SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

Jornadas de Calidad 2017

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Enero 2017

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

Hola, soy **Calín** te invito a que leas este documento donde encontrarás información del **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL** y los procedimientos donde tú, como estudiante eres parte fundamental.

HAGAMOS JUNTOS UN MEJOR TEC

El **Sistema de Gestión Integral (SGI)**, que esta implementado en el ITQ, su finalidad es determinar lo que somos como Institución y operar de manera coordinada centrados en el servicio educativo de calidad, cumpliendo los lineamientos de los organismos que nos rigen.

Este sistema guía las actividades en un marco de varios sistemas de gestión que nos permite desarrollar de manera integral, para demostrar el compromiso hacia la **excelencia educativa, el medio ambiente, la seguridad y salud de nuestro personal, así como la administración eficiente de la energía**.

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Instituto Tecnológico de Querétaro establece el compromiso de orientar todos sus procesos a la satisfacción del cliente sustentada en la Calidad del Proceso Educativo.

Asimismo el compromiso de trabajar en completa armonía con el medio ambiente, controlando los impactos ambientales resultado de nuestras actividades, productos y servicios, previniendo la contaminación.

Desarrollando objetivos, metas y programas para prevenir el daño a la integridad física y deterioro de la salud, asegurando el bienestar de nuestro personal, estudiantes, contratistas y cualquier otra persona en el centro de trabajo.

Manteniendo un enfoque de mejora continua, cumpliendo con sus requisitos legales aplicables y otros requisitos suscritos, mediante la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, conforme a las Normas:

ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001

¿QUÉ ES…?

Es una forma de trabajar mediante la cual una Institución asegura que se identifican y satisfacen las necesidades de sus clientes, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar el **Servicio Educativo de Calidad**, orientado hacia la satisfacción del cliente

ALCANCE DEL SGI

El alcance de nuestro SGI es el Proceso Educativo, que comprende desde la inscripción del estudiante hasta la entrega del Título y Cédula Profesional de licenciatura.

Proceso Educativo

¿CUÁL ES NUESTRO PRODUCTO?

El Servicio Educativo

¿QUIÉN ES NUESTRO CLIENTE?

El Estudiante

¿PARA QUÉ EL SGI?

- Pone orden en el quehacer administrativo para prestar un servicio de calidad.
- Para que los procesos se realicen de forma planeada y sistemática.
- Reduce las acciones correctivas, aumentando las acciones preventivas.
- Proporciona una ventaja competitiva a la organización.

BENEFICIOS DEL SGI

- Cumple con los requisitos del cliente
- Mantiene bajo control los procesos del instituto
- Estandariza los procedimientos y métodos.
- Reduce costos.
- Crea una cultura de servicio. Capacita al personal.

¿CÓMO PARTICIPAS?

- Firmando el contrato para la prestación del servicio
- Manifestando tus quejas y sugerencias para mejorar el servicio educativo y dando seguimiento a éstas.
- Dándonos tu opinión sobre los siguientes servicios: **Centro de Información, Centro de Cómputo, Servicios Escolares, Recursos Financieros, Coordinación de Carrera, Servicio Social y Residencia**
- **Profesional (auditorías de servicio)**.
- Evaluando objetivamente a tus maestros (evaluación docente).
- Manteniendo las instalaciones en condiciones adecuadas para la prestación del servicio.
- Preservando la ecología y evitando la contaminación ambiental

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DOCENTE ITQ-AC-PO-005

Cada semestre tendrás la responsabilidad de evaluar a tus profesores, con la finalidad de conocer las fortalezas y áreas de oportunidad, que presentaron durante su gestión del curso, esto servirá para generar acciones que logren mejorar el quehacer docente.

Las evaluaciones se realizan una vez por semestre vía electrónica, en la página www.itq.edu.mx, en tu menú del sistema (SII), éstas son procesadas automáticamente.

La información es **absolutamente confidencial**, los resultados son conocidos cuando ha terminado el semestre y las calificaciones ya han sido capturadas.

