

**ÍNDICE**

Capítulo	Tema	No. de Rev.	Página
1	Objeto y campo de aplicación.	8	2
1.1	Objeto	8	2
1.2	Alcance y Campo de Aplicación	8	2
2	Exclusiones	8	3
3	Filosofía Organizacional	8	4
3.1	Misión	8	4
3.2	Visión	8	4
3.3	Política Integral (Calidad y Ambiental)	8	4
4	Descripción de procesos	8	4
4.1	Planeación	8	5
4.2	Académico / Vinculación	8	7
4.3	Administración de Recursos	8	14
4.4	Calidad	8	16
7.5.4	Propiedad del Cliente	8	19
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	8	20



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 Integral (Calidad y Ambiental) 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 e ISO 14001:2004 Sistema de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso y su equivalente nacional NMX-SSA-14001-IMNC-2004, para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de nuestros Alumnos y con los Objetivos establecidos por el SNEST.

1.2 Alcance y Campo de Aplicación

Por las características de los Institutos Tecnológicos Descentralizados para el SGI se define como cliente al Alumno y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que los Institutos Tecnológicos Descentralizados ofrecen 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.

El Alcance del Sistema de Gestión Integral, es el Proceso Educativo; el cual comprende la aplicación de planes y programas de estudio entregados por parte de la DGEST, con la aplicación del diseño de especialidades para las carreras que se ofertan hasta la titulación, por parte de los Institutos Tecnológicos Descentralizados que integran el modelo de multisitios del estado de Jalisco, así como la gestión de los aspectos e impactos involucrados en cada etapa de nuestras operaciones.

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

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

La interrelación de procesos se encuentra en el mapa de procesos situado en el capítulo 4 del presente manual de calidad.

Para los efectos de la certificación por multisitios, ésta se ha orientado principalmente a un grupo de 5 Institutos Tecnológicos Descentralizados, los cuáles son los siguientes institutos:

- Instituto Tecnológico Superior de Zapopan
- Instituto Tecnológico Superior de Tequila
- Instituto Tecnológico Superior de Zapotlanejo
- Instituto Tecnológico Superior de Tamazula de Gordiano
- Instituto Tecnológico Superior de La Huerta



2. Exclusiones

Los Institutos Tecnológicos Descentralizados basan su SGI en la Norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 y en su equivalente nacional NMX- CC-9001-IMNC-2008 y NMC-SAA-14001-IMNC-2004; de conformidad con los requisitos de la misma, se han identificado como exclusiones las siguientes:

7.4.1 Proceso de compras.

~~Este requisito se excluye en el tema de la reevaluación a proveedores para el proceso de compras, dado que dentro de las Políticas, Bases y Lineamientos para las Adquisiciones y Enajenaciones de cada instituto; a su vez en la Ley de adquisiciones y enajenaciones del Gobierno del Estado donde se establece que para cada compra nueva a realizar, todos los proveedores participen nuevamente en el proceso de evaluación y selección.~~

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

Este requisito se excluye totalmente en el inciso 7.5.1 d) debido a que por la naturaleza de nuestro servicio no disponemos o usamos dispositivos para seguimiento y medición.

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

Este requisito se excluye debido a que el Servicio Educativo si se puede verificar mediante acciones de seguimiento o medición posteriores. Los procesos son susceptibles de seguimiento y medición posterior a través de los productos diversos que se generan en cada uno de ellos.

7.5.5 Preservación del Producto.

Este requisito se excluye en los Institutos Tecnológicos Descentralizados de forma total debido a las características del servicio educativo, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección, **ya que nuestro producto es el resultado del servicio educativo, que es en concreto el conocimiento y la formación del alumno.**

7.6 Control de los equipos de Seguimiento y de Medición.

Se excluyen los requisitos relacionados al control de los equipos de medición debido a que el servicio educativo no puede medirse.



3. Filosofía Organizacional

3.1 Misión

Ser un instrumento de desarrollo de la comunidad, generando un sistema educativo que garantice la Calidad Educativa y el cuidado del Medio Ambiente para la formación profesional e integral del ser humano, a través de un modelo centrado en el aprendizaje..

