



A. ALCANCE Y PROPÓSITO

Esta sección cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, Elemento 7 Realización del servicio educativo. Con excepción de los siguientes apartados 7.3, 7.5.1c, 7.5.2, 7.6. Se mantiene la misma numeración de la Norma ISO 9001:2000, para la fácil localización del apartado.

B. GENERALIDADES

7.1. Planificación de la realización del producto

Los propietarios de los procesos, planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del servicio educativo. La planificación de la realización del servicio educativo es coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Calidad (véase 4.1). ([Dscrep07](#)) (Dscrep02).

Durante la planificación de la realización del servicio educativo, Los propietarios de los procesos, determinan, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de calidad (ver 5.4.1) y los requisitos para el servicio educativo (ver 7.2.1);
- b) la necesidad de establecer procesos ([Dscrep04](#)), documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio educativo;
- c) las actividades requeridas de verificación, seguimiento, específicos para el servicio educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio educativo resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación del **INSTITUTO CHAPULTEPEC**.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

El **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, determina; (Estudio de mercado)

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido. (Actividades extra escolares)
- c) los requisitos legales (o estatutarios) y reglamentarios (Programa de estudios) relacionados con el servicio educativo y
- d) cualquier requisito adicional determinado por el **INSTITUTO CHAPULTEPEC**. (Carga académica)

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, revisa los requisitos relacionados con el servicio educativo. Esta revisión se efectúa antes de que el **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, se comprometa a proporcionar el servicio educativo al cliente y se aseguran que;



- a) están definidos los requisitos del servicio educativo, (Planes y programas de estudios)
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de la solicitud de inscripción y los expresados previamente, y
- c) el **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, el Propietario de Promoción, confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio educativo (Carga académica), el Propietario de Promoción, se asegura que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el cliente

(Catálogos, Folletos, Publicidad)

El Propietario de Promoción, determina e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación con los cliente, relativas a: (carpeta de promoción)

- a) la información sobre el servicio educativo, (Catalogo, folleto)
- b) las consultas, solicitud o atención de inscripción, incluyendo las modificaciones y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3. Diseño y desarrollo

Este apartado no aplica como se explica en objetivo, alcance y justificación de las exclusiones ([MCC-INT-06](#)) de este manual, pero se enumera aquí para mantener la numeración correspondiente.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

([MDF-COM-01](#))

El Propietario de Compras, se asegura que el material o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al material o servicio adquirido depende del impacto del material o servicio en la posterior realización del servicio educativo o sobre el servicio educativo final.

El Propietario de Compras, evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar materiales o servicios de acuerdo con los requisitos del **INSTITUTO CHAPULTEPEC**. Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2. Información de compras

La información de las compras, describe el material o servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:



- a) requisitos para la aprobación del material o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del Sistema de Calidad.

El Propietario de Compras, se asegura de la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3. Verificación de los materiales o servicio comprados

El Propietario de Compras o el requisitante, establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el material o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, o su cliente, quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, El Propietario de Compras, establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del material o servicio.

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Los Directores de sección, planifican (ver 7.1) y llevan a cabo la realización del proceso de enseñanza aprendizaje y la prestación del servicio bajo condiciones controladas (Programa de estudio). Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable;

- a) la disponibilidad de información que describa las características del servicio educativo (currícula de cada asignatura, planes y programas de estudio)
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, (Manual Operativo)
- c) el uso de equipo apropiado (ver 6.3).
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, (Indicadores)
- e) la implementación del seguimiento (Indicadores y avances programáticos), y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. (Entrega del grado académico, encuestas de seguimiento).

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

Este apartado no aplica, como se explica en Objetivo, Alcance y Justificación de las Exclusiones ([MCC-INT-06](#)), de este Manual, pero se enumera aquí, para mantener la numeración correspondiente.

7.5.3. Identificación y rastreabilidad

Cuando sea apropiado, los propietarios del proceso enseñanza aprendizaje, identifica el servicio educativo por medios adecuados (Matrícula.), a través de toda la realización del servicio educativo.

Los propietarios del proceso enseñanza aprendizaje, identifican el estado del servicio educativo con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.



MANUAL DE CALIDAD

REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

No. MCC-ELE-7.0

Revisión 1.0

Hoja 4 de 4

Fecha AGO-06

La rastreabilidad no es un requisito establecido por el cliente, Los propietarios del proceso enseñanza aprendizaje controlan y registran la identificación única del servicio educativo (véase 4.2.4).

7.5.4. Propiedad del cliente o parte interesada

El **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control del Instituto Chapultepec, o estén siendo utilizados por la misma. El Instituto Chapultepec, identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio educativo. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

7.5.5 Preservación del producto

El **INSTITUTO CHAPULTEPEC**, preserva la conformidad del servicio educativo durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplicará también, a las partes constitutivas del servicio educativo.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Los propietarios del proceso educativo, determinan el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para asegurar la evidencia de la conformidad del servicio educativo con los requisitos determinados (véase 7.2.1).

En esta cláusula de la norma se excluye el párrafo que contiene los incisos del **a)** al **e)**, y los últimos dos párrafos que hacen referencia al equipo de medición, porque no se utilizan dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

C. RESPONSABLES

La responsabilidad y autoridad para coordinar la aplicación correcta de este elemento, ha sido asignada a los Directores de sección y a los propietarios del proceso enseñanza aprendizaje

D. REFERENCIAS

N / A