



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.**

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2025
PÁGINA:	1 de 10



**TECNOLOGICO
NACIONAL DE MEXICO.**



Manual de calidad TecNM-Altamira



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
PÁGINA:	2 de 10

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PARTES INTERESADAS

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

ORGANIGRAMA DE LA ALTA DIRECCIÓN

ALCANCE DEL SGC

DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

PROCESOS DOCUMENTADOS

POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

ANEXOS:

ANEXO 1. FODA INSTITUCIONAL

ANEXO 2. ORGANIGRAMA

ANEXO 3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

ANEXO 4. MAPA DE PROCESOS

ANEXO 5. FICHAS DE PROCESOS

ANEXO 6. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.

ANEXO 7. LISTA MAESTRA DE REGISTROS.

ANEXO 8. OBJETIVOS DE CALIDAD Y ACCIONES CONTEMPLADAS PARA SU ALCANCE.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
PÁGINA:	3 de 10

INTRODUCCIÓN

El presente manual refleja la convicción que tenemos como instituto tecnológico de Altamira (ITA) para que, a través de nuestro sistema de gestión de la calidad (SGC), logremos mejores condiciones de los servicios que ofrecemos, buscando así mismo mejorar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, los estudiantes y partes interesadas.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un servicio educativo que cumpla los requerimientos de nuestros estudiantes y partes interesadas, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios aplicables.

El instituto mantiene documentado su sistema de gestión de la calidad de acuerdo con lo descrito en el presente manual, el cual, es usado como medio para establecer, tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVO

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad basado en la NORMA Internacional ISO 9001 :2015, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes, los estudiantes y partes interesadas; así como los legales y reglamentarios establecidos por el Instituto.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El Instituto Tecnológico de Altamira es una Institución de Educación Superior Tecnológica que se encuentra ubicada en la zona sur del estado de Tamaulipas, en el municipio de Altamira, el cual, cuenta con una población de aproximadamente 760 mil habitantes, dentro de la zona conurbada de Tampico, Madero, Altamira. Es una institución de educación superior perteneciente al Tecnológico Nacional de México (TecNM); oferta actualmente 6 programas académicos de nivel licenciatura: Ingeniería en Agronomía, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Biología, Ingeniería en Logística, Ingeniería Industrial e Ingeniería en Sistemas Computacionales, las cuales cuentan con planes de estudio basados en el desarrollo de competencias profesionales, derivado del modelo educativo del Siglo XXI del TecNM. La descripción más amplia del contexto se encuentra descrita en el Análisis FODA del Instituto (Anexo 1).

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN:	5
		FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
		PÁGINA:	4 de 10

PARTES INTERESADAS

La cláusula 4 de la norma ISO 9001:2015 requiere que el Instituto Tecnológico de Altamira identifique y comprenda las partes interesadas pertinentes para su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como sus necesidades y expectativas específicas.

Entendemos que una parte interesada es cualquier persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las actividades, decisiones o resultados derivados de la operación institucional.

El adecuado reconocimiento de estas partes interesadas permite:

- Reconocer y atender sus requisitos pertinentes, incorporándolos en el diseño, operación y mejora del SGC.
- Identificar riesgos y oportunidades asociados a su influencia o vulnerabilidad para fortalecer la eficacia del sistema.
- Establecer mecanismos de comunicación y seguimiento adecuados, alineados con sus expectativas.
- Promover una mejora continua proactiva, ajustando los procesos institucionales a un entorno educativo en constante cambio.

Este enfoque fortalece la capacidad del Instituto para mantener la relevancia, la satisfacción de sus usuarios (estudiantes, familias, empleadores, personal y comunidad), y asegurar el cumplimiento con los estándares normativos y educativos.

A continuación, se muestran las partes interesadas del SGC del Instituto Tecnológico de Altamira:

Versión: 02

Fecha: 01-08-2024

Aprobado por: Alta dirección

Historial de Versión:

Versión	Fecha	Autor	Cambios destacados
01	02-10-2017	Alta dirección	Versión inicial
02	01-08-2024	Alta dirección	Inclusión del control de versión y actualización de necesidades y expectativas.



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.**

VERSIÓN:

5

**FECHA DE
EMISIÓN:**

01/08/2024

PÁGINA:

5 de 10

Partes Interesadas	Necesidades	Expectativas
Estudiantes	Formación de calidad, horarios e infraestructura adecuados para el aprendizaje.	Becas, Vínculos con el sector productivo, Acompañamiento durante su estancia.
Padres de familia	Información accesible y segura.	Transparencia en procesos académicos y administrativos.
Empleadores	Egresados competentes y programas de vinculación.	Inserción laboral efectiva, colaboración continua.
Sociedad y gobierno	Proyectos sociales, comunicación pública.	Compromiso institucional, responsabilidad social.
Proveedores	Contratos claros, pagos a tiempo, criterios definidos.	Relaciones de largo plazo, retroalimentación constante.
Docentes	Recursos didácticos, formación continua, flexibilidad de horario y ambiente laboral.	Desarrollo profesional, estabilidad laboral y reconocimiento.
Personal administrativo y de apoyo a la docencia.	Capacitación y actualización, herramientas, equipo e infraestructura adecuada para sus labores, flexibilidad de horario y ambiente laboral apropiado.	Desarrollo profesional, estabilidad laboral y reconocimiento.
Directivos	Capacitación y actualización, Flexibilidad de horario, Compromiso institucional, ambiente y clima laboral apropiado.	Certificación, reputación institucional, mejora sostenida.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	VERSIÓN:	5
		FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
		PÁGINA:	6 de 10

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

Misión:

Formar profesionales humanistas íntegros capaces de generar soluciones innovadoras que contribuyan al avance responsable de la sociedad en el marco de una cultura sustentable.

