



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
Instituto Tecnológico de Querétaro

Jornadas de Calidad 2024

**SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRADO**





El Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Está implementado en el ITQ con el propósito de:

Determinar lo que somos como Institución y operar de manera coordinada, centrada en el servicio educativo de calidad.

Este sistema guía las actividades en un marco de varios sistemas orientados de manera integral, para ofrecer **excelencia educativa, en medio ambiente, seguridad y salud de nuestro personal, así como la administración eficiente de la energía.**





POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En el Instituto Tecnológico de Querétaro establecemos el compromiso de orientar nuestros procesos hacia la satisfacción del cliente sustentada en la Calidad del Proceso Educativo mediante la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

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

Proporcionamos condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Buscamos eliminar los peligros y reducir los riesgos a la salud y seguridad ocupacional, integrando a nuestro personal mediante su consulta y participación.

Somos conscientes de la necesidad de la administración efectiva de la energía, orientando nuestros esfuerzos para este fin y para el cumplimiento de los objetivos y metas energéticas y la mejora de la eficiencia energética, mediante la disponibilidad de recursos e información y la concientización del personal. Esto incluye la adquisición de nuevo equipo o su renovación.

Buscamos el crecimiento como Institución, mantenemos el enfoque permanente de mejora continua del sistema de gestión integrado.

Cumplimos los requisitos legales aplicables a nuestro sistema de gestión integrado y otros requisitos suscritos, incluyendo los requisitos de las partes interesadas pertinentes.

Conforme a las normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018.





SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL BAJO LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018

¿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, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

OBJETIVO GENERAL:

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





ALCANCE DEL SGI EN FUNCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

El alcance de nuestro SGI es el Servicio 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 ES EL SGI?

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





BENEFICIOS DEL SGI

1. Cumple con los requisitos del cliente.
2. Mantiene bajo control los procesos del Instituto.
3. Estandariza los procedimientos y métodos.
4. Reduce costos.
5. Crea una cultura de servicio y capacita al personal.





¿CÓMO PARTICIPAS?

- Firmando el contrato para la prestación del servicio.
- Manifestando tus quejas y sugerencias para mejorar el servicio educativo.
Nota: Tu información será confidencial y nos dará la oportunidad de mejorar el servicio que se ofrece.
- En las Auditorías de Servicios; dándonos su opinión sobre los servicios en:
Centro de Información, Centro de Cómputo, Servicios Escolares, Recursos Financieros, Coordinación de Carrera, Servicio Social, Residencia Profesional, Servicio de Cafetería, Seguridad y Servicio de Copiado.
- 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 <https://queretaro.tecnm.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





ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La queja o sugerencia deberá presentarse de manera electrónica en la página <https://queretaro.tecnm.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.

La queja sólo es conocido por el/la representante de la Dirección (RD) quien mantendrá la **CONFIDENCIALIDAD.**

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





SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14001

Nuestro compromiso 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.



SGA





¿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





SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BAJO LA NORMA ISO 45001:2018

Prevenir el daño a la integridad física y deterioro a la salud para nuestros estudiantes, personal, contratistas y cualquier persona en la Institución.

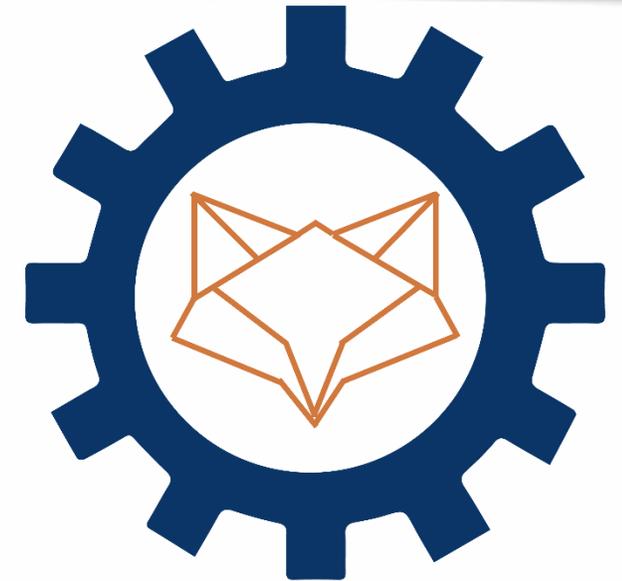




SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA BAJO LA NORMA ISO 50001:2018

Orientamos nuestros esfuerzos para ese fin y para la mejora de la eficiencia energética, mediante la disponibilidad de recursos e información y la concientización del personal

ISO 50001

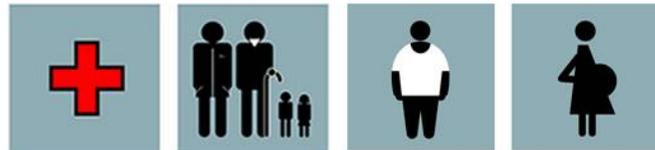


QAM
SGEn



SISTEMA DE GESTIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN (SGIG)

Igualdad



Condición de salud Edad Apariencia física Embarazo



Preferencias sexuales Discapacidad Origen nacional Origen étnico Género

Derechos Humanos

No discriminación



Actuar ético en el Servicio Público

No violencia





CERO TOLERANCIA

¡ACOSO, ACÚSA!

