
	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 8</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Página 1 de 12</b>

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>M.C. José Alfredo González Linares</b> Director de Programas de Innovación y Calidad.	<b>M.C. Abel Zapata Dittrich</b> Coordinador Sectorial de Promoción de la Calidad y Evaluación.	<b>Dr. Carlos Alfonso García Ibarra</b> Director General de Educación Superior Tecnológica.
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>5 de Diciembre de 2008.</b>	<b>8 de Diciembre de 2008.</b>	<b>10 de Diciembre de 2008.</b>

<b>Cambios de esta versión</b>		
<b>No. de revisión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
8	5 de Diciembre de 2008	<p>Se modifica completamente el manual quedando un manual sintetizado en el cual sólo se consideran los requisitos que la norma establece en cuanto al contenido de un manual de calidad.</p> <p>Se modifican los anexos del 2 al 13 considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador durante la auditoria de recertificación.</p>

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---


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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 8</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Página 2 de 12</b>

<b>Cambios de esta versión</b>		
<b>No. de revisión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
7	26 de febrero de 2007	<p>Por el cambio de imagen corporativa y la migración que hacen los CRODES de su SGC al de los Institutos Tecnológicos se realizan los cambios siguientes.</p> <p>Se modificó el Manual y sus ANEXOS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El nombre del ANEXO 1. Relación de Planteles por Grupos Certificados por multisitios y se codifica como registro de calidad</li> <li>2. Organigrama. En este se cambia la frase Planteles por Institutos Tecnológicos y Centros.</li> <li>3. Responsabilidad y Autoridad del SGC. Se cambia la palabra Planteles</li> <li>4. Matriz de Responsabilidades. Se Incorporan en Diseño la responsabilidad de los CRODES y de igual manera se cambia la palabra Planteles.</li> <li>5. Plan Rector. Se agregan los Indicadores de los CRODES y de la DGEST</li> <li>6. Plan de Calidad. Se modifica agregando puntos de control del proceso Educativo y, se clarifican las especificaciones y contingencias.</li> <li>7. Mapa de Procesos. Se modifican los contenidos de los procesos de Administración de los Recursos, Académico y de Calidad, se ponen las flechas de dos sentidos con el fin de mostrar la interrelación de estos.</li> <li>8. Procesos Externos. Se modifica el formato incluyendo los campos de forma de control y seguimiento, se incorporan al proceso de Administración de los recursos un formato de control de los procesos Externos y un instructivo para la identificación y control de los procesos externos.</li> <li>9. Lista Maestra de Documentos Internos Controlados de los Institutos Tecnológicos y Centros.</li> </ol> <p>En el encabezado del manual se agrega el No. de capítulo que corresponde. En el apartado 1.1. se cambia la palabra alumnos por clientes. Se agrega en el glosario al término SNEST lo definido para términos de certificación y se sustituye el concepto en la parte de introducción del Manual de Calidad debido a que se sustituye el término Planteles por Institutos Tecnológicos y Centros. En el punto 1.3 se modifica la redacción y se actualizan las fechas de certificación de los grupos. Se Agregan la descripción de las particularidades de operación del SGC para la DGEST y los CRODES. Se modifica la redacción de las exclusiones 7.2.1 7.5.1. se agrega el inciso a) que no estaba referido. En el 7.5.2 se agrega el producto de los CRODES. En el 7.5.5. Se cambia redacción en el párrafo 2 que habla de las características del servicio. En 7.6 en el segundo párrafo se sustituye Planteles por Institutos Tecnológicos y centros. Y se agrega como aplica esta exclusión para los CRODES. En el apartado 3. Glosario se agregan los siguientes términos. Asistencia técnica, Directivos, Servicio de mantenimiento, Organización se redefine Cliente, Informe rendido, Producto No conforme y Eficiencia Terminal.</p>

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---


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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 8</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Página 3 de 12</b>

