

Introducción	4
1 Objeto y campo de aplicación	4
2 Referencias normativas	5
3 Términos y definiciones	6
4 Contexto de la organización	7
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
4.3 Determinación del alcance del SGI	14
4.4 SGI y sus procesos	16
5 Liderazgo	21
5.1 Liderazgo y compromiso	21
5.1.1.Generalidades	21
5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	22
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	23
5.2 Política integrada del SGI	23
5.2.1 Desarrollo de la política	23
5.2.2 Comunicación de la política	24
5.3 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización	24
6 Planificación	25
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	27
6.2 Planificación de los cambios	29
7 Apoyo	30
7.1 Recursos	30
7.1.1 Generalidades	30
7.1.2 Personas	30
7.1.3 Infraestructura	31
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos	32
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición	32
7.1.6 Conocimientos de la organización	33
7.2 Competencia	34
7.2.1 Generalidades	34
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.	34
7.3 Toma de conciencia	35
7.4 Comunicación	35
7.4.1 Generalidades	35
7.4.2 Propósitos de la comunicación	35

7.4.3 Acuerdos de comunicación	35
7.5 Información documentada	36
7.5.1 Generalidades	36
7.5.2 Creación y actualización	37
7.5.3 Control de la información documentada	37
8 Operación	38
8.1 Planificación y control operacional	38
8.1.1 Generalidades	38
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	39
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	40
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	40
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos /8.2.2 (9001)	
Determinación para los requisitos de productos y servicios	40
8.2.1 Comunicación con el cliente (9001:2015)	41
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.	41
8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos / 8.2.4 (9001:2015)	
Cambios en los requisitos para los productos y servicios	42
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios del proceso (9001:2015)	42
8.2-A Preparación y Respuesta ante Emergencias	43
8.3 Diseño y desarrollo	43
8.3.1 Generalidades	43
8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo	44
8.3.3 Entradas para el Diseño y desarrollo	44
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo	44
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	46
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	46
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	46
8.4.1 Generalidad	46
8.4.2 Tipo y alcance del control	47
8.4.3 Información para los proveedores externos	47
8.5 Producción y provisión del servicio educativo	47
8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio educativo	47
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	52
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas / Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (9001:2015)	52
8.5.4 Preservación	52
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega (9001:2015)	53

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes (21001:2018)	53
8.5. Control de los cambios de los productos y servicios educativos / Control de los cambios (9001:2015)	53
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos / Liberación de los productos y servicios (9001:2015)	53
8.7 Control de salidas educativas no conformes / Control de las Salidas no Conformes (9001:2015)	54
8.7.1 Identificación y control de salidas no conformes	54
8.7.2 Información documentada de salidas no conformes	54
9 Evaluación del desempeño	55
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	55
9.1.1 Generalidades	55
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios / Satisfacción del cliente (9001:2015)	56
9.1.2 Evaluación del cumplimiento (14001:2015)	57
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición	57
9.1.4 Métodos de seguimiento, Medición, Análisis y evaluación	58
9.1.5 Análisis y evaluación / 9.1.3 Análisis y evaluación (9001:2015)	59
9.2 Auditoría Interna	60
9.3 Revisión por la Dirección	60
9.3.1 Generalidades	60
9.3.2 Entradas de Revisión por la Dirección	61
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección	62
10 Mejora	62
10.1 Generalidades (9001:2015 y 14001:2015)	62
10.2 Mejora continua / 10.3 Mejora continua (9001:2015 y 14001:2015)	63
10.3 Oportunidades de mejora.	63
Anexos del Manual del Sistema de Gestión Integrado	64

Introducción

El presente Manual refleja el compromiso que el Instituto Tecnológico de Morelia (ITM), como organización educativa tiene de evaluar de forma continua el grado en que nuestros servicios, satisfacen los requisitos y expectativas de sus estudiantes y la preservación del ambiente, un compromiso con la sustentabilidad y fomento a la cultura ambiental, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que incluye entre otros, los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de los requisitos legales y otros requisitos.

El Instituto Tecnológico de Morelia, reconoce como partes interesadas en nuestro sistema de gestión, a los estudiantes y otras personas y organizaciones que tienen un fin común con nuestra institución, las cuales son: instituciones educativas de nivel medio superior y superior, centros de investigación, sector público, privado y social, con la finalidad de establecer vínculos que retroalimenten la operación de la institución y propicien la mejora continua.

El Instituto mantiene documentado su SGI de acuerdo con lo descrito en el presente Manual, que muestra los lineamientos para dar cumplimiento a los requisitos de las Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 y ISO 21001:2018 y sus respectivas equivalencias nacionales, NMX -CC-9001-IMNC-2015, NMX-SAA-14001-IMNC-2015, el cual es usado como medio para establecer; tanto la organización como las responsabilidades y autoridad del personal de apoyo, docente y directivo.

1 Objeto y campo de aplicación

Objeto

El SGI tiene por objeto mejorar de forma continua el desempeño de nuestros servicios e incrementar la satisfacción de los estudiantes, por lo que a través del presente manual, recopila los criterios fundamentales de actuación para todo el personal, identificando los procesos clave para el funcionamiento del Instituto, implementando con él SGI los principios de gestión de calidad para la organización educativa, cuidado del medio ambiente, desempeño medioambiental, cumpliendo con los requisitos legales aplicables, igualdad laboral y no discriminación, con un enfoque incluyente y de acceso a todos los estudiantes, fomentando a través de la investigación, innovación y mejora continua; formación de excelencia que facilite la inserción de nuestros egresados en el medio productivo, con reconocimiento de la Institución, por su formación integral y aportaciones al desarrollo social.

Campo de aplicación

El ITM es una institución educativa pública de educación superior, que forma parte del Tecnológico Nacional de México, ubicada en la Ciudad de Morelia, Michoacán, en Av. Tecnológico 1500, Col. Lomas de Santiaguito, CP. 58120.

El Instituto cuenta con la siguiente oferta educativa:

- I. A nivel licenciatura, 14 carreras:
 - Ingeniería Bioquímica
 - Ingeniería Biomédica
 - Ingeniería Eléctrica
 - Ingeniería Electrónica
 - Ingeniería Industrial
 - Ingeniería Mecatrónica
 - Ingeniería Mecánica
 - Ingeniería en Materiales
 - Ingeniería en Sistemas Computacionales.
 - Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 - Ingeniería en Gestión Empresarial.
 - Ingeniería en Semiconductores
 - Licenciatura en Contaduría
 - Licenciatura en Administración

- II. A nivel posgrado, 5 maestrías:
 - Maestría en Ingeniería Administrativa
 - Maestría en Sistemas Computacionales
 - Maestría en Ciencias en Ingeniería Eléctrica.
 - Maestría en Ciencias en Ingeniería Electrónica.
 - Maestría en Ciencias en Metalurgia.

- III. A nivel doctorado, se cuenta con 2 programas:
 - Doctorado en Ciencias en Ingeniería Eléctrica.
 - Doctorado en Ciencias de la Ingeniería.

2 Referencias normativas

EL ITM ha establecido un sistema de gestión integral conforme a las normas:

- ISO 21001:2018 – Organizaciones educativas- Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas – Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos.

- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.
- ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.
- ISO 14004:2004 - Sistema de Gestión Ambiental - Directrices Generales.
- ISO14050:1998 - Gestión Ambiental - vocabulario.
- Programa de Desarrollo Institucional 2019:2024.
- Manual de lineamientos académico-administrativos del TecNM 2015.
- Las referencias normativas con relación a la integración de los aspectos ambientales del SGI se encuentran descritos en la Matriz de legislación ambiental aplicable, ITMORELIA-IT-AM-002-01. Dicha matriz se revisa cada dos meses.

3 Términos y definiciones

Los términos y definiciones en relación con el SGI son referenciados conforme a la Normas mencionadas:

PDI Programa de Desarrollo Institucional

PTA Programa de Trabajo Anual

POA Programa Operativo Anual

Equipos de alto consumo de energía eléctrica son aquellos que designe por su consumo el ITM.

Equipos de alto consumo de agua potable son aquellos que designe por su consumo el ITM.

Residuos sólidos urbanos: Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos, siempre que no sean considerados por la LGPGIR, como residuos de otra índole.

Residuos peligrosos: son aquellos que poseen algunas de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad o que contengan agentes infecciosos que le confieren peligrosidad a envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados cuando se transfieren a otro sitio y por tanto, representan un peligro al equilibrio ecológico o al ambiente.

Cliente: estudiante matriculado en el ITM.

Ficha de Proceso: Es un documento donde se definen los principales componentes del proceso. Es donde se identifica al cliente, partes interesadas y las cuestiones internas y externas de la

organización; asocia los riesgos y la generación de indicadores. Aunado a lo anterior, establece la información y los lineamientos necesarios para la operación de los Procesos.

Instructivo de trabajo (IT). Es un documento que describe la operación de un procedimiento, que contiene indicaciones muy precisas de cómo realizar diversas actividades para lograr un propósito. Es un documento que sirve para instruir acerca del uso y especificaciones generales de algo que se desea realizar.

Información documentada. La información documentada se define como la información que la institución tiene que controlar y mantener, además del medio en el que se encuentra contenida. Sobre todo, la información documentada que la institución determina como necesaria para obtener la eficiencia del Sistema de Gestión Integral.

Código: Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en el procedimiento de control de documentos que se encuentra referenciada en el instructivo de trabajo para el control de información documentada ITMORELIA-IT-CA-001-03 (tabla de asignación para documentos).

Revisión: Se describe a partir de una numeración: inicia con la primera revisión, “O” (original), y con “1” para la segunda y así sucesivamente.

Ciclo de Vida: etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto o servicio, desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El ITM realiza un análisis de los factores externos e internos relacionados y que impactan su Dirección estratégica y propósito, por la relación directa con el logro de sus objetivos y la mejora en su desempeño. Dentro del análisis, se incluyen las condiciones ambientales que pueden afectar o son influenciadas por las actividades del Instituto.

El ITM goza de un gran prestigio y tradición, ocupando a nivel regional y nacional los primeros lugares en el ranking de Institutos Tecnológicos de alto desempeño. El día 6 de abril de 1964, se colocó la primera piedra de lo que sería un año más tarde el Instituto Tecnológico de Morelia, situado en Avenida Tecnológico No 1500, Colonia Lomas de Santiaguito. Con la finalidad de caracterizar su cultura organizacional se describen los siguientes elementos clave:

Misión:

“Brindar educación superior de calidad a nuestro estudiantado, aplicando modelos de formación de profesionistas a nivel superior, incluyentes y de excelencia, que incidan en el desarrollo científico, tecnológico, económico, social y ambiental; en los ámbitos regional, nacional e internacional; evolucionando en un proceso de mejora continua, que permita una vinculación efectiva con todos los sectores de la sociedad; en cumplimiento de las leyes aplicables y aportando a la sostenibilidad y sustentabilidad de manera global”.

Visión:

“Evolucionar nuestros servicios educativos a través de la aplicación de modelos de vanguardia, gestión estratégica, investigación y vinculación, que generen soluciones innovadoras a oportunidades científicas, tecnológicas, económicas, de desarrollo social y ambientales, con un enfoque de inclusión, equidad y diversidad, posicionando a nuestros egresados a nivel regional, nacional e internacional, como impulsores de la transformación y la sostenibilidad teniendo el reconocimiento de la sociedad como una Institución de excelencia educativa.

