

	ANEXO 10 OPERACIÓN DEL SGC EN LA DGEST	Código: SNEST-CA-RC-010
		Revisión: 8
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1 7.3	Página 1 de 10

OPERACIÓN DEL SGC EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA (DGEST).

La participación de la DGEST se circunscribe como el órgano rector y normativo de todo el SNEST, es la instancia de decisión para la operación de los Institutos Tecnológicos y CRODE's. En este contexto, una de las tareas principales de su responsabilidad, es la definición del rumbo, la dirección y la gestión de recursos para los Institutos Tecnológicos y CRODE's ante instancias superiores. De acuerdo a lo anterior, la forma en que participa la DGEST en el SGC es en primera instancia como la Alta Dirección, en donde el nivel máximo de decisión recae en el Director General.

La integración de la DGEST con los Institutos Tecnológicos y CRODE's, se da en la operación alineada de los procesos estratégicos, con la supervisión y control de los coordinadores sectoriales, quienes se apoyan en sus correspondientes directores de área, la responsabilidad y autoridad de cada uno de ellos se encuentran definidas en el anexo 3 registro de calidad SNEST-CA-RC-003 de Responsabilidades y Autoridad del presente manual.

El aseguramiento de la eficacia de los procesos se mide con el cumplimiento de los indicadores del Plan Rector de Calidad, así como los definidos para cada proceso estratégico, mismos que están especificados en los diagramas de procesos del presente ANEXO; en donde, se describe la forma de operar de cada uno de ellos.

Todas las áreas de la DGEST, controlan la documentación necesaria para la realización del servicio y establecen los mecanismos necesarios para identificar los cambios y el estado de las revisiones de los mismos.

Los documentos rectores para la operación del SGC son:

- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
- Programa Sectorial de Educación 2007-2012
- Modelo educativo para el siglo XXI
- Programa Institucional de Innovación y Desarrollo 2007-2012
- Programa de Innovación y Calidad de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica
- Programa de seguimiento de metas
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del SNEST

	ANEXO 10 OPERACIÓN DEL SGC EN LA DGEST	Código: SNEST-CA-RC-010
		Revisión: 8
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1 7.3	Página 2 de 10

En virtud de que el proceso certificado corresponde al **Proceso Educativo** el cual está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son:

- 1. Académico**
- 2. Planeación**
- 3. Vinculación**
- 4. Administración de los Recursos**
- 5. Calidad**

La participación de la DGEST en la operación de cada uno de estos procesos es:

1. Proceso estratégico Académico

Una de las responsabilidades principales de la DGEST relacionada con este proceso corresponde al Diseño y Desarrollo del Producto, que consiste en la prestación del Servicio Educativo, en donde están incluidos los Planes y Programas de Estudio. El seguimiento y control del cumplimiento se da por etapas, mismas que se encuentran documentadas en el cronograma de actividades para la revisión curricular.

Para la realización de sus actividades, la DGEST requiere de los insumos: Programa Sectorial de Educación 2007-2012, Lineamientos de la SEP para Planes y Programas de Estudio, Política Nacional de Educación Superior, Programa Nacional de Ciencia y Tecnología, otros programas sectoriales, POA y PTA. La DGEST efectúa el proceso y genera en las salidas: Planes y Programas de Estudios autorizados, Lineamientos para el Desarrollo de la Investigación, Programas de Formación Docente, Manual de Servicio Social, Manual de Visitas a Empresas, Sistemas de Evaluación Docente, y la operación del Manual normativo Académico-Administrativo, Políticas de Seguimiento Curricular y Manual de Servicios Escolares. A su vez estas salidas se convierten en insumos para los IT's y CRODE's, en donde mediante la interacción entre Alumno y Docente y la operación de los procedimientos académicos; se generan como resultados la formación profesional, servicio educativo, título, cédula profesional.