3.2 Visión

Ser una institución líder, en sus labores educativas, tecnológicas y de investigación científica, proporcionando una formación de excelencia y conciencia ambiental, para enfrentar con éxito los retos de la competitividad a nivel mundial.

3.3 Política Integral (Calidad y Ambiental)

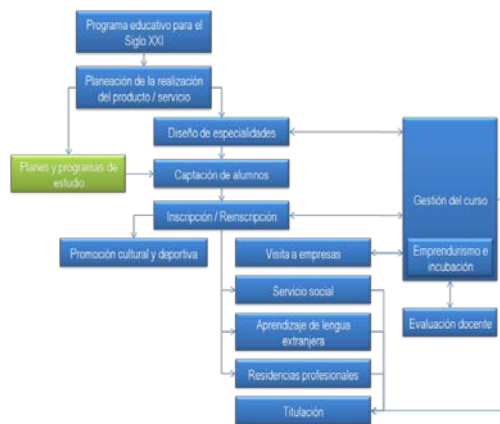
Los Institutos Tecnológicos Superiores pertenecientes al modelo Multisitios del Estado de Jalisco establecen el compromiso de mantener todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de los requerimientos de sus alumnos dentro del Proceso Educativo; dando seguimiento y medición a los impactos ambientales con los que este se involucra, garantizando así el cuidado del medio ambiente mediante un Sistema Integral de Gestión, basado en las normas ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008 e ISO-14001:2004/MNX-SAA-14050-IMNC-2004.