Valores:

A fin de guiar y orientar las acciones cotidianas de todo su personal, el ITM define los siguientes valores institucionales:

- **Honestidad:** La actuación auténtica y justa con apego a la verdad.
- **Lealtad:** Ser fieles y nobles con nosotros mismos y con nuestro trabajo.
- **Respeto:** La tolerancia a las ideas, creencias, salud y dignidad, reflejados en la libertad, la armonía y la paz para asegurar la convivencia entre los individuos.
- **Responsabilidad:** El cumplimiento efectivo y eficiente de los compromisos asumidos, que implican el estar conscientes de nuestras obligaciones y del efecto de nuestros actos.
- **Solidaridad:** La integración de los miembros de la comunidad tecnológica mediante necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos, proporcionándoles servicios de excelencia con base en nuestra filosofía y estrategia de mejora continua.
- **Libertad:** La facultad de expresión y actuación del individuo dentro de un marco de responsabilidad social.
- **Cultura Ecológica:** Respeto y conservación del ambiente.
- **Justicia:** Igualdad para todos.

El contexto del ITM considera las cuestiones internas y externas que pudieran afectar la satisfacción del cliente, la calidad de los productos y servicios, el cumplimiento de legislación ambiental, e impactar los objetivos de los procesos estratégicos del SGI; lo que implica, evaluarse así mismo e identificar los riesgos y oportunidades que inciden en su contexto.

Para dar respuesta a la comprensión de la institución y su contexto, se hizo énfasis en las partes interesadas que son pertinentes al SGI y los requisitos pertinentes de las mismas.

- **El contexto interno** del ITM es el entorno que da sustento a las relaciones convenidas con clientes y partes interesadas, considerando la cultura organizacional, los objetivos estratégicos, los objetivos del SGI, la complejidad de los procesos y la estructura organizacional.
- **El contexto externo de la institución** es el entorno donde se conjugan los aspectos relacionados con el medio ambiente y los entornos legal, tecnológico, social, económico, cultural y político; que la institución considera para contextualizar sus actividades.

El análisis FODA es la herramienta de análisis que el ITM utiliza para analizar estratégicamente sus cuestiones internas (Fortalezas y Debilidades) y su situación externa (Oportunidades y Amenazas); plasmadas en el ITMORELIA-MSGI-AX-10 del presente Manual, donde se reflejan los aspectos positivos, negativos, oportunidades y amenazas que es necesario considerar para determinar los objetivos de los procesos estratégicos del SGI.

Este proceso de análisis se realiza de forma anual y en el que intervienen la alta dirección, los jefes de departamento previa consulta e interacción con sus colaboradores, el resultado de esta matriz, se analiza en la revisión por la dirección evaluando para el proceso de toma de decisiones, y sirve como insumo de la planificación estratégica y de operación, el análisis de riesgos y la evaluación y seguimiento de oportunidades.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El ITM determina a través del instructivo de trabajo ITMORELIA-IT-CA-011, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y otros beneficiarios conforme a la normatividad aplicable, políticas y fortalezas del ITM con el propósito de agregar valor al servicio al cliente, mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno interno y externo; definiéndose como se muestra en la figura 1 y se describen a continuación:



Figura 1 Partes interesadas o grupos de interés del ITM

✓ *Consejo de Vinculación*

Órgano de apoyo, asesoría y consulta del ITM, el cual, busca mejorar la operación y desarrollo del potencial del Tecnológico Nacional de México en la zona de influencia de la Institución, así como apoyar sus actividades, mediante la participación activa de cada uno de los sectores. Asimismo, ayuda en la aplicación de estrategias y políticas que permitan a la institución lograr oportunidades de apoyo y recursos mediante la diversificación de las fuentes de financiamiento y la gestión de mecanismos e instancias permanentes de coordinación con los sectores del entorno.

✓ *Instituciones de educación media superior*

Instituciones de educación pública y privada que ofertan bachillerato, las cuales proveen de alumnos al ITM.

✓ *Empleadores*

Instituciones públicas y privadas del sector productivo y de servicios, las cuales dan empleo a los egresados del ITM.

✓ *Sindicato*

Asociación de trabajadores cuyo fin es defender los intereses profesionales, económicos y laborales de sus asociados.

✓ *Capítulos estudiantiles*

Agrupaciones de estudiantes asociados a alguna de las diversas instituciones académicas del país, dedicadas a promover, fomentar y propiciar el desarrollo de la ciencia y la tecnología a través de actividades que incluyan la participación de diversos sectores dentro de la academia, industria y gobierno.

✓ *Consejo estudiantil*

Organismo integrado por un grupo de estudiantes representantes de las carreras que oferta el ITM, elegidos democráticamente por sus compañeros.

La principal función de los miembros del Consejo Estudiantil es escuchar, defender y representar a sus compañeros sirviéndoles de vínculo con la dirección, profesores y otras instituciones fuera del ITM.

✓ *Tecnológico Nacional de México*

El Tecnológico Nacional de México (TecNM) es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, con autonomía técnica, académica y de gestión, el cual tiene adscritos a 266 instituciones: 134 Institutos Tecnológicos Descentralizados, 126 Institutos Tecnológicos Federales, cuatro Centros Regionales de Optimización y Desarrollo de Equipo (CRODE), un Centro Nacional de Investigación y Docencia en Educación Técnica (CIIDET) y un Centro Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico (CENIDET), distribuidas en todas las entidades federativas del México.

✓ *Academias*

Órganos colegiados que integran a jefe(a) de Departamento Académico, profesores(as) y profesores(as)-investigadores(as) que atienden los diferentes niveles de educación superior y que realiza actividades de docencia, investigación, vinculación y gestión académica. Las Academias tienen la función de proponer y desarrollar proyectos en los ámbitos de docencia, investigación, vinculación y gestión académica.

✓ *Colegios y Asociaciones*

Asociaciones civiles no lucrativas, integradas por profesionistas de una misma disciplina interesados en agruparse para trabajar en beneficio de su profesión.

✓ *Padres de familia*

Padre y/o madre de los estudiantes inscritos en el ITM.

✓ *Dependencias públicas federales y paraestatales*

Entidades de administración pública federal y estatal relacionadas con la educación superior, servicios públicos y legislación ambiental.

✓ *Proveedores de bienes y servicios*

Persona o empresa que abastece de productos y/o servicios al Instituto Tecnológico de Morelia (ITM).

El ITM estudia previamente las necesidades del cliente y otros beneficiarios o partes interesadas, con el análisis del contexto y con ello los riesgos y oportunidades del entorno y nuestro Instituto y con ello, orienta su servicio a los requerimientos de éstos. Cada uno de los procesos estratégicos enfocan sus objetivos a cubrir las expectativas y necesidades del cliente, personal y otros beneficiarios, ofreciéndoles la máxima calidad y atención en todos los productos y servicios educativos contratados.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas vinculadas al SGI se muestran en la tabla 1:

Tabla 1: Matriz de Necesidades y expectativas de las partes interesadas, ITMORELIA-IT-CA-011-01

TABLA 1: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS				
Parte interesada	Necesidades o expectativas	Requisito	Requisitos legales Ambientales	Proceso Estratégico
Consejo de vinculación	Fortalecer la vinculación con los sectores industrial y de servicios con responsabilidad social y promover los logros ambientales de la institución y material ambiental audiovisual.	Ofrecer a los estudiantes opciones de vinculación con el sector industrial y de servicios; así como ofrecer actividades para la educación integral.	Ley General de Educación superior Artículo 9 fracción V	PE Vinculación PE Posgrado
Instituciones de educación media superior	Orientación sobre la oferta educativa. Y fomentar una cultura ambiental en la institución.	Realizar programas de promoción de la oferta educativa y prácticas ambientales.	NA	PE Académico, PE Vinculación

Empleadores	Profesionistas competentes en su rama de conocimiento y responsables con el desarrollo social y sustentable.	Realizar convenios con empresas para ofrecer una bolsa de trabajo. Evaluar el desempeño de las competencias de los estudiantes.	Ley General de Educación superior Artículo 9 fracción V	PE Vinculación PE Académico
Sindicato	Personal satisfecho y ambiente laboral adecuado. Y apoyo y difusión de los lineamientos del sindicato y que la base trabajadora tenga un compromiso ambiental.	Cumplir con los lineamientos de pago al personal y Ofrecer lugares de trabajo seguros.	De acuerdo al 4to artículo Constitucional todo mexicano tiene derecho a un medioambiente sano y limpio	PE Administración de Recursos PE Ambiental
Capítulos estudiantiles	Apoyar con los recursos suficientes para impulsar la formación integral profesional y fomentar al alumno la visión de sustentabilidad.	Promover la participación de los Capítulos Estudiantiles y realizar la toma de protesta de los capítulos.	Cumplir con la política del ITM	PE Académico PE Administración de Recursos
Consejo estudiantil	Dar cumplimiento al plan de calidad y al contrato con el estudiante, así como contribuir a la formación integral de los estudiantes y la difusión de la cultura ambiental de la institución.	Mantener una cultura de transparencia en la gestión de los recursos para la formación integral de los estudiantes	Cumplir con la política del ITM	PE Académico PE Vinculación PE Planeación PE Admón. de Recursos PE Ambiental PE Calidad
Tecnológico Nacional de México (TecNM)	Cumplir con las leyes, normatividad y lineamientos aplicables. Así como cumplir con el PDI.	Aplicar políticas para administrar los recursos, Ofrecer programas educativos de calidad	Cumplir con la política de TecNM	PE Planeación PE Administración de Recursos PE Calidad PE Posgrado
Academias	Presentar iniciativas sobre la mejora y pertinencia de los programas educativos, aplicación del sistema de gestión integrado como herramienta de mejora continua, actualización docente y profesional. Apoya en eventos y proyectos con visión de sustentabilidad.	Establecer procesos estratégicos con enfoque de mejora continua para garantizar un nivel educativo eficiente y congruente a los programas educativos.	Ley General de Educación superior Artículo 9 fracción V	PE Académico PE Posgrado PE Calidad

Colegios y asociaciones	Vinculación con academias y profesionistas y promover la cultura ambiental del ITM, además de ofrecer y recibir cursos de actualización en materia ambiental, responsabilidad social.	Realizar convenios y acuerdos con Colegios y Asociaciones para interactuar en programas de actualización profesional.	Ley General de Educación superior Artículo 9 fracción V	PE Académico PE Vinculación
Padres de familia	Formación integral, ambiental y de calidad de los hijos inscritos en el ITM.	Ofrecer programas educativos adecuados al sector industrial y de servicios para el desarrollo de los estudiantes, así como actividades sociales y ambientales que promuevan la calidad educativa.	Cumplir con la política del ITM	PE Académico PE Vinculación PE Ambiental
Dependencias públicas, privadas	Ofrecer Productos y servicios educativos de calidad. Dar cumplimiento de los aspectos legales y reglamentarios con SEMARNAT, CFE, CONAGUA y municipio de Morelia. Apoyo a eventos ambientales y capacitación.	Contar con la documentación y acuerdos de cumplimiento legal y social ante las dependencias.	Ley General de Educación superior Artículo 9 fracción V	PE Vinculación PE Planeación PE Ambiental PE Calidad
Proveedores	Contar con pagos oportunos, espacios e instalaciones adecuadas. Conocer y respetar los lineamientos ambientales que establece la institución.	Gestionar políticas de pago a proveedores y convenios para asegurar cumplimiento legal y reglamentario ambientales	Cumplir con la iniciativa Institucional de estar 100% libres de plásticos de un solo uso	PE Administración de recursos PE Planeación PE Ambiental

4.3 Determinación del alcance del SGI

El alcance del SGI del IT Morelia: aplica a todas las actividades, productos y servicios del servicio educativo que se brinda en el ITM

La extensión y límites del SGI se definen mediante: "El Alcance del Sistema de Gestión Integrado del Instituto Tecnológico de Morelia está determinado por el proceso del servicio educativo, que inicia con la promoción y difusión de la oferta educativa del ITM, el proceso de inscripción, y culmina con la entrega del Título, cédula profesional y el seguimiento de egresados de las 2 Licenciaturas 12

Ingenierías y 8 posgrados (6 maestrías y 2 doctorados) y en la modalidad a distancia 2 programas, así como por sus actividades y servicios; lo cual permite a través de las mismas, la identificación de aspectos ambientales, su significancia y regulación, así como el cumplimiento legal.