El acoso y hostigamiento sexual son conductas sancionables, denúncialas al Subcomité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (SCEPCI)

diyc_subcepci_sgig@queretaro.tecnm.mx





En las aulas del TecNM aprendemos
a trabajar con valores

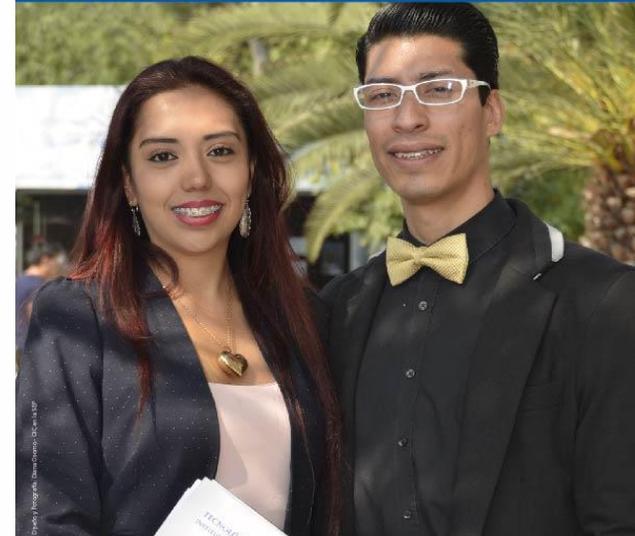


Denuncia cualquier acto
que afecte tu integridad
como estudiante

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx>
01 800 11 28 700 confidencial y anónimo



La integridad nos caracteriza
como estudiantes del TecNM



Denuncia cualquier acto que afecte
tu integridad como estudiante

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx> 01 800 11 28 700 confidencial y anónimo



En el TecNM Campus Querétaro el SCEPCI recibe tus denuncias por acoso y hostigamiento sexual o incumplimiento al Código de Ética o Conducta de docentes o personal administrativo

diyc_subcepci_sgig@queretaro.tecnm.mx





**TÚ NOS IMPORTAS, NO ESTÁS SOL@
POR ESO TE OFRECEMOS: ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN, PLÁTICAS,**

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



EL CONFLICTO EXISTE EN NUESTRAS VIDAS

ES UNA SEÑAL DE QUE ALGO NECESITA
CAMBIARSE



NO SOY TAN MALO!



RECIBE INFORMACIÓN Y
ASESORÍA SIN ETIQUETARTE Y
CON EL ÚNICO OBJETIVO DE
FORMAR PARTE DE TU RED DE
APOYO PARA QUE TE
ENCUENTRES BIEN.





Contáctanos



diyc_subcepci_sgig@queretaro.tecnm.mx

ITQ Sistema de Gestión de Igualdad de Género

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





COMITÉ DE CALIDAD

Ramón Soto Arriola

Dirección

Margarita Prieto Uscanga

Subdirección Académica

Pedro Zamora Resendiz

Subdirección de Servicios Administrativos

Jorge Mario Elías López

Subdirección de Planeación y Vinculación

Maria Eugenia Quintanar Pérez

Departamento de Desarrollo Académico

Pedro Celestino Ramírez

Departamento de Sistemas y Computación

Wendy Maldonado González

Departamento de Ingeniería Industrial

Yadira Rodríguez Sierra

Departamento de Ciencias Económico-Administrativas

Ma. Elena Vázquez Huerta

División de Estudios Profesionales

Rodrigo Rodríguez Rubio

División de Estudios de Posgrado e Investigación

Guillermo Eduardo Hernández Mejía

Departamento de Metal-Mecánica

Ángel Francisco Pérez Martínez

Departamento de Ciencias Básicas

Miguel Ángel Ramírez Resendiz

Departamento de Ingeniería Eléctrica y Electrónica

Ma. Del Pilar Rosillo Uribe

Departamento de Ciencias de La Tierra

Guillermina Pantoja Mejía

Departamento de Recursos Financieros

Andrea Pérez Rodríguez

Departamento de Recursos Humanos

David Morales Cabrera

Departamento de Recursos Materiales y Servicios

Salvador Martínez Pérez

Departamento de Mantenimiento de Equipo

Manuel Tezozomoc López Fosado

Centro de Cómputo

Enrique Enciso Hernández

Departamento de Comunicación y Difusión

Cynthia Ramírez Villegas

Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

Daniela Wong Lahud

Departamento de Servicios Escolares

Areli Arcos Pichardo

Departamento de Planeación, Programación y
Presupuestación

Victoria Cisneros Soto

Centro de Información

Manuel López Dinorín

Departamento de Actividades Extraescolares

Claudia Isabel Mejía Rodríguez

Coordinación de Educación Presencial a Distancia

María Luisa Montes Almanza

Coordinación de Innovación y Calidad



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



POR UN SERVICIO EDUCATIVO DE EXCELENCIA



TU PARTICIPACIÓN ES DETERMINANTE

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

