	Operación del SGC en la DGEST	Código: SNEST/D-CA-RC-O10
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1, 7.3	Revisión: 0
		Página 1 de 10

## OPERACIÓN DEL SGC EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA.

En los Institutos Tecnológicos Descentralizados del estado de Jalisco se define como Alta Dirección al: Director General, H. Junta Directiva, Directores de Área, Subdirectores de área, Jefes de división y Jefes de Departamento o su equivalente.

La forma mediante la cual se asegura la eficacia de los procesos se mide con el cumplimiento de los indicadores del Plan Rector de Calidad, así como los definidos por cada proceso estratégico, 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 de manera particular sus documentos externos que afectan la realización del servicio y establecen los mecanismos necesarios para identificar los cambios y el estado de la revisión actual de los documentos.

Los documentos rectores para la operación del SGC son:

- Modelo Educativo para el Siglo XXI
- Programa Institucional de Innovación y Desarrollo 2001-2006
- Programa de Innovación y Calidad de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del SNEST

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

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

	Operación del SGC en la DGEST	Código: SNEST/D-CA-RC-O10
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1, 7.3	Revisión: 0
		Página 2 de 10

La participación de la DGEST en la operación de cada uno de los procesos se describe en los párrafos subsecuentes.

#### 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 se incluyen los Planes y Programas de Estudio; dando cumplimiento en las etapas que se encuentran documentadas en el cronograma de actividades para la revisión curricular.

### 7.3 Diseño y Desarrollo

#### 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo


El SNEST planifica el Diseño y Desarrollo de los Planes y Programas de Estudio.

Durante la planificación del Diseño y Desarrollo de los Planes y Programas de Estudio el SNEST establece:

- a) Las etapas del Diseño y Desarrollo de la siguiente manera:
  - Capacitación de los participantes y establecimiento de las fechas para llevar a cabo la evaluación y la entrega de las propuestas de los planes y programas de estudio por carrera.
  - Reunión de evaluación de propuestas por carrera.
  - Reunión de consolidación y establecimiento de la metodología para la revisión y seguimiento curricular.
- b) Revisión, verificación y validación mediante las reuniones de evaluación por carrera, en donde se definen: el objetivo de la carrera, el perfil del egresado y los planes y programas de estudio. En las reuniones nacionales de consolidación de cada carrera se valida la pertinencia de los Planes y Programas de Estudio con la participación de expertos por carrera.
- c) Las responsabilidades y autoridad para el Diseño y Desarrollo están definidas en el plan de trabajo y el cronograma de actividades para la revisión curricular.

El SNEST establece como interfaz para una comunicación eficaz y clara asignación de responsabilidades entre los diferentes grupos involucrados comunicados escritos para la atención a las distintas etapas del diseño y desarrollo y la realización de las actividades programadas.

Los resultados de la verificación se actualizan a medida que progresa el Diseño y Desarrollo en cada una de las etapas, así como con las conclusiones de cada reunión realizada.

	Operación del SGC en la DGEST	Código: SNEST/D-CA-RC-O10
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1, 7.3	Revisión: 0
		Página 3 de 10

## Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

- a) Requisitos funcionales y desempeño definidos en la metodología para la revisión curricular.
- b) Requisitos Legales y Reglamentarios establecidos por la Secretaría de Educación Pública y en los Documentos de Lineamientos para el Diseño de los Planes y Programas
- c) Se mantiene información de diseños previos y similares.
- d) Entre otro requisito esencial para el diseño y desarrollo de planes y programas se requiere el Estudio del Entorno.

Estos requisitos se revisan para verificar su adecuación, en las reuniones del seguimiento y evaluación curricular.

### 7.3.2 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del Diseño y Desarrollo de Planes y Programas de estudio se proporcionan permitiendo la verificación respecto a los elementos de entrada.