Ingeniería Bioquímica

Ingeniería Biomédica

Ingeniería Eléctrica

Ingeniería Electrónica

Ingeniería Industrial

Ingeniería Mecatrónica

Ingeniería Mecánica

Ingeniería en Materiales

Ingeniería en Semiconductores

Ingeniería en Sistemas Computacionales

Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Ingeniería en Gestión Empresarial

Licenciatura en Administración

Licenciatura en Contaduría

Modalidad a distancia: Ingeniería Industrial y Licenciatura en Administración

Maestría en Ingeniería Administrativa

Maestría en Sistemas Computacionales

Maestría en Ciencias en Ingeniería Electrónica

Maestría en Ciencias en Ingeniería Eléctrica

Maestría en Ciencias en Metalurgia

Maestría en Economía Social y Solidaria

Doctorado en Ciencias en Ingeniería Eléctrica

Doctorado en Ciencias de la Ingeniería

Ubicados en Unidad Central: Av. Tecnológico 1500, Col. Lomas de Santiaguito, CP. 58120, Morelia Michoacán con georreferencias: Unidad central lat: 19°43'58"N long: 101°11'08.95"O Unidad Metal

Mecánica lat:19°43'24.19"N Long:101°11'14.18"O, Unidad de Posgrado de Eléctrica: Periférico Revolución S/N, Col. Enrique Arreguin Vélez, CP. 58120, Morelia, Michoacán, Campus 2: Camino de la Arboleda S/N San José de la Huerta, Tenencia Morelos, CP. 58341"

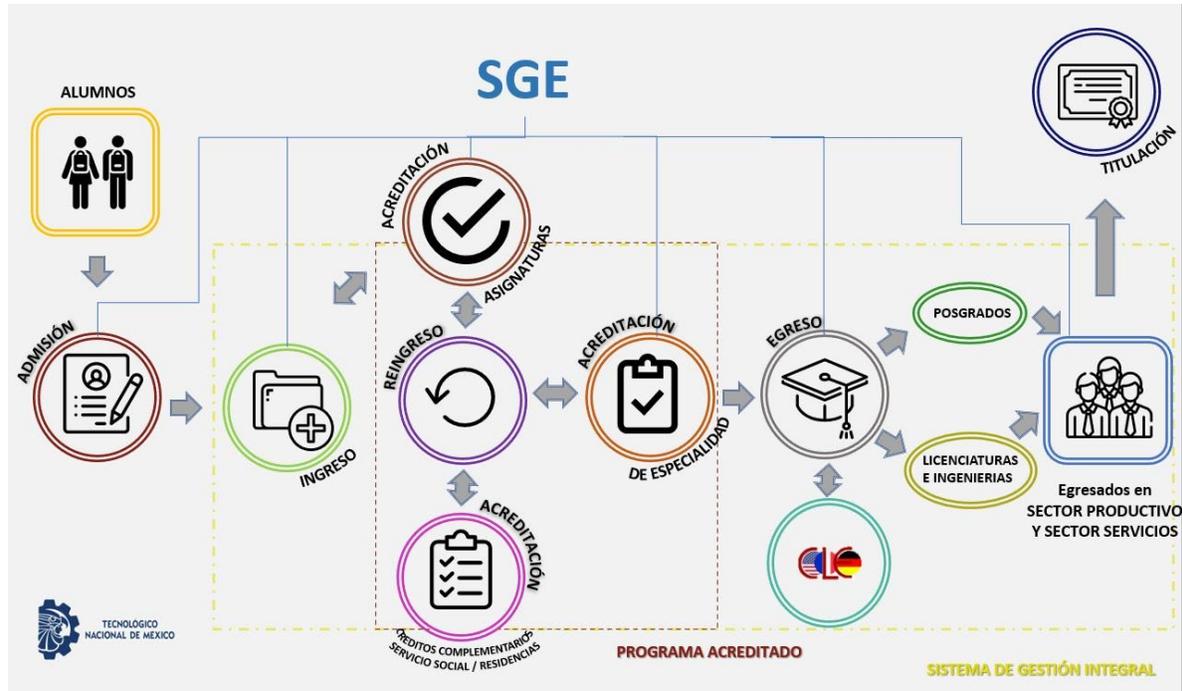


Figura 2 Alcance del SGI del ITM

4.4 SGI y sus procesos

El SGI del ITM responde a la visión estratégica de su implementación contemplando la Gestión de calidad ISO 9001:2015, la Gestión ambiental ISO 14001:2015 y la Gestión como Organización Educativa ISO 21001:2018 y su equivalencia nacional, que incluye a los procesos necesarios y sus interacciones con el propósito de lograr los resultados previstos, incluidos en la mejora de su desempeño integrado.

El SGI se fundamenta en el la Mejora Continua y se aplica de la siguiente manera:

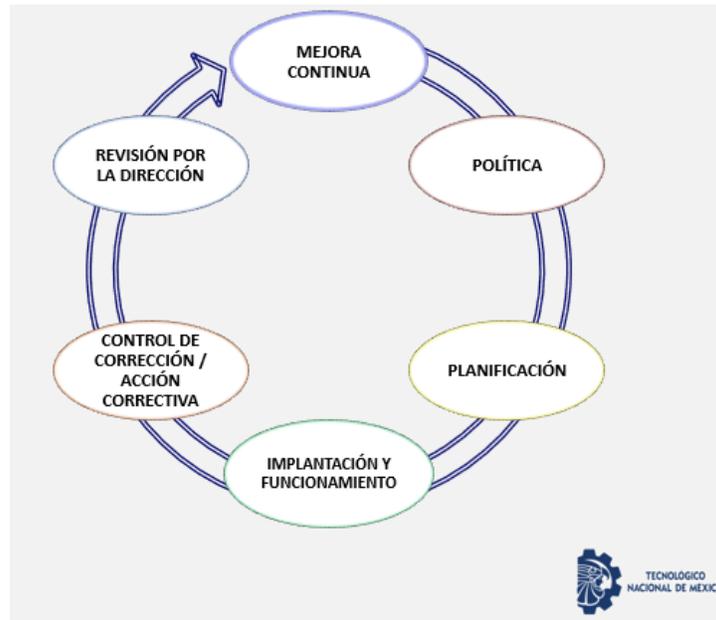


Figura 3 Sistema de mejora continua del SGI

El ITM estableció 7 procesos estratégicos: académico, planeación, calidad, vinculación, administración de los recursos, ambiental y posgrado, teniendo como principales beneficios de su correcta operación: lograr los resultados deseados previstos mediante la integración y alineación de los procesos, ayudar a focalizar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos, aportar confianza a los clientes, personal y otros beneficiarios u otras partes interesadas en cuanto al desempeño del Instituto.

La descripción de los procesos principales y las interacciones del SGI del ITM se muestran en la figura 4 y se describen en el mapa de interacción de procesos del presente Manual, a través del ITMORELIA-MSGI-AX 006 Mapa de interacción de los procesos.

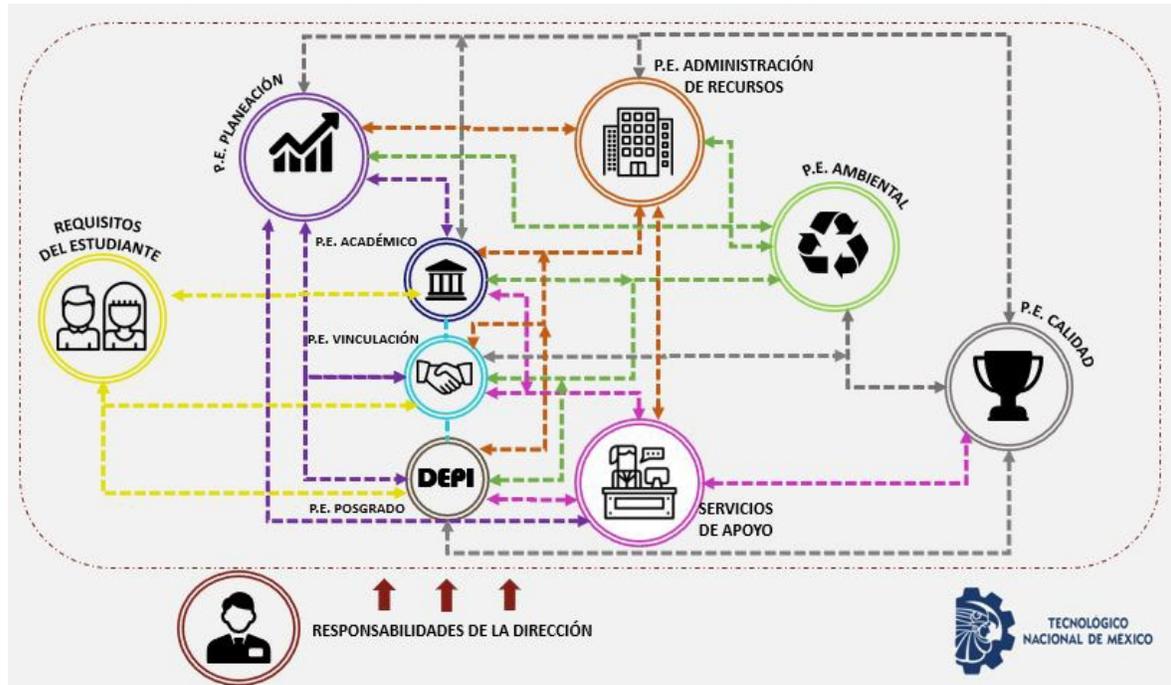


Figura 4 Mapa de interacción de procesos del ITM

En las tablas 2 y 3 se muestra la estructura de cada uno de los procesos estratégicos, sus subprocesos y su información documentada.

Proceso Estratégico	Proceso operativo	Información documentada
Académico	Inscripción.	Ficha de procesos inscripción. Instructivo de Trabajo para inscripción.
	Reinscripción.	Ficha de procesos reinscripción. Instructivo de Trabajo para reinscripción.
	Gestión del curso.	Ficha de procesos Gestión del curso. Instructivo de Trabajo para gestión del curso.
	Tutorías	Instructivo de trabajo para tutorías
	Evaluación docente	Instructivo de Trabajo para evaluación docente.
	Sustentación del acto de recepción profesional.	Instructivo de trabajo para la sustentación del acto de recepción profesional.
	Residencias profesionales.	Ficha de procesos residencias profesionales. Instructivo de Trabajo para Residencias Profesionales.
	Actualización y Formación Docente	Instructivo de trabajo para formación y actualización docente
	Registro de título y cédula y expedición de cédula profesional.	Proceso de origen externo.
	Administración de los recursos	Adquisiciones.
Mantenimiento.		Instructivo de trabajo para mantenimiento de la infraestructura y equipo.
Ingresos propios.		Instructivo de trabajo para la captación de ingresos propios.
Seleccionar personal.		Instructivo de trabajo para el reclutamiento y la selección de personal.
Ambiente de trabajo.		Instructivo de trabajo para evaluar el ambiente de trabajo.
Capacitación y desarrollo del personal directivo y de apoyo y de asistencia a la educación.		Formación y Actualización del capital Humano.
Formación de lenguas Extranjeras.		Formación en Lenguas Extranjeras.
Servicios de Tecnologías de la información.		Servicios de tecnología de la información
Vinculación	Visitas a empresas con propósito de estudio.	Ficha de proceso de visitas a empresas con propósito de estudio. Instructivo de Trabajo para visitas a empresas con propósito de estudio.
	Servicio social.	Ficha de procesos para servicio social.

