

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHINÁ

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DE ACUERDO CON LA NORMA ISO 9001:2015

VERSION 4

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Iván Balam Escalante Coordinador del SGC	Ricardo Antonio Chiquini Medina María Esther Cohuó Ávila Salomón Hernández Hernández Subdirectores	Marco Gabriel Rosado Ávila Director
Firma: 	Firma: 	Firma: 
3 de junio 2024	17 de junio 2024	1 de agosto 2024

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Versión:

4

Código:

ITCHINA-SGC-4300-01

Página

2 de 14

Introducción	3
1. Antecedentes del Instituto	4
1.2 Filosofía organizacional	5
2. OBJETO, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
2.1 Objeto	6
2.2 Alcance y Campo de Aplicación.	6
3. REFERENCIAS NORMATIVAS.	6
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
5. APLICABILIDAD	7
6. POLÍTICA DE CALIDAD	7
7. OBJETIVOS DE CALIDAD	8
7.1 Objetivo General:	8
7.2 Objetivos de Procesos Estratégicos:	8
8. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	9
9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	10
10. INFORMACION DOCUMENTADA DEL SGC	12
11. ANEXOS	13

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



Versión:

4

Código:

ITCHINA-SGC-4300-01

Página

3 de 14

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja el compromiso del Instituto Tecnológico de Chiná de asegurar la conformidad de los requisitos de sus estudiantes, los legales y reglamentarios aplicables, y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del servicio educativo, así como mejorar continuamente el desempeño de sus procesos.

El Instituto Tecnológico de Chiná reconoce como partes interesadas, a los Estudiantes de Licenciatura inscritos en cualquier carrera, a los Trabajadores del Instituto Tecnológico de Chiná, a los Padres de Familia de los estudiantes, al Instituto Tecnológico de Chiná, al Tecnológico Nacional de México, a los Organismos Acreditadores de las carreras y Certificadores del Proceso Educativo, a los Empleadores de nuestros Egresados con los que establecemos vínculos que retroalimenten el operar propio de la institución y propicien la mejora continua, Institutos Tecnológicos Federales y Descentralizados, Universidades públicas como privadas y proveedores.

El Instituto mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo descrito en el presente Manual, el cual es utilizado como medio para establecer comunicación con todas las áreas de la organización, definiendo las responsabilidades y autoridad del personal administrativo, docente y directivo, con el propósito que los estudiantes (clientes) y las partes interesadas comprendan nuestra cultura organizacional.

La descripción de los Procedimientos Documentados e interacción de los procesos aplicables de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 que el Instituto Tecnológico de Chiná establece para realizar el Servicio Educativo, se encuentran declarados en el presente Manual.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



Versión:

4

Código:

ITCHINA-SGC-4300-01

Página

4 de 14

1. ANTECEDENTES DEL INSTITUTO.

El Instituto Tecnológico de Chiná, tiene su origen en el año de 1975, con el nombre de Instituto Tecnológico Agropecuario No. 5 e inicia actividades con las carreras de Agrónomo y Zootecnista y en:

1982 Ingeniería en Agronomía.

1993 Licenciatura en Administración en Empresas Agropecuarias (ya liquidada)

2001 Ingeniería Forestal

2007 Licenciatura en Biología

2009 Ingeniería en Gestión Empresarial

2010 Ingeniería en Administración.

En el 2014 se crea el Tecnológico Nacional de México al cual pertenecemos actualmente y se nos asigna el nombre de Instituto Tecnológico de Chiná, en el año 2015 se inició la carrera de Ingeniería Informática, en el 2017 la de Ingeniería en Industrias Alimentarias y la Maestría en Ciencias en Agroecosistemas Sostenibles reconocida en el Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

En el 2018 se inicia la Maestría en Administración y en agosto del 2023 la Maestría en Economía Social y Solidaria.