- a) En las reuniones de seguimiento y evaluación curricular se revisa que se cumplan los requisitos de entrada del diseño y desarrollo.
- b) A través de un escrito que se envía a los Institutos Tecnológicos Descentralizados informando que el Programa y Plan de Estudios Diseñado entra en vigor a partir de la fecha especificada en el propio documento, indicando que el plan de estudios anterior entra en liquidación. La prestación del servicio se define en la Instrumentación Didáctica contenida en cada Programa de Estudio.
- c) Los criterios de aceptación del Servicio Educativo se dan a través del mecanismo de instrucción y ordenamiento.
- d) Las características de los Planes y Programas de estudio que son esenciales para el uso seguro y correcto se especifican en los propios programas de estudio.

### 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

Se realizan revisiones sistemáticas del Diseño y Desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1).

- a) Se evalúa la capacidad de los resultados del Diseño y Desarrollo para cumplir los requisitos a través del seguimiento curricular.
- b) Cuando se identifica cualquier problema se proponen las acciones necesarias.

	Operación del SGC en la DGEST	Código: SNEST/D-CA-RC-O10
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1, 7.3	Revisión: 0
		Página 4 de 10

### 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

La verificación del Diseño y Desarrollo de los Planes y Programas de Estudio la realizan los coordinadores de carrera de la DGEST, mediante una lista de verificación contra los criterios o lineamientos del diseño.

### 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo.

La validación del Diseño y Desarrollo se realiza de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1); asegurándose que los Planes y Programas de Estudio son capaces de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o su uso previsto, se realiza la validación antes de la entrega o implementación de los planes y programas de estudio, esto ocurre en las reuniones de evaluación curricular

### 7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo

El control de los cambios del Diseño y Desarrollo de los Planes y Programas de Estudio se identifica mediante los registros correspondientes durante la reunión de seguimiento curricular y se comunican por escrito a los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

### Proceso Estratégico 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 Trabajo Anual y el Programa Operativo Anual, los Informes de Gestión y Rendición de Cuentas.

### Proceso Estratégico de Vinculación

Para operar este proceso en la DGEST se aplica la normatividad correspondiente para la realización de: el Servicio Social, las Visitas a Empresas y para la Promoción Cultural, Deportiva y Recreativa.

### 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, los cuales aplican en la DGEST. En el área de Recursos humanos de cada Instituto Tecnológico Descentralizado se establece según su normativa la operación para el movimiento del personal, y en el área de Recursos Materiales de cada

	Operación del SGC en la DGEST	Código: SNEST/D-CA-RC-O10
	Referencia a la Norma ISO 9001:2000 5.1, 7.3	Revisión: 0
		Página 5 de 10

Instituto Tecnológico Descentralizado establece según su normativa vigente en su Estado el Procedimiento para Compras Directas.

### 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 de apoyo a la educación y del desarrollo del personal directivo, 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 Descentralizados 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, dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2000. De la misma manera en el área de aseguramiento de la calidad, teniendo como base el Programa de Trabajo Anual se realizan visitas de supervisión programadas para asegurar la calidad en el desempeño utilizando como medio la aplicación de los Instrumentos de Evaluación, obteniéndose un informe que establece los compromisos contraídos y la forma de solventar las observaciones.

Como complemento del presente anexo se agregan los diagramas de cada proceso estratégico los cuales proporcionan información acerca de quien realiza el proceso, cuales son sus indicadores, sus entradas, en que consiste el proceso, cuales son sus salidas y una breve descripción de cómo y con que se realiza dicho proceso.