		Instructivo de Trabajo para servicio social.
	Seguimiento de egresados.	Ficha de proceso para seguimiento a egresados.
		Instructivo de Trabajo para seguimiento a egresados.
	Promoción cultural y deportiva.	Ficha de proceso para promoción cultural y deportiva.
Instructivo de trabajo para promoción cultural y deportiva.		

Tabla 2 Estructura de los procesos estratégicos (Académico, Administración de recursos y Vinculación)

Proceso Estratégico	Proceso operativo	Información documentada
Planeación	Comunicación	Instructivo de trabajo para comunicación
	Centro de Información.	Instructivo de Trabajo para servicios centro de información.
	Elaboración del PTA.	Instructivo de Trabajo para la elaboración del PTA.
	Elaboración del POA.	Instructivo de Trabajo para la elaboración de POA.
	Elaboración del PDI.	Instructivo de Trabajo para la elaboración del PDI.
	Anteproyecto de Inversión.	Instructivo de Trabajo para elaboración del anteproyecto de inversión.
Calidad	Control de información documentada.	Instructivo de Trabajo para control de información documentada.
	Auditoría interna.	Ficha de proceso para auditoría interna.
		Instructivo de Trabajo para la realización de auditoría interna.
	Control de salida no conforme.	Instructivo de Trabajo para salida no conforme.
	Acciones correctivas.	Instructivo de Trabajo para acciones correctivas.
	Quejas, Sugerencias, Apelaciones y/o Felicitaciones	Ficha de proceso para atención de quejas y sugerencias
		Instructivo de Trabajo para atención a quejas, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones
	Auditoría de servicio.	Instructivo de Trabajo para auditoría de servicio.
	Revisión por la dirección.	Ficha de proceso para revisión por la dirección.
		Instructivo de Trabajo de revisión por la dirección.
	Gestión del cambio.	Gestión de cambios.
	Evaluación de riesgos.	Instructivo de Trabajo para la evaluación y seguimiento de riesgos.
Evaluación y seguimiento de oportunidades.	Instructivo de Trabajo para la evaluación y seguimiento de oportunidades.	
Partes interesadas.	Instructivo de trabajo para atención a partes interesadas	
Diseño y desarrollo	Proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios	

Ambiental	Identificación de aspectos ambientales.	Instructivo de Trabajo para identificación de aspectos ambientales significativos.
	Cumplimiento legal.	Instructivo de trabajo para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
	Control operacional del consumo de agua.	Instructivo de Trabajo para el control operacional en el consumo de agua.
	Consumo de energía eléctrica.	Instructivo de Trabajo para el control operacional del consumo de energía eléctrica.
	Control de residuos peligrosos.	Instructivo de Trabajo para el manejo y control de residuos peligrosos.
	Control de residuos sólidos urbanos.	Instructivo de Trabajo para la gestión integral de residuos sólidos urbanos.
	Comunicación del SGI ambiental.	Instructivo de Trabajo del proceso de comunicación del SGI.
	Operación y respuesta ante emergencias.	Instructivo de Trabajo de operación y respuesta ante emergencias.
	Competencia, formación y toma de conciencia.	Instructivo de trabajo para competencia, formación y toma de conciencia.
Posgrado	Inscripción.	Instructivo de trabajo para reinscripción a posgrado.
	Reinscripción	Instructivo de trabajo para reinscripción a posgrado.
	Gestión del curso.	Instructivo de trabajo para gestión del curso posgrado.

Tabla 3 Estructura de los procesos estratégicos (Planeación, Calidad, Ambiental y Posgrados)

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

El ITM como organización educativa, desde su alta dirección estableció el compromiso con la calidad y el ambiente a través de su SGI, con un enfoque de mejora continua en donde asume su responsabilidad al establecer objetivos que han sido planificados y se alcanzan con la eficacia del SGI, informando y dando seguimiento a los resultados evaluados y analizados en la revisión por la dirección.

La alta dirección analiza y actualiza la alineación de la Dirección estratégica con la política integrada ITMORELIA-MSGI-AX-14 POLITICA INTEGRADA y los objetivos estratégicos ITMORELIA-MSGI-AX-17 OBJETIVOS DEL SGI de la Institución, desarrollando sus procesos para aportar al cumplimiento de estos y atendiendo con planes de acción los riesgos prioritarios para alcanzar lo planificado.

La alta dirección utiliza como medio para proporcionar recursos, la planificación de los recursos necesarios para la ejecución de los procesos y el logro de los objetivos contenida en el **PDI** (Programa de Desarrollo Institucional), **PTA** (Programa de Trabajo Anual) y el **POA** (Programa Operativo Anual).

La alta dirección ha determinado los requisitos del estudiante, el personal y otros beneficiarios, los legales y reglamentarios aplicables; implementando procesos que consideran los riesgos y oportunidades que pudieran afectar alcanzar los resultados planificados para el servicio educativo y aumentar la satisfacción de los estudiantes, midiendo y evaluando el desempeño y conformidad en las auditorías, con una filosofía de mejora continua.

La evolución del servicio educativo responde al papel de liderazgo que el ITM asume en el sector con su participación y aportaciones a los cambios en el Modelo Educativo, el desarrollo de oferta congruente y específica para los Programas nacionales que responden a las necesidades de formación y competencia en los sectores productivos, la vinculación e investigación necesaria para Gestionar la apertura de nuevas carreras, en cuyo diseño contribuyen los principales actores y beneficiarios, que permite alinear la visión educativa a los principios de responsabilidad social.

5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

El enfoque al estudiante está determinado por la interrelación e interacción de los procesos, tendientes a lograr incrementar su satisfacción; una vez que se han determinado los requisitos establecidos en *el plan de calidad del servicio educativo ITMORELIA-MSGI-CA-005* y *la carta compromiso del estudiante ITMORELIA-IT-AC-001-05*.

La alta dirección promueve y participa en la construcción de la Matriz de Necesidades y expectativas de las partes interesadas, ITMORELIA-IT-CA-011-01, integrando los requisitos contenidos en ella a los procesos de operación del SGI, considerando la atención de riesgos ITMORELIA-IT-CA-009 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS y oportunidades ITMORELIA-IT-CA-010 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES evaluando el desempeño del servicio educativo a través del ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI, Evaluación docente, Auditoría de servicios, Encuesta de clima laboral , y la medición de su progreso a través de la Evaluación de medio termino, Evaluación final de carrera, CENEVAL, además de promover el desarrollo y aplicación de la formación integral del estudiante a través de concursos, congresos, eventos, programas, becas, investigación, empresas que ofrecen : apoyos, alianzas, modelo dual, residencias, proyectos, apoyos con recursos públicos de proyectos.

5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La alta dirección aplica como principio la equidad en el acceso a la formación para todos los estudiantes, facilitando la accesibilidad a los entornos de aprendizaje, desarrollando la identificación de los estudiantes con necesidades especiales a través de diferentes instrumentos como, la evaluación/diagnóstica de ingreso, el reporte diagnóstico de tutorías y la obligación de los estudiantes descrita en el Reglamento del estudiante de informar sobre cualquier necesidad especial de atención requerida, además del constante seguimiento de docentes y tutores a lo largo del desarrollo de la carrera o posgrado cursado,

El ITM ha implementado el cumplimiento de la NMX 025 en Igualdad laboral y no discriminación, lo que contempla proyectos de mejoramiento de la infraestructura contenidos en las adecuaciones del PTA y POA, los programas de Mantenimiento ITMORELIA-IT-AD-002-02 PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO, la formación y operación de la Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo, el Programa de respuesta ante emergencias.

En lo que respeta a otros aspectos de accesibilidad a los entornos de aprendizaje, se ofrece dentro de la oferta educativa carreras de educación a distancia, que implementan, medios digitales y tecnológicos, software; que facilitan el acceso a todos los estudiantes.

En las áreas de servicio se aplica el PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE NECESIDADES ESPECIALES ITMORELIA-MSGI-AX-18, que permite ajustar las condiciones de prestación del servicio.

5.2 Política integrada del SGI

5.2.1 Desarrollo de la política

La política integrada del SGI, ITMORELIA-MSGI-AX-14 en el ITM, representa la visión educativa con un enfoque de calidad y cuidado del medio ambiente, cultura ambiental y sustentabilidad, declarando la cobertura equitativa de las necesidades de los estudiantes y la dirección del servicio educativo hacia la mejora continua en la satisfacción del estudiante, impactando el entorno con la ejecución de las competencias de nuestros egresados en el ámbito productivo y social, sin olvidar el compromiso de cumplir los requisitos aplicables SGI;

“El Instituto Tecnológico de Morelia, establece el compromiso de orientar todas las actividades hacia el servicio educativo y la satisfacción del estudiantado y de otros beneficiarios, al contribuir al desarrollo de la sociedad, basado en la calidad y la mejora continua, implementando instrumentos de desarrollo educativo y científico, impulsando el registro de propiedad intelectual, con respeto al medio ambiente, sostenibilidad, sustentabilidad y accesibilidad, fomentando el uso racional de recursos entre su personal, el

estudiantado y otros beneficiarios, cumpliendo la legislación aplicable y otros requisitos que se suscriban, con pleno respeto e igualdad, inclusión, diversidad y acceso equitativo a todo el estudiantado”.

5.2.2 Comunicación de la política

Dentro del ITM, la política integrada se comunica a través de la página web en el control de información documentada del SGI, se encuentra impresa en las diferentes áreas del Instituto, y su actualización contempla la participación de los diferentes actores en el análisis del contexto y la definición del rumbo de la Institución. La operación de los procesos, objetivos estratégicos y operacionales, además de la mejora en el desempeño, son la aportación del personal y otros beneficiarios a la vivencia de esta política y su logro en la implementación del SGI.

Se contempla dentro de la ITMORELIA-MSGI-AX-20 Matriz de comunicación del SGI, su permanente comunicación y se mantiene el acceso a ella para los estudiantes, el personal y otros beneficiarios o partes interesadas.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización

La estructura de la Institución está representada en el organigrama funcional del ITM, ITMORELIA-MSGI-AX-001, que se muestra a continuación, donde se establecen las funciones, responsabilidades y autoridades ITMORELIA-MSGI-AX-002, asimismo están descritas en el Manual de Organización del Instituto. El organigrama representa la estructura de la alta dirección, así como la responsabilidad y autoridad de cada unidad funcional.

