

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 1 de 9</b>

## Contenido

### Introducción

1. Organigrama
2. Responsabilidades
3. Objeto y Alcance
  - 3.1 Objeto
  - 3.2 Alcance
- 4 Descripción e interacción de procesos
- 5 Procedimientos documentados del SGC
- 6 Exclusiones
- 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 Contexto de la Organización
- Anexo 8 Partes Interesadas Pertinentes
- Anexo 9 Identificación y Evaluación de Riesgos

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 2 de 9</b>

## 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 Tecnológico de Tlajomulco, 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.

### Marco Historico

El actual Instituto Tecnológico de Tlajomulco; fue fundado con el nombre de Instituto Tecnológico Agropecuario de Jalisco, a través de la participación de instancias de los tres niveles de gobierno y la sociedad civil, con el fin de ofrecer carreras que demandara el sector productivo agropecuario y promover el desarrollo regional.

En 1982, el Plantel inició ofreciendo tres carreras: 1) Ingeniero Agrónomo Especialista en Fitotecnia y Zootecnia y 2) Ingeniero Agrónomo con Especialidad en Administración Agropecuaria, todas con una duración de ocho semestres. En la actualidad se ofertan las siguientes carreras a nivel licenciatura:

- 1) Ingeniería en Agronomía
- 2) Ingeniería en Industrias Alimentarias
- 3) Ingeniería Ambiental
- 4) Ingeniería en Innovación Agrícola Sustentable
- 5) Ingeniería en Sistemas Computacionales

Y a nivel Posgrado:

- 1) Maestría en Ciencias en Agrobiotecnología.
- 2) Doctorado en Ciencias en Agrobiotecnología.

Nuestro perfil es fuertemente agropecuario y la generación de productos de investigación científica y tecnológica es considerable y ha dado respuesta tangible proporcionando

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 3 de 9</b>

materia prima de calidad a productores de los sectores primarios, procesos para diversas empresas del sector agroalimentario y de productos medicinales tradicionales, así como servicios de validación y análisis. Todo ello, aunado a la formación de recursos humanos, mismos que se han incorporado tanto al sector productivo como al de ciencia y tecnología en instituciones de investigación, contribuyendo con ello al uso de tecnologías de punta que contribuirán a la mejora en la calidad y productividad de nuestro país.

### **Misión de la Institucion**

El Tecnológico Nacional de México campus Tlajomulco, brinda servicios de educación superior tecnológica de calidad, mediante el desarrollo de habilidades sostenidas y sustentables de profesionistas éticos, responsables y con un alto sentido de compromiso con el medio ambiente; contribuyendo, nacional e internacionalmente en el desarrollo, implementación y manejo de tecnologías relacionadas con la agroindustria a través de programas educativos reconocidos por organismos internacionales con estándares de calidad.

### **Visión**

En el 2030 ser un referente de la educación superior, en la innovación e investigación en el sector agroindustrial, comprometido con la Excelencia Académica y el Medio Ambiente, siendo agente de cambio para el desarrollo sostenible, con reconocimiento regional, nacional e internacional.

### **Valores**

- Humanismo
- Compromiso
- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Calidad
- Honestidad
- Integridad
- Sustentabilidad
- Sinergia
- Justicia
- Eficiencia
- Libertad
- Mejora continua
- Competencia

### **1. Organigrama**

El organigrama del Instituto Tecnológico de Tlajomulco, 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.

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 4 de 9</b>

## 2. Responsabilidades

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el manual de organización del instituto Tecnológico de Tlajomulco 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.

## 3. OBJETO Y ALCANCE

### 3.1 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 estudiantes, así como los legales y reglamentarios y con los Objetivos de Calidad establecidos por el Instituto Tecnológico de Tlajomulco.

### 3.2 Alcance

**El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el *Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la gestión del título y cédula profesional de licenciatura abarcando el servicio educativo que consiste en: formación profesional, práctica docente, atención en ventanilla, servicios estudiantiles y servicios de apoyo.***

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 **Tecnológico de Tlajomulco**, ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del estudiante”, éstos 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 del Plan de Estudios de cada carrera de ingeniería. 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

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

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 5 de 9</b>

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 Normativo Académico-Administrativo versión 1.0 y los Lineamientos para la Evaluación y Acreditación de Asignaturas.

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 las evaluaciones (de 1a y 2a oportunidad) 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 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 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 normativo Académico-Administrativo versión 1.0, se les da seguimiento a través de los procedimientos 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.

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 6 de 9</b>

- **SERVICIOS DE APOYO** (Visitas a empresas, centro de información y servicio de computo)
  - ✓ Realizar visitas a empresas, acceso al servicio de computo y consultas bibliográficas. Estos servicios estaran determinados por los Programas de Estudios y los recursos con que cuente el Instituto Tecnológico de Tlajomulco.

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 (ITTJ-VI-PO-001). 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 auditorías 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.

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 no se contrata externamente ningún proceso que afecte la conformidad con los requisitos.

#### **5. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC**

En el formato ITTJ-CA-PO-001-01 lista maestra de la información documentada interna, en conjunto con el formato ittj-ca-po-001-02 lista maestra de la información documentada externa, se relacionan todos los documentos del SGC, mediante los cuales se brinda soporte a los procesos referenciados.

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 7 de 9</b>

## 6. EXCLUSIONES

El Instituto Tecnológico de Tlajomulco, 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:

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.** Este requisito no se aplica ya que la organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, debido a que el servicio educativo culmina con la realización del acto de recepción profesional del estudiante, y por lo tanto no existen condiciones de control por parte de la institución para estas actividades.

**7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.** No se aplica 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 ITTJ-AD-PO-001

## 7. POLITICA DE CALIDAD

***El Instituto Tecnológico de Tlajomulco; 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.

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 8 de 9</b>

## 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 Tecnológico de Tlajomulco.

### 8.1 Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción del estudiante”.

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

<b>Proceso Estratégico</b>	<b>Objetivo</b>
<i>Académico</i>	Gestionar y Verificar el cumplimiento de los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiante
<i>Vinculación</i>	Vincular al estudiante con el sector productivo, la sociedad, el deporte y la cultura para contribuir a su formación integral
<i>Planeación</i>	Realizar la planeación, programación y presupuestación, seguimiento y evaluación de las metas institucionales acordes al Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID) vigente, para contribuir con los requisitos del servicio educativo
<i>Administración de Recursos</i>	Gestionar, Proporcionar y controlar el ejercicio de los recursos otorgados y asignados para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
<i>Calidad</i>	Establecer la cultura de calidad al interior del ITTJ para contribuir a 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 Anexo 4 Plan Rector de Calidad mostrando coherencia con la Política de Calidad del Instituto Tecnológico de Tlajomulco.

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Código: ITTJ-CA-MC-001</b>
		<b>Revisión: 02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3</b>	<b>Página 9 de 9</b>

<b>Cambios de esta versión</b>		
<b>No. de revisión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
01	19 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015
02	15 de Noviembre 2019	Corrección de incidencias en auditorías internas y externas

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
MC. Jorge Armando Peralta Nava Coordinador del SGC	Ing. Rodolfo Cortez Iñiguez Subdirector de Planeación y Vinculación	MC. María Isabel Becerra Rodríguez Directora
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
13 de Noviembre 2019	14 de Noviembre 2019	15 de Noviembre 2019

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