
	Manual de la Calidad Capítulo 4	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 1 de 5

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Laura May Salazar RD de Calidad ITD's de Multisitios	Ing. Àngel 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 4	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 2 de 5

ÍNDICE CAPITULO 4

Capítulo	Tema	No. de Rev.	Página
4	Sistema de Gestión de la Calidad	3	3
4.1.	Requisitos Generales	3	3
4.2	Requisitos de la Documentación	3	4
4.2.1	Generalidades	3	4
4.2.2	Manual de la Calidad	3	4
4.2.3.	Control de Documentos	3	5
4.2.4.	Control de Registros	3	5

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

	Manual de la Calidad Capítulo 4	Código: SNEST/D-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 4.2.2	Revisión: 0
		Página 3 de 5

4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

El SNEST establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El SNEST en su Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el apartado 1.2 del presente Manual y en particular en el Mapa de Procesos ANEXO 7 SNEST/D-AC-RC-007.
- b) La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el Mapa de Procesos en donde a través de flechas de uno o dos sentidos las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas, se integran los cinco procesos estratégicos en uno solo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos del Alumno y como salida su satisfacción.
- c) El SNEST establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos; el método de control de los indicadores es a través de un código de colores en donde el verde se asigna a un indicador cumplido, el anaranjado a los indicadores que requieren de acciones preventivas y que se encuentran en cinco puntos porcentuales por abajo del valor esperado, el rojo cuando el valor obtenido en el indicador es menor al esperado en más de cinco puntos porcentuales.
- d) El SNEST asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la Captación de Ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); así mismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- e) El SNEST realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Plan de Calidad, e
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa de Trabajo Anual (PTA) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de Revisiones por la Dirección.

Para aquellos casos en los que requiere contratar un proceso externo se asegura de controlarlo por medio del Instructivo de trabajo del SGC para la Identificación y Control de Procesos Externos (SNEST-CA-IT-02), y de acuerdo a lo declarado en cada ITD (ANEXO 8 del presente Manual).


4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del SNEST incluye:

- a) Una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad, descritos en las cláusulas 5.3 y 5.4.1 de este Manual.
- b) El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad identificado como SNEST/D-CA-MC-001.
- c) Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 son: del SNEST-CA-PG-001 al 006, y se encuentran referenciados en la Lista Maestra de documentos Controlados (SNEST/D-CA-RC-010).

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

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

- d) Los documentos requeridos por el SNEST para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran relacionados en la Lista Maestra de documentos Controlados (SNEST/D-CA-RC-010).
- e) Los registros requeridos por la norma mexicana (véase Lista Maestra de Registros SNEST/D-CA-RC-009).

El SNEST establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC:



4.2.2 Manual de la Calidad

El SNEST establece y mantiene su Manual del Sistema de Gestión de la Calidad el cual incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (véase capítulo 2).
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema están referidos en la sección correspondiente de este Manual y el total de ellos, en la Lista Maestra de documentos Controlados (SNEST/D-CA-RC-010).
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, se describe en la cláusula 4.1 b).

4.2.3 Control de Documentos

El SNEST cuenta con un procedimiento documentado para el control de los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos (SNEST-CA-PG-001). Con este procedimiento se da cumplimiento de los incisos a) al g) citados en la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.


En todos los formatos que se han integrado a cada uno de los procedimientos del SGC se conserva el encabezado indicado en el Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos (SNEST-CA-IT-01).

En cada Instituto Tecnológico Descentralizado se podrán personalizar los formatos con el escudo y nombre de la institución, conservando el código y número de revisión vigente en el pie de página.

4.2.4 Control de Registros.

El SNEST establece un procedimiento documentado del SGC para el Control de los Registros de Calidad (SNEST-CA-PG-002), mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo

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

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

de retención el cual se especifica en el punto número 7 de cada uno de los procedimientos documentados con los que cuenta el SGC.