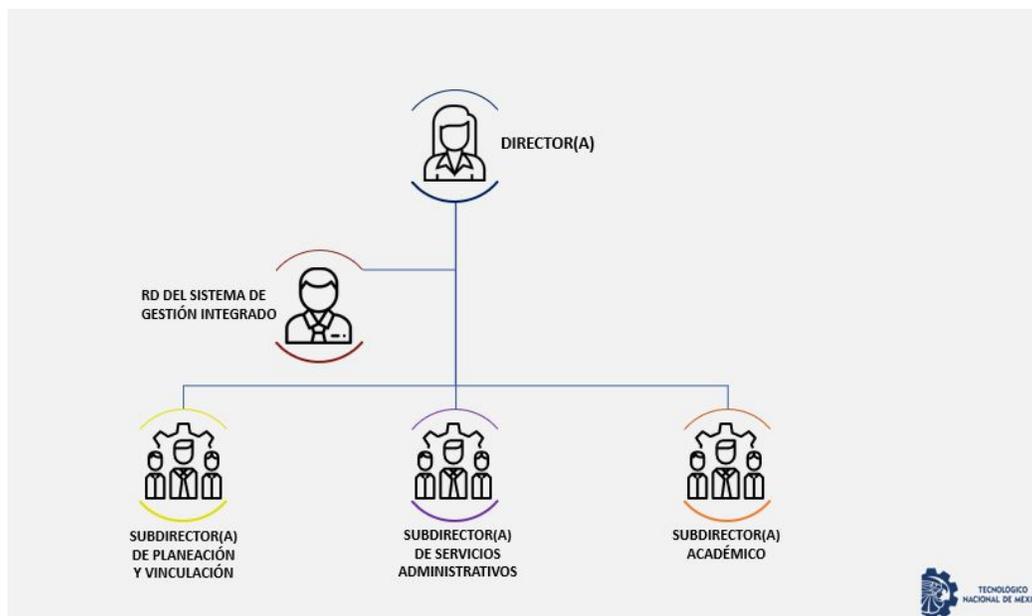


Figura 5 Estructura de la Alta Dirección del ITM

Los roles, responsabilidades y autoridad del ITM relativos al SGI, se encuentran definidos por proceso estratégico y se establecen de forma clara en la MATRIZ DE RESPONSABILIDADES ITMORELIA-MSGI-AX-003 del presente Manual.

Estas en congruencia con los procesos de ITMORELIA-IT-AD-004 RECLUTAMIENTO Y LA SELECCIÓN DE PERSONAL, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL DIRECTIVO Y DE APOYO Y DE ASISTENCIA, la evaluación del desarrollo y desempeño del trabajo ITMORELIA-IT-AD-005 EVALUACIÓN DE AMBIENTE DE TRABAJO y la ITMORELIA-IT-CA-007 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, los proyectos de mejora, la ITMORELIA-IT-CA-010 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES, la gestión dentro de la interacción de los procesos de ITMORELIA-MSGI-AX-19 MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL SGI, ITMORELIA-IT-CA-001 CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA y la propia gestión de las necesidades especiales ITMORELIA-IT-AC-003 GESTIÓN DEL CURSO y el PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE NECESIDADES ESPECIALES ITMORELIA-MSGI-AX-18, muestran la asignación de responsabilidades y autoridades, enfocadas a la mejora en el desempeño del ITM como organización educativa.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

El ITM realiza de forma anual el análisis de su contexto, lo cual define y actualiza con pertinencia su Dirección estratégica esto permite establecer la identificación y atención de riesgos asociados al alcance de dicha dirección, así como la detección y aprovechamiento de oportunidades, elementos clave para el logro de sus objetivos y el cumplimiento de su política integrada, este análisis y toma de decisiones incluye un análisis traducido a acciones en los procesos que responden a las necesidades de los estudiantes, el personal y otros beneficiarios o partes interesadas, ya que nuestro servicio educativo está enfocado a aumentar su satisfacción de forma continua.

La identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, toman como fuente la operación de los procesos y la aportación y cumplimiento de estos en relación a los elementos estratégicos del ITM, el cumplimiento legal y todos aquellos aspectos o condiciones ambientales que puedan impactar en el logro de los objetivos y la mejora en su desempeño como Organización educativa.

La evaluación de riesgos es una acción preventiva que influye sobre la eliminación de las causas raíz potenciales de la no conformidad desde la fuente que la ha originado.

6.1.2 Planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades

La atención de los riesgos y las oportunidades, en el ITM se planifican y ejecutan a través de la implementación de los Instructivos de Trabajo: ITMORELIA-IT-CA-009 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS e ITMORELIA-IT-CA-010 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES, estos contienen la identificación, evaluación, priorización, plan de acción y su seguimiento, concluyendo con la medición de eficacia. Dado que la identificación tiene como origen barreras potenciales para el logro de los objetivos, estratégicos y operacionales; la ejecución de las acciones se implementa en los procesos correspondientes y contenidos en el alcance del SGI.

6.1.2 Aspectos ambientales

El ITM implementa el instructivo de trabajo para la Identificación de aspectos ambientales ITMORELIA-IT-AM-001 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS, ITMORELIA-IT-AM-001-03 LISTA DE ASPECTOS AMBIENTALES, ITMORELIA-IT-AM-001-01 MATRIZ DE IDENTIFICACION DE AAS y ITMORELIA-IT-AM-001-02 LISTA ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS, tomando en cuenta las actividades derivadas del servicio educativo en el ITM, nuevas o modificadas en situaciones de emergencia para mitigar su impacto con una perspectiva de vida. Los aspectos ambientales significativos son considerados para el establecimiento de los objetivos ambientales y considerados en la identificación de riesgos y oportunidades, dada su significancia para la dirección estratégica del Instituto.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

Se establece un instructivo de trabajo para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que se determinan en el instructivo ITMORELIA-IT-AM-002 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS. El resultado de esta gestión se establece en ITMORELIA-IT-AM-002-01 MATRIZ DE LEGISLACION AMBIENTAL APLICABLE, ITMORELIA-IT-AM-002-03 MATRIZ BIMESTRAL DE CUMPLIMIENTO LEGAL y ITMORELIA-IT-AM-002-01 MATRIZ DE LEGISLACION AMBIENTAL APLICABLE, La ejecución de estos instrumentos contempla, su cumplimiento a través de la gestión ambiental del SGI, bajo la consideración de los Aspectos ambientales significativos y la identificación de riesgos y oportunidades asociados a estos.

6.1.4 Planificación de acciones

Siguiendo la definición de aspectos ambientales significativos el ITM usa los instrumentos de evaluación y priorización mencionados en los puntos anteriores para planificar la atención de los AAS ITMORELIA-IT-AM-001-02 LISTA ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS y contempla tanto requisitos legales ITMORELIA-IT-AM-002-01 MATRIZ DE LEGISLACION AMBIENTAL

APLICABLE y otros requisitos como los riesgos y oportunidades ITMORELIA-IT-CA-009 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS e ITMORELIA-IT-CA-010 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES.

6.2 Objetivos y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos integrados

El ITM establece objetivos estratégicos correspondientes a sus 7 procesos estratégicos y líneas de gestión, que incluyen el cumplimiento de requisitos legales, otros requisitos asociados, con un enfoque de riesgos y la identificación de oportunidades, estos se encuentran documentados y vigentes de acuerdo a su actualización anual en, ITMORELIA-MSGI-AX-17 OBJETIVOS DEL SGI.

Estos se encuentran alineados a la política de calidad integrada y responden a la dirección estratégica, la cual contiene la consideración del PDI Programa de Desarrollo Institucional, que traslada las líneas estratégicas a objetivos e indicadores que nos dicen si se lograron y que están contenidos en el PTA Programa de Trabajo Anual, esto baja a los procesos a través de los instructivos de trabajo que tienen para su ejecución un objetivo operativo, asociado a los indicadores del PTA recibiendo la asignación de recursos para su operación a través del POA Programa Operativo Anual.

Todo esto se comunica en el desarrollo de la ejecución de los instructivos, ITMORELIA-IT-PL-003 ELABORACIÓN DEL PTA, ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA, el ITMORELIA-MSGI-001, la Página Web del Instituto y los Instructivos de trabajo definidos por la información documentada.

Tabla 2 Objetivos Integrados de la Organización educativa

Objetivo general del SGI	Procesos estratégicos
Gestionar la calidad del servicio educativo, para alcanzar la satisfacción del estudiantado y otros beneficiarios facilitando accesibilidad y adaptación en los	Objetivo Académico
	Gestionar el cumplimiento de los planes y programas de estudio para la incorporación de las competencias profesionales en el estudiantado, promoviendo la mejora en los entornos de aprendizaje con una cultura de cuidado del medio ambiente, sustentabilidad, e inclusión.
	Objetivo Académico de programas y servicios educativos

entornos de aprendizaje e incorporar el análisis de riesgos y oportunidades a todos los procesos estratégicos y los controles operacionales de los aspectos ambientales significativos establecidos en el Instituto, con enfoque de inclusión y equidad.	Coadyuvar a la mejora de la trayectoria escolar gestionando la atención de necesidades especiales del estudiantado, así como asumir el compromiso para gestionar la propiedad intelectual de los productos y servicios generados.
	Objetivo de Vinculación
	Contribuir a la formación integral del estudiantado incorporándolo a las actividades académicas, cívicas, deportivas y culturales, creando una conciencia de respeto al ambiente y fomentando el compromiso social mediante el impulso y fortalecimiento de la relación con los diferentes sectores.
	Objetivo de Planeación
	Determinar la programación y presupuestación de los recursos financieros y materiales, estableciendo programas institucionales para el cuidado del medio ambiente con responsabilidad social, así como su seguimiento y evaluación.
	Objetivo de Administración de los recursos
	Proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo y el alcance de los programas ambientales.
	Objetivo de Calidad
	Gestionar la calidad del servicio educativo, para alcanzar la satisfacción del estudiantado y otros beneficiarios.
	Objetivo Ambiental
Incorporar el análisis de riesgos ambientales a todos los procesos estratégicos, consolidando los controles operacionales de los aspectos ambientales significativos establecidos en el ITM, como lo son el uso racional y eficaz del agua, energía eléctrica, el manejo integral de residuos sólidos urbanos y peligrosos.	
Objetivo Posgrado	
Asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada programa educativo de Posgrado impartidos en el Instituto Tecnológico de Morelia, y el desarrollo de proyectos de investigación enfocados a generar soluciones innovadoras a oportunidades científicas, tecnológicas, económicas, y desarrollo social	

6.2.2 Planificación de Acciones para lograr los objetivos de calidad, ambientales y de la Organización educativa

Los objetivos del SGI, se integran en los diferentes niveles y procesos, de planificación ya que estos contienen líneas estratégicas, objetivos, indicadores, metas, responsables y los recursos asignados para la operación y cumplimiento de las acciones planificadas, todo ello con la correspondiente medición y seguimiento en los diferentes procesos estratégicos, considerando la evaluación de

riesgos, el aprovechamiento de oportunidades, la prevención de impactos ambientales adversos y el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Para lo anterior, la alta dirección establece los procesos de elaboración del Programa de Desarrollo Institucional (PDI), el Programa de trabajo Anual (PTA) y el Programa Operativo Anual (POA), cuya pertinencia es revisada y actualizada de forma anual en la Revisión por la dirección ITMORELIA-IT-CA-007 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN y el análisis de contexto ITMORELIA-MSGI-AX-10 ANALISIS DE CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS-FODA, y se encuentran para su medición y control en el ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI; estos son estructurados como una estrategia para el logro de los Objetivos Integrados.

3.2 Planificación de los cambios

La Alta Dirección del ITM lleva a cabo la ITMORELIA-IT-CA-007 Revisión por la dirección, de la cual después del análisis de resultados en las salidas de la Revisión por la dirección se establecen oportunidad, estas se evalúan y si son viables son aprovechadas bajo el Plan de acción ITMORELIA-FE-CA-007-01 planifica para establecer los proyectos anuales, considerando los mecanismos de seguimiento y evaluación del SGI y su comité respectivo, incorporando aquellos que sean necesarios para el cumplimiento de los requisitos. Los proyectos se desprenden del Programa de Desarrollo Institucional (PDI), Programa de Trabajo Anual (PTA) y del Programa Formato electrónico Revisión de indicadores del SGI.