4. Descripción de Procesos

PLANEACION

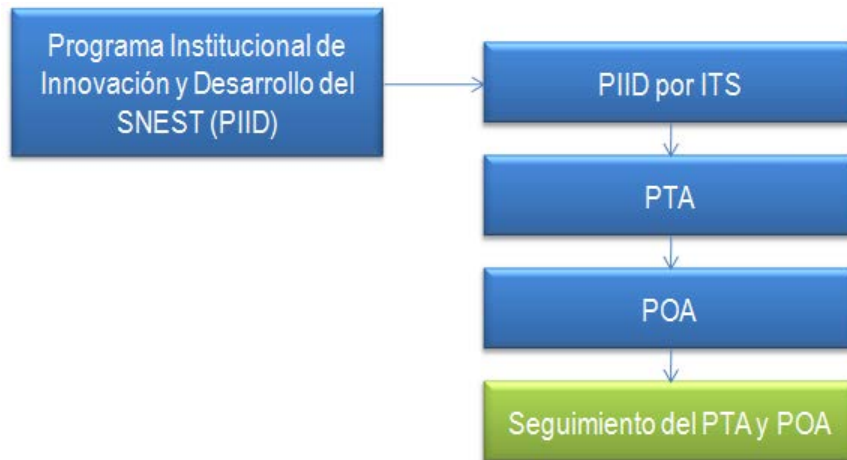


ADMINISTRACION DE RECURSOS



ACADEMICO / VINCULACION

4.1 Planeación



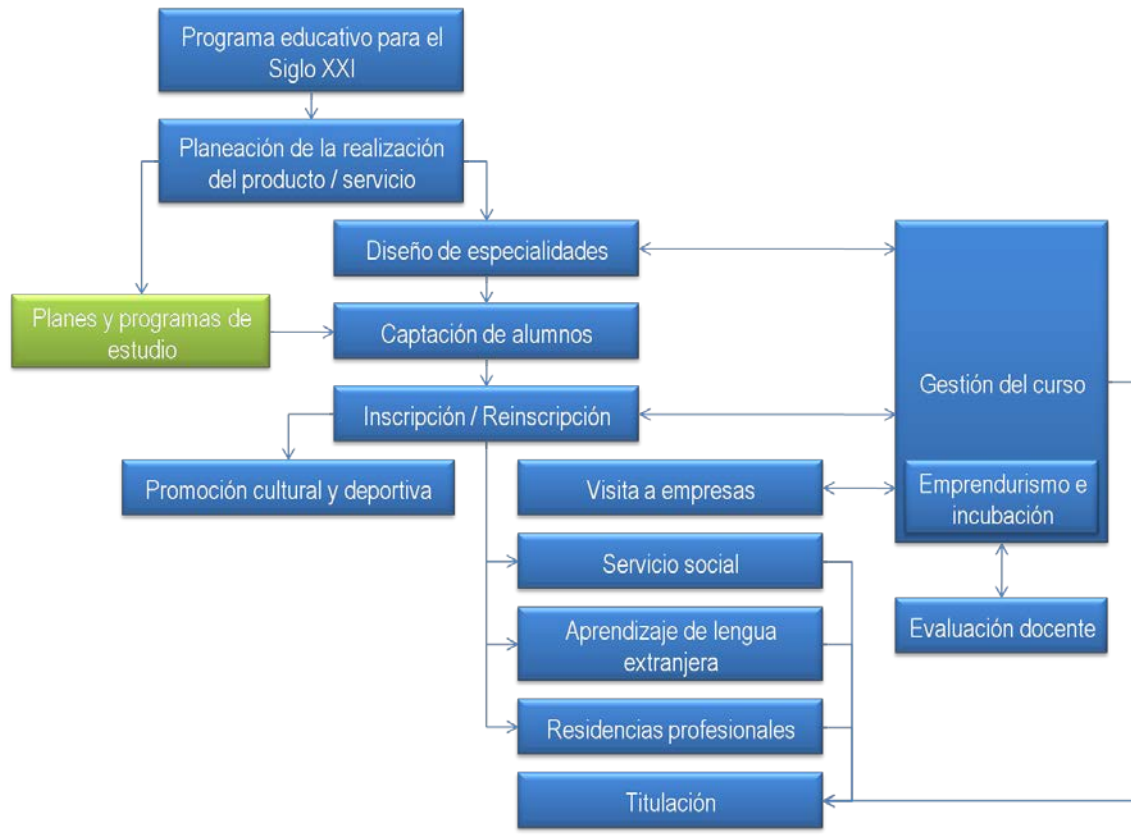
ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Programa Institucional de Innovación y Desarrollo del SNEST (PIID)	DGEST	Elaboración e integración del PIID del ITS	Dirección de Planeación o equivalente	PIID Institucional (6 años)	Todas las áreas	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO 2007 - 2012
PIID Institucional (6 años)	Dirección de Planeación	Elaboración del PTA (Programa de Trabajo Anual)	Cada Área	PTA Institucional	Dirección y Junta Directiva	SNEST/D-PL-PO-001 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA ELABORACION DEL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL) SNEST/D-PL-PO-001-01 (FORMATO DE ELABORACION PARA EL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL)
PTA Institucional	Cada Area	Seguimiento del PTA (Programa de Trabajo Anual)	Dirección de Planeación o equivalente	Reporte de Avance de Metas	Dirección	SNEST/D-PL-PO-001 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA ELABORACION DEL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL) SNEST/D-PL-PO-001-02 (FORMATO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE PTA)
PTA Institucional	Dirección de Planeación	Elaboración del POA (Programa Operativo Anual)	Cada Área	POA Institucional	Dirección y Junta Directiva	SNEST/D-PL-PO-002 (PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL)



POA Institucional	Cada Area	Seguimiento del POA (Programa Operativo Anual)	Dirección de Planeación o equivalente	% Recursos ejercidos	Dirección	<p>SNEST-PL-PO-002-01 (CONCENTRADO POR PARTIDA PRESUPUESTAL)</p> <p>SNEST-PL-PO-002-02 (DESGLOSE DE METAS POR PROCESOCLAVE)</p> <p>SNEST-PL-PO-002-03 (INVERSIÓN INGRESOS PROPIOS)</p> <p>SNEST-PL-PO-002-04 (CONCENTRADO POR PROCESO)</p> <p>SNEST/D-PL-PO-002-05 (EVALUACIÓN DEL ANTEPROYECTO)</p>
-------------------	-----------	--	---------------------------------------	----------------------	-----------	--

