

Sistema de Gestión de la Calidad

INDUCCIÓN



VISIÓN :

El Instituto Tecnológico se proyecta como un plantel de alto desempeño por su capacidad y competitividad académica, formando profesionistas íntegros para enfrentar los retos del contexto global.

MISIÓN :

Formar profesionistas a través de un Modelo Integral para el Desarrollo Educativo que garantice la calidad de los servicios y la adquisición de competencias y valores, para dar respuesta a las necesidades de un entorno globalizado.

ALCANCE :

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, para el Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, incluye el Proceso Educativo, desde su Ingreso, Formación Integral y Egreso.

- **CLIENTE:** Es el Estudiante



- El **producto** para el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Tecnológico de Ciudad Valles es el **Servicio Educativo**



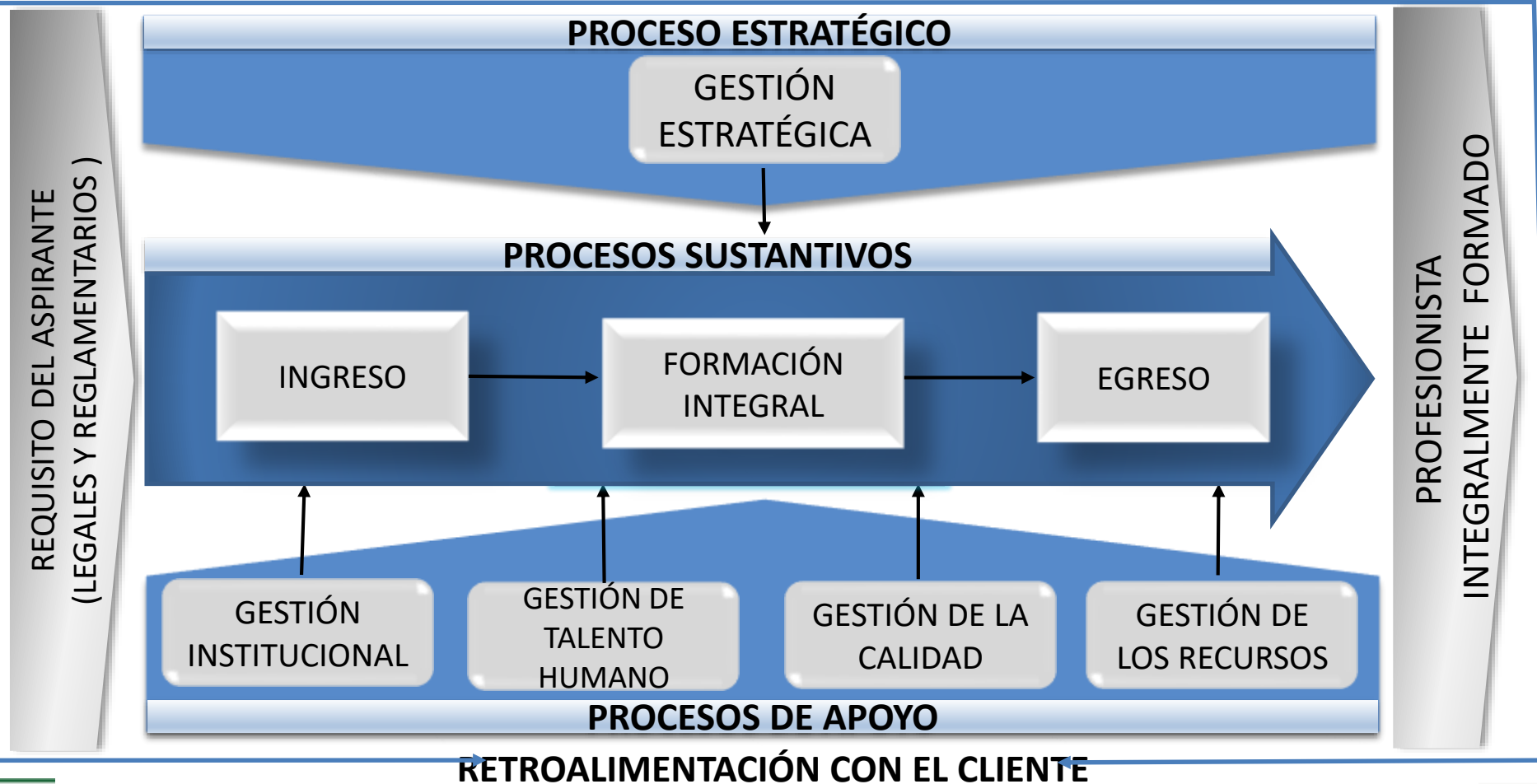
POLÍTICA DE CALIDAD



Quienes colaboramos en el Instituto Tecnológico de Ciudad Valles estamos comprometidos a formar profesionistas a través de un Modelo Integral para el Desarrollo Educativo, ejecutando con eficacia y eficiencia los procesos institucionales con innovación, mejora permanente y con orientación a la satisfacción del cliente.

La Política de Calidad, es difundida a través de Carteles, Pagina Web (<http://sgc.tecvalles.mx>), Facebook (Tec Valles Oficial) y se encuentra Documentada en el Anexo 5 del Manual de Calidad.