Dicho plan se considera en la elaboración de PTA Programa de Trabajo Anual y el POA Programa Operativo Anual (POA). Los cuales integran El establecimiento de objetivos, indicadores de desempeño y metas, al analizar las oportunidades se definen los cambios en la revisión por la dirección ITMORELIA-IT-CA-007 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, con el plan de acción respectivo resultado de este proceso e integrado en la operación del SGI, se considera el aprovechamiento de oportunidades ITMORELIA-IT-CA-010 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES. Considerando los resultados previstos del SGI ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI, la planificación y disponibilidad de recursos ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA, la asignación de responsabilidades MATRIZ DE RESPONSABILIDADES ITMORELIA-MSGI-AX-003 y bajo la necesidad de servicios o productos para la implementación de los cambios ITMORELIA-IT-AD-001-01 SELECCIÓN DE PROVEEDORES y ITMORELIA-IT-AD-001-02 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.1.1 El ITM a través del desarrolla la previsión de los recursos necesarios para operar, este programa y asigna ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA los recursos aprobados y disponibles a cada proceso, de esta forma relaciona y alinea la operación con los resultados previstos, esto facilita el uso de los recurso utilizando el Sistema vigente para dar seguimiento a la ejecución de los recursos, en conjunto a los procesos de adquisiciones, Planeación y Recursos financieros, pertenecientes a los PE de Planeación y Pe Administración de recursos, se consideran los resultados de satisfacción a través de la evaluación docente, Auditoría de servicios, Buzón de quejas y sugerencias, la encuesta de clima laboral, y se promueve la participación de los colaboradores, en la detección de necesidades de capacitación y con ello se ofrece Formación y actualización, nuestra formación ha contribuido a integrar a Estudiantes, egresados, docentes, investigadores y directivos colaboren en proyectos alineados desde el TECNM en apoyo a la nación en autosuficiencia tecnológica, alimentaria y energética, con un enfoque de economía social y solidaria).

7.1.1.2 Presupuestados en el POA se da seguimiento a los recursos, a través de los procesos de ITMORELIA- IT-AD-003 Instructivo de trabajo para la captación de ingresos propios, TMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes y seguimiento de indicadores del ITMORELIA- IT-PL-003 Instructivo de trabajo para la elaboración del PTA y ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA, de igual forma se integran los requerimientos de atención de necesidades especiales el ejecutar el Programa de Mantenimiento, que contempla la atención de necesidades más apremiantes y de impacto en toda la comunidad de la Institución, asegurando la provisión del servicio en la aplicación del Protocolo de atención a necesidades especiales, el programa de cumplimiento (mantenimiento) de la NMX 025 En Igualdad laboral y no discriminación, y los recursos tecnológicos, de redes, digitales con accesibilidad a la prestación y apoyo del Servicio educativo.

7.1.2 Personas

7.1.2.1 Una de las fortalezas del ITM es el capital humano, motivo por el cual se realiza un minucioso proceso de reclutamiento y selección con base al instructivo de trabajo ITMORELIA-IT-AD-004 Instructivo de trabajo para el reclutamiento y la selección de personal, asegurando que el personal elegido cuenta con las competencias y conocimientos para la realización de las actividades que se le confieran y que puedan afectar a la calidad del servicio brindado.

El ITM cuenta con la colaboración de Estudiantes que deben liberar su servicio social y estudiantes que desarrollan sus proyectos de residencias, los recursos de capital humano también contemplan los servicios de personal de limpieza y de seguridad, administrados por proveedores externo

7.1.2.2 El ITM realiza el proceso ITMORELIA-IT-AD-004 Instructivo de trabajo para el reclutamiento y la selección de personal, con la base de lineamientos del TECNM, y estructura su ejecución incluyendo otros procesos de apoyo como la definición de los criterios de reclutamiento y selección respondiendo a convocatorias de promoción y la contratación.

7.1.3 Infraestructura

7.1.3.1 El ITM se asegura de contar con las instalaciones y servicios necesarios para alcanzar los objetivos estratégico y con ello incrementar la satisfacción del estudiante, para esto se identifican y cuantifican los recursos de infraestructura alineados a las líneas estratégicas, objetivos, indicadores y metas del PTA, y se integran en los procesos de alcance a través de la ejecución de los procesos de ITMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes, ITMORELIA-IT-AD-002 Instructivo de trabajo para el mantenimiento de la infraestructura y equipo, ITMORELIA-IT-AD-008 Servicios de tecnología de la información, ITMORELIA-IT-AD-008-A Cuentas de correo institucionales, ITMORELIA-IT-AD-008-B Activación de usuarios para red wifi, ITMORELIA-IT-AD-008-C Microservicios para estudiantes y personal, estableciendo las condiciones de operación necesarias en oficinas, aulas, laboratorios, centro de información, centro de cómputo, equipos, cafeterías, jardines y áreas recreativas; brindando las instalaciones adecuadas para el servicio educativo. Se consideran también, el Anteproyecto de Inversión que tienen como propósito, justificar la necesidad de los recursos económicos para la construcción, equipamiento y mantenimiento del Instituto Tecnológico de Morelia; que se opera mediante el ITMORELIA-IT-PL-006 Instructivo de trabajo para la elaboración del anteproyecto de inversión.

7.1.3.2 El ITM en congruencia con la política integrada del SGI, ha implementado el cumplimiento de la NMX 025 En Igualdad laboral y no discriminación, estableciendo condiciones de accesibilidad, comportamientos guiados por un código de ética, generando condiciones para la corresponsabilidad trabajo/familia, impactando en las expectativas y necesidades del estudiante, personal y la sociedad. Fortalece lo anterior con la operación de la Comisión de Seguridad y salud en el trabajo, el programa de protección civil, y desde la gestión ambiental, el programa de respuesta ante emergencias, bajo el ITMORELIA-IT-AM-008 Instructivo de trabajo de operación y respuesta ante emergencias, ITMORELIA-IT-AM-008-01 Identificación de riesgos potenciales ambientales, ITMORELIA-IT-AM-008-02 Programa anual de simulacros, ITMORELIA-IT-AM-008-03 Reporte de evaluación de emergencia o simulacro. Se efectúan prácticas ambientales, y simulacros que integran a toda la comunidad, para la toma de conciencia de la importancia de la seguridad y como se fortalece dentro de la Institución.

7.1.3.3 El ITM cuenta con instalaciones como aulas, laboratorios, talleres, salas audiovisuales, Centro de información, Bibliotecas virtuales, Centro de cómputo, acceso a red inalámbrica (wifi), tecnologías de información Centro de idiomas, cubículos de estudio, simuladores, MOOCS,

plataformas, Incubadora de negocios, Auditorio, canchas, Alberca, plaza del estudiante, cafeterías, comedor de empleados, Educación a distancia a través de Moodle, contenido didáctico, multimedia

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos

El ITM propicia el desarrollo integral del personal, fomentando un pensamiento creativo y brindando los recursos necesarios para alcanzar su satisfacción. Para garantizar el bienestar del personal, el Instituto aplica una encuesta para determinar las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo, conociendo así el grado de satisfacción del personal en su lugar de trabajo, a través del Instructivo de Trabajo ITMORELIA-IT-AD-005 Instructivo de trabajo para evaluar el ambiente de trabajo. Con los resultados obtenidos se aplican acciones de mejora en temas de infraestructura, seguridad, aspectos ambientales, relaciones laborales, comunicación, capacitación; y todos aquellos aspectos relacionados con el servicio educativo. Reflejados en el siguiente ciclo de planificación, dentro del PTA Y POA.

En el entorno de las condiciones de infraestructura, mantenimiento, salud física y emocional, se generan mecanismos de apoyo y desarrollo de la mejora en el ambiente y las condiciones bajo las cuales operan los procesos y las personas; tales como: Subcomité de ética y el programa anual de mantenimiento del certificado de cumplimiento de la NMX 025 en igualdad laboral y no discriminación, las campañas y cursos que se derivan de esta norma, la encuesta de clima laboral, el comité académico.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

La operación de los procesos del servicio educativo contemplan en el aspecto físico el uso de equipo, herramientas y maquinaria que a través del mantenimiento y limpieza, cumplen con la función de su uso, las prácticas y ensayos realizadas en laboratorios y talleres del ITM dentro de los programas educativos, no generan resultados que requieran validez dentro de nuestros productos y servicios educativos, para su conformidad, por lo tanto los recursos de seguimiento y medición se definen por el mantenimiento realizado en los laboratorios y talleres. Para el caso específico de posgrados en los proyectos de investigación se realizará la valoración del mismo proyecto y si se requieren resultados con validez por equipos se hará el vínculo con un laboratorio el cual tenga sus equipos calibrados de acuerdo a lo que la normatividad marca.

Para la operación de los procesos que requieren de métodos educativos con contenidos digitales o con tecnologías de la información, los resultados son controlados a través del ITMORELIA-IT-AD-008 Servicios de tecnología de la información, y en este se definen los controles y criterios que definen el seguimiento y medición.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Por lo planteado en el requisito anterior, la trazabilidad de las mediciones no es un requisito para la validez de los resultados de la medición, en los procesos de alcance de SGI en el ITM.

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.1.6.1 Generalidades

El ITM cuenta con un Sistema de Gestión que establece como debe operar para alcanzar sus resultados previstos, desde la planificación a través de PTA, POA y Planeación departamental, sus procesos en operación y controlados y medidos en desempeño a través del seguimiento trimestral del PTA y el Plan rector del SGI, además de la Revisión por la Dirección que concentra y analiza el desempeño global del SGI y su eficacia.

Todos ellos contienen el conocimiento de ITM, plasmado en los resultados de desempeño del propio SGI, y la visión global y detallada de lo realizado, sus resultados y aportación a la Dirección estratégica, se da a conocer a través del informe de rendición de cuentas, en la parte operativa el conocimiento se genera a través del cumplimiento de los perfiles y competencias necesarias para impartir cátedra o prestar los servicios de apoyo.

Dado el ciclo de mejora dentro del ITM, se establecen las necesidades futuras de conocimientos a través de formar en los intersemestrales a docentes y administrativos, desde la detección de necesidades de formación TMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, ITMORELIA-IT-AC-008-01 Diagnóstico y concentrado de necesidades de formación y actualización docente y profesional, la implementación de las diferentes líneas de gestión del SGI, Calidad, ambiental y la Gestión como Organización Educativa, los diferentes eventos de difusión, transferencia y compartir del conocimiento que se da durante todo el año, en las diferentes academias y participaciones externas que tiene en representación el ITM, proyectos de innovación, desarrollo social y tecnológico, que generan los estudiantes en las diferentes asignaturas y concursos.

7.1.6.2 Recursos de aprendizaje

La oferta educativa del ITM responde a las necesidades y tendencias de los estudiantes y el medio productivo, esto puede conocerse y evaluarse por instrumentos como el seguimiento de egresados ITMORELIA-IT-VI-004-01 Encuesta para el seguimiento de egresados, la ITMORELIA-IT-CA-011-02 Tabla de necesidades y expectativas de partes interesadas, el ITMORELIA-IT-CA-005-01 Quejas y sugerencias, el ITMORELIA-IT-AC-008-01 Diagnóstico y concentrado de necesidades de formación y actualización docente y profesional, M00-SC-DP-020 FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO; al contar con esta información, se pueden diseñar los procesos y servicios educativos para cubrir las necesidades de los estudiantes, personal y otros beneficiarios, planificando proveer de recursos de aprendizaje dentro de la elaboración de PTA y POA insertando en los procesos los requisitos para la cobertura, además de definir otros a través de la semana de

planeación departamental, en los cuales se determina la realización de proyectos, concursos, congresos, talleres, certificaciones, proyectos duales. Dentro de los Posgrados en sus procesos y los de vinculación se contemplan los requisitos de propiedad intelectual y en las academias a través de los programas, planes y especialidades se fomenta la réplica de talleres de formación entre Docentes y administrativos.

