*,
- h) la implementación de actividades de liberación se realizan al final de cada curso con la generación de las actas de calificaciones o la entrega de certificado. Actividades posteriores a la entrega son consideradas por la Unidad de Egresados de la Institución, con el registro de los datos del egresado en el Banco de Datos para su inserción en el Mercado Laboral.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio


Para garantizar que no surjan deficiencias luego de prestado el servicio, la Organización valida previamente su capacidad para alcanzar los resultados planificados, asegurando que:

- a) Los planes y programas de estudio estén bien diseñados,
- b) La infraestructura sea adecuada,
- c) Los docentes sean competentes para la enseñanza y la capacitación a impartir,
- d) La metodología de clases es la adecuada,
- e) Los registros que se llevan permiten un seguimiento de los resultados obtenidos a través del tiempo para detectar causas de deficiencias y oportunidades de mejora,
- f) La frecuencia para verificar capacidades y actualización de los docentes, programas, objetivos y metodología es adecuada.

Una vez prestado el servicio, la Organización mide el grado de satisfacción de los clientes a través de las encuestas. Refiérase a la Sección 8.0 Monitoreo, Análisis y Mejora de este Manual.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Organización identifica a los estudiantes mediante la asignación de un número de matrícula al momento de la inscripción; los cursos o programas, con su nombre; los grupos y horarios de clase, en el *Calendario de Aulas y Horarios* y la trazabilidad del estado o rendimiento académico de los estudiantes en las actas de calificaciones emitidas por el Departamento de Registro.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

Los materiales utilizados para las prácticas y proyectos se identifican mediante una breve descripción de los mismos.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La Organización maneja, almacena y salvaguarda de manera apropiada los documentos suministrados por los estudiantes para su ingreso, tales como, Acta de Nacimiento, Cédula de Identidad, certificados, títulos y records de notas para evitar daños y pérdidas.

En la prestación de servicios tecnológicos, la Organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes suministrados por el cliente para su utilización, tales como, muestras, dibujos y materiales.

Cualquier bien propiedad del cliente es registrado en el Formulario (FO-AC-34), en caso que se pierda, deteriore o esté inadecuado para su uso, es comunicado al cliente por el Encargado del Centro que ejecuta el proyecto.

7.5.5 Preservación del Producto


En la provisión del servicio educativo, la Organización se asegura de preservar mediante una adecuada identificación, manejo, almacenamiento y protección, los documentos académicos, tales como, planes y programas de estudio, materiales impresos o electrónicos, equipos y materiales utilizados en las prácticas de laboratorio.

La Organización provee instalaciones seguras e higiénicas y cuenta con servicios de seguridad y control de acceso para garantizar la integridad física de los alumnos y personal. Cuenta con una unidad de enfermería que permite atender en forma inmediata eventuales accidentes o problemas de salud.

En la prestación de servicios tecnológicos, la Organización, identifica, almacena y protege el producto durante las etapas del proceso interno hasta la entrega al cliente.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Exclusión Total. Ver Sección 2.0 de este Manual.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

VIII. 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.-

8.1 Generalidades

La Organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, Monitoreo, Análisis y Mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad de los Servicios. Refiérase al punto 8.2.4 de este Manual.
- b) Asegurar la conformidad del SGC. Ver Auditorías Internas 8.2.2 y Revisión por la Dirección 5.6 de este Manual.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC. Refiérase al punto 8.5 de este Manual.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente


El ITLA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los objetivos propuestos y la calidad de los servicios prestados, mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción al finalizar el curso o proyecto, así como, la atención a quejas y sugerencias.

La información resultante es procesada estadísticamente para ser analizada y tomar las acciones oportunas.

8.2.2 Auditorías Internas

Para medir el grado de conformidad del SGC con los requisitos de la Norma ISO 9001, con los procedimientos y disposiciones internas establecidas por el ITLA y a su vez, verificar que el SGC está implementado y se mantiene de manera eficaz, se llevan a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas de Calidad, según lo establecido en el *Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad (PR-GC-03)*

Este procedimiento incluye el proceso de planificación, ejecución, reporte y seguimiento de las auditorías, así como, las responsabilidades atribuidas a los Auditores.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La Organización da seguimiento a los procesos definidos en el *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)* a través de los indicadores establecidos, y a los demás procesos del SGC, mediante las Auditorías Internas de Calidad. La organización también da seguimiento a las soluciones tecnológicas mediante auditorías internas de calidad, así como también por medio de sus indicadores de desempeño, que son revisados en la Revisión por la Dirección.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se toman las acciones de lugar de acuerdo al *Procedimiento de Acciones Correctivas o Preventivas (PR-GC-05)*.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto


El seguimiento y medición del Servicio Educativo se realizan a través de evaluaciones establecidas en el *Plan de Calidad de la Docencia (DC-AC-01)* y el *Procedimiento de Gestión de la Docencia (PR-AC-01)* y registrado en el Acta de Calificaciones del estudiante. Con relación a Soluciones Tecnológicas, mediante su indicador de desempeño y Auditoría Interna de Calidad, y el *Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme (PR-GC-04)*.