El Instituto Tecnológico de Chiná cuenta con dos propiedades: 17 hectáreas en su sede de Chiná en donde se encuentra la siguiente infraestructura: 34 aulas, 22 cubículos para profesores, un centro de cómputo con dos salas, centro de información, laboratorios de: usos múltiples, agua-suelo-planta, biotecnología vegetal, anatomía comparada, entomología, centro de reproducción de organismos benéficos (CROB), talleres de: cárnicos, y frutas y hortalizas, aserradero, taller de transformación de la madera, tres invernaderos, dos cafeterías y un comedor comunitario; y 150 hectáreas en la Unidad de Producción e Investigación Rancho Xamantún en donde se encuentran las unidades de producción de: hortalizas, ornamentales, frutales tropicales, especies forestales, vivero de producción de injertos de cítricos, unidad de producción bovina, entre otros.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

En instalaciones deportivas se cuenta con: cancha de fútbol con pasto natural, riego por aspersión y alumbrado, cancha de béisbol con pasto natural y riego por aspersión, cancha de básquetbol y un polifuncional techado con gradas.

Actualmente el Instituto oferta siete licenciaturas basadas en competencias, así como las Maestrías en Ciencias en Agroecosistemas Sostenibles, en Administración y Economía Social y Solidaria.

1.2 Filosofía organizacional

- **Misión**

“Formar profesionales humanistas con pertinencia, portadores de conocimientos vanguardistas y competitivos; emprendedores e innovadores a través de una educación superior científica y tecnológica de calidad”.

- **Visión**

“Ser una Institución educativa formadora de ciudadanos del mundo a través del desarrollo sostenido sustentable y equitativo. Con personal capacitado con altos estándares de calidad; protectora del medio ambiente e interactuando con las necesidades que exigen los cambios del País y la comunidad”.

- **Código de Ética:**

Para la certificación el Instituto Tecnológico de Chiná actúa con apego a los principios constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función observará el siguiente código de ética:

Legalidad

Honradez

Lealtad

Imparcialidad

Eficacia

Transparencia

Eficiencia

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

- **Nuestro lema**

“APRENDER PRODUCIENDO”

- **Nuestra mascota**

Toros

- **Ubicación física:**

El Instituto Tecnológico de Chiná se encuentra ubicado en la calle 11 S/N entre 22 y 28 en la población de Chiná, Campeche, México.

2. OBJETO, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito en describir y difundir el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de formar al personal y asegurarse de la toma de conciencia y competencia, a través de procesos de comunicación y capacitación en niveles y funciones pertinentes que como resultado genere una eficiente implementación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución y mostrar evidencia del cumplimiento del Sistema con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

2.2 Alcance y Campo de Aplicación.

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proceso Educativo; que comprende desde la inscripción hasta el trámite del título de licenciatura.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

Las bases de nuestro manual y el SGC tienen como referencia la Normas ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos y la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario.

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

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para un mejor entendimiento del presente Manual son aplicables los términos y definiciones de la Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabularios

5. APLICABILIDAD

El Instituto basa su SGC en la Norma ISO 9001:2015; de conformidad con los requisitos de la misma, se han identificado como No Aplicables los siguientes casos:

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo debe:

a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

6. POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Chiná establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos a satisfacer los requisitos de sus clientes, los legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, sustentado en la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso Educativo, conforme a la norma ISO 9001:2015.

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

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

7. OBJETIVOS DE CALIDAD

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

7.1 Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad orientado a la satisfacción de sus clientes y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas”.

7.2 Objetivos de Procesos Estratégicos:

Proceso Estratégico	Objetivos de Calidad
<i>Calidad</i>	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción los requisitos del Estudiante, los legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
<i>Planeación</i>	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para lograr la satisfacción de los requisitos del Estudiante, los legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
<i>Académico</i>	Aplicar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante, con el propósito de lograr la satisfacción de los requisitos del Estudiante, los legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de la gestión y vinculación con el sector productivo, a fin de lograr la satisfacción de los requisitos del Estudiante, los legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
<i>Administración de Recursos</i>	Determinar, proporcionar y priorizar los recursos necesarios para lograr la satisfacción de los requisitos del Estudiante, los legales y Reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

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

8. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Proceso Educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, seis instructivos y veintiséis procedimientos estructurados de la siguiente manera:

PROCESO	PROCEDIMIENTOS QUE LO CONFORMAN
Planeación	Elaboración de PTA
	Elaboración de POA
Académico	Inscripción de estudiantes.
	Reinscripción de estudiantes.
	Gestión del Curso
	Integración de Especialidades
	Operación y Acreditación de la Residencia Profesional
	Acto de Recepción Profesional
	Trámite de Título
	Evaluación Docente
	Formación y Actualización Docente y Profesional
	Prácticas de campo
Vinculación	Servicio Social
	Visitas a Empresas
	Promoción de actividades para la formación integral
	Atención a usuarios del Centro de Información
Administración de los Recursos	Contratación del Capital Humano
	Formación y Actualización del Capital Humano
	Gestión del Ambiente Laboral
	Captación de Ingresos Propios
	Selección y Evaluación de Proveedores
	Compras
	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo
Atención a Usuarios en el Centro de Cómputo	
Calidad	Auditoría Interna
	Auditoría de Servicios
	Buzón de Sugerencias y Mejora
	Control de Información Documentada
	Control de Salidas No Conformes
	Requisición de Acción Correctiva
	Proyecto de Mejora
	Realización de la Revisión por la Dirección

La interrelación de los procesos se muestra en el Anexo 5, Mapa e Interacción de Procesos, en el cual se esquematiza cómo interactúan, en tanto que en el anexo 9 se definen las entradas y

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

salidas de cada procedimiento y quienes son las fuentes de Entradas y los receptores de salida en cada procedimiento.

9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Se define al cliente como él (la) Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual comprende los siguientes compromisos del Instituto para dar cumplimiento a los requisitos del cliente especificados en el Contrato con el Estudiante:

- **Formación Profesional.**

- a. Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio.
- b. Fomentar la participación en actividades académicas, culturales, cívicas y deportivas, con valor curricular definidos como actividades complementarias.

Este requisito se evalúa con el Plan de Control de Salidas No conformes, 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 entrega de instrumentación didáctica y evaluación al estudiante, se inspecciona en su seguimiento de avance programático durante el proceso y se valida al final con la constancia de liberación de actividades frente a grupo en cumplimiento de los requisitos. Asimismo, se fomenta la participación en diferentes actividades mediante la difusión de las convocatorias locales, regionales y nacionales de diversos concursos académicos como el Evento Nacional Estudiantil de Ciencias (ENEC) y el de la Cumbre Nacional de Desarrollo Tecnológico, Investigación e Innovación, actualmente denominado INNOVATECNM.

Las actividades culturales, cívicas y deportivas, poseen un procedimiento para la Promoción de actividades para la formación integral el cual incluye: la planeación de las actividades, la realización, verificación, y seguimiento.

- **Práctica Docente**

- a) Relación Estudiante-Docente en el Aula.
- b) Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo con los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo con lo establecido en el Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México, 2015

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Este requisito se evalúa en Control de Salidas No conformes de cada procedimiento, donde el jefe de departamento da seguimiento y verifica la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura.

Se cuenta con un calendario semestral que muestra los períodos de desarrollo de los cursos, de evaluación docente, de aplicación de exámenes para los estudiantes y fechas de entrega de calificaciones finales.

Las visitas a empresas y prácticas de campo son parte de los planes y programas de estudio, estas se coordinan entre el Departamento Académico y los Departamentos de Gestión Tecnológica y Vinculación y Mantenimiento y Equipo (Fomento Productivo) de acuerdo con el procedimiento establecido.

- **Atención en ventanilla.**

- a. Proporcionar un servicio eficaz y eficiente por los departamentos recursos financieros y servicios escolares, dentro de los horarios y periodos publicados para cada área.
- b. Proporcionar información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio y opiniones en el buzón de sugerencias de mejora. Se da seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

- **Servicios Estudiantiles**

- a) Relación Coordinador de Carrera- Estudiante
- b) Proporcionar servicios estudiantiles a través de las coordinaciones de Carrera dependientes de la División de Estudios Profesionales (reinscripciones, cargas académicas, residencias profesionales, convalidaciones, equivalencias, movilidad estudiantil, traslado estudiantil y administración de la retícula académica).

Las reinscripciones y las residencias profesionales se realizan con base al Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México, 2015 y se les da

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

seguimiento a través de los procedimientos correspondientes establecidos en el SGC. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio y opiniones en el buzón de sugerencias de mejora y en el Plan de Control de Salidas No conformes.

- **Servicios de Apoyo**

- a) Servicio Social, centro de información, servicio de cómputo, cafetería, laboratorios y Autobús escolar
- b) Realizar Servicio Social, 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.