7.2 Competencia

7.2.1 Generalidades

El ITM define las competencias del personal para la operación de los procesos, con la ejecución de ITMORELIA-IT-AD-004 Instructivo de trabajo para el reclutamiento y la selección de personal, los requerimientos de las academias que surgen de su semana de planeación, Documento del proceso de promoción para el personal docente de los Institutos Tecnológicos, y evaluando cuales de ellas es necesario desarrollar a través de M00-SC-DP-020 Formación y Actualización del capital Humano, ITMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, evaluando su desempeño ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente, evaluación departamental, ITMORELIA-IT-CA-006 Instructivo de trabajo para auditoria de servicio, comparados con la eficacia en el cumplimiento de los objetivos ITMORELIA-MSGI-AX-17, y los indicadores de desempeño definidos para el SGI en el ITMORELIA-MSGI-AX-04 Plan rector del SGI, desarrollando la detección de competencias a través de ITMORELIA-IT-AC-008-01 Diagnóstico y concentrado de necesidades de formación y actualización docente y profesional, y programando adquirirlas en el ITMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, en los intersemestrales, M00-SC-DP-020 Formación y Actualización del capital Humano, además de la asignación de proyectos, participación en congresos, y comisiones de participación en programas de investigación y desarrollo del servicio educativo.

7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.

Se encuentra definido en el ITMORELIA-IT-AC-003 Instructivo de trabajo para gestión del curso, la detección y atención de cobertura a estudiantes con necesidades especiales en el plan del curso y la evaluación, a través de ITMORELIA-IT-AC-003-09 Plan de atención de necesidades especiales, para cuya construcción los docentes cuentan con medios y plataformas de tecnologías de la información como Moodle, Microsoft Teams, cursos online masivos y abiertos MOOCS, programas educativos de educación a distancia, cursos en educación inclusiva como; Seminario permanente en educación inclusiva, y se ha integrado un programa de formación permanente en la atención de necesidades especiales en los estudiantes, apara los docentes y el personal administrativo, y en las áreas de contacto y servicio a los estudiantes se implementa el ITMORELIA-MSI-AX-19 Protocolo de atención a necesidades especiales.

7.3 Toma de conciencia

El ITM realiza reuniones directivas que contemplan el análisis y pertinencia de la dirección estratégica, propósito, política, objetivos, y al participar en el análisis la alta dirección del ITM integra lo definido a su responsabilidad, bajándolo a sus colaboradores, además de sus aportaciones, lo que promueve el ser parte de la propia visión desde su actividad individual, esto se apoya con la ejecución de ITMORELIA-IT-PL-003 Instructivo de trabajo para la elaboración del PTA, ITMORELIA-IT-PL-004 Instructivo de trabajo para elaboración de POA, los resultados de desempeño y logro de metas, y el informe de rendición de cuentas, la retroalimentación de la alta dirección y sus colaboradores sobre los resultados nos muestran su conciencia del rumbo de la organización y los beneficios de la operación del SGI.

7.4 Comunicación

7.4.1 Generalidades

El ITM la comunicación que permite la operación y eficacia de los procesos se define en la ITMORELIA-MSI-AX-20 Matriz de comunicación, y responden a las necesidades estratégicas y operativas de los procesos de alcance del ITM. La evidencia de dicha comunicación se presenta en diferentes fuentes, de acuerdo a la naturaleza de la comunicación.

7.4.2 Propósitos de la comunicación

Se establece el desarrollo y la operación de la comunicación, interna y externa a través de la ITMORELIA-MSI-AX-20 Matriz de comunicación, y a través de ITMORELIA-IT-PL-001 Instructivo de trabajo para comunicación, ITMORELIA-IT-PL-001-02 Promoción y difusión de actividades, siguiendo y comunicando instrumentos reglamentarios como ITMORELIA-IT-AC-001-09 Formato de Autorización de consulta expediente, el Reglamento del estudiante, retroalimentando para la mejora mediante ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente, ITMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas, en la ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente, ITMORELIA-IT-CA-006 Instructivo de trabajo para auditoría de servicio.

7.4.3 Acuerdos de comunicación

7.4.3.1 Al ejecutar los procesos de alcance del SGI se definen dentro de los Instructivos de trabajo y su información documentada, la operación sistémica del flujo de comunicación, incluyendo aquellos que establecen como debe ser la comunicación como: Curso de inducción para nuevo ingreso, Calendario escolar, procesos del departamento de comunicación y difusión, Plataforma digitales (Moodle y Microsoft Teams) Pagina Web, Redes sociales, Mindbox, Pony app, Correos electrónicos institucionales, Buzón de quejas y sugerencias, el SGI, la comunicación sobre el desempeño de los estudiantes, contenida en los Programas de asignatura, Instrumentación didáctica, Actas de calificaciones, Examen de medio termino, Examen de final de carrera, Examen EGEL.

Para el manejo de problemas no resueltos el contacto de canalización se da a conocer a través del Comité académico, el Subcomité de ética, (Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, Procedimiento para la prevención, atención de denuncias sobre actos u omisiones cometidos por servidoras o servidores públicos en contra de las normas éticas que rigen su actuación en el Tecnológico Nacional de México, y Código de Ética de la administración pública Federal, Código de conducta del Tecnológico Nacional de México) y Subdirecciones y Dirección del ITM.

7.4.3.2 La evaluación de pertinencia y actualización de la matriz de comunicación realizada de forma anual, establece el seguimiento de la comunicación y el desempeño de los procesos de difusión de la comunicación a través de ITMORELIA-IT-PL-001-A Evaluación para la comunicación, ITMORELIA-IT-PL-001-A-02 Revisión de seguimiento a solicitudes, analizando los resultados para registrar proyectos de mejora o mejoras a los procesos y a la propia matriz de comunicación, la información documentada asociada está contenida en el SGI.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La información documentada del SGI del ITM contempla la requerida por las Normas ISO14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018, así como la requerida por la normatividad propia del ITM y que aporta a la eficacia del SGI, esta se encuentra disponible en la página del Instituto <https://www.morelia.tecnm.mx>.

La información documentada incluye el ITMORELIA-MSGI-001 Manual del SGI, y los procesos controlados a través de ITMORELIA-IT-CA-001 Instructivo de trabajo para el control de información documentada, y la ITMORELIA-MSGI-AX-07 Lista maestra para el control de la información documentada, bajo el enfoque general que da a cada uno de los elementos estratégicos y requisitos de las normas de referencia., satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, personal y otros beneficiarios o partes interesadas, cumpliendo siempre con los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

El ITM implementa y mantiene actualizado el SGI para el desarrollo de todas sus actividades. El SGI está integrado por los siguientes elementos:

- ✓ Manual del SGI
- ✓ Procesos Estratégicos
- ✓ Fichas de Procesos
- ✓ Instructivos de Trabajo
- ✓ Información documentada

7.5.2 Creación y actualización

La información documentada del ITM se define bajo el ITMORELIA-IT-CA-001 Instructivo de trabajo para el control de información documentada, y todos los elementos de cumplimiento se generan en ITMORELIA-IT-CA-001-02 Tabla de control de cambios, ITMORELIA-IT-CA-001-03 Asignación de códigos para documentos del SGI, ITMORELIA-IT-CA-001-04 Tabla de aprobación y autorización de documentos, ITMORELIA-IT-CA-001-05 Guía para elaborar instructivos de trabajo.

En relación con la documentación de origen externo, se asegura su identificación y distribución controlada a través de ITMORELIA-MSGI-AX-08 Lista maestra de documentos de origen externo del SGI, que contiene los documentos que se consideren necesarios para la aplicación efectiva del SGI, y sigue para su conservación los lineamientos establecidos.

Se ha definido dentro de la página web, la accesibilidad a través de un menú que favorece el acceso a la información documentada y la comunicación de los estudiantes, personal y otros beneficiarios con necesidades especiales, con el pulso en un icono identificado con el símbolo universal de las necesidades diferentes.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 El control de la información documentada requerida por el SGI se realiza con la ejecución de con el instrumento base de ITMORELIA-MSGI-AX-07 Lista maestra para el control de la información documentada, con dos controles básicos ITMORELIA-IT-CA-001-06 Bitácora de cambios en información documentada, ITMORELIA-IT-CA-001-07 Hoja de autorización, para asegurarse de que se encuentra controlada, cuyas versiones vigentes se encuentran en la página web, para estar disponibles y asegurando esté protegida.

7.5.3.2 Dentro del control de información documentada se encuentran la distribución, uso y control a través de la página web <https://www.morelia.tecnm.mx>, la seguridad almacenamiento, preservación, control de cambios, disposición y confidencialidad con los procedimientos definidos:

- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001 Instructivo de trabajo para el control de información documentada
- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001-02 Tabla de control de cambios,
- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001-03 Asignación de códigos para documentos del SGI,
- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001-04 Tabla de aprobación y autorización de documentos,
- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001-05 Guía para elaborar instructivos de trabajo.
- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001-06 Bitácora de cambios en información documentada,
- ✓ ITMORELIA-IT-CA-001-07 Hoja de autorización
- ✓ ITMORELIA-MSGI-AX-07 Lista maestra para el control de la información documentada

La información documentada externa está definida y se controla a través de ITMORELIA-MSGI-AX-08 Lista maestra de documentos de origen externo del SGI.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.1.1 Generalidades

El servicio educativo dentro del ITM se brinda planificando de forma estratégica a través de la alineación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND), al Plan Sectorial de Educación (PSE), al Programa de Desarrollo Institucional (PDI) del TecNM y la integración del Programa de Desarrollo Institucional (PDI) del ITM, donde se plantean líneas de acción estratégicas desarrolladas para su alcance en cada uno de los procesos estratégicos.

La planificación operativa se construye a partir de la integración del PDI (Plan de desarrollo institucional) del ITM, el cual, se elabora a través del ITMORELIA-IT-PL-005 Instructivo de trabajo para la elaboración del PDI; y su evaluación anual por medio del ITMORELIA- IT-PL-003 Instructivo de trabajo para la elaboración del PTA (Programa de Trabajo Anual), asignando los recursos necesarios de operación mediante el ITMORELIA-IT-PL-004 Instructivo de trabajo para elaboración de POA (Programa Operativo Anual) donde se asocian claves presupuestales numéricas, que parten de los proyectos y metas del PTA, así como una relación de bienes, insumos y servicios a manera de partidas presupuestales, propuestas por cada subdirección, departamento, centros y divisiones, para llevar a cabo las metas alineadas al PDI.

En la realización de la planeación estratégica se consideran e integran los objetivos estratégicos , de donde se derivan los objetivos operacionales y su logro mediante la ejecución de los procesos, definidos para responder a los requisitos que provienen de las necesidades y expectativas de los estudiantes, personal y otros beneficiarios ITMORELIA-IT-CA-011-02 Tabla de necesidades y expectativas de partes interesadas, integrando acciones para bordar riesgos y oportunidades ITMORELIA-IT-CA -009-01 Matriz de evaluación y seguimiento de riesgos, ITMORELIA-IT-CA-010-01 Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades, y se controlan respondiendo a los objetivos bajo indicadores de desempeño, definidos en el ITMORELIA-MSGI-AX-04 Plan rector del SGI.

