

# MANUAL DE SERVICIOS

**Presentación**

**Objetivos del Manual de Servicios**

**Políticas generales**

**Inventario de servicios**

**Descripción general de los servicios**

## Presentación

Una definición adecuada de los servicios, siempre será un importante auxiliar de consulta para los usuarios que buscan y requieren dichos servicios. De la misma forma, la descripción de éstos, permite una adecuada coordinación de los esfuerzos institucionales, por acercar el beneficio de los propósitos que nos dan razón de ser, siempre pensando en el beneficio de dichos usuarios, cumpliendo así, con calidad y oportunidad demandada.

El manual de servicios del Instituto Tecnológico Superior de Zapopan, es por tanto un instrumento que detalla los servicios que ofrece a los usuarios, en particular a los estudiantes que buscan un servicio educativo de educación superior tecnológica, con los servicios complementarios que esto conlleva, cumpliendo con los estándares de Calidad, que en nuestro caso ha sido validado por el organismo externo CACEI, -Consejo para la Acreditación de los Estudios de Ingeniería A. C.- , evaluando cada uno de nuestros programas que ofrecemos y que cuentan ya con egresados, avalando dichos estándares de calidad.

## Objetivos del Manual de Servicios

El presente manual de Servicios nos permite:

Describir los servicios principales del ITS Zapopan, con sus principales características.

Proporcionar a las áreas encargadas de atender a los usuarios, un documento que permita informar y orientar en forma adecuada a éstos.

Definir los procesos de prestación de los servicios en forma ordenada y secuencial, manifestando las operaciones principales involucradas.

Delimitar las responsabilidades operativas para la prestación de los servicios.

Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

## **Políticas generales.**

El propósito fundamental del Instituto Tecnológico Superior de Zapopan es atender la demanda educativa del nivel superior Tecnológico en el municipio de Zapopan como primera instancia, y en forma extensiva, a la zona conurbada de Guadalajara.

Inició operaciones el 6 de septiembre de 1999, y actualmente ofrece cinco programas a nivel Licenciatura (Ingenierías) y un programa de posgrado (Maestría en Sistemas Computacionales). Por otra parte, cuenta actualmente con un centro de emprendurismo, con instalaciones deportivas y con laboratorios y talleres especializados.

Por tanto, para cumplir con su propósito institucional, que es prestar el servicio educativo de nivel superior tecnológico, requiere de una clara definición de este servicio educativo principal, y de los servicios complementarios que se ofrecen para cumplir con calidad y pertinencia, a la demanda social de éstos.

## Inventario de los servicios

SERVICIO PRINCIPAL	SERVICIO COMPLEMENTARIO	FUNCION	AREA RESPONSABLE
Servicio educativo	Formación profesional en: Ingeniería en sistemas computacionales, Electromecánica, Electrónica, Industrial, y Gestión empresarial	Operación de la educación	Jefatura de División correspondiente
Servicio educativo:	Formación profesional en: Maestría en sistemas computacionales	Operación de la educación	Jefatura de división de sistemas computacionales
Servicio educativo:	Práctica docente: Cada una de las carreras y posgrado que se ofrece	Impartición de la educación	Cada uno de los Jefes de División correspondientes.
Atención en ventanilla	Control escolar	Inscripciones	Jefe servicios escolares
		Trámites de alumnos	Jefe de servicios escolares
	Servicios estudiantiles	Becas	Jefe de servicios escolares
		Titulación	Responsable del área de titulación
	Financiero	Pagos de cuotas y otros servicios	Responsable de la caja
Servicios de apoyo	Centro de información	Biblioteca y consulta electrónica	Responsable de la biblioteca
	Talleres y laboratorios	Realización de prácticas	Jefe de talleres y laboratorios

	Desarrollo integral	Actividades para los alumnos extracurriculares, cursos especiales, deportes, arte y cultura	Responsable de actividades extracurriculares, Subdirección de vinculación
	Servicio social	Cumplimiento del servicio social	Responsable del área de servicio social
	Prácticas profesionales	Realización de la residencia profesional	Responsable del área de residencias
	Visitas a Empresas	Contacto con empresas para el cumplimiento de algún objetivo propio de las materias	Responsable de visitas a empresas
	Bolsa de Trabajo	Relación con empresas para ofertar oportunidades laborales a alumnos y egresados	Responsable de bolsa de trabajo y seguimiento a egresados
	Seguimiento a Egresados	Valorar los servicios educativos que ofrece el Instituto Tecnológico Superior de Zapopan, a través de la información proporcionada por sus egresados, los sectores productivo, social y de servicio con la finalidad de retroalimentar al mismo.	Responsable de bolsa de trabajo y seguimiento a egresados
	Psicopedagógico	Servicio de orientación	Psicólogo de la institución

		psicológica	
	Servicio paramédico	Consulta y valoración	Paramédico institucional
Vinculación	Firma de convenios	Vinculación con sector productivo social, educativo, gubernamental para establecer convenios que permitan el beneficios para el desarrollo de la institución, alumnos y/o egresados.	Subdirección de Vinculación
Servicio de incubación de empresas	Incubación de empresas	Información, Capacitación, Asesorías e incubación	Coordinación del centro de emprendurismo e incubación
Servicio empresarial	Capacitación y asesorías	Información, cotización e impartición de cursos	Responsable del área de capacitación, y Subdirección de vinculación
Servicios transferencia tecnológica	Evaluación y desarrollo de proyectos para empresas e instituciones	Información, Evaluación y formulación, Ejecución del proyecto	Jefatura del área de investigación



## Descripción general de los 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.

### Servicios de apoyo

Ofrecer una educación integral que equilibre la formación en valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, a través de actividades regulares del aula, la práctica docente y el ambiente institucional, para fortalecer la convivencia democrática e intercultural.

## Vinculación

El Objetivo de Vinculación es:

Contribuir a la formación integral del Alumno, a través de su vinculación con el sector productivo y la sociedad, así como del deporte y la cultura.

Por lo que una de las prioridades del ITS Zapopan es elevar la calidad de la educación a fin de que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo y cuenten con los medios para tener acceso al sector laboral. En la tarea de lograrlo se realiza la vinculación con el sector productivo y gubernamental con la finalidad de estrechar lazos que permitan a nuestros alumnos su desarrollo mediante:

Firma de convenios que formalicen los trabajos que en conjunto se realizarán para el logro de objetivos específicos que sean de beneficio para ambas partes.

Las Residencias Profesionales, elaborando un proyecto para la empresa o Institución, que le permita aplicar y reforzar sus conocimientos, palpar lo que se hace en la vida laboral, adquirir algo de experiencia y la posible oportunidad de que lo consideren para contratarlo.

En el Servicio social, se busca que las actividades que realicen sean relacionadas a su carrera para que les permita también reforzar sus conocimientos.

Las Visitas a Empresas, estas son realizadas con la finalidad de cumplir un objetivo específico de la materia logrando con esto ver aplicado en la práctica lo que en el salón se aprende, conocer los procesos que se manejan en las grandes empresas, despertar en ellos la visión de la gran variedad de lugares en los que pueden desarrollarse y las especialidades por las que se pueden inclinar.

El Seguimiento de egresados, el logro de una institución educativa se mide con la inserción de nuestros egresados en el sector productivo en el área de su

especialidad. Es por eso que en Seguimiento de Egresados mediante una estrecha relación se logra identificar la situación laboral actual de nuestros egresados así mismo a través de ellos identificamos las oportunidades de mejora que tenemos como institución educativa.

Se aplican encuestas en las empresas donde laboran nuestros egresados con la finalidad de medir el nivel de satisfacción en relación al desempeño del empleado e identificar oportunidades de mejora, así mismo ofrecer los distintos servicios con los que cuenta el ITS Zapopan.

Se ofrecen a nuestros egresados cursos de extensión que les permita la actualización continua en tecnología de la información, en manejo de herramientas, certificaciones, en programas computacionales que les ayuda en la automatización de sus procesos, entre otros.

Mediante 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.

Cultura y deportes, con la finalidad de brindar a nuestros alumnos una educación integral se fomenta la participación del deporte y la cultura a través de diferentes actividades: eventos, torneos internos y externos, concursos, conferencias, talleres, club's, exposiciones, entre otros, Fomentando las tradiciones, los valores y formando ingenieros de alto rendimiento.

## **Servicio de incubación de empresas**

Fomentar en los alumnos a través de plática, talleres, cursos, eventos la incubación de empresas. Motivándoles que es mejor el ser empleadores y no empleados, en realizar sus sueños y poner en práctica sus proyectos. Les damos a los alumnos y a toda persona externa que se interese en emprender un negocio, herramientas necesarias para llevarlo a cabo, desde cómo hacer un plan de negocio, cómo obtener recursos por parte del gobierno, hasta ponerlo en práctica, a través de consultorías, talleres, asesorías, las cuales les permitirá tener un panorama más amplio y ver realizado su negocio en menos tiempo y con bases firmes.

## **Servicio Empresarial**

Ofrecer a los distintos sectores oportunidades de capacitación en cursos y talleres para optimizar las competencias y actitudes de los colaboradores de la empresa en que digna y proactivamente laboran.

## **Servicio Transferencia Tecnológica**

Desarrollar tecnología que demandan los distintos sectores, aplicando la investigación y la transferencia del conocimiento que permitan cumplir con nuestros objetivos de enseñanza aplicada y la realización de innovaciones que trasciendan.

Fomentar el hábito de la propiedad intelectual y generación de patentes.