INDICADORES:	INDICADOR ITS	META PROPUESTA
% Cobertura en el entorno (Absorción)		
% Aulas ocupadas (Con base en aulas existentes)		
No. de volúmenes por alumno		
No. de alumnos por computadora		
No. de alumnos por personal administrativo		
% Atención a la demanda en el primer semestre		
% Alumnos becarios		

4.2 Académico / Vinculación



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Guía técnica de apertura de carreras	DGEST	Planeación de la realización del producto/Servicio	Planeación / Académico / Vinculación	Estudio de factibilidad Estudio de capacidad	Director General del Plantel	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO ADMINISTRATIVO 2007
Estudio de factibilidad Estudio de capacidad Planes y programas de estudio	Planeación DGEST	Diseño de Especialidades	Dirección Académica	Plan de estudio de especialidades Padrón de especialidades	DGEST Dirección General del Plantel	SNEST-AC-PO-010 (PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ESPECIALIDADES DE LOS PLANES DE ESTUDIO DE LOS ITS) SNEST-AC-PO-010-01 (PLANIFICACIÓN DE DISEÑO DE PLANES DE ESPECIALIDADES)



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Preinscripción de alumnos EXANI II y/o Dictamen de aceptados Perfil de ingreso	Vinculación CENEVAL Dirección Académica	Inscripciones / Reinscripciones	Servicios Escolares	Lista de aspirantes aceptados Contrato, carga horaria, credencial Resultado de Examen de Admisión	Dirección Académica Alumno	SNEST/D-AC-PO-001 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA INSCRIPCIÓN) SNEST/D-AC-PO-001-01 (FORMATO DE LISTA DE ASPIRANTES ACEPTADOS) SNEST/D-AC-PO-001-02 (FORMATO SOLICITUD INSCRIPCIÓN) SNEST/D-AC-PO-001-03 (FORMATO DE CONTRATO CON EL ALUMNO) SNEST/D-AC-PO-001-04 (SOLICITUD DE FICHA PARA EXAMEN DE SELECCIÓN) SNEST/D-AC-PO-001-05 (FORMATO DE CARGA ACADÉMICA) SNEST/D-AC-PO-002 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA REINSCRIPCIÓN DE ALUMNOS) SNEST/D-AC-PO-002-01 (SOLICITUD REINSCRIPCIÓN) SNEST/D-AC-PO-002-02 (AGENDA ESCOLAR)
Solicitud de Visita	Dirección Académica	Visitas e empresas	Sub Dirección Vinculación	Visitas Realizadas	Dirección Académica Alumno	SNEST/D-VI-PO-001 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA VISITA A EMPRESAS) SNEST/D-VI-PO-001-01 (SOLICITUD VISITA) SNEST/D-VI-PO-001-02 (OFICIO VISITA) SNEST/D-VI-PO-001-03 (PROGRAMA VISITA ACEPTADA) SNEST/D-VI-PO-001-04 (CARTA DE PRESENTACIÓN) SNEST/D-VI-PO-001-05 (REPORTE INCIDENCIAS)
				Catalogo de empresas	Dirección Académica	



