
	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 1 de 8</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Comité Nacional de Innovación y Calidad</b>	<b>Lic. Laura May Salazar</b> <b>RD de Calidad ITD's de Multisitios</b>	<b>Ing. Ángel Rafael Quevedo</b> <b>Camacho</b> <b>Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados</b>
Firma:	Firma:	Firma:
19 de Noviembre de 2010	19 de Noviembre de 2010	19 de Noviembre de 2010

<b>Cambios de esta versión</b>			
<b>No. De Revisión</b>	<b>Fecha actualización</b>	<b>de</b>	<b>Descripción del cambio</b>


**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 2 de 8</b>

### ÍNDICE CAPÍTULO 1, 2, 3.

Capítulo	Tema	No. de Rev.	Página
	Introducción	5	3
	Organigrama	5	3
	Matriz de Responsabilidades	5	4
1	Objeto y Campo de Aplicación.	5	4
1.1	Objeto	5	4
1.2	Alcance y Campo de Aplicación	5	4
1.3.	Operación del SGC-SNEST	5	5
2	Exclusiones	5	6
3	Glosario	5	7

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 3 de 8</b>

## Introducción

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como SNEST para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad satisfaga las necesidades de nuestros Alumnos.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que satisfaga los requerimientos de nuestros Alumnos, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los Alumnos y los reglamentarios aplicables.

El SNEST mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual.


El Manual es usado como medio para establecer tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, y demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Se define como SNEST a los Institutos Tecnológicos Descentralizados los cuales aparecen relacionados por grupos certificados por multisitios en el ANEXO 1 SNEST/D-CA-RC-001 del presente Manual; conjuntamente con la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST). La DGEST tiene participación de carácter normativo relacionado con asesoría académica, técnica y pedagógica hacia los ITD's.

Los valores declarados por el SNEST son los que están definidos en el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo del SNEST además de éstos, en cada uno de los Institutos Tecnológicos Descentralizados tiene la facultad para que ellos definan valores adicionales.

- El ser humano.  
Es el factor fundamental del quehacer institucional, constituyéndose en el valor central, para incidir en su calidad de vida.
- El espíritu de servicio.  
Es la actitud proactiva que distingue a la persona por su profesionalismo en su desempeño, proporcionando lo mejor de sí mismo.
- El liderazgo.  
Es la capacidad para la conducción innovadora, participativa y visionaria de la operación y desarrollo institucional.
- El trabajo en equipo.  
Es el proceso humano realizado de manera armónica con actitud proactiva, multiplicando los logros del objetivo común.
- La calidad.  
Es la cultura que motiva a mejorar la forma de ser y hacer, fundamentada en las convicciones del ser humano.
- El alto desempeño.  
Cumplir y elevar estándares de calidad, sustentado en el desarrollo humano.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 4 de 8</b>

## Organigrama

El organigrama se encuentra representado en el ANEXO 2 SNEST/D- CA-RC-002 del presente Manual.

## Matriz de Responsabilidad

Documento que muestra de forma clara el grado de responsabilidad de los dueños de procesos con la realización del Servicio Educativo y el cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ANEXO 4 SNEST/D-CA-RC-004).

## 1 Objeto y campo de aplicación

### 1.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de nuestros Alumnos y con los Objetivos de la Calidad establecidos por el SNEST.

### 1.2 Alcance y Campo de Aplicación

Por las características del SNEST para el SGC se define como cliente al Alumno y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que el SNEST ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos son: Formación profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica docente (relación Alumno-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios) todo lo cual promueve la construcción del conocimiento para lograr el Aprendizaje Significativo (véase 7.2.1).

### **El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es “Diseño Y Provisión De Servicios Educativos Para Programas De Educación Superior”.**

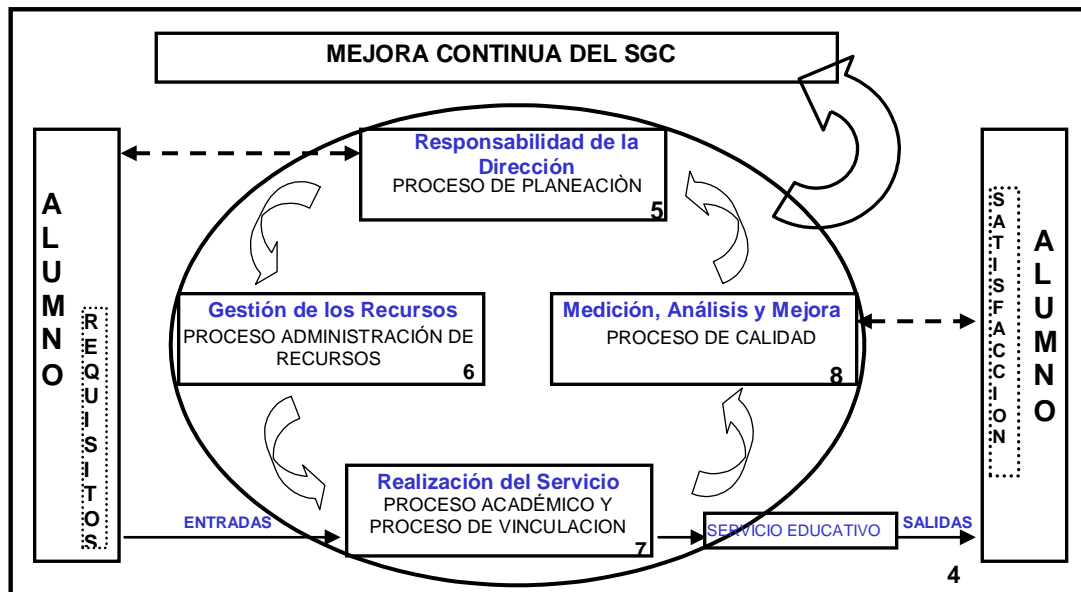
El Proceso Educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:

- Académico
- Planeación
- Vinculación
- Administración de Recursos
- Calidad

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**



La interrelación se muestra en el Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos (MSGCBP); así como en el Mapa de Procesos SNEST/D-CA-RC-007 (ANEXO 7) del presente Manual.



### 1.3 Operación del SGC-SNEST

El Sistema de Gestión de la Calidad en el SNEST, ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en la Dirección General de Educación Superior Tecnológica, cabe señalar que el SNEST esta conformado por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica e Institutos Tecnológicos Federales, CRODES, CIIDET, CENIDET e Institutos Tecnológicos Superiores Descentralizados.


Para los efectos de la certificación por multisitios, ésta se ha orientado principalmente a los Institutos Tecnológicos Descentralizados, declarados en el anexo 1 SNEST/D-CA-RC-001.

La Dirección General de Educación Superior Tecnológica, como el órgano rector y normativo de todo el SNEST es la instancia de decisión para la operación de los Institutos Tecnológicos Descentralizados en la asesoría académica, técnica y pedagógica, en este contexto, una de las tareas principales de su responsabilidad es la definición del rumbo, la dirección, la gestión de recursos ante instancias superiores para los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

Los documentos rectores el PIID de la Dirección General de Institutos Tecnológicos Descentralizados y el PIID de cada ITD se encuentra alineado al PIID del SNEST y el Modelo Educativo para el Siglo XXI, en donde se establecen los procesos estratégicos: Académico, Planeación, Vinculación, Administración de Recursos y Calidad, integrados en uno solo denominado Proceso Educativo, distinguiéndose porque en éstos se ejecutan las actividades de los procedimientos operativos con responsabilidades para la estructura organizacional de los mismos, lo que implica la elaboración de documentos propios para cada una de las instancias, existiendo la equivalencia de responsabilidades en los procesos. En el ANEXO 10 SNEST/D-CA-RC-010 se manifiesta la lista maestra de documentos controlados.

#### Particularidades de operación del SGC:

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 6 de 8</b>

En los Institutos Tecnológicos Descentralizados:

- Podrán ser reasignadas las responsabilidades para la operación de los procedimientos cuando la estructura del Instituto Tecnológico Descentralizado así lo requiera y lo autorice el Director General de cada instituto.
- Las actividades de promoción deportiva, cultural y recreativa serán ofertadas por cada Instituto Tecnológico Descentralizado.
- La evaluación de proveedores se realiza de acuerdo a la normatividad vigente del gobierno federal y/o estatal. Por lo que en los casos en que no exista más de un proveedor este no requerirá ser evaluado.
- Los servicios de laboratorios y talleres se realizan en función de lo establecido en cada Instituto Tecnológico Descentralizado y a sus medios disponibles.
- Los procesos externos que afectan la realización del producto, se mencionan en el ANEXO 8 SNEST/D-CA-RC-008.

## 2. Exclusiones

El SNEST basa su SGC en la Norma ISO 9001:2008 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008; de conformidad con los requisitos de la misma aplicando todos los requisitos de la norma.

## 3 Glosario

Por las características del SNEST y para una mejor comprensión y manejo del presente Manual se definen los términos y siglas listados a continuación:

**ALTA DIRECCIÓN:** En los Institutos Tecnológicos Descentralizados, H. Junta Directiva, Director General, Directores de Área, Subdirectores de área, Jefes de división y Jefes de Departamento o su equivalente.

**ÁREAS:** En los Institutos Tecnológicos Descentralizados, Director General, Directores de Área, Subdirectores de área, Jefes de división y Jefes de Departamento.

**APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO:** Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983).

**CARGA ACADÉMICA:** Documento donde se especifica la formación profesional del Alumno de cada semestre, mediante el cual el Instituto Tecnológico Descentralizado se obliga a prestar el Servicio Educativo y el Alumno se compromete a respetar los lineamientos, dado a conocer a partir del sistema electrónico en los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

**ALUMNO:** Persona que recibe el Servicio Educativo, inscrita en un Instituto Tecnológico Descentralizado.

**COMITÉ NACIONAL DE INNOVACION Y CALIDAD:** Ejerce el liderazgo efectivo, participativo y establece el compromiso de asegurar la implementación y mantenimiento del SGC, Presidido por el Director de los Institutos Tecnológicos Descentralizados e integrado por una representación de los Institutos Tecnológicos Descentralizados.


**COMITÉ DE INNOVACIÓN Y CALIDAD:** Es el responsable de la Instalación, Despliegue y Mantenimiento de los Sistemas de Calidad e Innovación, el cual será designado por la Dirección General de cada Instituto Tecnológico Descentralizado.

**CONTRATO CON EL ALUMNO:** Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (el Instituto Tecnológico Descentralizado y el Alumno).

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**DGEST:** Dirección General de Educación Superior Tecnológica.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 7 de 8</b>

**DITD:** Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados.

**DIRECTIVOS:** En los Institutos Tecnológicos Descentralizados, Junta Directiva, Director General, Directores de Área, Subdirectores de Área, Jefes de División, Jefes de Departamento.

**DOCUMENTOS EXTERNOS:** Todos aquellos documentos como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera del SNEST y que son utilizados por la misma.

**EDUCACIÓN:** Desarrollo de facultades intelectuales y morales del Ser Humano.

**EFICIENCIA TERMINAL:** Término utilizado para nombrar al indicador que se calcula al dividir el número de egresados pertenecientes a una generación en un tiempo límite de diez semestres, entre el número de alumnos inscritos al inicio de ese periodo específico.

**EXAMEN:** Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura.

**EXPERIENCIA:** Conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

**FORMACIÓN:** Incorporación de información para el desarrollo del Ser Humano.

**FORMACIÓN PROFESIONAL:** Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los Planes y Programas de Estudio al Alumno durante su permanencia en la institución.

**HABILIDAD:** Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

**INFORME RENDIDO:** Resumen de todas las actividades realizadas por la administración de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, cada tres meses según a calendario presentado a su respectiva junta directiva, en los procesos estratégicos del modelo educativo para el siglo XXI, atención a las metas comprometidas en el PIID.

**KARDEX:** Documento que muestra el status del Alumno mediante el registro de sus calificaciones obtenidas durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el Plan de Estudios.

**MODELO EDUCATIVO:** Documento normativo del SNEST donde se establece la Dimensión Filosófica, la Dimensión Académica, la Dimensión Organizacional a los Procesos Estratégicos, Claves y Operativos.

**MC:** Manual de Calidad.

**ORGANIZACIÓN:** Los Institutos Tecnológicos Descentralizados (Conformada por los sitios dentro del alcance de la certificación por multisitios, relacionados en el ANEXO 1 del manual de calidad)

**PG:** Procedimiento Gobernador.


**PO:** Procedimiento Operativo.

**PIC:** Programa de Innovación y Calidad.

**PIID:** Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

**PLAN DE ESTUDIOS:** Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Manual de la Calidad</b> <b>Capítulo 1,2,3</b>	<b>Código: SNEST/D-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008</b> <b>4.2.2</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 8 de 8</b>

**POA:** Programa Operativo Anual.

**PRÁCTICA DOCENTE:** Consiste en la interrelación Docente-Alumno y la forma en que el Docente gestiona ésta.

**PROCESOS EXTERNOS:** Es todo aquel servicio que impacta directamente en la formación académica de nuestros alumnos, que nuestra capacidad o gestión actual nos imposibilita a prestar y que estamos obligados a controlar.

**PRODUCTO DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS DESCENTRALIZADOS = SERVICIO EDUCATIVO:** La prestación de los servicios que los Institutos Tecnológicos Descentralizados ofrecen para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Alumno-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

**PRODUCTO NO CONFORME:** Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

**PROYECTOS INDIVIDUALES:** Todos los proyectos que hayan sido definidos, propuestos y avalados por las academias, validados por el Comité Académico y autorizados por el Director General de cada Instituto Tecnológico Descentralizado.

**PTA:** Programa de Trabajo Anual.

**REPOA:** Reprogramación del Programa Operativo Anual.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**SEP:** Secretaría de Educación Pública.

**SERVICIOS DE APOYO:** Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

**SERVICIOS ESTUDIANTILES:** Complementarios al Servicio Educativo y necesarios para la realización del mismo, por ejemplo: Tutorías, servicios psicológicos, servicios médicos, etc.

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO:** Actividad que forma parte de la asistencia técnica; implica acciones de diagnóstico, reparación o prevención de daños; alargamiento de la vida útil y de operación de maquinaria proporcionada de manera directa y/o a través de proveedores de servicios especializados.

**SNEST:** Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**