8.3 Control del Producto No Conforme

Cuando existe incumplimiento en las especificaciones establecidas en el Plan de Calidad de la Docencia, o cualquier requisito que afecte la Calidad del Servicio brindado, la Organización lo identifica, controla y registra en el *Formulario de Producto/Servicio No Conforme (FO-GC-04)* y sigue los pasos indicados en el *Procedimiento de Producto No Conforme (PR-GC-04)*.

8.4 Análisis de Datos

La Organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto es llevado a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

Este análisis proporciona información sobre:

- a) La satisfacción de los clientes mediante la aplicación de encuestas
- b) La conformidad con los requisitos del servicio educativo, con el cumplimiento del contrato con el alumno, plan de calidad de la docencia, y los planes y programas de cursos.
- c) Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas en el Plan de Calidad de la Docencia, revisión de indicadores y en las Revisiones por la Dirección.
- d) Los proveedores de bienes y servicios incluidos en las listas de proveedores aprobados.


8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

En el ITLA se efectúa la mejora continua del SGC mediante el uso de la Política de la Calidad, los objetivos de la calidad, plan de calidad de la docencia, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, refiérase al *Procedimiento de Monitoreo, Análisis y Mejora (PR-GC-06)*.

8.5.2 y 8.5.3 Acciones Correctivas y Preventivas

La Organización revisa las no conformidades reales o potenciales detectadas en las Auditorías de Calidad Internas y Externas, Análisis de datos del Sistema de Gestión de la Calidad, Quejas de los Clientes y de Terceros, Procedimientos No Satisfactorios, Sugerencias de Mejora, Evaluaciones de Satisfacción y Revisiones por la Dirección y toma acciones para eliminar la causa de la no conformidad y así evitar su recurrencia o prevenir su ocurrencia. En el *Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PR-GC-05)* se establece el método para identificar, analizar y eliminar las causas de las **No Conformidades** reales o potenciales del SGC y definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas o preventivas para evitar su reincidencia o prevenir ocurrencia.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

IX. HISTORIAL DE CAMBIOS.-

VERSIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR
0	5/28/06		Manual de Calidad Nuevo		J. A. Tavárez
1	6/19/06	2.0	Se amplió la definición del Alcance	A. Espinal	J. A. Tavárez
			Se eliminaron las exclusiones parciales a 7.2.1 acápite a) y 7.5.1 acápite f), ya que la Organización mantiene actividades posteriores a la entrega a través de su Unidad de Egresados.	A. Espinal	J. A. Tavárez
			Se eliminó como exclusión 7.5.2 validación de los procesos para incluirlo en el manual.	A. Espinal	J. A. Tavárez
		5.4	Se extrajeron del manual los objetivos de la calidad y se incluyeron como anexo a mismo.	A. Espinal	J. A. Tavárez
		7.5.1	Se incluyó la Bolsa de Empleo manejada por la Unidad de Egresados con las actividades posteriores a la entrega.	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.5.2	Se incluyó esta sección para contemplar la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.6	Se incluyó el control de las prácticas y evaluaciones como dispositivo de seguimiento y medición.	A. Espinal	J. A. Tavarez
2	26/02/07	2.0	Se eliminó la exclusión al 7.3 de Diseño y Desarrollo	A. Espinal	J. A. Tavarez
		4.1	Se eliminó el modelo del SGC, basado en procesos. Anexo 1A, dejando el mapa de procesos del anexo 1	A. Espinal	J. A. Tavarez
		6.3	Se incluyó residencias estudiantiles como parte de la infraestructura	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.1	Se incluyó el Modelo Educativo dentro de los requisitos internos	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.2.1	Se Reestructuró el Dpto. de Bienestar Estudiantil, pasando la función de becas a la Unidad de Becas	A. Espinal	J. A. Tavarez

