|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Viridiana García Navarro**  Representante de la Dirección del Instituto Tecnológico de Zacatepec | **Adriana Ivett de la Roca Chiapas**  Subdirectora de Planeación y Vinculación | **Roberto Ortiz Delgadillo**  Director del Instituto Tecnológico de Zacatepec. |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| **29 de noviembre de 2017** | **29 de noviembre de 2017** | **29 de noviembre de 2017** |

**Contenido**

Introducción

1. Organigrama
2. Responsabilidades
3. Alcance
4. Descripción e interacción de procesos
5. Procesos documentados del SGC
6. Exclusiones
7. Política de calidad
8. Objetivos de calidad
   1. Objetivo general
   2. Objetivos de calidad de procesos

Anexos

Anexo 1 Organigrama de la alta dirección del SGC

Anexo 2 Responsabilidad y autoridad del SGC

Anexo 3 Matriz de responsabilidades

Anexo 4 Plan rector de calidad

Anexo 5 Plan de calidad del servicio educativo

Anexo 6 Mapa e interacción de procesos

Anexo 7 Lista maestra de documentos internos

Anexo 8 Lista maestra de documentos externos

Anexo 9 Lista maestra para el control de los registros

Anexo 10 Matriz de Riesgos

# Introducción

El presente manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico, para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) satisfaga las necesidades de nuestros estudiantes.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un servicio educativo, 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 nuestros estudiantes, así como los legales y reglamentarios aplicables.

El Instituto Tecnológico de Zacatepec (ITZ) 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, con un enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Así mismo, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015,

# Organigrama

El organigrama del Instituto se encuentra plasmado en el manual de organización de los Institutos Tecnológicos, como complemento a dicho manual se establece el Anexo 1, Organigrama de la alta dirección del SGC.

# Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y líneas de autoridad están definidas en el manual de organización del ITZ y como complemento a este, se incluyen los siguientes anexos: Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC donde quedan establecidas las funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el manual de organización y Anexo 3 Matriz de responsabilidades, donde se define de forma clara para cada una de las fichas de operación quién o quiénes son las y los responsables y/o participantes.

# Alcance

**El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**, **es el Proceso Educativo que comprende desde la inscripción hasta el acto de recepción profesional.**

Se define al cliente como la o el estudiante y como producto al servicio educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que el Instituto Tecnológico de Zacatepec ofrece para dar cumplimiento a los requisitos de las y los clientes”, dichos servicios son:

* **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, culturales y deportivas.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de calidad del servicio educativo, para asegurar el cumplimiento de los programas de las asignaturas, contenidas en cada plan de estudios de cada carrera de licenciatura. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la instrumentación 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 de la o el docente en cumplimiento de los requisitos. Así mismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, emprendedores y creatividad.

Las actividades deportivas y culturales se reflejan en el proceso para la Promoción Cultural y Deportiva, el cual incluye: la planeación de las actividades, verificación, y seguimiento.

* **Práctica docente** (Relación estudiante-docente en el aula)
  + Que la o el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los planes y programas de estudio vigentes y las evalúe de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de calidad del servicio educativo, la persona responsable de cada departamento académico verifica y da seguimiento a la cátedra de la o el docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales. Se cuenta con un calendario semestral que define el periodo en el que se desarrollaran los cursos, las fechas en el que se aplicarán las evaluaciones de primera y segunda oportunidad a las y los estudiantes. Así mismo, marca las fechas de entrega de calificaciones parciales y finales por parte de la o el docente.

* **Atención en ventanillas** (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 mismo proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se evalúan 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.

* **Servicios estudiantiles** (Relación estudiante-coordinador(a))
  + 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 con base en la normatividad vigente, según sea el caso, se les da seguimiento a través de los procesos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio y aportaciones al buzón de quejas y sugerencias y en el Plan de calidad del servicio educativo Anexo 5.

* **Servicios de apoyo** (Visitas a empresas, centro de información y servicio de cómputo)
  + Realizar visitas a empresas, acceso al servicio de cómputo y consultas bibliográficas. Estos servicios estarán determinados por los programas de estudios y los recursos con que cuente el 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.

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 evalúan con las auditorias de servicios y con el buzón de quejas y sugerencias y se da seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

# Descripción e interacción de Procesos.

# El Proceso Educativo está constituido por seis procesos en tres niveles, los cuales son:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel Estratégico | 1. Planeación 2. Calidad |
| Nivel Sustantivo | 1. Formación integral del estudiante |
| Nivel Apoyo | 1. Formación de talento humano 2. Mejora continua 3. Captación y ejercicio de los recursos |

La interrelación de los procesos se muestra en el Anexo 6, Mapa e interacción de procesos, en el cual se esquematiza cómo interactúan.

Con base en la norma ISO 9001:2015 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001- IMNC- 2015 se concluye que en la realización del servicio educativo se han identificado procesos, que impactan en la conformidad con los requisitos y que se plasman en la siguientes tablas.

