**Contenido**

Introducción

1. Objeto y Campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Contexto de la Organización
4. Liderazgo
5. Planificación
6. Soporte

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 controlados

Anexo 8 Lista maestra de documentos de origen externo

Anexo 9 Lista maestra para el control de registros

Anexo 10 Procesos externos: Examen de Selección CENEVAL

Entrega del Título y Cédula Profesional DGP

**INTRODUCCIÓN**

1. Objeto y Campo de aplicación

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Tecnológico Nacional de México plantel Instituto Tecnológico de Huejutla, 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 así como los legales y reglamentarios aplicables.

**El Instituto 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 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.**

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 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008 para proporcionar el Servicio Educativo, cumpliendo con los requisitos de nuestros Clientes así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto.

1. Referencias Normativas

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.

1. Contexto de la Organización

Se define al cliente como al Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “El cumplimiento de los requisitos del cliente”, los cuales son:

* **FORMACIÓN PROFESIONA**L (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 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 evaluacion durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del docente en cumplimiento de los requisitos. Asimismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de concursos de ciencias básicas, innovación tecnológica y creatividad.

Las actividades culturales y deportivas poseen un procedimiento 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 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 1997 y Manual Normativo Académico-Administrativo 2007.

Este requisito se evalúa en el Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio educativo, el jefe de departamento verifica 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 Estudiantes. Así mismo, se cuenta con las fechas de entrega de calificaciones finales.

* **ATENCIÓN EN VENTANILLA** (Departamentos: Servicios escolares, recursos financieros)
* Proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto.
* Proporcionar información relacionada con el control escolar, asistencia estudiantil, cuotas de donación por emisión de documentos 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 evaluan 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.

* **ASISTENCIA ESTUDIANTIL** (Relación división de estudios, coordinador de carrera-Estudiante)
* Proporcionar asesoría y orientación en Asistencia Estudiantil 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 2007, se les da seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evaluan 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.

* **ASISTENCIA DE APOYO** (Visitas a empresas, centro de información y servicio de computo)
* Realizar visitas a empresas, acceso al centro de computo y consultas bibliográficas. Esta asistencia esta determinada por los Programas de Estudios y los recursos con que cuenta 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, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento (ITH-VI-PO-001). El centro de información y el centro de cómputo, cuentan con horarios de atención publicados, proporcionan información de la asistencia ofrecida, 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 evaluan 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.

Alcance

**El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la entrega del Título y Cédula Profesional.**

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

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

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

En base a la norma ISO 9001:2015 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 se concluye que en la realización del servicio educativo; asimismo no se contrata externamente ningún proceso que afecte la conformidad con los requisitos.

**4. Liderazgo**

El organigrama del Instituto se encuentra plasmado en el Manual de Organización del Tecnológico Nacional de México; y como complemento a dicho manual se establece el: Anexo 1 El organigrama de la alta dirección del SGC.

Las funciones, responsabilidades y liderazgo están definidas en el manual de organización del instituto y como complemento a este se definen: Anexo 2 Responsabilidad y autoridad en el SGC donde se definen funciones y responsabilidades relativas al SGC que no están contempladas en el manual de organización y Anexo 3 Matriz de Responsabilidades, donde se muestra de forma clara, para cada uno de los procedimientos quién o quiénes son los responsables y quiénes participan en ellos.

**POLITICA DE CALIDAD**

*El Instituto Tecnológico de Huejutla 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 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.

5. Planificación

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

Objetivo General:

Desarrollar y poner en práctica un Servicio Educativo de Calidad, con pertinencia en la región de influencia para los próximos 10 años, orientado a la satisfacción de nuestros clientes, dando respuesta a las partes interesadas, de nuestro producto.

**Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos de la calidad):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso Estratégico** | **Objetivo** |
| *Académico* | Asegurar la aplicación eficaz de los programas de estudio considerados en cada una de las curriculas de las carreras que oferta el Instituto a sus clientes, cumpliendo todos los indicadores del SGC. |
| *Vinculación* | Contribuir a la formación integral de los Estudiantes del Instituto a través del ejercicio de la vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte, cumpliendo con todos los indicadores del SGC que le correspondan. |
| *Planeación* | Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los indicadores del SGC y los que marca la normatividad externa que le correspondan. |
| *Administración de Recursos* | Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, logrando mayor eficiencia y cumpliendo todos los indicadores del SGC que le correspondan. |
| *Calidad* | Promover la calidad para lograr la satisfacción de los clientes, cumpliendo con los indicadores del SGC, para que todos los responsables de los procesos establezcan acciones que propicien la mejora continua. |

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

1. Soporte

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, se han identificado como exclusiones las siguientes:

**8.2.2 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 instituto no se tienen requisitos especificados por el Cliente para las actividades posteriores a la entrega.

**8.5 Producción y Provisión del Servicio.** Este requisito se excluye del servicio educativo de los planes y programas de estudio en lo que se conoce como tronco común (módulo básico) y tronco intermedio (módulo genérico); en LO QUE SE REFIERE AL MÓDULO DE ESPECIALIDAD EL PLANTEL ES EL RESPONSABLE de definir la pertinencia de las especialidades de cada una de sus carreras por lo que esta última parte no se excluye del servico educativo. Ya que los planes y programas de estudio del tronco común e intermedio son los únicos que son realizados por el Tecnológico Nacional de México y los envía al Instituto quien los considera como un documento de origen externo y los controla de acuerdo a los lineamientos determinados para el control de este tipo de documentos.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.** Debido a que el “Servicio Educativo” declarado en el SGC del Instituto, termina con la entrega del Título Profesional, y por lo tanto, no existen condiciones controladas para estas actividades.

**8.5.1 Control de la producción y de la provisión 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.

**8.5.4 Preservación del Producto.** Se excluye de forma parcial 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, titulo y cedula profesional, se controla como cualquier registro de calidad aplicando el procedimiento control de registros de calidad. El Instituto determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye:

1. Aulas, salas audiovisuales, talleres, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
2. El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y asistencias de soporte informático.
3. Parque vehicular.

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la Infraestructura y equipo. (ITH-AD-PO-001)

**7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición**.Se excluye debido a que en la prestación del servicio educativo no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados, los equipos de talleres y laboratorios se usan con fines didácticos y solo se asegura que estén disponibles para su uso y en buenas condiciones y esto se logra a través del procedimiento del SGC para el mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura y equipo ITH-AD-PO-001

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cambios de esta revisión** | | |
| **No. De Revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| 0 | 12 de Junio de 2015 | Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| JUAN DE DIOS VINIEGRA VARGAS  Coordinador del SGC del Instituto Tecnológico de Huejutla | HECTOR AGUILAR PONCE  Director del Instituto Tecnológico de Huejutla | MARIA LUISA LOPEANDIA URBINA  Directora de Programas de Innovación y Calidad del TecNM. |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| **12 de Junio de 2018** | **15 de Junio de 2018** | **18 Junio de 2018** |