		7.2.1	Se redefinió la Subdirección de Proyectos Sociales, ya que sus programas pasaron a la Gerencia de Proyectos Especiales	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.3	Inclusión de diseño y desarrollo para el servicio educativo.	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.5.1	Se eliminó del acápite g) el documento de Seguimiento de la Calidad Docente paso a ser un documento obsoleto.	A. Espinal	J. A. Tavarez
3	11/03/08	1.0	Se cambió la palabra Ingeniería de Software por Software	A. Espinal	J. A. Tavarez
		2.0	Se cambió la palabra Ingeniería de Software por Software	A. Espinal	J. A. Tavarez
		5.6.1	Se cambió el número de veces mínimo de revisiones anuales por la dirección de dos a uno.	A. Espinal	J. A. Tavarez
		6.3	Se corrigió la nomenclatura del procedimiento de ejecución de solicitudes TIC de PR-ST-02 a PR-OP-02	A. Espinal	J. A. Tavarez
		7.6	Se cambió la palabra Ingeniería de Software por Software	A. Espinal	J. A. Tavarez
4	02/06/09	Introducción	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		3.0	Se suprime el cargo Sub-Directores en la descripción de Alta Dirección	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		4.1	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		4.2.1 c y e	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		4.2.2	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		5.1 d	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		5.4.2	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		5.4.2	Se introduce el término "continuo" para el mejoramiento	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo

		5.5.1	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008 en las funciones del Director Ejecutivo	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		5.5.1	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008 del Representante por la Dirección	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		5.6.1	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		6.4	Se cambia el período de semestral a anual	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		7.3	Se suprime el cargo Sub-Directores	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		7.4..1	Se introduce el Procedimiento de Selección y Reclutamiento de Personal Docente PR - GH - 03	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
		8.2.2	Se cambia el nombre de la Norma de ISO 9001:2000 a 2008	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Director Ejecutivo
5	1/6/2010	Introducción	El Director Ejecutivo cambia a Rector	Gerente de Calidad	Rector
		2.0	Los dispositivos se excluyen de medición por ser para docencia en el 7.6	Gerente de Calidad	Rector
		5.2	Se agrega la Carta Compromiso como medición para servicio al cliente	Gerente de Calidad	Rector
0	3/8/2011		Cambia la Codificación, y por tanto la versión se reinicia a 0	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		1	Se actualizo el plan estratégico institucional de (2006-2010) al Plan estratégico (2011-2013). Se actualizaron el número de ejes estratégicos cuatro por seis.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		1.a	Cambió la Misión Institucional	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		1.b	Cambió la Visión Institucional	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)


		II	Se suprime la "Escuela de Idiomas". Se cambia "Dispositivo" por "Equipo". Se agrega párrafo explicativo de incidencia de los equipos.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		III	Se añade "Vicerrectores" en la Alta Dirección.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		4.1	Se eliminaron servicios subcontratados de seguridad y cafetería, ya que la institución lo asumió directamente. Se elimino el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicio, por el Manual de Compras General y Contrataciones Publicas documentos que la institución se debe regir por ser pública.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		IV.4.1.d	Se aclara que los indicadores de desempeño se usan en Monitoreo, Análisis y Mejora.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		4.2.1	Cambia código de manual de (MC-DE-01) a (MC-RE-01).	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.1	Cambio el código de los objetivos de calidad de (DC-DE-03) a (DC-RE-03)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.2	Se introducen las siglas del Ministerio de Administración Pública.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.2	Se agrego el procedimiento de quejas y sugerencias.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.3	Eliminación de entrega de manera plastificada a todo el personal de la institución la política de calidad	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.4	Cambio código Objetivos de Calidad (DC-DE-03) por (DC-RE-03)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.5.1	Se agregan las responsabilidades de los Vicerrectores.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.5.1	Cambio código organigrama (DC-DE-02) por (DC-RE-02)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)

		5.5.1	Los Encargados de Centros de Excelencia ya no autorizan procedimientos del SGC.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.5.1	Se le agregaron responsabilidades al representante por la dirección: realizar el Auto diagnostico CAF (Marco Común Evaluador) y asegurarse del cumplimiento del Decreto 2011-10	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.5.2	Cambio nombre Gerente de Gestión de Calidad por Gerente de Gestión De Calidad y Servicio al Cliente.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.5.2	Se agrega el nombre de la nueva posición de Gerente de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		5.6.1	Se agregan los "Vicerrectores" en la Revisión por la Dirección.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		6.2	Cambio en codificación de los procesos de Gestión Humana (GH), por Recursos Humanos(RH)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		6.3	Cambio procedimiento de Solicitudes TIC por Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura y Procedimiento de Ejecución de Solicitudes de TIC (PR-TI-01)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		6.3	Se elimino cafetería ya que no tenemos el servicio	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		6.4	Las encuestas se aplican a "mediados", no a "final"; así también cambia el nombre de "trimestre" a "período".	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.1	Se agrego los procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Permanente (PR-AC-02)y Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Superior (PR-AC-04)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.1	"Asuntos Sociales" cambia a "Proyectos Estratégicos".	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.1	Se Cambio Unidad de Egresados por Departamento de Egresados, y (PR-UE-01) por (PR-EG-01)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)