Operación del SGC en la DGEST

Referencia a la Norma ISO  
9001:2000  
5.1, 7.3

Código: SNEST/D-CA-RC-O10

Revisión: 0

Página 6 de 10

**Diagrama del Proceso de Calidad**

¿Quién realiza el proceso?  
Competencia Mínima

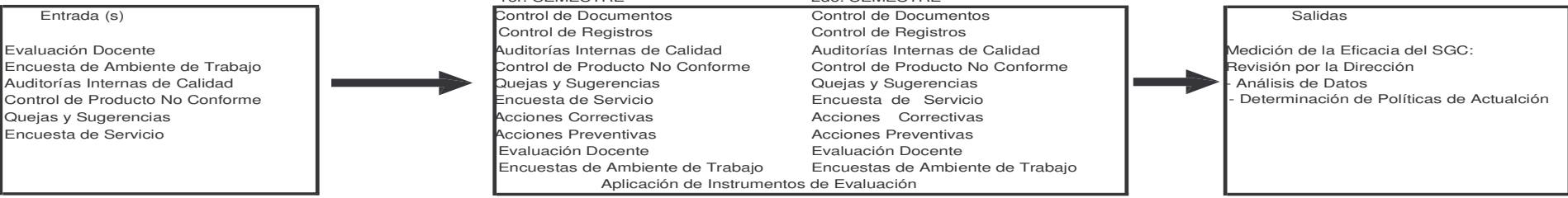
Puesto	Educación E	Formación F	Habilidades H	Experiencias X	Criterio A
Coordinador Sectorial	v	v	v	v	A
Director de Área	v	v	v	v	A
Director del ITD	v	v	v	v	A
Representante de la Dirección	v	v	v	v	A
Auditor Líder	v	v	v	v	A
Controlador de Docum.	v	v	v	v	A
Auditor Interno	v	v	v	v	A

A. E y F y H y X  
B. E o F o H o X  
C. (E o F) y (H o X)  
D. Ninguno

¿Cuáles son los indicadores de desempeño del proceso?

Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	Periodo
# No Conformidad	Semestral	RD	0	ENE - DIC
# PNC	Semestral	RD	Menor a # PNC	ENE - DIC
1 Aud. Semestral	Semestral	RD	2 Audit Internas	ENE - DIC
# Acc Correctiva	Semestral	RD	Mayor a # Ac Corr	ENE - DIC
# Acc Preventiva	Semestral	RD	Mayor a # Ac Prev	ENE - DIC
# Quejas Suger	Semestral	RD	Mayor a # Quej Sug	ENE - DIC
# Acciones Mejora	Semestral	RD	Mayor a # Ac Mejor	ENE - DIC
Conformid Aprend	Semestral	RD	Mayor a # Conf Aprend	ENE - DIC
Indice Calidad	Semestral	RD	Mayor a # Ind Calid	ENE - DIC

**PROCESO**



¿Cómo se realiza el Proceso?  
(Breve descripción o documentación relacionada)

- Mediante la gestión de los Procedimientos Obligatorios por parte de la Norma ISO 2000:9001

Procedimiento del SGC:

SNEST/D-CA-PG-001	Control de Documentos
SNEST/D-CA-PG-002	Control de Registros
SNEST/D-CA-PG-003	Auditorías Internas de Calidad
SNEST/D-CA-PG-004	Control de Producto No Conforme
SNEST/D-CA-PG-005	Acciones Correctivas
SNEST/D-CA-PG-006	Acciones Preventivas

¿Con qué se realiza el proceso?  
(Equipo/ Software/ Herramientas/ Instalaciones)

Con la participación del Comité de Innovación y Calidad en la DGEST y en cada ITD

- Uso de Herramientas Estadísticas de Calidad
  - Espacio Educativo Adecuado
  - Computadoras

Diagrama del Proceso de Administración de los Recursos

¿Quién realiza el proceso?  
Competencia Mínima

Puesto	Educación E	Formación F	Habilidades H	Experiencias X	Criterio A
Coordinador Sectorial	v	v	v	v	A
Director de Área	v	v	v	v	A
Director del ITD	v	v	v	v	A
Subdirector Administrativo	v	v	v	v	A
Subdirectores	v	v	v	v	A
Jefes Departamentos	v	v	v	v	A
Jefes de Oficinas	v	v	v	v	A

A. E y F y H y X                      C. (E o F) y (H o X)  
B. E o F o H o X                      D. Ninguno

¿Cuáles son los indicadores de desempeño del proceso?

Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	Periodo
Ind. Mant Correct.	Al momento	Sub Activa	90%	ENE - DIC
Ind. Aten. Requisi	Mensual	Sub Activa	90%	ENE - DIC
Ind. Mant. Preven.	Semestral	Sub Activa	90%	ENE - DIC
Ind. Capac. Direct	Semestral	Sub Activa	50%	ENE - DIC
Ind. Capac. Activa	Semestral	Sub Activa	50%	ENE - DIC
Ind. Capac. Servicio	Semestral	Sub Activa	50%	ENE - DIC

PROCESO

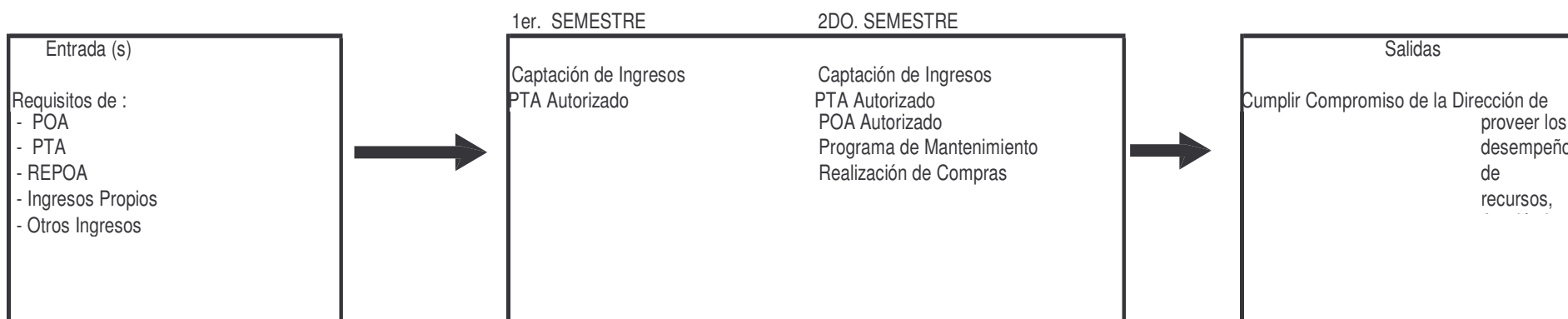


Diagrama del Proceso de Vinculación

¿Quién realiza el proceso?  
Competencia Mínima

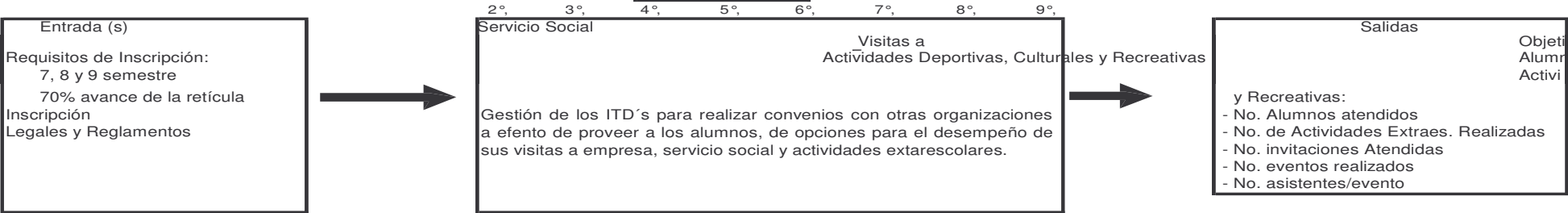
Puesto	Educación E	Formación F	Habilidades H	Experiencias X	Criterio
Coordinador Sectorial	v	v	v	v	A
Director de Área	v	v	v	v	A
Director del ITD	v	v	v	v	A
Subdir Plan y Eval	v	v	v	v	A
Jefe Vinculac y Extens	v	v	v	v	A
Jefe Act. Extraescolares	v	v	v	v	A
Promotores	v	v	v	v	A

A. E y F y H y X  
B. E o F o H o X  
C. (E o F) y (H o X)  
D. Ninguno

¿Cuáles son los indicadores de desempeño del proceso?

Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	Periodo
Índice Serv. Social	Anual	Vinculac y Extens	60%	ENE - DIC
Índice Visitas	Anual	Vinculac y Extens	Menor a # PNC	ENE - DIC
Ind. Act Dep, Cult	Anual	Vinculac y Extens	2 Audit Internas	ENE - DIC

PROCESO SEMESTRES



¿Cómo se realiza el Proceso?  
(Breve descripción o documentación relacionada)  
- Nuevo Modelo Educativo Siglo XXI, orientado al aprendizaje significativo del Alumno  
- Documentos de referencia para Visitas a Empresas, Servicio Social y las Actividades Deportivas, Culturales y Recreativas

SNEST/D-VI-PO-001 Visitas a Empresas  
SNEST/D-VI-PO-002 Servicio Social  
SNEST/D-VI-PO-003 Promoción Cultural, Deportiva y Recreativa

¿Con qué se realiza el proceso?  
(Equipo/ Software/ Herramientas/ Instalaciones)

Mediante la interacción del profesor y los alumnos, haciendo uso de los recursos de la SNEST y su infraestructura

Mediante la interacción del profesor y los alumnos haciendo uso de los recursos de SNEST y su infraestructura (autobuses, instalaciones deportivas, salas audiovisuales y escolta, instrumentos musicales, entre otros.



Diagrama del Proceso de Académico

¿Quién realiza el proceso?  
Competencia Mínima

Puesto	Educación E	Formación F	Habilidades H	Experiencias X	Criterio
Coordinador Sectorial	v	v	v	v	A
Director de Área	v	v	v	v	A
Jefes/Departamento ServEsc	v	v	v	v	A
Jefes/Departamento Acad	v	v	v	v	A
Jefes/Departamento GTyV	v	v	v	v	A
Jefes/Extraescolares	v	v	v	v	A
Jefes/Oficina	v	v	v	v	C

A. E y F y H y X  
B. E o F o H o X  
C. (E o F) y (H o X)  
D. Ninguno

¿Cuáles son los indicadores de desempeño del proceso?

Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	Periodo
Eficiencia terminal	Anual	Director General	35%	Ene-Dic
Índice de formación docente	Semestral	Director General	50%	Ene-Ago
Índice de actualización docente	Semestral	Desarrollo Acad	50%	Ene-Ago
Prom de calif en eval docente	Semestral	Desarrollo Acad	80%	Ene-Ago