<b>Cambios de esta versión</b>		
<b>No. de revisión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
6	22 de febrero de 2006	<p>Se hace la separación por capítulos y en cada capítulo se especifican las modificaciones.</p> <p>El Capítulo 1, en la Introducción, la parte que se modifica es el ANEXO 2 correspondiente al organigrama, en La Matriz de Responsabilidades se modifica el ANEXO 4.</p> <p>En el punto 1.3 se agrega el ANEXO 10 en el cual se manifiesta la forma en la que opera el SGC en la DGEST.</p> <p>En el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se agrega al final del párrafo; <b>y la Administración del Proceso Educativo por la DGEST.</b></p> <p>En el punto 1.3 Operación del SGC-SNEST. Se cambia el párrafo que dice cómo está conformado el SNEST, porque la diferenciación que se hacía entre los Industriales, Agropecuarios, Forestales y del Mar se elimina y ahora todos son Institutos Tecnológicos.</p> <p>En el capítulo 2 referente a las exclusiones, se elimina la exclusión 7.3 correspondiente a Diseño y Desarrollo, debido a que las áreas académicas de la DGEST se encargan de operar las etapas pertinentes del diseño.</p> <p>En la exclusión 7.5.5 decía: debido a que por las características y se cambio “a que” por “a las”. En el Glosario se agregan las definiciones de Proyectos Individuales, término que aplica directamente al Procedimiento Gestión del Curso SNEST-AC-PO-004, Comité Central de Calidad e Informe Rendido que aplica para el proceso de planeación en la DGEST. Cambia redacción del término Eficiencia Terminal y se replantea el indicador en el Plan Rector de Calidad se Informe Rendido. Se actualiza la estratificación de los grupos que pertenecen al esquema por multisitios. Se actualizan las fechas en que se certificaron y en las que se programó la certificación de los grupos 3 y 4 los cuáles habrán de incorporarse. Se modifica el ANEXO 1. En el párrafo correspondiente a la Operación del SGC en Institutos Tecnológicos, se agrega la palabra “se” en la última viñeta.</p>
5	06 de oct. del 2005	<p>Se eliminó la exclusión 7.5.4, Bienes propiedad del alumno, debido a la ampliación del alcance de sistema.</p> <p>Se declara en el manual del SGC el punto 7.5.4, cómo se controlan, protegen y salvaguardan los documentos propiedad del alumno</p> <p>Se excluyen del SGC los requisitos 7.2.1 a) y 7.5.2. f) debido a que el SGC no tiene actividades posteriores a la entrega.</p>

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---


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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 8</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Página 4 de 12</b>

<b>Cambios de esta versión</b>		
<b>No. de revisión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
4	16 de junio de 2005	<p>Se modificó el Manual en su totalidad, se incorpora nuevamente la descripción de las cláusulas de la norma indicando los documentos y la forma en la que se atiende a cada una de ellas.</p> <p>Se incluyeron los ANEXOS siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relación de Institutos Tecnológicos.</li> <li>2. Organigrama.</li> <li>3. Responsabilidad y Autoridad del SGC.</li> <li>4. Matriz de Responsabilidades.</li> <li>5. Plan Rector.</li> <li>6. Plan de Calidad.</li> <li>7. Mapa de Procesos.</li> <li>8. Procesos Externos.</li> <li>9. Lista Maestra de Documentos Internos Controlados de los Institutos Tecnológicos y Centros.</li> </ol>
3	30 de nov. de 2004	Se modificó el contenido del Manual en su totalidad se integraron los ANEXOS del Plan Rector, el Plan de Calidad del Proceso Educativo, la Matriz de Responsabilidades, y se eliminó la explicación de las cláusulas de la norma en el documento.
2	10 de oct. de 2004	Revisión total.
1	24 de mayo de 2004	Revisión total.

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 5 de 12</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST), para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que cumpla los requerimientos de nuestros clientes, 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 clientes 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 cual es usado como medio para establecer, tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2000.

Sólo para efectos de certificación se define al Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST) integrado por los Institutos Tecnológicos Federales y Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE's), los cuales aparecen relacionados en grupos certificados por multisitios en el Anexo 1 (SNEST-CA-RC-001) conjuntamente con la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST), siendo ésta su órgano central de carácter normativo. La documentación que integra el SGC se encuentra relacionada en el Anexo 9, Lista maestra de documentos internos controlados (SNEST-CA-RC-009).

## Organigrama


Los organigramas, funciones y responsabilidades de los miembros del SNEST, se encuentran plasmadas en los manuales de organización de la DGEST, de los Institutos Tecnológicos y de los CRODE's. El organigrama del SGC, se muestra en el Anexo 2 Organigrama de la Alta Dirección para el SGC (SNEST-CA-RC-002), y el Anexo 3 muestra la Responsabilidad y Autoridad en el SGC (SNEST-CA-RC-003).

## Matriz de Responsabilidades

El Anexo 4 Matriz de Responsabilidades (SNEST-CA-RC-004), es el documento que muestra de forma clara el grado de responsabilidad de los dueños de procesos, responsables y participantes en la realización del Servicio Educativo y el cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2000.

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 6 de 12</b>

## 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 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2000 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros Clientes y con los Objetivos de la Calidad establecidos por el SNEST.

### 1.2 Alcance y Campo de Aplicación

Se define al cliente como el 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:

#### 1.- FORMACIÓN PROFESIONAL (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio)

- ✓ Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio.
- ✓ Fomentar la participación en actividades académicas y extraescolares.

Este requisito se atiende en el Anexo 6 Plan de Calidad del Proceso Educativo (SNEST-CA-RC-006), para asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada carrera de licenciatura. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso, se inspecciona en su seguimiento y evaluaciones durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del docente en cumplimiento de los requisitos. Así mismo, se fomenta la participación en actividades extracurriculares mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.