		7.2.1	Se Cambio de Unidad de Becas a Departamento de Becas, y (PR-UB-01) por (PR-BC-01)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.1	Se agrego el Procedimiento de Proyectos de Extensión (PR-PE-01)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.1	"SEESCYT" cambia a "MESCyT".	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.3	Se suprime "Departamento de Mercadeo" por "Centros de Excelencia".	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.3	Se agrego el Link 311 ubicado en el portal institucional	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.3	Se suprime "Departamento de Mercadeo" por "Centros de Excelencia". Se agregan Admisiones y Registro.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.2.3	Se agrego el procedimiento de Quejas y Sugerencia (PR-GC-07) si el cliente tiene alguna sugerencia para darle el seguimiento hasta solucionar la inquietud.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.3	"Gerencia Académica" cambia a "Vicerrectoría Académica".	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.3	Se agrego que por medio de los procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Permanente (PR-AC-02) y Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Educación Superior (PR-AC-04)	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.3	La solicitudes de soluciones tecnológica se cambio cliente hace solicitud a mercadeo por los Centros de Excelencias. Se elimino asignada por realizada	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		7.4	Se cambio procedimiento de Compra (MC-OP-01, PR-OP-03) Por procedimientos de compras que corresponda según la normativa del Estado Dominicano. Se le agrego listado de proveedores aprobados por Estado Dominicano.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)

		7.6	Se suprime párrafo explicativo de la exclusión de dispositivos de seguimiento y medición.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		8.2.2	Se cambio ISO9001:2008 por ISO9001	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		8.2.3	Se especifica que a las soluciones tecnológicas se le da seguimiento en las auditorias internas y por indicadores.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
		8.2.4	Aparte de lo anterior del 8.2.3, se añade Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme.	Gerente de Gestión de Calidad	Rector(a)
1	10/10/2011	1. a	Cambió de la Misión Institucional	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		1. b	Cambió la Visión Institucional	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		5.3	Cambió la Política de Calidad	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
2	21/05/2012	II	Se eliminó "el diseño".	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		4.2.1. e	Se agregó <i>Listado de Registros Internos (LI-GC-06)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		4.2.4	Se agregó <i>Listado de Registros Internos (LI-GC-06)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		6.2.2. a	Se cambió el código del <i>Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Docente, de PR-RH-03, a PR-AC-06</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		6.2.2. b	Se agregó <i>Procedimiento de Capacitación del Personal Docente (PR-AC-08)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)

		6.2.2.c	Se agregó <i>Formato para Encuestas de Evaluación de Capacitación a Docente (FO-AC-23)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		7.1	Se modifico el <i>Procedimiento de Manejo y Control de Soluciones Tecnológicas (PR-ME-01)</i> , por <i>Procedimiento de Manejo y Realización de Soluciones Tecnológicas de Mecatrónica (PR-AC-15)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		7.3	Se Cambió <i>Norma del Consejo Nacional de Educación Superior</i> por <i>Normas del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		7.3	Se Cambió <i>Procedimiento Manejo y Control de Soluciones Tecnológicas (PR-ME-01)</i> , por <i>Procedimiento de Manejo y Realización de Soluciones Tecnológicas de Mecatrónica (PR-AC-15)</i> , y los Formularios (FO-ME-02) y (FO-ME-03), por los (FO-AC-33) y (FO-AC-34).	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		7.4.1	Se cambió el (FO-RH-06), por el (FO-AC-16); Se modificó el código del Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal Docente (PR-RH-03) por (PR-AC-06), y se agregaron: <i>Procedimiento de Inducción de Personal Administrativo (PR-RH-06)</i> , <i>Procedimiento de Inducción de Personal Docente (PR-AC-09)</i> , <i>Procedimiento de Evaluación del Desempeño (PR-RH-07)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		7.5.1.d	Se Cambió el <i>Procedimiento de Manejo y Control de Soluciones Tecnológicas (PR-ME-01)</i> , por <i>Procedimiento de Manejo y Realización de Soluciones Tecnológicas de Mecatrónica (PR-AC-15)</i> .	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		7.5.1.g	Se cambió el (FO-ME-02) por el (FO-AC-33).	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC - RE - 01
		VERSIÓN: 2

		7.5.4	Se cambió el (FO-ME-03), por el (FO-AC-34).	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)
		8.3	Se eliminó el (FO-GC-08), por el (FO-GC-04).	Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Rector(a)