

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE MASCOTA

## MANUAL DE SERVICIOS

## Índice

Introducción.....	3
Justificación.....	4
Objetivo y Alcance.....	5
Catálogo de Servicios.....	6-7
Descripción de Servicios.....	8-12
- Servicios Educativo	
- Atención en Ventanilla	
- Servicios Estudiantiles	
- Servicios de Apoyo	
- Otros Servicios	

## Introducción. -

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

El Instituto Tecnológico Superior de Mascota pertenece al modelo Multisitios del Estado de Jalisco estableciendo un compromiso de mantener cada uno de sus procesos en donde se orientan hacia la satisfacción de sus alumnos dentro del Proceso Educativo; es por ello que se da el seguimiento y medición a los impactos ambientales, 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.

Dentro de los Servicios Educativos que ofrece el Instituto son:

- Servicios Educativo
- Atención en Ventanilla
- Servicios Estudiantiles
- Servicios de Apoyo
- Otros Servicios

## Justificación. -

El Instituto Tecnológico Superior de Mascota tiene como finalidad principal el impartir Educación Tecnológica a nivel Licenciatura, promoviendo una educación tecnológica de alta calidad con cobertura nacional pertinente y equitativa. El ITS Mascota pertenece al Modelo de Multisitios del Estado de Jalisco, en donde existen procesos y formatos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, en donde se llevan a cabo de una manera integral para así dar el cumplimiento a la normatividad y lineamientos correspondientes y así poder brindar un mejor servicio de calidad.

El Manual de Servicios del ITS Mascota es una herramienta de apoyo la cual informa y orienta de una manera adecuada a los usuarios de los servicios que se describen en dicho manual brindando un servicio de Educación Superior Tecnológica de calidad es por eso que la importancia de cumplir con este manual radica en la coordinación de todas las áreas y así atender con calidad los servicios que requieran los estudiantes.

## Objetivo y Alcance. -

El Manual de Servicios del ITS Mascota se elaboró con el objetivo de servir como una herramienta de apoyo integrando los diferentes Servicios que el Instituto ofrece. Donde en dicho manual se detalla la prestación de servicios delimitando las responsabilidades operativas y las áreas encargadas de dichos servicios.

Este manual de servicios está dirigido al Público en general, estudiantes del ITS Mascota, sector productivo y al personal del ITS Mascota con la finalidad de tener un acceso practico y oportuno a la información.

La Revisión de este documento se realizará de acuerdo a las necesidades del Instituto.

## Catálogo de Servicios. -

Tipo de Servicio	Servicio Principal	Area Responsable
<b>Servicio Educativo</b>	Formación Profesional en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ing. Industrial.</li> <li>- Ing. en Industrias Alimentarias.</li> <li>- Ing. en Administración.</li> <li>-</li> <li>- Ing. Sistemas Computacionales.</li> <li>-</li> <li>- Ing. En Innovación Agrícola Sustentable.</li> </ul>	Jefaturas de División Académica
<b>Atención en Ventanilla</b>	Tramite de Preinscripción, Inscripción y Reinscripción.  Expedición de Constancias de Estudio, Boletas de Calificaciones, Kardex, Credenciales.  Tramite de Titulación.  Pagos de Cuotas y Otros Servicios.	Departamento de Servicios Escolares   Departamento de Recursos Financieros.
<b>Servicios Estudiantiles</b>	Atención Psicológica.  Servicio Médico.	Psicóloga del ITS Mascota  Médico del ITS Mascota

<p><b>Servicios Estudiantiles</b></p>	<p>Becas y/o Apoyos Institucionales.</p> <p>Programa Institucional de Tutorías.</p> <p>Actividades Complementarias.</p> <p>Servicio Social.</p> <p>Visitas a Empresas.</p> <p>Residencia Profesional.</p>	<p>Departamento de Servicios Escolares.</p> <p>Coordinación de Tutorías.</p> <p>Vinculación</p> <p>Jefatura de División Académica</p>
<p><b>Servicios de Apoyo</b></p>	<p>Biblioteca.</p> <p>Prácticas.</p> <p>Seguimiento de Egresados.</p> <p>Bolsa de Trabajo.</p>	<p>Centro de Información</p> <p>Jefatura de División Académica</p> <p>Vinculación</p>
<p><b>Otros Servicios</b></p>	<p>Firma de Convenios.</p>	<p>Vinculación.</p>

## Descripción de Servicios. -

### Servicio Educativo

- **Servicio Educativo de Licenciaturas:** Los servicios educativos prestados en el ITS Mascota consisten fundamentalmente de: la formación profesional conforme a los perfiles de egreso definidos por el Instituto, La didáctica regular (trabajo cotidiano de enseñanza-aprendizaje), Servicios escolares (inscripción, reinscripción y guía en los programas de becas), Servicios de traslado diario a diferentes destinos en la zona de influencia, Actividades extracurriculares que contribuyen a la formación integral del estudiante, Inglés, y Servicios técnicos de apoyo (biblioteca, centro de cómputo, taller pesado, laboratorio de ciencias básicas), todo lo cual constituye un apoyo decisivo en la formación profesional del alumnado.

### Atención en Ventanilla

El Instituto ofrece atención en ventanilla en las áreas de Servicios Escolares y Caja en Recursos Financieros con el objetivo 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 examen de selección EXANI-II y se otorgue guía de estudio. Procedimiento basado en el Sistema de Gestión Integral.
- **Inscripción:** Proceso por el cual el aspirante que ha sido seleccionado mediante el examen y cumple con los requisitos de admisión, es registrado como alumno del plantel mediante la asignación de un número de control. Procedimiento basado en el Sistema de Gestión Integral.
- **Reinscripción:** Proceso mediante el cual al alumno a partir de su segundo semestre se le asigna una carga académica que corresponda a su avance reticular. Procedimiento basado en el Sistema de Gestión Integral.

- **Trámite de documentos:** Son los trámites para expedición de documentos que requiera el estudiante mismo que se entregan conforme a su solicitud y un calendario establecido por el Departamento de Servicios escolares (constancia de estudios, calificaciones, carta pasante, etc.).
- **Pago de Cuotas y Otros Servicios:** Son los pagos que realizan por los diferentes conceptos como Inscripción, Constancias, Kardex, los cuales se muestran en una lista de cuotas la cual es autorizada por la H. Junta Directiva del Instituto.

### Servicios Estudiantiles

Estos servicios están enfocados a dar atención veraz y oportuna a los alumnos con necesidades socioeconómicas, médicas, psicológicas y académicas; ya sea con apoyos económicos (programa de becas), atención médica y programas para brindar orientación personal, emocional y familiar en situaciones que afecten académicamente al alumno.

- **Proceso de acompañamiento grupal o individual:** Que un tutor brinda mediante el apoyo, asesoría, orientación y seguimiento de los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Mascota, en los 3 ejes: desarrollo académico (calidad educativa, bajar los índices de reprobación y deserción, desarrollo de competencias y capacidades), desarrollo personal (Herramientas para hacer frente a situaciones que pueden desbordar y empujar a los alumnos a caminos poco constructivos) y desarrollo profesional (elevar los índices de eficiencia terminal), promoviendo así su formación integral coadyuvando al logro de los objetivos institucionales.
- **Atención Psicológica:** En el Instituto se cuenta con un área de psicología en donde se brinda atención psicológica, psicopedagógica y de orientación vocacional a los alumnos que son canalizados por el área de tutorías y a los que acuden personalmente; de la misma manera se brinda apoyo al área de coordinación de tutorías en el PIT.

- **Atención Médica:** Se realizan actividades en materia de prevención, promoción de salud, atención médica a la comunidad estudiantil y personal del Instituto. Así como diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes, dependiendo la complejidad de la patología refiriéndose al nivel de atención médica correspondiente.
- **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 Becas Estudiantiles con el propósito de estimular al alumnado a obtener un rendimiento académico elevado, brindar apoyo a los alumnos de escasos recursos económicos logrando un desenvolvimiento continuo y permanente en su desarrollo científico – tecnológico contribuyendo a disminuir los índices de reprobación y deserción escolar; y apoyar a su desarrollo durante su proceso de formación en el ITS de Mascota.
- **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, emprendurismo, 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 una actividad formativa y de servicio que amplía la información académica del estudiante y además permite fomentar en él una conciencia de solidaridad con la sociedad, considerándose como un factor estratégico para impulsar el desarrollo municipal, estatal, regional y nacional; así como para mejorar los mecanismos que conducen a disminuir las desigualdades sociales propiciando mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario.
- **Visitas a empresas:** Tiene como finalidad que los estudiantes adquieran preparación y experiencias que complementen y actualicen su aprendizaje, logrando con esto ver aplicado en la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.
- **Residencia Profesional:** Este requerimiento académico se practica de manera regular con el fin de fortalecer las competencias profesionales que

servirán de base para la incorporación del estudiante al mercado laboral. La residencia profesional es programada según el programa curricular y es coordinada y evaluada según los criterios de la academia pertinente (por carrera profesional). Esta actividad de formación profesional es desarrollada según el procedimiento del SGC para la operación y acreditación SNEST/D-AC-PO-007.

## Servicios de Apoyo

- **Biblioteca:** Es el centro del Instituto Tecnológico Superior de Mascota que ofrece área de trabajo en donde se consulta la bibliografía ya sea libros, revistas de acuerdo a los programas de estudio que se ofrecen en la institución y que sirve como herramienta para completar tus competencias profesionales. También se brinda el servicio y apoyo para fotocopiado e impresiones para entrega de trabajos y actividades de acuerdo a cada tema de las asignaturas correspondientes a cada programa, así como la prestación de libros para investigación.
- **Prácticas:** El ITS Mascota cuenta con recursos académicos y de infraestructura para la realización de prácticas profesionales que promueven las habilidades laborales del estudiante. Se dispone de un invernadero que puede albergar diversos proyectos de Innovación Agrícola, así como de un Taller Pesado donde realizar prácticas de algunos procesos industriales como cortado y ensamblado de piezas de maquinaria pesada. Asimismo se cuenta con programación semestral de prácticas profesionales externas en colaboración con empresas de la región y con instituciones hermanas.
- **Seguimiento a egresados:** Tiene como propósito incorporar mejoras en el Proceso Educativo, especialmente en los planes y programas de estudio, que incremente la efectividad institucional, a través de la recopilación y análisis de información sobre el desempeño profesional y personal de los egresados, así como de los requerimientos de los sectores empleadores.
- **Bolsa de trabajo:** Promover la vinculación entre los sectores Social, Público o Privado con los egresados y estudiantes del ITS Mascota con el objetivo de su incorporación al mercado de trabajo dotándoles, bajo un modelo de competencias, de las estrategias y herramientas que le permitan satisfacer sus expectativas y motivaciones, enriqueciendo así su relación con el medio laboral.

## Otros Servicios

- **Firma de convenios:** Con la finalidad de estrechar lazos que permitan a nuestros alumnos su desarrollo y acceso a los diferentes sectores, el ITS Mascota con apoyo del área de Vinculación realiza la gestión de convenios con el sector productivo, social, educativo y gubernamental, que establezcan beneficios para el desarrollo de la institución, alumnos y/o egresados.