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Encuesta de promoción cultural y deportiva	Servicios Escolares	Promoción cultural y deportiva	Sub Dirección Vinculación	Talleres Ofertados	Alumnos	SNEST/D-VI-PO-003 (PROCEDIMIENTO DELSGC PARA CULTURA, DEPORTE Y RECREACION) SNEST/D-VI-PO-003-01 (INSCRIPCIÓN ACT. RECREATIVAS, CULTURALES Y DEPORTIVAS) SNEST/D-VI-PO-003-02 (POR ACTIVIDAD CULTURAL AL FESTIVAL NACIONAL DE ARTE Y CULTURA) SNEST/D-VI-PO-003-03 (RESULTADOS DE ACTIVIDADES CULTURALES, DEPORTIVAS Y RECREATIVAS) SNEST/D-VI-PO-003-04 (INSCRIPCIÓN POR ACTIVIDAD AL EVENTO NACIONAL DEPORTIVO) SNEST/D-VI-PO-003-05 (REPORTE DE RESULTADOS E INCIDENTES EN SALIDA A EVENTO EXTERNO DEPORTIVO Y/O CULTURAL) SNEST/D-VI-PO-003-06 (ENCUESTA PARA PROMOCIÓN CULTURAL, DEPORTIVA Y RECREATIVA.)
				Carga horaria	Dirección Académica	
Constancia de Créditos Convenios con dependencias u organismos Catalogo de organismos	Servicios Escolares Sub Dirección Vinculación	Servicio social	Sub Dirección Vinculación	Constancia de Terminación de Servicio social	Alumno Servicios Escolares	SNEST/D-VI-PO-002 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA SERVICIO SOCIAL) SNEST/D-VI-PO-002-01 (SOLICITUD DE SERVICIO SOCIAL) SNEST/D-VI-PO-002-02 (CARTA COMPROMISO DE SERVICIO SOCIAL) SNEST/D-VI-PO-002-03 (CARTA DE PRESENTACION DE SERVICIO SOCIAL) SNEST/D-VI-PO-002-04 (REPORTE BIMESTRAL DE SERVICIO SOCIAL) SNEST/D-VI-PO-002-05 (CONSTANCIA DE TERMINACION DE SERVICIO SOCIAL) SNEST/D-VI-PO-002-06 (PRESTADORES DE SERVICIO)



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
<p>Constancia de Créditos Convenios con dependencias u organismos Catalogo de empresas Banco de anteproyectos</p>	<p>Servicios Escolares Sub Dirección Vinculación</p>	<p>Residencias profesionales</p>	<p>Dirección Académica</p>	<p>Informe Técnico Calificación de Residencia</p>	<p>Dirección Académica Servicios Escolares Alumno</p>	<p>SNEST/D-AC-PO-007 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-01 (SOLICITUD DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-02 (OFICIO ASIGNACIÓN DE ASESOR INTERNO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-03 (CARTA DE PRESENTACIÓN Y AGRADECIMIENTO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-04 (DICTAMEN DE ANTEPROYECTOS DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-05 (SEGUIMIENTO DE PROYECTO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-06 (OFICIO DE ASIGNACIÓN DE REVISOR DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-07 (MARCO LEGAL DE RESIDENCIAS PROFESIONALES) SNEST/D-AC-PO-007-08 (FORMATO PARA SOLICITUD DE RESIDENTES)</p>
<p>Opciones de titulación (Cumplimiento) Informe Técnico de Residencia Profesional Constancia de Servicio Social Constancia de lengua extranjera</p>	<p>DGEST Dirección Académica Vinculación Dirección Académica/Externo</p>	<p>Titulación</p>	<p>Servicios Escolares</p>	<p>Titulo y Cedula profesional</p>	<p>Alumno</p>	<p>SNEST/D-AC-PO-004 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA TITULACIÓN)</p>



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Programas de Estudio Calendario Escolar Listado de alumnos inscritos/reinscritos Catálogo de empresas Plantilla de personal docente POA (Horas autorizadas) Resultados de la evaluación docente Diagnóstico institucional (Alumnos) Necesidades de tutorías	Dirección Académica Planeación Escolares/Finanzas Vinculación Recursos Humanos Desarrollo Académico Jefe División Académica	Gestión del curso	Dirección Académica	SYLLABUS Solicitud de visitas a empresas Actas de calificaciones Programa institucional de tutorías Constancia de liberación Carga horaria	Jefe de División Académica Alumno Vinculación Servicios Escolares Jefe División Académica Tutores Docente Recursos Humanos Dirección Académica	SNEST/D-AC-PO-003 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA GESTIÓN DEL CURSO) SNEST/D-AC-PO-003-01 (SYLLABUS) SNEST/D-AC-PO-003-02 (REPORTE PARCIAL Y FINAL DEL SEMESTRE) SNEST/D-AC-PO-003-03 (REPORTE DE PROYECTOS INDIVIDUALES DEL DOCENTE/PROGRAMA DE TRABAJO ACADEMICO EN HORAS DE APOYO A LA DOCENCIA) SNEST/D-AC-PO-003-04 (CONSTANCIA DE LIBERACIÓN DE ACTIVIDADES DOCENTES) SNEST/D-AC-PO-003-05 (ENCUESTA AVANCE PROGRAMATICO)
Sistema de evaluación docente del SNEST Horarios de grupos Calendario de aplicación	Sistemas Jefe de División Académica Dirección Académica	Evaluación docente	Desarrollo Académico o equivalente	Retroalimentación al cliente Resultado de evaluaciones individuales al docente	Dirección Académica Representante de la Dirección	SNEST/D-AC-PO-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA EVALUACIÓN DOCENTE) SNEST/D-AC-PO-005-01 (RETROALIMENTACION DEL CLIENTE)
Modelo Jalisco Emprende	Dirección General de Emprendurismo	Emprendurismo e incubación	Dirección Académica	Plan de Empresa	Alumno	MANUAL ACADÉMICO ADMINISTRATIVO 2007
Diseño de la Especialidad	Dirección Académica					
Programa de estudio Carga horaria Evaluación docente	Dirección Académica	Aprendizaje de lengua extranjera	Jefe de División Académica o equivalente	Constancia de estudios de lengua extranjera	Alumno Servicios Escolares	SNEST/D-AC-PO-004 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA LA TITULACIÓN)

