



Manual de Servicios

Instituto Tecnológico Superior de Tequila



Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 2 |
| Justificación | 3 |
| Objetivo y Alcance | 4 |
| Catálogo de Servicios | 5 |
| Descripción de Servicios | 7 |
| Servicio Educativo de Licenciaturas..... | 7 |
| Atención en Ventanilla..... | 7 |
| Servicios Estudiantiles..... | 8 |
| Servicios de Apoyo..... | 9 |
| Otros Servicios | 10 |

Introducción

El Instituto Tecnológico Superior de Tequila es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, con personalidad jurídica propia, que forma parte del Tecnológico Nacional de México que coordina la Secretaría de Educación Pública.

El Instituto Tecnológico Superior de Tequila pertenece al modelo Multisitios del Estado de Jalisco que establece el compromiso de mantener todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de los requerimientos de sus alumnos dentro del Proceso Educativo; dando seguimiento y medición a los impactos ambientales con los que este se involucra, garantizando así el cuidado del medio ambiente mediante un Sistema Integral de Gestión, basado en las normas ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008 e ISO-14001:2004/NMX-SAA-14050-IMNC-2004.

Los servicios educativos que se ofrecen en el Instituto son:

- Formación Profesional.
- Práctica Docente.
- Atención en Ventanilla.
- Servicios Estudiantiles.
- Servicios de Apoyo.
- Otros servicios.

Justificación

El Instituto Tecnológico Superior de Tequila tiene como propósito principal impartir educación tecnológica en niveles de licenciatura, así como, ofrecer servicios de Educación Continua y promover la educación tecnológica de alta calidad. Actualmente el ITS de Tequila pertenece al Modelo de Multisitios del Estado de Jalisco, motivo por el cual existen procesos y formatos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, que se efectúan íntegramente para dar cumplimiento a la normatividad y lineamientos, otorgando con ello un servicio de calidad.

El Manual de Servicios del Instituto Tecnológico Superior de Tequila fue realizado como un instrumento de apoyo que permita informar y orientar de forma adecuada a los usuarios de los servicios que ofrece el Instituto en particular a estudiantes que buscan un servicio de Educación Superior Tecnológica. La importancia de la implementación del Manual radica en la coordinación de los esfuerzos institucionales por atender con calidad los requerimientos de servicios que los demandantes requieren.

Objetivo y Alcance

El presente Manual de Servicios, se elaboró con el objeto de servir como un instrumento de apoyo que integre los diferentes servicios que el Instituto ofrece. En éste se detallan los procesos de prestación de servicios delimitando las responsabilidades operativas y las áreas encargadas de proporcionar dicho servicio.

Este Manual de Servicios está dirigido al público en general, usuarios de los servicios que se ofrecen en particular a estudiantes, sector productivo y al personal que colabora en el Instituto para el acceso práctico y oportuno a la información.

La revisión de éste documento se realizará de acuerdo a las necesidades del organismo.

Catálogo de Servicios

| Tipo de Servicio | Servicio Principal | Área Responsable |
|-------------------------|---|-------------------------------------|
| Servicio Educativo | Formación Profesional en: <ul style="list-style-type: none"> • Ing. Industrial • Ing. Civil • Ing. Electromecánica • Ing. Informática • Ing. en Energías Renovables • Ing. en Gestión Empresarial • Lic. en Administración | Jefatura de Carrera correspondiente |
| | Práctica Docente en las diferentes carreras que oferta el Instituto | Jefatura de Carrera correspondiente |
| Atención en Ventanilla | Trámite de Preinscripción, Inscripción y Reinscripción | Departamento de Servicios Escolares |
| | Expedición de: Constancias de Estudio, Boletas de Calificaciones, Kardex, Credenciales | |
| | Trámite de Titulación | Responsable del Área de Titulación |
| | Pagos de cuotas y otros servicios | Caja |
| Servicios Estudiantiles | Atención Psicológica | Psicóloga del ITS |
| | Atención y valoración médica | Médico del ITS |
| | Becas y/o Apoyos Institucionales | Departamento de Servicios Escolares |
| | Programa Institucional de Tutorías | Desarrollo Académico |
| | Actividades Complementarias | Desarrollo Académico / Vinculación |
| | Servicio Social | Vinculación |
| | Visitas a Empresas | |
| Residencia Profesional | Jefatura de Carrera correspondiente | |

