|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **MCyTE. MIRIAM MARIEM ALVAREZ VELAZQUEZ**  Representante de la dirección del Instituto Tecnológico de Bahia de Banderas | **DRA. Angélica Aguilar Beltrán**  Director del Instituto Tecnológico de Bahia de Banderas | |
| **Junio 2018** | **Junio 2018** | **Junio 2018** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cambios de esta versión** | | |
| **No. de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| 0 | Junio 2018 | Se actualiza a la versión ISO 9001:2015 |
|  | | |

**Contenido**

Introducción

1. Organigrama
2. Responsabilidades
3. Objeto y Alcance
   1. Objeto
   2. Alcance
4. Descripción e interacción de procesos
5. Procedimientos documentados del SGC
6. Partes Interesadas
7. Política de calidad
8. Objetivos de calidad

8.1 Objetivo general

8.2 Objetivos de procesos estratégicos (objetivos de calidad)

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

**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 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.

1. Organigrama

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

1. Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridad 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 unos de los procedimientos quién o quiénes son los responsables y quiénes participan en ellos.

El Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Tecnológico tiene autonomía en cuanto a su diseño, planteamiento de objetivos, seguimiento y control, propuestas e implementación de mejoras; sin embargo, está alineado a la Normatividad del servicio público, incluyendo la del Tecnológico Nacional de México, en tanto que es una institución pública.

1. OBJETO Y ALCANCE
   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 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y, en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 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. 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 de licenciatura en el Tecnológico de Bahía de Banderas ubicado en el municipio de Bahía de Banderas*.*

Se define al cliente como el estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos 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 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 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 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 de linemiantos Academico-Administrativos del TecNM.

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** (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 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.

* **SERVICIOS ESTUDIANTILES** (Relación coordinador de carrera-estudiante)
* 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 de linemiantos Academico-Administrativos del TecNM, 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).

* **SERVICIOS DE APOYO** (Visitas a empresas, centro de información y servicio de computo)
* Realizar visitas a empresas, acceso al servicio de cómputo y consultas bibliográficas. Estos servicios estaran 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, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento. 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 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.

4. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

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.

Los Procesos Externos que afectan la realización del producto son identificados por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios y se relacionan en el anexo 10 de éste Manual. El mismo Departamento, contrata al proveedor del Proceso Externo, en función de la calidad, precio y competencia de habilidades, de conformidad con el jefe de área que lo solicite. Lleva a cabo la selección del proveedor mediante el formato establecido y tiene la facultad, de determinar la periodicidad de su evaluación siendo por lo menos 1 vez por año, y de adicionar nuevos criterios a dicho formato, de acuerdo a sus necesidades.

Para el cumplimiento del control de los Procesos Externos se consideran los puntos referidos en el Instructivo de Trabajo del SGC. Se continúa con el Proveedor del Proceso Externo contratado, siempre y cuando cumpla al menos con el 80% de la puntuación total obtenida en el formato establecido.

La Subdirección de Servicios Administrativos es responsable de mantener el registro (contrato, convenio, etc.) que de fé del Proceso Externo que esté brindando el proveedor.

**5. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC**

Se contrala por medio de la lista maestra de documentos internos controlados, en conjunto con la 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 la 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 unos de los registros del SGC en el Instituto.