INDICADORES:	INDICADOR ITS	META PROPUESTA	INDICADORES:	INDICADOR ITS	META PROPUESTA
% Deserción			% Alumnos en actividades deportivas		
Reprobación % Total o Institucional			% Alumnos en actividades culturales		
% Eficiencia terminal			% Alumnos en programas de emprendedores		
% Titulación			% Alumnos en programas de creatividad		
% Alumnos participantes en residencias profesionales			% Egresados en el sector laboral		
% de presupuesto para proyectos de investigación			% Eficiencia de convenios		
% Baja temporal			% Alumnos en servicio social		
No. de alumnos por personal docente					



% de docentes evaluados		
% Docentes en cursos de formación		
% Docentes en cursos de actualización		
% Docentes con posgrado		
% Docentes en programas de estímulos		
% Alumnos participantes en proyectos de investigación		
% Docentes participantes en proyectos de investigación		
% Investigadores miembros del Sistema Nacional de Investigadores		

4.3 Administración de Recursos



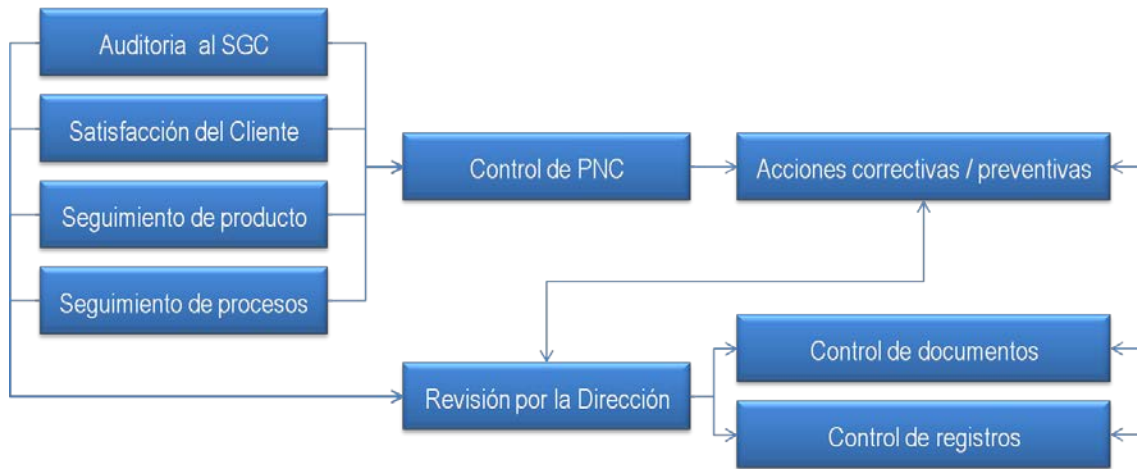
ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
POA	Planeación	Compras	Administración / Adquisiciones	Insumo / Servicio	Área Solicitante	SNEST-PL-PO-002 (PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL)
POA Plantilla Autorizada	Dirección General Federación	Reclutamiento, selección y contratación	Administración / Recursos Humanos Dirección Académica	Personal Contratado	Área Solicitante	SNEST-PL-PO-002 (PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL)
POA Evaluación de Competencia con base en resultados y perfil Resultado de Ambiente Laboral Programa de capacitación académica	Administración y Académicas	Capacitación del personal	Administración / Recursos Humanos Dirección Académica	Personal Calificado	Área Solicitante	SNEST-PL-PO-002 (PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL) SNEST/D-CA-RC-009 (MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS) SNEST/D-AD-PO-005 (DETERMINACION Y GESTION DE AMBIENTE DE TRABAJO) SNEST/D-AD-PO-004-01 (PROGRAMA DE CAPACITACION)
Por procedimiento Ambiente laboral Desempeño de un área	Dirección General	Determinación y gestión del Ambiente Laboral	Administración / Recursos Humanos	Acciones para la mejora del ambiente laboral	Dirección General	SNEST/D-AD-PO-005 (DETERMINACION Y GESTION DE AMBIENTE DE TRABAJO)