| | | |
|--------------------|--|----------------------------|
| Servicios de Apoyo | Biblioteca y consulta electrónica | Centro de Información |
| | Prácticas | Talleres y Laboratorios |
| | Seguimiento de Egresados | Vinculación |
| | Bolsa de Trabajo | Vinculación |
| Otros Servicios | Firma de Convenios | Vinculación |
| | Educación Continua: <ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Diplomados • Cursos | Área Académica |
| | Incubadora de Empresas <ul style="list-style-type: none"> • Formulación de Proyectos • Asesorías • Talleres de Simulación | Área Académica |
| | Investigación | Encargado de Investigación |

Descripción de Servicios

Servicio Educativo de Licenciaturas

Por las características de los Institutos Tecnológicos Descentralizados para el SGI se define como cliente al Alumno y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que los Institutos Tecnológicos Descentralizados ofrecen para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, éstos son: Formación profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica docente (relación Alumno-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles, Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios) todo lo cual promueve la construcción del conocimiento para lograr el Aprendizaje Significativo.

Atención en Ventanilla

El Instituto ofrece atención en ventanilla en las áreas de Servicios Escolares y Caja con el propósito de hacer ágil, confiable y agradable los trámites internos requeridos por los alumnos, padres de familia y público en general, mediante la atención personalizada y de calidad, hecho que permite simplificar los trámites, mejorar la oportunidad de información y personalizar la atención del usuario.

- Preinscripción: Proceso que consiste en que el aspirante a alumno del Instituto solicite ficha para realizar examen de selección EXANI-II. Procedimiento en SGI código SNIT-D-AC-PO-001
- Inscripción: Proceso por el cual el aspirante que ha sido seleccionado mediante un examen y cumple con los requisitos de admisión, es registrado como alumno del plantel mediante la asignación de un número de control. Procedimiento en SGI código SNIT-D-AC-PO-001
- Reinscripción: Es un proceso mediante el cual al alumno se le asigna una carga académica que corresponda a su avance reticular. Procedimiento en SGI código SNIT-D-AC-PO-002
- Trámites de documentos: Son los trámites para expedición de documentos que requiera el estudiante mismos que se entregan conforme a un calendario establecido por el Departamento de Servicios Escolares (constancia de estudios, kardex, boleta de calificaciones, etc.).
- Pagos de cuotas y otros servicios: Son los pagos que se realizan en el área de caja que solventan la cuota de un trámite cuyas tarifas se encuentran autorizadas por la H. Junta Directiva.

Servicios Estudiantiles

Son aquellos servicios que van dirigidos a una oportuna intervención individual de necesidades académica y extraacadémica de los alumnos del Instituto como lo son: apoyos económicos, atención personalizada, programas de desarrollo humano y atención personalizada de aspectos emocionales que afecten o alteren el desempeño académico, entre otros.

- Atención Psicológica: El ITS de Tequila cuenta con el área de psicología quien brinda atención psicológica a quien lo solicite en primera instancia, a alumnos que sean canalizados por los tutores o personal docente del plantel, asimismo, imparte talleres complementarios relativos al área de psicología.
- Atención y valoración médica: En este rubro se brinda atención médica de primera instancia a quien lo solicite, realiza historia clínica a los alumnos de nuevo ingreso, programa campañas de vacunación.
- Becas y/o Apoyos Institucionales: El Instituto promueve y da seguimiento a los trámites de las Becas que otorga la SEP mediante la Coordinación Nacional de Becas de Educación Superior e internamente al Programa de Apoyos Institucionales con el propósito de estimular, apoyar e impulsar de forma significativa el desarrollo académico de los jóvenes de escasos recursos económicos familiares y/o personales para que no vean limitadas sus oportunidades de desarrollo personal.
- Programa Institucional de Tutorías: Es un proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor le brinda al estudiante durante su estancia en el Instituto Tecnológico con el propósito de contribuir a su formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa; elevar los índices de eficiencia terminal, bajar los índices de reprobación y deserción. La Tutoría contempla tres ejes fundamentales: desarrollo académico, desarrollo personal y desarrollo profesional que se ofrece en cada Instituto Tecnológico. Procedimiento en SGI código SNIT-D-AC-PO-011
- Actividades Complementarias: Son todas aquellas actividades que realiza el estudiante en beneficio de su formación integral con el objetivo de complementar sus competencias profesionales. Las actividades complementarias pueden ser: tutorías, actividades extraescolares, proyectos de investigación, participación en eventos académicos, productividad laboral, emprendedurismo, fomento a la lectura, construcción de prototipos y desarrollo tecnológico, conservación al medio ambiente y participación en ediciones, o aquellas que defina el comité académico.
- Servicio Social: Es el servicio obligatorio que deben prestar los alumnos del SNIT aportando mediante la aplicación de sus conocimientos un beneficio a la sociedad.