2. Proceso estratégico de Planeación

Para operar este proceso, la DGEST coordina la metodología de Planeación participativa que se lleva a cabo en las instituciones del SNEST, con la elaboración y seguimiento del Programa Institucional de Innovación y desarrollo, el Programa de

	ANEXO 10 OPERACIÓN DEL SGC EN LA DGEST	Código: SNEST-CA-RC-010
		Revisión: 8
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1 7.3	Página 3 de 10

Trabajo Anual y el Programa Operativo Anual, el Anteproyecto de Inversión y los Informes de Gestión y Rendición de Cuentas.

Las entradas para este proceso estratégico en la DGEST son: Marco Jurídico, Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial de Educación, otros Programas Sectoriales, Diagnóstico de Institutos Tecnológicos y CRODE's, PTA, APOA y POA de Institutos tecnológicos y CRODE's. La DGEST da cumplimiento a los lineamientos, recepción y revisión de documentos, emite dictámenes y opera los procedimientos para obtener el PIID del SNEST, Calendario de actividades, Autorizaciones del PTA, APOA, POA y Anteproyecto de Inversión. También genera para las Direcciones de área el PTA, APOA, POA y Anteproyecto de Inversión del SNEST. De estas salidas el PIID SNEST, Calendario de actividades, Marco jurídico, Plan Nacional de Desarrollo, PROSEDU y el Programa de Desarrollo Estatal, se convierten en insumos en los IT's y CRODE's. Los IT's y CRODE's realizan el proceso con el cumplimiento de actividades del calendario, recepción y revisión de documentos, la emisión de dictámenes y de acuerdo con los procedimientos; generando las siguientes salidas: PIID, PTA, APOA y POA de los IT's, Anteproyecto de Inversión.

3. Proceso estratégico de Vinculación

En este proceso las entradas para la DGEST son: Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, Programa Sectorial de Educación 2007-2012, el PIID del SNEST, 2007-2012 y la Normatividad del Servicio Social Nacional. La DGEST emite los Documentos Normativos y los lineamientos de la Tipicidad de Actos Jurídicos a los IT's, éstos a su vez coordinan las actividades de Servicio Social, Visitas a Empresas, Eventos Deportivos, Bandas de Guerra, Arte y Cultura. Para la realización de este proceso, se gestionan acuerdos de colaboración con otras organizaciones, para proveer a los alumnos de opciones en la realización de Visitas a Empresas, Servicio Social, Actividades Artísticas, deportivas y Cívicas; obteniéndose como resultado alumnos atendidos en servicio social, en Visitas a Empresas y en Actividades Artísticas, Deportivas y Cívicas.

4. Proceso estratégico de Administración de los Recursos.

Para la operación de este proceso se aplica la normatividad vigente a través de la Coordinación Administrativa y de sus respectivas Coordinaciones. Así, en el área de Recursos Financieros se establecen los procedimientos de Control de Ingresos Propios y Ejercicio del Recurso Federal, los cuales aplican en la DGEST. En el área

	ANEXO 10 OPERACIÓN DEL SGC EN LA DGEST	Código: SNEST-CA-RC-010
		Revisión: 8
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1 7.3	Página 4 de 10

de Recursos Humanos se establece el instructivo de operación para el movimiento del personal y en el área de Recursos Materiales se establece el instructivo de trabajo para Adquisiciones y Almacén.

En la DGEST las entradas para este proceso son el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, Programa de Innovación y Calidad, Marco Jurídico, PIID 2007-2012, Programa Sectorial de Educación 2007-2012, Programa de Mantenimiento, Mecanismo Anual de Necesidades, PTA, POA, y Necesidades de Capacitación Directiva y Personal de Apoyo; opera los procedimientos de Captación de Ingresos Propios, Compras directas, Adquisiciones DGEST, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura y Equipo, Capacitación Directiva, Ejercicio del Recurso Federal, Administración del MANE, Instructivo de Trabajo del SGC para la Realización de Adquisiciones DGEST y Gestión de Movimiento del Personal; con esto genera las siguientes salidas: Lineamientos para el ejercicio del Recurso Federal, Lineamientos de Selección y Movimiento de Personal, Requisiciones atendidas, Mantenimientos realizados, Personal capacitado, Horas de Capacitación, Registros de Calidad y Autorización de estados financieros. De esta manera las entradas a los IT's y CRODE's son: Normatividad Vigente, Lineamientos para el Ejercicio del Recurso Federal, Lineamientos para el Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, Programa de Mantenimiento, Requisiciones de Compra, Ingresos Propios e Integración de Estados Financieros; opera los procedimientos e Instructivos y genera las siguientes salidas: Requisiciones Atendidas, Personal capacitado, Mantenimiento Preventivo y Correctivo realizados e Integración de Estados Financieros.