<p>POA Lista de verificación de instalaciones Resultado del ambiente laboral Programa de mantenimiento Solicitud de mantenimiento</p>	<p>Administración / Recursos Humanos / Servicios Generales</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>Administración / Servicios Generales / Sistemas</p>	<p>Mantenimientos preventivos y correctivos</p>	<p>Área Solicitante</p>	<p>SNEST-PL-PO-002 (PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL) SNEST/D-AD-PO-005 (DETERMINACION Y GESTION DE AMBIENTE DE TRABAJO) SNEST/D-AD-PO-001 (MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO) SNEST/D-AD-PO-001-01 (FORMATO PARA LISTA DE VERIFICACION DE INFRAESTRUCTURA) SNEST/D-AD-PO-001-02 (FORMATO PARA LA SOLICITUD DE MANTENIMIENTO) SNEST/D-AD-PO-001-03 (FORMATO PARA PROGRAMA DE MANTENIMIENTO)</p>
<p>POA Patronato Convenios y contratos Listas de precios autorizadas Capacitaciones o servicios a externos Centro de emprendurismo</p>	<p>Varios</p>	<p>Captación de Ingresos propios</p>	<p>Administración / Finanzas</p>	<p>Ajustes del POA</p>	<p>Varios</p>	<p>SNEST-PL-PO-002 (PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL)</p>

INDICADORES:	INDICADOR ITS	META PROPUESTA
% Participantes en capacitación administrativa		
Costo por alumnos (\$) (Dividido entre 1000)		
No. de alumnos por personal administrativo		

4.4 Calidad



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Calendario de auditorias	Comité Estatal de Calidad Organismo de Certificación	Auditoria al SGC	RD	Resultado de la Auditoria	Todas las Áreas	SNEST/D-CA-PG-003 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA AUDITORIA INTERNA) SNEST/D-CA-PG-003-04 (INFORME DE AUDITORÍA)
Queja Sugerencia Evaluación docente Auditoría de servicio Contrato con el alumno	Alumno Dirección Académica RD/Auditor Líder Servicios Escolares	Satisfacción del cliente	RD	Acciones correctivas y/o preventivas	Alumno Área afectada	SNEST/D-CA-PG-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-005-02 (FORMATO PARA ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS) SNEST/D-AC-PO-005-001 (REQUISICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, CORRECCIONES Y/O ACCIONES PREVENTIVAS)
Calendario de auditorias Seguimiento SYLLABUS Queja del Cliente	Dirección General/RD Dirección Académica Alumno	Seguimiento de producto/servicio	RD	Acciones correctivas y/o preventivas	Alumno Área afectada	SNEST/D-CA-PG-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-005-02 (FORMATO PARA ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS) SNEST/D-AC-PO-003

