

¿Quién es nuestro **Cliente**?  
Alumno

**Producto** que ofrecemos:  
Servicio Educativo

¿Qué **alcance** tiene nuestro SGC?  
Proceso académico el cual comprende desde la **admisión** hasta la **titulación**, fortalecido con el proceso de vinculación

**Partes interesadas:**  
Empresas, Sociedad, Junta Directiva, Gobierno Federal y Estatal.

Verificamos la calidad a través de:

- encuestas de servicio
- evaluación docente
- auditorías internas y externas, e
- indicadores

los cuales evaluamos contra metas establecidas y tomamos acciones pertinentes para la mejora continua.



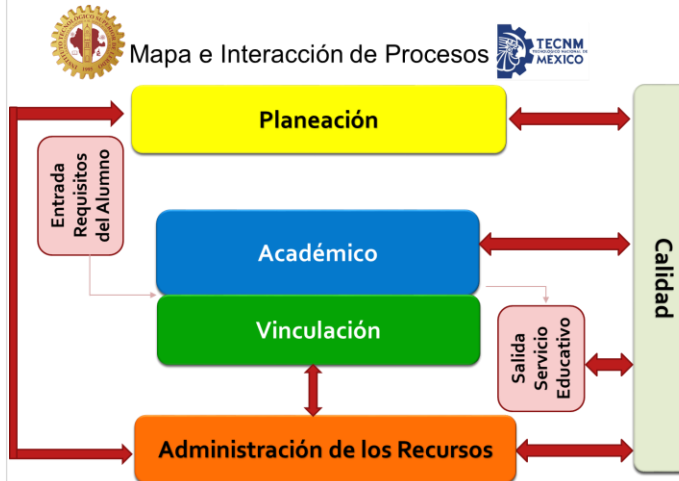
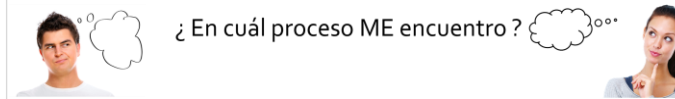
¿Cómo contribuye mi trabajo en este modelo?

Nuestro trabajo diario es muy importante, porque cada una de nuestras actividades pertenece a algún proceso, y dichos procesos INTERACTÚAN entre sí.



### Mapa e Interacción de Procesos

Nuestro SGC está basado en los procesos: **Planeación, Académico, Vinculación, Administración de los recursos**, apoyados por el proceso de **Calidad**.



### Queremos servirte

Estamos a tus órdenes a través del Buzón de Quejas y Sugerencias.  
[www.itslerdo.edu.mx](http://www.itslerdo.edu.mx)  
Departamento de Gestión de Calidad  
Edificio C planta baja



# Sistema de Gestión de Calidad



Departamento de  
Gestión de Calidad



### ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad? (SGC)

Es un modelo que permite proporcionar un servicio de calidad.

### ¿Cuál modelo?

Nuestro modelo está basado en la Norma ISO 9001:2015

### ¿Quién verifica que esto se cumpla?

Al proceso de verificar se le llama CERTIFICACIÓN y es llevado a cabo por una casa certificadora en nuestro caso es el IMNC Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C.

### ¿El ITSL está certificado?

Desde el 2006 nos encontramos certificados en la Norma ISO 9001

Actualmente nos encontramos certificados en la **NORMA ISO 9001:2015.**

### VISIÓN

Ser una Institución de clase mundial.

### MISIÓN

Contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la región, del Estado y de México, atendiendo la demanda de educación superior para la formación de profesionistas emprendedores e innovadores de tecnología, comprometidos con la implementación de la calidad y la formación integral para que desarrollen actitudes de competitividad y compromiso social. El ejercicio docente interactivo y moderno, la investigación tecnológica y la vinculación, serán acciones permanentes para estimular el progreso y lograr la excelencia académica.

### POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es proporcionar un servicio basado en el Modelo Educativo del Tecnológico Nacional de México, sustentado en un Sistema de Gestión de Calidad, para la satisfacción de nuestros clientes, mejora continua y análisis de riesgos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Fortalecer la calidad de los servicios educativos.
2. Incrementar la cobertura, promover la inclusión y la equidad educativa.
3. Promover la formación integral de los estudiantes.
4. Impulsar la ciencia, la tecnología y la innovación.
5. Consolidar la vinculación con los sectores público, social y privado.
6. Modernizar la gestión institucional con transparencia y rendición de cuentas.