- Visitas a Empresas: Se realizan con la finalidad de cumplir algún objetivo específico de las materias, logrando con esto ver aplicado en la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas, cuyas actividades propician la formación académica. Procedimiento en SGI código SNIT-D-VI-PO-001
- Residencia Profesional: Actividad realizada durante la intervención en el desarrollo o participación de un proyecto de trabajo o la aplicación de un modelo, en cualquiera de las áreas de ejercicio profesional establecidas, que definan una problemática y propongan una solución viable, a través de la participación directa del alumno en la práctica de su profesión, así como de proyectos de creatividad y emprendedores. Procedimiento en SGI código SNIT-D-AC-PO-007

Servicios de Apoyo

- Biblioteca y consulta electrónica: La Biblioteca del Instituto es un centro de información que apoya al proceso enseñanza aprendizaje, cuenta con acervo de libros especializados acordes a los planes de estudio, diccionarios, revistas, etc. Ofrece diferentes servicios como lo son cubículos de estudio grupal, espacios de estudio individual, préstamo de libros, computadoras con acceso a internet, espacios para investigación, entre otros.
- Prácticas: Actualmente se cuenta con una Unidad Multifuncional de Talleres y Laboratorios dedicado al desarrollo de prácticas de los alumnos de las carreras que ofrece el Instituto, además de contar en cada uno de los edificios con Laboratorios de Cómputo.
- Seguimiento de Egresados: Uno de los propósitos primordiales del ITS de Tequila es atender las necesidades de sus egresado, sector productivo y de servicios, es por ello que mantiene un seguimiento con sus egresados por un periodo de 5 años, a través de la aplicación de encuestas que permiten conocer el cómo se incorporan al empleo, la necesidad de actualizarse, la movilidad o inmovilidad que experimentan en el curso de su vida profesional.
- Bolsa de Trabajo: Se busca las diferentes oportunidades para colocarnos como uno de los principales proveedores de capital humano buscando con esto que tanto nuestros alumnos como egresados se pueden desarrollar laboralmente, fortaleciendo las oportunidades en áreas de especialidad.

Otros Servicios

- Firma de Convenios: Con la finalidad de estrechar lazos que permitan a nuestros alumnos su desarrollo y acceso al sector laboral el ITS de Tequila con apoyo del Área de Vinculación realiza la gestión de convenios con los sectores productivo, social, educativo, gubernamental, que establezcan beneficios, para el desarrollo de la institución, alumnos y/o egresados.
- Educación Continua: El Instituto trabaja con el Programa de Educación Continua el cual tiene el propósito de ofrecer cursos, talleres y diplomados.
- Incubadora de Empresas: El Centro de Incubación de Empresas fomenta en los alumnos mediante talleres, cursos y eventos relacionados con el tema para generar el impulso a la creación de empresas, asimismo, se ofrece asesoría, orientación, consultoría a emprendedores de la Región Valles.
- Investigación: En la actualidad se llevan a cabo de manera interna proyectos de investigación mismos que son realizados por el personal docente en colaboración de alumnos del Instituto. A futuro se pretende impulsar la participación en proyectos externos que permitan abrir camino al Instituto en este rubro en el sector productivo.