MAPA GENERAL DE PROCESOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CIUDAD VALLES



- Para Cada uno de los 8 Procesos declarados en el MAPA DE PROCESOS, se ha definido un Objetivo de Calidad.

- ¿Cómo podemos medir el cumplimiento de los Objetivos de Calidad?

- A través de los indicadores definidos para cada Objetivo, los cuáles se encuentran declarados en el ANEXO 7 Plan Rector de la Calidad.

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

**Manual
del SGC**

(Nivel 1)

**Procedimientos de la
Norma ISO 9001:2008**

(Nivel 2)

**Planes de procesos y otros documentos
para el SGC (Instructivos de trabajo,
anexos, formatos, etc.)**

(Nivel 3)

- Manual de Calidad

- Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, está documentado en el **MANUAL DE CALIDAD**, el cuál se encuentra disponible en el siguiente link: <http://sgc.tecvalles.mx>
- El Manual tiene el propósito de servir como guía para conocer, entender y aplicar los procesos y sus interacciones en el quehacer educativo del Tecnológico.

- El manual y sus anexos se encuentran disponibles para su consulta en el link:
<http://sgc.tecvalles.mx>

- Anexos del Manual de Calidad

Num.	Contenido
ANEXO 1	Organigrama de la Alta Dirección
ANEXO 2	Matriz de responsabilidades
ANEXO 3	Mapa de Procesos y su interacción
ANEXO 4	Lista maestra del control de documentos y registros
ANEXO 5	Política de Calidad
ANEXO 6	Objetivos de la calidad
ANEXO 7	Plan Rector de la calidad

- El manual y sus anexos se encuentran disponibles para su consulta en el link:
<http://sgc.tecvalles.mx>

- ¿Cuándo exista alguna modificación en los documentos del SGC qué es lo que debemos hacer?
 - Debes revisar el **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**, el cual especifica que para poder dar de alta, realizar un cambio o bien dar de baja un documento debes llenar el formato de **“Solicitud documental”**, y enviarlo por correo a la Coordinación de Calidad para su tratamiento.
- Para conocer la versión vigente de algún documento del SGC en específico, debes consultar el **ANEXO 4 Lista maestra del control de documentos y registros** en el Portal del SGC <http://sgc.tecvalles.mx>

- ¿Dónde están establecidos los requisitos con nuestro cliente?

- Los requisitos de nuestro cliente (El estudiante), están definidos en el documento denominado **“ACUERDO ENTRE PARTES”**, el cuál es requisitado y firmado por el estudiante al momento de su inscripción



- ¿Cómo podemos evaluar la Conformidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a la Norma ISO 9001?

A través de AUDITORÍAS DE CALIDAD

- ¿Qué pasa con el informe de los resultados de auditoría?

De acuerdo al **Procedimiento “ACCIONES DE MEJORA”**, se le da tratamiento a los hallazgos de auditoría.

Un hallazgo puede ser : No conformidad, No conformidad Potencial o Una Oportunidad de Mejora

- Los Docentes, Administrativos, Personal de apoyo y Directivos, pueden contribuir al logro de la política y los objetivos de la calidad, de la siguiente forma:
- Con la realización de forma oportuna de las actividades diarias, dando seguimiento a las actividades planeadas en los planes de procesos o instructivo de trabajo donde participamos de forma activa, brindando un servicio excelente a nuestros CLIENTES: LOS ESTUDIANTES, reportando las fallas a través de acciones de mejora.

Los Estudiantes participan activamente en el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la realización de :

- Evaluación Docente
- Auditorías De Servicio
- Buzón de Quejas, Sugerencias o Felicitaciones

**TE SUGERIMOS LOS UTILICES Y CON ELLO
PODER MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO**

- Evaluación Docente, realizada por los estudiantes.

- Como estudiante debes evaluar el desempeño de los docentes que te imparten materias, ésta la realizas en cada semestre, en los meses de mayo y noviembre, la información que se obtiene es utilizada por la Institución para mejorar la calidad de la educación.
- La evaluación la realizas a través del SII, en la siguiente liga: www.tecvalles.mx/portal



• Auditorías De Servicio

- La auditoría de servicio tiene como objetivo conocer las expectativas que el estudiante tiene acerca del servicio educativo que le ofrece el Instituto Tecnológico.
- Se realiza a través de la aplicación de encuestas para evaluar el servicio proporcionado por las áreas de: Centro de Cómputo, Servicios Escolares, Centro de Información, Servicio Social, Coordinación de Carreras, Residencias Profesionales y Recursos Financieros



- Buzón de Quejas, Sugerencias o Felicitaciones

- Se pretende conocer las expectativas que el estudiante tiene acerca del servicio educativo que ofrece el Instituto Tecnológico.
- Se tienen 3 buzones, los cuáles se encuentran ubicados en los Edificios: “B”, “E” y Centro de Información, además del buzón electrónico al cuál puedes ingresar a través de www.tecvalles.mx



¿ CÓMO CONOCER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ?

Ingresa a través de :

<http://www.tecvalles.mx/portal/>
<http://sgc.tecvalles.mx>



Contacto:

MPLE. Desiderio Leines Medina
Representante de la Dirección (RD) ante el SGC
Email: rdsgc@tecvalles.mx