5. Proceso estratégico de Calidad

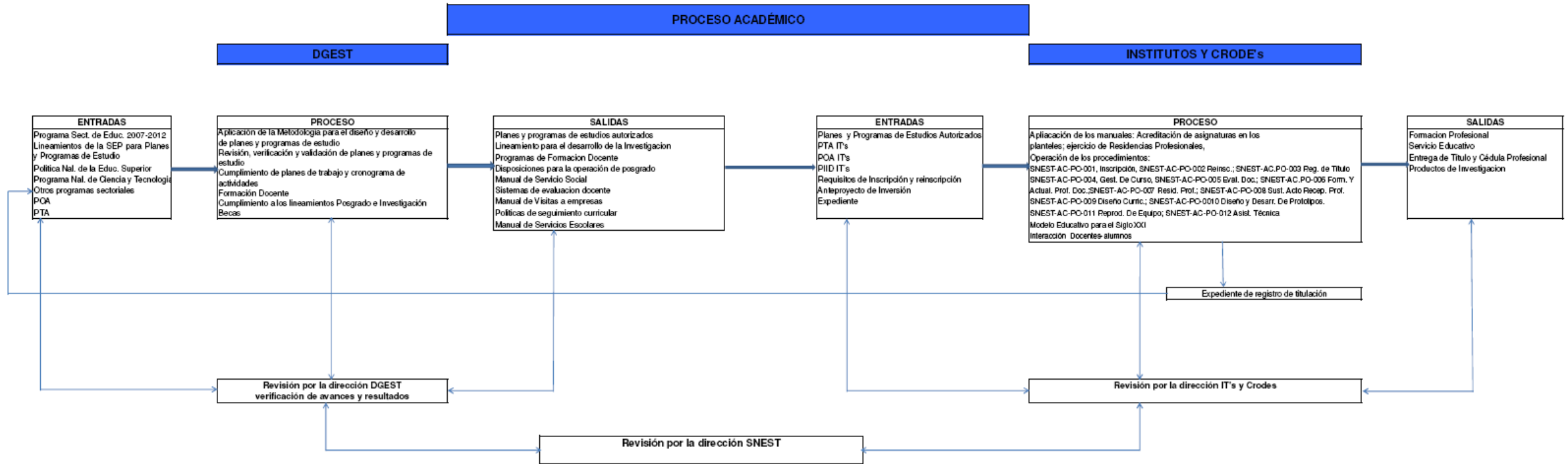
Este proceso se ejecuta, con la participación de las áreas de la Coordinación Sectorial de promoción de la calidad y evaluación quienes se encargan de la capacitación y desarrollo del personal directivo y de apoyo a la educación, así como de la realización, implementación, operación, seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad, a través, del cual se coordina la operación de los procesos estratégicos en los Institutos Tecnológicos, CRODE's y la DGEST. Teniendo como órgano normativo al Comité Central de calidad y las funciones de la Coordinación General del Sistema orientadas a la administración del mismo.