# Proceso Estratégico: Planeación

# Subproceso: Programación y seguimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Directrices por TecNM*** | | ***Código*** | |
| 1 | Autorización del Programa Operativo Anual, formulado y propuesto por los Institutos Tecnológicos, Centros y Direcciones de Área del Tecnológico Nacional de México | | *513-PR-17* |
| 2 | Procedimiento para la Elaboración y Seguimiento del Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID) del Tecnológico Nacional de México | | *513-PR-17* |
| 3 | Procedimiento para la Elaboración, Autorización, Evaluación y Seguimiento del Programa de Trabajo Anual | | *513-PR-18* |

# Subproceso: Calidad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Instructivo de trabajo para la realización de la revisión por la dirección | |  |

# Proceso Sustantivo: Formación Integral del Estudiante

# Subproceso: Académico

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Gestión del curso para la formación y desarrollo de competencias | |  |
| 2 | Diseño y desarrollo de especialidades | |  |

# Subproceso: Estudios Complementarios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Ficha de operación y directriz por TecNM*** | | ***Código*** | |
| 1 | Promoción cultural y deportiva | |  |
| 2 | Participación a los eventos pre nacionales y nacional deportivo de los institutos tecnológicos | | 513-PR-19 |

# Subproceso: Vinculación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  |
| 1 | Visitas a Empresas |  |
| 2 | Servicio Social |  |
| 3 | Operación y Acreditación de las Residencias profesionales para los planes de estudio 2009-2010 por Competencias |  |
| 4 | Servicio Social con enfoque por competencias |  |

# Subproceso: Servicios estudiantiles

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación***  ***rocedimientos*** | |  | |
| 1 | Inscripción de Estudiantes | |  |
| 2 | Reinscripción de Estudiantes | |  |
| 3 | Sustentación del Acto de Recepción Profesional | |  |

**Proceso Apoyo: Formación del talento humano**

**Subproceso: Capacitación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Actualización profesional y formación docente | |  |

# Subproceso: Reclutamiento y Selección

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Reclutamiento y Selección de Personal | |  |

# Proceso Apoyo: Mejora continúa

# Subproceso: Entorno laboral

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Determinar y gestionar el ambiente de trabajo | |  |

# Subproceso: Atención a clientes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Auditorías de Servicio | |  |
| 2 | Atención de Quejas o Sugerencias | |  |

# Subproceso: Evaluación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Evaluación docente | |  |

# Subproceso: Seguimiento y control

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Auditoría Interna | |  |
| 2 | Control de Documentos y Registros | |  |
| 3 | Control de Servicio No Conforme No Conforme | |  |
| 4 | Acciones de mejora | |  |

# Proceso Apoyo: Captación y ejercicio de los recursos

# Subproceso: Administración y mantenimiento de los recursos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fichas de operación*** | |  | |
| 1 | Adquisición de bienes y servicios | |  |
| 2 | Captación de ingresos propios | |  |
| 3 | Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y Equipo | |  |

# Procesos documentados del SGC

En el Anexo 7 Lista Maestra de Documentos Internos Controlados, en conjunto con el Anexo 8 Lista Maestra de Documentos de Origen Externo, se relacionan todos los documentos del SGC, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos referenciados. El Control de los Registros de Calidad para el SGC, se establece claramente en el Anexo 9 Lista Maestra para el Control de Registros, 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 del SGC en el Instituto.

# Exclusiones

El Instituto basa su SGC en la Norma ISO 9001:2015 y en su equivalente nacional NMX- CC-9001-IMNC-2015; de conformidad con los requisitos de la misma, no se han identificado exclusiones a la norma.

# Política de Calidad

## El Instituto Tecnológico de Zacatepec establece el compromiso de implementar y mantener todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de las y los estudiantes, sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2015/NMX- CC-9001-IMNC-2015.

Esta política es comunicada a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la revisión por la dirección.

# Objetivos de calidad

La alta dirección se asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto

# Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de las y los estudiantes”.

# Objetivos de calidad por proceso:

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **Objetivo** |
| *Planeación* | Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio. |
| *Calidad* | Gestionar la calidad para lograr la satisfacción de nuestros estudiantes. |
| *Formación integral del estudiante* | Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional de nuestros estudiantes, así como las actividades pertinentes que le permitan desarrollar habilidades y valores que fortalezcan su desarrollo integral. |
| *Formación del talento humano* | Desarrollar competencias en el talento humano que permitan ofrecer calidad en el servicio educativo así como progreso para la Institución. |
| *Mejora continua* | Vigilar el estado de las tareas que se desarrollen en cada proceso para identificar posibles desviaciones que afecten la calidad en el servicio educativo y emprender las acciones pertinentes para su control. |
| *Captación y ejercicio de los recursos* | Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. |
|  |  |

Los objetivos de calidad por proceso se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Anexo 4 Plan Rector de Calidad mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cambios de esta versión** | | |
| **No. de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |