



| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Manual de la Calidad Capítulo 5 | Código: SNEST/D-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2 | Revisión: 0 |
| | | Página 1 de 6 |

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

| Cambios de esta versión | | | |
|--------------------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------|
| No. De Revisión | Fecha actualización | de | Descripción del cambio |
| | | | |


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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Manual de la Calidad Capítulo 5 | Código: SNEST/D-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2 | Revisión: 0 |
| | | Página 2 de 6 |

ÍNDICE CAPITULO 5

| Capítulo | Tema | No. de Rev. | Página |
|----------|--|-------------|--------|
| 5 | Responsabilidad de la Dirección | 4 | 3 |
| 5.1 | Compromiso de la Dirección | 4 | 3 |
| 5.2 | Enfoque al Alumno | 4 | 3 |
| 5.3 | Política de Calidad | 4 | 3 |
| 5.4 | Planificación | 4 | 3 |
| 5.4.1 | Objetivos de Calidad del SGC | 4 | 3 |
| 5.4.2 | Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | 4 | 4 |
| 5.5. | Responsabilidad, Autoridad y Comunicación | 4 | 4 |
| 5.5.1 | Responsabilidad y Autoridad | 4 | 4 |
| 5.5.2 | Representante de la Dirección | 4 | 5 |
| 5.5.3 | Comunicación Interna | 4 | 5 |
| 5.6 | Revisión por la Dirección | 4 | 5 |
| 5.6.1 | Generalidades | 4 | 5 |
| 5.6.2 | Información para la Revisión | 4 | 5 |
| 5.6.3 | Resultados de la Revisión | 4 | 6 |

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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Manual de la Calidad Capítulo 5 | Código: SNEST/D-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2 | Revisión: 0 |
| | | Página 3 de 6 |

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La ALTA DIRECCIÓN de los ITD's proporcionan evidencian de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- a) El nombramiento del Representante de la Dirección en cada Instituto Tecnológico Descentralizado
- b) El nombramiento del Director General del Instituto Tecnológico Descentralizado como Presidente del Comité de Innovación y Calidad de su institución por parte de la H. Junta Directiva de su institución.
- c) Comunica la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios en las reuniones del Comité de Innovación y Calidad, dejando evidencia de ello en las minutas de dichas reuniones, así como manifestándola en la Política de la Calidad del SNEST.
- d) En el caso de los Institutos Tecnológicos Descentralizados el Director General del mismo preside las reuniones de la Revisión por la Dirección y en el caso de las revisiones por la dirección a nivel nacional son presididas por el Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA) de cada ITD's.

5.2 Enfoque al Cliente

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen:

Para los Institutos Tecnológicos Descentralizados: se cumplen los requisitos establecidos en los Planes y Programas de Estudio, mediante un contrato establecido con el Alumno con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias (SNEST-CA-PO-001), para Auditorias de Servicio (SNEST/D-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente (SNEST/D-AC-PO-006) (véase 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de Calidad

La ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD

El SNEST establece el compromiso de implantar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus Alumnos sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requerimientos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Esta política es comunicada en todos los ITD's a través de diversos medios como se indica en 5.5.3.


Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad del SGC

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones como se encuentra expresado en el Manual de Organización de cada ITD's, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Manual de la Calidad Capítulo 5 | Código: SNEST/D-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2 | Revisión: 0 |
| | | Página 4 de 6 |

Objetivo General: “Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de los alumnos”.

Objetivos de Procesos Estratégicos:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Académico | Gestionar los Planes y Programas de Estudio, así como los programas de formación y actualización docente y profesional en el Servicio Educativo. |
| Planeación | Definir el rumbo estratégico mediante la planeación y realizar la programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio. |
| Vinculación | Contribuir a la formación integral del Alumno, a través de su vinculación con el sector productivo y la sociedad, así como del deporte y la cultura. |
| Administración de Recursos | Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el SGC y lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo. |
| Calidad | Promover una cultura de calidad al interior del SNEST y asegurar la satisfacción del Alumno. |

Los Objetivos de la Calidad se miden con los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran expresados en el Plan Rector de Calidad ANEXO 5, siendo coherentes con la Política de Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación del Proceso Educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el PIID del SNEST, Modelo Educativo para el Siglo XXI, los cuales son realizados en la Dirección General y el PIID de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, desarrollado e implementado en cada Instituto Tecnológico Descentralizado.

La ALTA DIRECCIÓN de los ITD´s se asegura de que:


- a) La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.1 de este Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el Plan Rector de Calidad (ANEXO 5), y el Programa de Trabajo Anual del SGC.
- b) Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado, revisado y autorizado en su caso por las Juntas de Gobiernos, Director General de cada Institutos Tecnológicos Descentralizados.
- c) Se constituye el Comité Nacional de Innovación y Calidad del SGC para recopilar y programar las actividades del SGC.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro el SNEST, revisando el Manual de Organización tanto de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, así como, a través de los nombramientos de cada una de las Direcciones de Área, Subdirecciones de Área, Jefaturas de División y Jefaturas de Departamento, de los ANEXOS 3 y 4 del

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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Manual de la Calidad Capítulo 5 | Código: SNEST/D-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2 | Revisión: 0 |
| | | Página 5 de 6 |

presente Manual, relativos a la Responsabilidad y Autoridad para el SGC y la Matriz de Responsabilidad del SGC.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director General de cada Instituto Tecnológico Descentralizado nombra a un Representante de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC mediante la operación y control de los procedimientos del mismo.
- b) Informar a la ALTA DIRECCIÓN sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, en las Revisiones por la Dirección.
- c) Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de los ITD's, a través de los distintos medios de comunicación, en las reuniones del Comité de Innovación y Calidad y en los cursos de capacitación del personal.

Nota: La Responsabilidad y Autoridad del Representante de la Dirección se encuentran definidas en el ANEXO 3 del presente Manual.

5.5.3 Comunicación Interna

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que la comunicación interna dentro de los ITD's es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la web <http://sgc.itdelgrullo.edu.mx>, la Política de Comunicación Interna, cualquier medio de publicación de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, Reuniones con el Comité de Innovación y Calidad, de Academias, del Personal, con los Alumnos, elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios: mantas, pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

La Revisión por la Dirección se realiza en cada Instituto Tecnológico Descentralizado de acuerdo a un programa establecido elaborado a partir del programa general de trabajo, presentando el estado que guarda el SGC en ese momento. En el ámbito de todo los ITD's se realiza la Revisión por la Dirección de acuerdo al programa establecido por el Comité de Nacional de Innovación y Calidad del SGC, presentando los informes particulares de cada Instituto Tecnológico Descentralizado e integrando un informe general, el cual atiende a los requisitos establecidos en el párrafo anterior.


Los Representantes de la Dirección son responsables de mantener los registros de la revisión por al menos un año (ver 4.2.4).

5.6.2 Información para la Revisión

El Representante de la Dirección de cada Instituto Tecnológico Descentralizados, es el responsable de elaborar el informe de datos de entrada para la Revisión por la Dirección a realizarse en su ITD, con base en la información proporcionada por los dueños de cada proceso, el cual es presentado por el Director General de cada Instituto Tecnológico Descentralizado en la Revisión por la Dirección de su ITD como también en la Revisión por la Dirección Nacional.

La información de entrada para la Revisión por la Dirección tanto Nacional, como de los Institutos Tecnológicos Descentralizados, se realiza a través de los informes presentados en los formatos los cuales incluyen:

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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Manual de la Calidad Capítulo 5 | Código: SNEST/D-CA-MC-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2 | Revisión: 0 |
| | | Página 6 de 6 |

- a) Resultados de las Auditorías Internas de Calidad (SNEST-CA-PG-003-04), informe de auditoría.
- b) Formato para la Retroalimentación del Cliente (SNEST/D-AC-PO-006-01), Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio (SNEST/D-CA -PO-002-03).
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores del Plan Rector (Formato electrónico).
- d) Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas (Formato electrónico).
- e) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
- f) Cambios que pueden afectar el SGC de los ITD's.
- g) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección (Formato electrónico), y del formato para Registro de Proyectos de Mejora (formato electrónico).

5.6.3 Resultados de la Revisión.

Los resultados de la Revisión por la Dirección, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- b) La mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del Alumno y
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato Resultados de la Dirección (Formato electrónico).