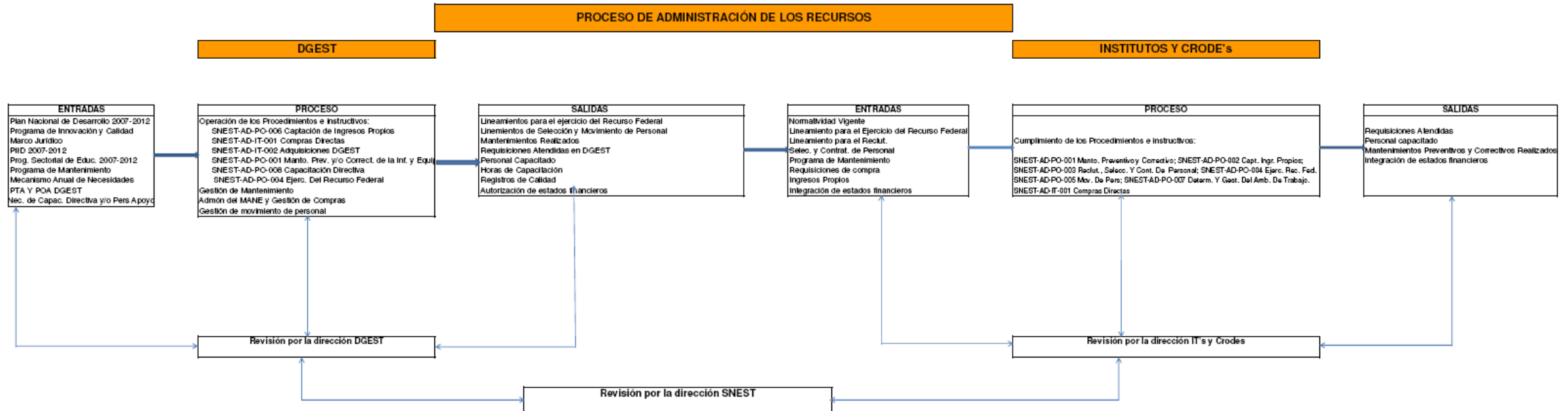
En el área de Aseguramiento de la Calidad, con base en su programa de trabajo, se realizan evaluaciones integrales y actualizadas de los IT's y CRODE's, permitiendo a la DGEST conducirlos hacia el aseguramiento de la calidad, utilizando como medio la aplicación de los instrumentos de evaluación declarados en el SGC, obteniéndose informes que establecen los compromisos contraídos y la forma de solventar las observaciones.

	ANEXO 10 OPERACIÓN DEL SGC EN LA DGEST	Código: SNEST-CA-RC-010
		Revisión: 8
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1 7.3	Página 5 de 10

Para asegurar el cumplimiento de las diferentes actividades del SGC, se opera el instructivo de Revisión por la Dirección, en donde se identifican las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.

Este proceso inicia con las entradas a la DGEST a través del Sistema de Gestión de la Calidad, POA, PTA, Norma ISO 9001:2000; realiza su proceso con la Detección de necesidades de capacitación, programa anual de capacitación, evaluación a planteles. Opera los procedimientos: Control de documentos, Control de registros, Auditorías internas, Control del producto no conforme, Acciones correctivas y Acciones preventivas; así como aplicación de auditorías de servicio, encuesta de ambiente laboral y buzón de quejas y sugerencias y la revisión por la dirección, teniendo como salidas; plantel evaluado, personal capacitado de apoyo y directivo, los resultados de la revisión por la dirección, mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos, mejora del servicio educativo en relación a requisitos y necesidades de recursos. Con lo anterior se dan las entradas a los IT's y CRODE's por medio del SGC, Norma ISO 9001:2000, Retroalimentación del Cliente (evaluación docente, auditorías de servicio, quejas y sugerencias), Determinación y Gestión de Ambiente Laboral, la Revisión por la Dirección POA y PTA; los IT's y CRODE's, operan los procedimientos: Control de documentos, Control de registros, Auditorías internas, Control del producto no conforme, Acciones correctivas y Acciones preventivas, Quejas y sugerencias, auditorías de Servicios, Aplicación de Instrumentos de Evaluación y Auditoría de Servicios CRODE's, Capacitación y desarrollo de directivos y/o personal de apoyo, y se obtiene las siguientes salidas: Personal directivo y de apoyo capacitado y los resultados de la Revisión por la Dirección: la Mejora de la Eficacia del SGC y sus procesos, la Mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del cliente; y las Necesidades de Recursos.







**ANEXO 10 OPERACIÓN DEL SGC
EN LA DGEST**

Código: SNEST-CA-RC-010

Revisión: 8

Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1 7.3

Página 8 de 10