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del otorgado por cada RD



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
						(GESTION DEL CURSO) SNEST/D-AC-PO-003-01 (SYLLABUS)
Plan Rector de Indicadores Reuniones del Comité de Calidad	Responsables de Procesos	Seguimiento de procesos	Comité Interno de Calidad	Acciones correctivas y/o preventivas	Alumno Área afectada	SNEST/D-CA-PG-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-005-02 (FORMATO PARA ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS)
Quejas Incumplimiento al Plan de Calidad Contrato del Alumno	Alumno Todas las áreas	Control de SNC	Área Responsable RD	Acciones correctivas y/o preventivas	Alumno Área afectada	MANUAL DE CALIDAD SNEST/D-CA-PG-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-005-02 (FORMATO PARA ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS)
Retroalimentación del cliente Acciones correctivas/preventivas Conformidad del producto/proceso Resultado de auditorias Cambios que afecten al SGC Resultado de revisiones anteriores	Todas las Áreas	Revisión por la Dirección	RD	Acciones correctivas y/o preventivas	SGC	SNEST/D-CA-PG-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-005-02 (FORMATO PARA ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-004 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME) SNEST/D-CA-PG-004-01 (IDENTIFICACIÓN, REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME) SNEST/D-CA-PG-003 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA AUDITORIA INTERNA) SNEST/D-CA-PG-003-04 (INFORME DE AUDITORÍA)



ENTRADAS	PROVEEDOR	PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	DOCUMENTO DEL SGC
Solicitud de cambio Propuesta de modificación del documento	Área Responsable	Control de documentos	Comité Estatal de Control de Documentos	Documento Actualizado y Autorizado	SGC	SNEST/D-CA-PG-001 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS) SNEST/D-CA-PG-001-01 (LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS CONTROLADOS)
Oficios de cambio de Normatividad						
Todo lo anterior	Todas las Áreas	Acciones correctivas/preventivas	Área Responsable	Implementación efectiva Mejora	Alumno Institución	SNEST/D-CA-PG-005 (PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS) SNEST/D-CA-PG-005-02 (FORMATO PARA ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS)



7.5.4 Propiedad del Cliente

Los Institutos Tecnológicos Descentralizados, cuidan los bienes propiedad del Alumno mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes son los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional, la cédula profesional y el certificado de bachillerato.

Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Alumno, es a través del expediente del Alumno que se encuentra en el área de Servicios Escolares de cada Instituto Tecnológico Descentralizado debiendo mantenerlos en un área ventilada y de acceso restringido. Cuando éstos documentos tienen que ser enviados y devueltos tanto a la DGEST como a la Dirección General de Profesiones, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario de cada Instituto Tecnológico Descentralizado.

Mientras los bienes propiedad del Alumno están en cada Instituto, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el área de Servicios Escolares.

Cuando los bienes estén en la Dirección General de Profesiones, éstos son protegidos y resguardados de acuerdo a su Sistema de Gestión de Calidad, 7.5.4 Bienes propiedad del cliente.

El tiempo de conservación de los bienes propiedad del cliente deberá ser hasta el momento en que el alumno reciba su título y cédula profesional, momento en que se devuelven todos sus originales.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del Alumno, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del Alumno en el área correspondiente.

En el caso de que estos bienes propiedad del Alumno se dañen, deterioren o se consideren inadecuados deben ser registrados en la base de datos de Servicios Escolares, se toman las acciones pertinentes y se comunican al Alumno por oficio con acuse de recibo.

Para todos aquellos bienes propiedad del Alumno que sean utilizados por la DGEST, ésta se asegura que se identifiquen, protejan y salvaguarden en condiciones adecuadas de seguridad.



8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Los Institutos Tecnológicos Descentralizados dan seguimiento a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad *Integral*, a través de la operación de su Procedimiento del SGC *SGI* para Auditorías Internas de Calidad (SNEST-CA-PG-003) y evalúa la eficacia de los mismos a través de la valoración de los 32 indicadores básicos de medición, *así como el cumplimiento de los objetivos y programas ambientales* en la Revisión por la Dirección. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se realizan Acciones Correctivas y preventivas según sea conveniente mediante la operación de los Procedimientos del SGC *SGI* para Acciones Correctivas y preventivas (SNEST-CA-PG-005). Se identifica el cumplimiento de las metas con el color verde y el incumplimiento de las mismas con el color rojo.