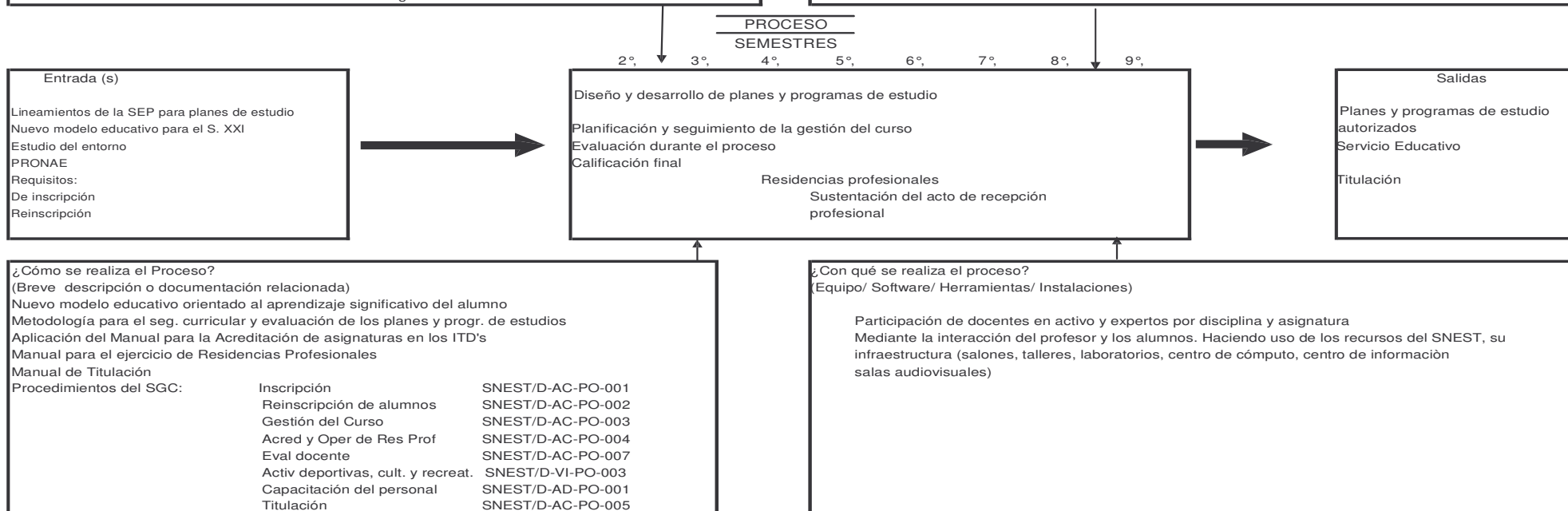


Diagrama del Proceso de Planeación

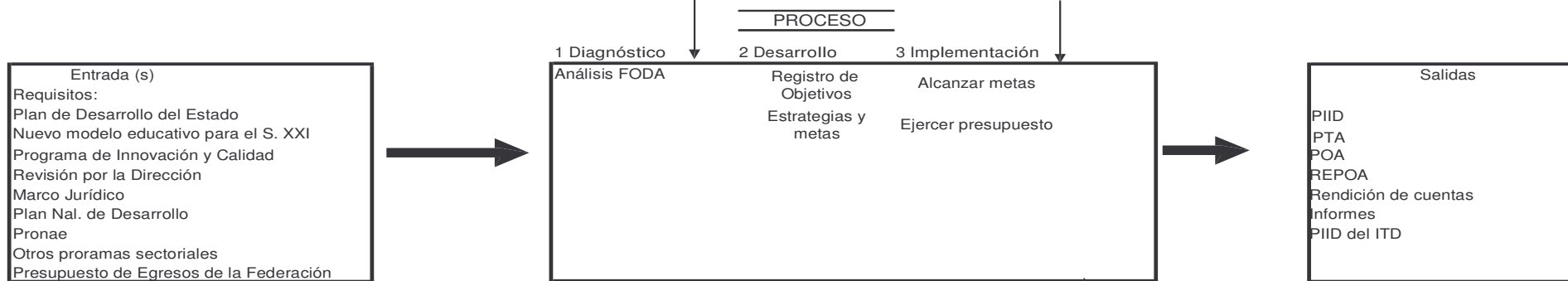
¿Quién realiza el proceso?  
Competencia Mínima

Puesto	Educación E	Formación F	Habilidades H	Experiencias X	Criterio
Coordinador Sectorial	v	v	v	v	A
Director de Área	v	v	v	v	A
Director del ITD	v	v	v	v	A
Subdirectores	v	v	v	v	A
Jefes/Departamento	v	v	v	v	A
Jefes/División	v	v	v	v	A
Jefes/Oficina	v	v	v	v	C

A. E y F y H y X  
B. E o F o H o X  
C. (E o F) y (H o X)  
D. Ninguno

¿Cuáles son los indicadores de desempeño del proceso?

Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta	Periodo
Índice de crecimiento de	Anual	Director General	0.05	Ene-Dic
Índice de metas alcanzadas PTA	Anual	Director General	0.9	Ene-Dic



¿Cómo se realiza el Proceso?  
(Breve descripción o documentación relacionada)

- Mediante el establecimiento del calendario de compromisos con los ITD's la recepción y revisión de documentos y la emisión de dictámenes; con documentos para observación o para el trámite

SNEST/D-PL-PO-001 Elaboración, evaluación y seguimiento del progr. de trab. anual  
SNEST/D-PL-PO-002 Elaboración del Programa Operativo Anual  
SNEST/D-PL-PO-003 Reprogramación del programa operativo anual

¿Con qué se realiza el proceso?  
(Equipo/ Software/ Herramientas/ Instalaciones)

PIID SNEST, PIID/ITD, Modelo Educativo Siglo XXI  
Equipo de cómputo  
Internet, impresora, espacio físico para trabajar  
Normas ISO 9001. Recursos considerados en el PTA, POA y REPOA  
Personal