6. PARTES INTERESADAS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Subprocesos** | **Partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad** | **Requisitos pertinentes de las partes interesadas** | **Responsable(s) de cumplimiento** | **Fecha de cumplimiento** |
|  |  | Dirección general TECNM | Elaboración del PIID (Programa Institucional de Innovación y Desarrollo)  Seguimiento al PIID  PIA (Programa Institucional Anual)  POA (Programa Operativo Anual)  DPPI (Estructura Académica)  Programa Institucional de Tutorías  Programa de evaluación departamental  Programas institucional de  formación y actualización: docente  administrativa  directiva  Clima organizacional  RFI (Recuento Físico de Instalaciones)  API (Anteproyecto de Inversión)  Presentación de estados financieros  Inventarios de bienes materiales  Reporte de impuestos pagados  Ingresos y egresos  Honorarios pagados  Seguimiento de egresados  Captura del expediente para el registro y emisión de título y cédula profesional  Reporte de indicadores básicos  Pago y registro de participación en eventos nacionales | Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación (DPPP)  DPPP  DPPP  DPPP  DPPP  Departamento Desarrollo Académico (DDA)  DDA  DDA  Departamento de Recursos Humanos (RH)  RH  RH  DPPP  DPPP  Departamento de Recursos Financieros (DRF)  Departamento de Recursos Materiales y Servicios (DRMS)  DRF  DRF  DRF  Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación (DGTV)  Departamento de Servicios Escolares (DSE)  DPPP  Jefes de Departamentos según corresponda | Finales del 2018  Primera semana de abril, julio, octubre y enero  Primera semana de noviembre  Primera semana de diciembre  Marzo y septiembre  Finales de enero y agosto  Mediados de julio y diciembre  Primera quincena de mayo y noviembre  Primera quincena de enero y diciembre  Primera quincena de enero y diciembre  Octubre  Junio  Junio  Primeros diez días de cada mes  Abril, julio, octubre y enero  Último día de cada mes  Primeros diez días de cada mes  Último día de cada mes  Marzo  A más tardar 60 días después de haber realizado el acto protocolario  Marzo y septiembre  En las fechas requeridas |
|  | ISSSTE | Altas, bajas y modificaciones salariales  Conformación y operación de comité de seguridad e higiene en el trabajo  Programa de simulacros | RH  DRMS  DRMS | A más tardar 15 días después del evento  Enero  Febrero |
|  | INEGI | Estadística 911 | DPPP | Octubre |
|  |  | IMSS | Altas y bajas de los estudiantes | DSE | Finales de enero y agosto |
|  |  | CNBES (Coordinación Nacional de Becas de Educación Superior) | Relación de estudiantes inscritos  Relación de maestros activos | DSE  DSE | Finales de enero y agosto  Finales de enero y agosto |
|  |  | Secretaría de Educación Pública del Estado de Nayarit | Relación de estudiantes con expedientes  Instrucción de pago de becas de manutención y transporte | DSE  DSE | Febrero y septiembre  A finales de cada mes |
|  |  | CENEVAL | Solicitud de aplicación  Inscripción de aspirantes  Envío de exámenes aplicados | DDA  DDA  DDA | Febrero  Finales de junio  Inmediatamente después de la aplicación del examen (mismo día) |
|  |  | CONACYT | Registro de aspirantes para el programa de Becas: Madres Jefas de Familia  Reporte de conclusión de estudios de becarias  Registro de representantes de la institución (CVU)  Solicitud de renovación del registro nacional  Entrega del programa de la Semana de Ciencia y Tecnología  Entrega del informe de la Semana de Ciencia y Tecnología  Reporte de vigencia del Sistema Nacional de Investigadores | DSE  DSE  Subdirección Académica (SA)  SA  DGTV  DGTV  Dirección | Septiembre  Junio y diciembre  Finales de agosto, principios de septiembre  Agosto de 2019 (cada tres años)  Septiembre  Noviembre  Abril |
|  |  | Proveedores | Pago de acuerdo a lo convenido | DRMS | De acuerdo a lo convenido |
|  |  | Estudiantes | Conocer oportunamente el calendario escolar  Recibir oportunamente la carga académica  Información de instrumentación didáctica  Cumplimiento al plan de estudios  Acceso a la información de becas  Apoyo para resolver problemas académicos y personales  Canal de comunicación para ser escuchados  Información sobre el costo de los servicios  Instalaciones y equipo en buenas condiciones | DPPP  División de Estudios Profesionales (DEP)  Docentes  Docentes  DSE  SA, DDA, Docentes, Comité Académico, Oficina de Orientación Educativa (OOE), Servicio Médico  SA, DDA, Docentes, Comité Académico, Oficina de Orientación Educativa (OOE), Servicio Médico, Buzón de quejas y sugerencias  Comité de Planeación  DRMS, Departamento de Centro de Información | Mayo y noviembre  Enero y agosto  Primer día de clases  Continuo  Septiembre  Cada que se requiera  Cada que se requiera  Noviembre, se publica todo el año  Realizar el mantenimiento requerido |
|  |  | Protección Civil | Programa interno de protección civil | Comité de Seguridad e Higiene en el Trabajo | Anual (tentativo enero) |
|  |  | Personal Administrativo | Pago oportuno  Capacitación para el trabajo  Comunicación oportuna de convocatorias de promoción y estímulos | RH  RH  RH | Cada quincena  De acuerdo al programa  Cada que ocurra, inmediatamente al conocimiento de RH |
|  |  | Personal Académico | Pago oportuno  Capacitación para el trabajo  Comunicación oportuna de convocatorias diversas.  Información oportuna del  programa de trabajo (carga académica y horario) | RH  DDA  SA y RH  Jefes de Departamento | Cada quincena  De acuerdo al programa  Cada que ocurra, inmediatamente al conocimiento  Agosto y enero |
|  |  | Sindicato | Cumplimiento de los compromisos contractuales  Comunicación oportuna de actividades y eventos programados y resultados logrados | RH  Jefes de Departamentos y personal involucrados | Continua  Continua |
|  |  | Personal que participa en cursos de educación continua | Información clara y oportuna | DGTV | Cada que se programe el evento |
|  |  | Instituciones de Educación Media Superior | Información clara y oportuna de la oferta educativa  Información de servicios ofrecidos por el ITBB  Solicitud oportuna para visitas | DDA  DDA, DGTV  DDA | Continuo  Cuando se requiera  De acuerdo al programa de posicionamiento |
|  |  | Comité Ejecutivo de la Sociedad de Alumnos (CESA) | Apoyo para la realización de actividades diversas | Dirección | De acuerdo a las solicitudes |

**7. POLITICA DE CALIDAD**

***El Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes y partes interesadas sustentada en la calidad del proceso educativo, para cumplir con sus requisitos de los clientes y partes interesadas, mediante la eficacia de un sistema de gestión de la calidad y de mejora continua, y de los requisitos legales, para mejorar nuestro desempeño ambiental.***

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

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

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

8.1 Objetivo General:

“Proporcionar el servicio educativo de calidad, orientado a la satisfacción de sus estudiantes”.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso Estratégico** | **Objetivo** |
| *Académico* | Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiante |
| *Vinculación* | Contribuir a la formación integral de estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte. |
| *Planeación* | Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio. |
| *Administración de Recursos* | Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo |
| *Calidad* | Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del estudiante |

Los objetivos de calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el plan rector de calidad, mostrando coherencia con la política de calidad del Instituto.