Visión:

Para el 2027, ser reconocidos como una institución humanista de educación superior que destaca por su excelencia académica, innovación en sus programas de estudio y la formación de líderes que impulsen la justicia social y el desarrollo sostenible.

Valores:

Con base en el Código de Conducta del Tecnológico Nacional de México, el campus Altamira adopta los valores publicados en su numeral XI: "Valores de las personas servidoras públicas del gobierno federal", y que el Tecnológico Nacional de México declara como propios.

Los valores en que fundamenta su actuar y pone en práctica en sus labores diarias son:

INTERÉS PÚBLICO: Las personas servidoras públicas actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

RESPETO: Las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el dialogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan el entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS: Las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.**

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
PÁGINA:	7 de 10

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

EQUIDAD DE GÉNERO: Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantiza que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos, a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos, y comisiones gubernamentales.

ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO: Las personas servidoras públicas en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y en el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

INTEGRIDAD: Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y en general certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.

COOPERACIÓN: Las personas servidoras públicas colaboran entre sí, y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación del servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

LIDERAZGO: Las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentar y aplicar en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

TRANSPARENCIA: Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegia en el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
PÁGINA:	8 de 10

RENDICIÓN DE CUENTAS: Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

ORGANIGRAMA DE LA ALTA DIRECCIÓN

La implementación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad en el instituto tecnológico de Altamira, conforme a los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015; está a cargo de todos los integrantes de la planta laboral del Instituto, bajo la coordinación de los miembros de la alta dirección, los cuales comprenden al auditor líder, 17 jefes de departamento, 3 subdirectores y el director. Así mismo, se tienen establecidas para cada una de estas instancias, las responsabilidades y niveles de autoridad consideradas en función de su ámbito operativo; sumando a este equipo las figuras del representante de la dirección (RD) y el controlador de documentos (CD). Revisar Anexos 2 y 3.

ALCANCE DEL SGC

El sistema de gestión de la calidad abarca el proceso educativo de nivel licenciatura, observando una formación integral desde la inscripción hasta la titulación con un enfoque humanista en el desarrollo de competencias que responda a las necesidades del entorno laboral y social.

Se excluye del SGC el punto 8.5.1.

Versión: 03

Fecha: 01-08-2024

Aprobado por: Alta dirección

Historial de Versión:

Versión	Fecha	Autor	Cambios destacados
01	01-09-2016	Alta dirección	Versión inicial
02	02-10-2017	Alta dirección	Se excluye el seguimiento de egresados del Alcance del SGC
03	01-08-2024	Alta dirección	Inclusión del control de versión y actualización del alcance.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
PÁGINA:	9 de 10

DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

El sistema de gestión de la calidad del instituto tecnológico de Altamira comprende un total de 22 procesos que engloban las actividades propias de la prestación del servicio educativo, desde aquellos procesos medulares como la gestión del curso, hasta aquellos procesos de apoyo, como son: Gestión de Infraestructura, Gestión de Capital Humano, Etc. Revisar Anexo 4.

PROCESOS DOCUMENTADOS

Conforme a los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015, la estructura documental del (SGC) del Instituto Tecnológico de Altamira contempla 22 fichas de procesos y formatos de registro para apoyo de esas fichas; además de los documentos correspondientes al manual para el (SGC). Revisar Anexo 5

POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Altamira se compromete a ofrecer un servicio educativo de nivel superior de calidad, centrado en la formación humanista de sus estudiantes, enfocándose en el desarrollo integral de las competencias promoviendo un crecimiento sostenible y responsable, mediante programas académicos pertinentes, contribuyendo al bienestar y la justicia social de la comunidad a través del éxito profesional de nuestros egresados; en apego a la normatividad vigente con base en la mejora continua.

Versión: 03

Fecha: 01-08-2024

Aprobado por: Alta dirección

Historial de Versión:

Versión	Fecha	Autor	Cambios destacados
01	01-09-2016	Alta dirección	Versión inicial.
02	02-10-2017	Alta dirección	Actualización de acuerdo con recomendaciones hechas en auditoria.
03	01-08-2024	Alta dirección	Inclusión del control de versión y cambios en la política respecto al nuevo modelo educativo del TecNM.



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.**

VERSIÓN:	5
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2024
PÁGINA:	10 de 10

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El Instituto Tecnológico de Altamira ha establecido seis objetivos de Calidad, mismos que están alineados con los ejes estratégicos y objetivos del Programa de Desarrollo Institucional (PDI) 2019 - 2024, tanto del Tecnológico Nacional de México (TecNM), como del propio Instituto; como los documentos rectores de nuestro que hacer Institucional. Revisar (Anexo 8).

LAAR

HDGL

FAH

CRF

HMLC