Las actividades deportivas y culturales poseen procedimientos que incluyen la Promoción Cultural y Deportiva. Estos procedimientos incluyen: la planeación de las actividades, verificación, validación, seguimiento e inspección.


#### 2.- PRÁCTICA DOCENTE

(Relación alumno-docente en el aula)

- ✓ Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo a lo establecido en el Manual Normativo Académico-Administrativo.

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 7 de 12</b>

Se verifica con el registro de asistencia de los docentes que tienen implementado los institutos tecnológicos. El jefe de departamento verifica, valida y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático. Se cuenta con un calendario semestral que muestra los periodos de desarrollo de los cursos, de evaluación del docente, de aplicación de exámenes (de regularización y extraordinarios) para los alumnos. Así mismo, se cuenta con las fechas de entrega de calificaciones finales.

### 3.- ATENCIÓN EN VENTANILLA

(Servicios escolares, recursos financieros)

- ✓ Proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto.
- ✓ Proporcionar información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

Los departamentos de servicios escolares y recursos financieros, cuentan con horarios de servicio publicados, así como proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se verifican, validan e inspeccionan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias. Se da seguimiento en las revisiones por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

### 4.- SERVICIOS ESTUDIANTILES

(Relación coordinador de carrera-alumno)

- ✓ Proporcionar asesoría y orientación en Servicios Estudiantiles a través de las Coordinaciones de Carrera de la División de Estudios Profesionales (Reinscripciones, Residencias Profesionales y Orientación del Plan de Estudios).

Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan en base al Manual normativo Académico-Administrativo, y se les da seguimiento y evaluación a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. La orientación al Plan de Estudios se evalúa con las auditorías de servicios.

### 5.- SERVICIOS DE APOYO


(Visitas a empresas, talleres, laboratorios y centro de información)

- ✓ Realizar visitas a empresas, prácticas en laboratorios y talleres, y consultas bibliográficas. Este apoyo estará determinado por el Programa de Estudios y los recursos con que cuente cada Instituto.

Las visitas a empresas son parte de los planes y programas de estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico y el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento (SNEST-VI-PO-001).

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 8 de 12</b>

El centro de información y el servicio de cómputo, cuentan con horarios de atención publicados, proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y requisitos de uso, aplicando las metodologías de catalogación, registro y disposición de documentos y material bibliográfico, así como de software que se requiere para el desempeño de sus actividades. Estas actividades se verifican, validan e inspeccionan, con las auditorías de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias, se dan seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

La utilización de laboratorios y talleres están contemplados en los programas de estudio, la evidencia de su uso está en la programación y horarios de cada semestre donde se muestra el grupo, materia, aula y/o laboratorio a utilizar por día o por semana. Los horarios son verificados por el coordinador de carrera y validados por el jefe de la División de Estudios Profesionales, el seguimiento se da con los avances programáticos y asistencia del profesor.

**El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el *Proceso Educativo; para la DGEST comprende desde el diseño y desarrollo de los planes y programas de estudio hasta la administración del proceso educativo. Para los Institutos Tecnológicos comprende desde la inscripción hasta la entrega del título profesional y para los Centros desde el diseño y desarrollo de prototipos, reproducción y puesta en marcha de equipos y la asistencia técnica.***

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

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


La interrelación de los procesos se muestra en el Anexo 7, Mapa de Procesos (SNEST-CA-RC-007) de este manual, en el cual se esquematiza cómo interactúan las actividades principales.

### **1.3 Operación del SGC del SNEST**

El Sistema de Gestión de la Calidad del SNEST, ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en la Dirección General, en los Institutos Tecnológicos y CRODE's.

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 9 de 12</b>

La Dirección General de Educación Superior Tecnológica, como el órgano rector y normativo del 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 de la visión y misión institucional, la dirección y la gestión de recursos ante instancias superiores. Tomando como base lo anterior, la forma en que se inserta en el SGC la Dirección General es, en primera instancia, como la Alta Dirección en donde el nivel máximo de decisión recae en el Director General, de la misma manera los dueños de los procesos estratégicos son los Coordinadores Sectoriales y los directores de área los responsables de direccionar y normar la operación de los mismos en su ámbito de influencia. En el Anexo 10 Operación del SGC en la DGEST (SNEST-CA-RC-010), se presenta la interrelación que existe entre la DGEST con los IT's y CRODE's. De la misma manera en el presente Manual se hace referencia como Anexo 11 (SNEST-CA-RC-011), a la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo al SNEST, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos correspondientes referenciados. El Control de los Registros de Calidad para el SGC, se establece claramente en el Anexo 12 (SNEST-CA-RC-012), en donde se define de manera clara y objetiva el manejo, el almacenamiento y Protección, el tiempo de retención, disposición y el responsable de la conservación de cada uno de los registros de calidad del SGC en el SNEST. Por último en el Anexo 13 (SNEST-CA-RC-013) se determina la tabla mediante la que se obtendrá la medición del nivel de desempeño de los cinco procesos estratégicos que conforman el Proceso Educativo del SGC en el SNEST, misma que se realizará de manera anual como requisito para la Revisión por la Dirección, siendo responsable el Director de cada IT y Centro, y en el caso de la DGEST, cada Coordinador Sectorial.