La evaluación es tu responsabilidad, debes hacerla de una manera ***libre y objetiva*** en los periodos establecidos del calendario de actividades

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SI-IN-PO-007

El procedimiento de atención de **quejas y sugerencias de los estudiantes**, tiene como propósito atenderse con el objetivo de elevar la **Calidad del Servicio Educativo.**

La queja o sugerencia deberá presentarse de manera electrónica en la página **www.itq.edu.mx**, en el portal del SII (Sistema Integral de Información) en el apartado de alumno e **ingresando tu No. de Control y tu Nip.**

Para que las quejas sean atendidas es necesario que se escriba la información completa que se solicita en el formato, el nombre del emisor de la queja sólo es conocido por el representante de la Dirección (RD) quien mantendrá la **CONFIDENCIALIDAD.**

Este procedimiento está bajo la responsabilidad del **M.A. Roberto Amado D. León Estrada.**

No pierdas tu tiempo, emite tu queja o sugerencia lo más pronto posible, de lo contrario limitaras las posibilidades de atenderte de la mejor forma

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DE SERVICIO SI-IN-PO-008

Propósito

Evaluar en forma sistemática los servicios que ofrece la Institución en relación con las expectativas del estudiante.

Recuerda que es muy importante tu participación objetiva y oportuna **para conocer la calidad de los servicios que te ofrece el Tecnológico.**

Tendrás la oportunidad de expresar tu nivel de satisfacción en las **auditorias de servicio** que se realizan semestralmente, de manera electrónica.

Tu información será confidencial y nos dará la oportunidad de mejorar el servicio que se ofrece, mediante el análisis de los datos, implementación de acciones y su seguimiento.

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL BAJO LA NORMA ISO 14001

En el Instituto Tecnológico de Querétaro nos comprometemos a trabajar en completa armonía con el medio ambiente controlando los impactos ambientales resultado de nuestras actividades, productos y servicios; mejorando continuamente y cumpliendo los requisitos legales aplicables y otros requisitos suscritos.

¿CÓMO FUNCIONA?

Aumentando la calidad del producto y como consecuencia la competitividad del mismo ante la demanda de productos cuyos componentes y procesos de elaboración sean realizados en un contexto donde se respete al ambiente.

CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

PROYECTOS

20. Proyecto de Orientación y Prevención del PIA Anual 2017

23. Proyecto de Promoción al Respeto De los Derechos Humanos

ACCIONES DE LOS PROYECTOS

Sensibilización

Talleres
Conferencias
Información
Stands

Social Media

http://qromeg.tumblr.com/

https://www.facebook.com/soy.meg.itq

https://twitter.com/megqro

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

POR UN SERVICIO EDUCATIVO DE EXCELENCIA

TU PARTICIPACIÓN ES DETERMINANTE

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Querétaro

COMITÉ DE CALIDAD

M.C. José López Muñoz
Dirección
Dr. Rodolfo López Vázquez
Subdirección Académica
Ing. Silvano Hernández Castro
Subdirección de Servicios Administrativos
M.C. Margarita Prieto Uscanga
Subdirección de Planeación y Vinculación
Lic. Margarita Espinosa Arreola
Depto. de Desarrollo Académico
Ing. Maria Luisa Montes Almanza
Depto. De Sistemas y Computación
M.C. Antonio Ávalos Olguín
Depto. De Ing. Industrial
Lic. Juan Pablo Torres Valdespino
Depto. Ciencias Económico Administrativas
M.C. Rodrigo Rodríguez Rubio
División de Estudios Profesionales
M.C. Omar Alejandro Cervantes Gloria
División de Posgrado e Investigación
M.C Guillermo Eduardo Mejía Hernández
Depto. De Metal-Mecánica
Ing. José Alejandro Echavarría Peñaflor
Depto. de Ciencias Básicas
M.C. Daniel Hernández Arriaga
Depto. de Ing. Eléctrica-Electrónica
Ing. Emilio Ayar González
Ingeniería Mecatrónica

Arq. Alejandro Eduardo García Coello
Depto. de Ciencias de La Tierra
C.P. Ma. de Lourdes Almaguer Sánchez
Depto. de Recursos Financieros
Lic. Edgar Omar Ponce Reyes
Depto. de Recursos Humanos
Lic. Enrique Enciso Hernández
Depto. de Recursos Materiales y Servicios
Ing. Juan Cuaya Carbajal
Depto. de Mantenimiento y Equipo
Ing. Fernando Ramírez Gutiérrez
Depto. Centro de Cómputo
Lic. José Oswaldo Peña Roa
Depto. de Comunicación y Difusión
Ing. Irma Angélica Ibarra Méndez
Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
M.C. Cynthia Ramírez Villegas
Depto. de Servicios Escolares
Lic. Mario Arturo Alemán Rosado
Depto. de Planeación, Prog. y Presupuestación.
Ing. Guadalupe Javier Jiménez Santillán
Depto. Centro de Información
Ing. Alejandro López López
Depto. de Actividades Extraescolares
Ing. José Luis Camargo Rico
División de Educación Presencial a Distancia
M.A. Roberto Amado Diego León Estrada
Depto. de Innovación y Calidad