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 sugerencias de mejora y se da seguimiento en la revisión por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

En el Plan de Control de Salidas No Conformes, se encuentran los puntos de control y en él están definidas las especificaciones de calidad de cada procedimiento y la liberación del producto o servicio por la Autoridad Competente.

10. INFORMACION DOCUMENTADA DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso Educativo está conformado por el presente Manual, 15 Anexos, 5 procesos, 26 procedimientos y 6 instructivos.

En el procedimiento de Control de Información documentada, se establece la estructura de los procedimientos, su identificación, los documentos normativos que lo originan, sus registros, su representación esquemática y los cambios de la última versión.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Asimismo, en el **ANEXO 6**, se relaciona la **lista maestra de documentos internos controlados** (documentos propios del SGC); en el **ANEXO 7**, se relaciona la **Lista Maestra de Documentos de Origen Externo** (Normatividad y referencias aplicables); en tanto que en el **ANEXO 8**, se relaciona la **Lista maestra para el control de Información Documentada** (Registros) del SGC.

11. ANEXOS

El SGC cuenta con 15 Anexos los cuales se describen brevemente a continuación.

ANEXO	DESCRIPCION
Anexo 1 Organigrama del Instituto Tecnológico de Chiná	Se definen los puestos Directivos autorizados por el Tecnológico Nacional de México de acuerdo con el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos.
Anexo 2 Responsabilidad y Autoridad del SGC	Se relacionan las responsabilidades y autoridad de acuerdo con su nivel Jerárquico del Organigrama, así como las respectivas responsabilidades y autoridades para atender los requisitos relativos a la Norma ISO 9001:2015, entre ellos están la Coordinación del SGC, Control de documentos, Auditor Líder y Auditores Internos
Anexo 3 Matriz de Responsabilidades	Aquí se delimitan las responsabilidades y participación en los diferentes procedimientos establecidos en el SGC, donde se muestra quienes son los (las) responsables (R) y quiénes participan (P) en cada procedimiento
Anexo 4 Plan Rector de Calidad	Aquí se establecen los Indicadores de desempeño para cada Procedimiento del Servicio Educativo, los cuales se evalúan de manera semestral y anual en la Revisión por la Dirección
Anexo 5 Mapa e Interacción de Procesos	Aquí se esquematiza como interactúan los cinco procesos establecidos en el SGC, se definen, además, cuáles son las entradas y salidas y quienes son los las fuentes de Entradas y quienes son los receptores de salida en cada proceso.
Anexo 6 Lista Maestra de Documentos Internos	Aquí se enlistan todos los documentos del SGC que se han establecido para ofrecer el servicio educativo, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.
Anexo 7 Lista Maestra de Documentos de Origen Externo	En este Anexo se relacionan todos los documentos legales y reglamentarios que aplican a los requisitos del servicio educativo de acuerdo con las Autoridades del Tecnológico Nacional de México
Anexo 8 Lista Maestra para el Control de Información Documentada	Aquí se relacionan todos los registros establecidos en los procedimientos para llevar el seguimiento de las actividades

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Anexo 9 Entradas y Salidas	En este apartado se definen las entradas y salidas de cada procedimiento y quienes son las fuentes de Entradas y quienes son los receptores de salida en cada procedimiento.
Anexo 10. Seguimiento y medición	En este apartado se define quienes son los responsables de realizar las actividades y en qué fecha se deben realizar para el seguimiento y medición del SGC.
Anexo 11 Programa de Comunicación Interna y Externa	En este apartado se relacionan las actividades que requieren ser comunicadas estableciéndose: el qué comunicar; quién comunica; a quién comunica; cómo comunica; cuándo comunica; y con qué frecuencia.
Anexo 12 Matriz FODA institucional.	Se determinan las cuestiones internas y externas de la organización que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica.
Anexo 13 Matriz general de necesidades y expectativas de partes interesadas.	Se determinan las partes interesadas que son pertinentes al SGC y sus necesidades y expectativas.
Anexo 14 Acciones generales para abordar oportunidades.	Se determinan las acciones institucionales para abordar oportunidades.
Anexo 15 Matriz de riesgos institucional.	Se determinar las acciones generales para abordar riesgos.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.