### **Particularidades en la operación del SGC:**

En los Institutos Tecnológicos:

- Podrán ser reasignadas las responsabilidades para la operación de los procedimientos cuando la estructura del Instituto Tecnológico así lo requiera y lo autorice el Director.
- Las actividades de promoción deportiva, cultural y cívica serán ofertadas en función de las posibilidades de cada Instituto Tecnológico y la coordinación de los eventos nacionales se ejecutará desde la Dirección de Promoción Cultural y Deportiva de la DGEST.
- La evaluación de proveedores se realiza de acuerdo a la oferta del mercado regional, 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 y a sus medios disponibles, apoyándose en lo posible, con los CRODE's.

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 10 de 12</b>

- Los servicios externos que afectan la realización del producto, se mencionan en el Anexo 8 Relación de Procesos Externos (SNEST-CA-RC-008).

En los Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE's).

- Para la operación de los procedimientos se podrán reasignar las responsabilidades cuando la estructura del Centro así lo requiera y lo autorice el Director.
- Los servicios de asistencia técnica se realizan con base en las solicitudes de las Instituciones del SNEST.
- El diseño y reproducción de equipo didáctico, se realiza atendiendo las necesidades del SNEST, apoyándose en las revisiones y diseños curriculares.
- La evaluación de proveedores se realiza de acuerdo a la oferta del mercado regional, por lo que en los casos en que no exista más de un proveedor este no requerirá ser evaluado.
- Los servicios externos que afectan la realización del producto, se mencionan en el Anexo 8 Relación de Procesos Externos (SNEST-CA-RC-008).

## 2. EXCLUSIONES

El SNEST basa su SGC en la Norma ISO 9001:2000 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2000; de conformidad con los requisitos de la misma, se han identificado como exclusiones las siguientes:


**7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.** Este requisito se excluye parcialmente en el inciso 7.2.1 a) en el sentido de que en el SNEST no se tienen requisitos especificados por el Cliente para las actividades posteriores a la entrega.

**7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.** Este requisito se excluye parcialmente en los incisos 7.5.1 f) en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el "Servicio Educativo" declarado en el SGC del SNEST termina con la entrega del Título Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.

**7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.** Se excluye debido a que el Servicio Educativo 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. (Ver Mapa de Procesos SNEST-CA-RC-007).

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 11 de 12</b>

**7.5.5 Preservación del Producto.** Se excluye de forma parcial en la DGEST y los Institutos Tecnológicos por las características del servicio educativo, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento control de registros de calidad. El SNEST determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles en cada Instituto Tecnológico y Centro para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye:

- a) Aulas, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura y Equipo. (SNEST-AD-PO-001)

Para preservar al producto terminado los CRODE's lo identifican, realizan el embalaje, almacenan y protegen hasta su entrega como lo establece el procedimiento de reproducción de equipos SNEST-AC-PO-011


**7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.** Se excluye parcialmente en cuanto al control de los dispositivos de medición, debido a que en la verificación del Servicio Educativo o Control del Proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

## POLÍTICA DE CALIDAD

El SNEST establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requerimientos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: SNEST-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 8</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 4.2.2</b>	<b>Página 12 de 12</b>

Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000.

Esta política es comunicada en el SNEST a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

### **Objetivos de Calidad del SGC**

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del SNEST.

**Objetivo General:** “Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes”.

#### **Objetivos de Procesos Estratégicos:**

<b>Académico</b>	Gestionar los Planes y Programas de Estudio, así como los programas de formación y actualización docente y profesional en el Servicio Educativo.
<b>Planeación</b>	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.
<b>Vinculación</b>	Contribuir a la formación integral del alumno, a través de la vinculación con el sector productivo y la sociedad, así como del deporte y la cultura.
<b>Administración de los Recursos</b>	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC y lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.
<b>Calidad</b>	Promover una cultura de calidad al interior del SNEST, así como la formación y desarrollo de directivos y la capacitación del personal de apoyo a la educación para asegurar la satisfacción del cliente.

Los Objetivos de la Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran definidos en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad (SNEST-CA-RC-005) mostrando coherencia con la Política de Calidad del SNEST.

Fecha de Elaboración: 05 de Diciembre de 2008	Fecha de Revisión: 8 de Diciembre de 2008	Fecha de Aprobación: 10 de Diciembre de 2008
--	--	---

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