



## **A. ALCANCE Y PROPÓSITO**

Esta sección cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, Elemento 8 Medición, análisis y mejora.

## **B. GENERALIDADES**

### **8.1. Generalidades**

Los propietarios de los procesos, planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para;

- a) demostrar la conformidad del servicio educativo (Kardex o expediente académico del alumno)
- b) asegurarse de la conformidad del Sistema de Calidad (Objetivos de calidad, auditorías internas) y
- c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Calidad (Indicadores y revisión de la dirección).

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

### **8.2. Seguimiento y medición**

#### **8.2.1. Satisfacción del cliente**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Calidad, el Consejo Directivo, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del **INSTITUTO CHAPULTEPEC**. Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información. (Indicadores de Quejas, cuestionarios y encuestas, reclamaciones, cancelaciones, correo electrónico, buzón de sugerencias).

#### **8.2.2. Auditoría interna**

El Representante de la Dirección, lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Calidad;

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de la Norma ISO-9001: 2000, y con los requisitos del Sistema de Calidad establecidos por el **INSTITUTO CHAPULTEPEC** y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica el programa de auditorías ([Ftorep09](#)) tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y procesos a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías, se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

Se define en un procedimiento documentado ([MPC-REP-8.2.2](#)), las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).



El propietario del proceso, que esté siendo auditado, se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

### 8.2.3. Medición y seguimiento de los procesos (No Conformidades e Indicadores)

Los propietarios de los procesos, aplican métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados pretendidos, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio educativo. (Análisis de indicadores, No Conformidades del proceso en la revisión de la dirección)

### 8.2.4. Seguimiento y medición del producto

Los propietarios de los procesos, miden y hacen un seguimiento de las características del servicio educativo para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio educativo de acuerdo con las disposiciones planificadas (Véase 7.1).

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la (s) persona (s) que autorizan la liberación del servicio educativo (véase 4.2.4).

La liberación del servicio educativo y la prestación del servicio no se llevan a cabo, hasta que se hayan completado satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas (véase 7.1 y 7.3.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente o parte interesada.

## 8.3. Control del producto no conforme

Los propietarios del proceso enseñanza aprendizaje, se aseguran que el servicio educativo que no sea conforme (Alumno con bajo rendimiento académico) con los requisitos, se identifica y controla para prevenir que continúe dentro del servicio educativo de forma no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio educativo no conforme (Alumno con bajo rendimiento académico) están definidos en un procedimiento documentado ([MPC-REP-8.3.0](#)).

El Consejo Directivo, trata el servicio educativo no conforme (Alumno con bajo rendimiento académico) mediante una o más de las siguientes maneras;

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su manejo, liberación (graduación) o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente (comité académico), y cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para retomar su manejo o aplicación originalmente prevista.

Se mantienen registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.



Cuando se corrige un servicio educativo no conforme (Alumno con bajo rendimiento académico), se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio educativo no conforme (Alumno con bajo rendimiento académico) después de la entrega (graduación) o cuando se ha comenzado su empleo, Los propietarios del proceso educativo, toma las acciones apropiadas respecto a los defectos o efectos potenciales, de la no conformidad.

## 8.4. Análisis de datos

Los propietarios de los procesos, determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas de la eficacia del Sistema de Calidad. Esto incluye a los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. ([Dscrep14](#))

(Recolección de datos 4.1e, f, 5.4.1, 5.5.2, 7.5.1d, e, 7.6, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1)

El análisis de datos proporcionan información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del servicio educativo (véase 7.2.1),
- c) las características y tendencias de los procesos y del servicio educativo incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas, y
- d) los proveedores.

## 8.5. Mejora

### 8.5.1. Mejora continua

([Dscrep15](#))

Los propietarios de los procesos, mejoran continuamente la eficacia del Sistema de Calidad mediante el uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión de la dirección y evaluaciones externas.

### 8.5.2. Acción correctiva

([Dscrep11](#))

Los propietarios de los procesos, tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se establecen un procedimiento documentado ([MPC-REP-8.5.2](#)), para definir los requisitos para;

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4) y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.



### 8.5.3. Acción preventiva

([Dscrep11](#))

Los propietarios de los procesos, determinan las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establecerse un procedimiento documentado ([MPC-REP-8.5.3](#)), para definir 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 necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4) y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

### C. RESPONSABLES

La responsabilidad y autoridad para coordinar la aplicación correcta de este elemento, ha sido asignada al Representante de la Dirección y a los propietarios de los procesos.

### D. REFERENCIAS

[MPC-REP-8.2.2](#)

[MPC-REP-8.3.0](#)

[MPC-REP-8.5.2](#)

[MPC-REP-8.5.3](#)

Auditoria Interna

Control del servicio educativo No Conforme

Acción correctiva

Acción preventiva