Así mismo, el ITM implementa y mantiene los procedimientos de control operacional de cada uno de los aspectos ambientales significativos y de calidad que resulten de la aplicación del procedimiento ITMORELIA-IT-AM-001 Instructivo de trabajo para identificación de aspectos ambientales significativos, y de calidad tomando en cuenta las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2.

Los procesos operativos, integran los requisitos del servicio educativo, que se definen en los Programas de estudio, el calendario escolar, el ITMORELIA-MSGI-AX-05 Plan de Calidad del servicio educativo, la ITMORELIA-IT-AC-003 Instructivo de trabajo para gestión del curso, el ITMORELIA- IT-PL-003 Instructivo de trabajo para la elaboración del PTA (Programa de Trabajo Anual), y los indicadores y metas asociados a los resultados previstos, bajando los recursos

necesarios para la operación a través del ITMORELIA-IT-PL-004 Instructivo de trabajo para elaboración de POA (Programa Operativo Anual), los procesos mencionados en el apartado 7.2, los procesos de ITMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, ITMORELIA-IT-AD-004 Instructivo de trabajo para el reclutamiento y la selección de personal, M00-SC-DP-020 Formación y Actualización del capital Humano, los procesos se controlan a través de los controles definidos para cada proceso en los Instructivos de trabajo, y los indicadores de desempeño, su seguimiento trimestral en el PTA, las sesiones del Comité Académico, generando la información documentada controlada de acuerdo a lo establecido en 7.5.

La planificación mencionada, responde a la operación de los procesos que se desarrollan en el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes, personal y otros beneficiarios, controlados y ajustados en recursos a través de la Adecuaciones del POA, la selección y evaluación de proveedores y la comunicación externa de los requisitos de los servicios y productos de proveedores externos, controlados en ITMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes, el desarrollo de proyectos de participación y gestión de recursos en el Consejo de vinculación, el Comité Académico y el desempeño y la eficacia del SGI.

8.1. 2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

Al determinar los requisitos de los productos y servicios educativos, se establecen los resultados previstos de los procesos (aprendizaje) a través de los indicadores académicos del ITMORELIA-MSGI-AX-04 Plan rector del SGI y el cumplimiento de las características de calidad del Plan de calidad del servicio educativo como criterios de evaluación, diseñando y desarrollando entornos de aprendizaje respaldados por la competencia de docentes y administrativos, la Formación y actualización de docentes y la formación de administrativos y directivos, los proyectos de mejora y mantenimiento a la infraestructura del ITM para proporcionar el servicio, evaluando la competencia y aprendizaje mediante el Examen de medio termino, Examen final de egreso o de perfil de carrera, realizando evaluación en la ejecución del ITMORELIA-IT-AC-003 Instructivo de trabajo para gestión del curso, y los Programas de asignatura, midiendo y evaluando con un enfoque de mejora en la ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente, ITMORELIA-MSGI-AX-05 Plan de Calidad del servicio educativo, ITMORELIA-IT-CA-002 Instructivo de trabajo para la realización de auditoría interna y externas, ITMORELIA-IT-CA-003 Instructivo de trabajo para salida no conforme, ITMORELIA-IT-CA-004 Instructivo de trabajo para acciones correctivas ITMORELIA-IT-CA-010 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de oportunidades, ITMORELIA-IT-CA-009 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de riesgos. Los controles mencionados de gestionan con el uso y aplicación de Centro de información, Bibliotecas virtuales, plataformas digitales, (Moodle, Microsoft Teams) para la gestión de grupos y cursos, y el control y seguimiento a través del SGE (Mindbox).

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

Dentro del desarrollo del proceso de aprendizaje el ITM contempla la accesibilidad a MOOC's que se distribuyen en acceso para el Sistema TECNМ, y se contemplan bajo necesidades de capacitación la formación intersemestral para desarrollar competencia, una de ellas es la flexibilidad para adaptar al programa educativo establecido, herramientas pedagógicas, elementos que facilitan el aprendizaje y la forma de acceder a él, el diseño de Planes de atención a necesidades especiales, se hace una valoración para los estudiantes de nuevo ingreso para conocer su nivel de conocimientos previos, la asignación a tutores , los departamentos académicos, el comité académico, la generación de vinculación para su colocación al egresar, a través de Programas de apoyo, proyectos de colaboración e intercambio, certificaciones previas al egreso.

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos /8.2.2 (9001) Determinación para los requisitos de productos y servicios

Los requisitos de los productos y servicios educativos están definidos en los perfiles de carrera, los planes de estudio, la convocatoria de ingreso, convocatoria de inscripción, convocatoria de reinscripción, el calendario escolar.

De forma general son una fuente de definición de requisitos de los estudiante, personal y otros beneficiarios, incluidos quienes tengan requerimientos de atención de necesidades especiales; el diagnóstico inicial de ingreso, la carta compromiso con el estudiante, el reporte diagnóstico de los tutores, el Reglamento del estudiante, el curso de inducción de los estudiantes de nuevo ingreso, además de los descritos en la implementación de Sistemas de Gestión de: Calidad 9001:2015, Ambiental 14001:2015 y 21001:2018, CACEI, CACECA, los que surgen de la retroalimentación y medición de la satisfacción del Seguimiento de egresados, encuestas a empleadores, los estudios de factibilidad para la apertura de nuevas carreras, la investigación desarrollada por participación en Proyectos Estratégicos Nacionales, los enfoques de gestión ambiental, el cumplimiento legal, la formación de la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo, El programa de protección civil, El programa de respuesta ante emergencia.

Y presenta o da a conocer el resultado en la definición de productos y servicios educativos a través de los resultados de ejecución de los procesos, la eficacia en el logro de los objetivos, los resultados de la medición de la satisfacción de los estudiantes, personal y otros beneficiarios, el alcance de las metas de los indicadores de desempeño (plan rector)

8.2.2 (9001:2015)

Los requisitos legales para el SGI se identifican en la Matriz de legislación aplicable, las referencias normativas por lineamientos del TECNМ y los internos definidos por el ITM, como reglamentos en laboratorios y talleres y los definidos para su operación.

8.2.1 Comunicación con el cliente (9001:2015)

La comunicación específica del servicio educativo esta determinada en la ITMORELIA-MSI-AX-20 Matriz de comunicación, y la correspondiente estableciendo la relación con los estudiantes a través de procesos y actividades oficializados en la firma de la Carta compromiso del estudiante, el Reglamento del estudiante, El reporte de inicio, (semestral), Carga académica, el conocimiento de los Programas de asignatura, La retícula, El catálogo de servicios y sus costos, las convocatorias de reinscripción, Curso de inducción, Altas y bajas de materias, Calendario escolar, retroalimentando después de la prestación de los servicios en el Buzón de quejas y sugerencias, Auditoría de servicios, Evaluación Docente, estableciendo los elementos de aseguramiento de la confidencialidad, control y preservación de la propiedad del cliente a través de ITMORELIA-IT-AC-001-08 Carta de consentimiento para tratamiento de datos personales, ITMORELIA-IT-AC-001-09 Formato de Autorización de consulta expediente, y los procedimientos de prestación de los servicios en los diferentes departamentos de contacto con el cliente, como Servicios Escolares, División de estudios profesionales, Centro de información, Formación en Lenguas extranjeras, y como se actúa en ellos ante contingencias si es pertinente.

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos.

El ITM ha definido diferentes medios para comunicar a los estudiantes y otras partes interesadas, nuestra oferta educativa y como llega a ellos, con los cursos de inducción de nuevo ingreso, ITMORELIA-IT-AC-003-03 Reporte de inicio (semestre), se firma la carta compromiso del estudiante, el Reglamento del estudiante, las entrevistas iniciales de los tutores con el estudiante, , se les otorga un Número de control, un correo institucional y su clave de acceso al SGE Sistema de Gestión Estratégica, (Mindbox) y se establecen los medios de comunicación durante el tiempo en que cursan sus estudios, tales como; redes sociales, Pony app, Pagina web, plataformas digitales (Moodle y Microsoft Teams) y los departamentos para los servicios de apoyo, para inscripción, reinscripción, pagos, cargas académicas, Formación en lenguas extranjeras, acceso a Centro de información y Bibliotecas virtuales, definiendo métodos de atención a sus Quejas y sugerencias a través del buzón físico y el virtual en la página web, que cuenta con accesibilidad, los Jefes de departamento y Comité Académico, el Subcomité de ética, las Subdirecciones y el SGI.

El Servicio educativo como proceso esencial esta soportado por otros servicios y productos educativos que generan formación integral al estudiante, y cuenta con bibliotecas virtuales y físicas, plataformas digitales, laboratorios, talleres, áreas de descanso y estudio, cafeterías, actividades de promoción cultural y deportiva, capítulos estudiantiles, certificaciones, concursos de innovación tecnológica, proyectos de sustentabilidad, herramientas e instrumentos pedagógicos, docentes en formación y actualización continua.

Los procesos en los que interactúa el estudiante durante su carrera o posgrado, tienen transparencia a través de los procesos de ITMORELIA- IT-AD-003 Instructivo de trabajo para la captación de ingresos propios, los servicios y medios a través de los cuales conocen costos de los servicios y material complementario (si aplica), desde los requisitos de ingreso, hasta sus requisitos de egreso, titulación y registro de título y cédula profesional. La comunicación eficaz con los estudiantes, personal y otros beneficiarios o partes interesadas de los requisitos mencionados se realiza a través de la página web, redes sociales, correos electrónicos, pony app, prensa, radio y/o TV, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, Mindbox y otros que la institución juzgue convenientes, y que se describen en el requisito 7.4 del presente Manual. Asimismo, a través de los Instructivos de Trabajo ITMORELIA-IT-PL-001 Instructivo de trabajo para comunicación. La información que se proporciona al estudiante está relacionada con el Servicio Educativo, como es: Inscripción ITMORELIA-FP-AC-001, reinscripción ITMORELIA-FP-AC-002, evaluación docente ITMORELIA-IT-AC-005 Auditorías de servicio ITMORELIA-IT-CA-006 Quejas y Sugerencias ITMORELIA-IT-CA-005

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos / 8.2.4 (9001:2015) Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Dentro de los procesos su operación define las acciones en caso de requerirse cambios en la información documentada y la comunicación de dichos cambios, en cuanto a los requisitos de los productos y servicios educativos en las convocatorias de cada servicio y proceso, se aplica un enfoque de mejora continua, por lo que se evalúan los resultados y se aplican mejoras, lo que genera cambios en los requisitos de los productos y servicios, mismos que se registran y se comunican, de forma interna y hacia el estudiante y otros beneficiarios y partes interesadas. Los procesos mencionados se realizan en los departamentos Académicos, Servicios escolares, La División de estudios profesionales, la DEPI, Desarrollo Académico.

Si existe alguna modificación en los requisitos para los productos y servicios relacionados con la información documentada del SGI se aplica el ITMORELIA-IT-CA-001 Instructivo de trabajo para el control de información documentada, el responsable del proceso en donde se dé el cambio, deberá realizar los cambios pertinentes a la documentación, solicitar al SGI los cambios de revisión o versión y notificar al usuario las actualizaciones efectuadas a efecto de que este consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios del proceso (9001:2015)

8.2.3.1 Las áreas académicas del ITM revisan los requisitos relacionados con el estudiante a través de las convocatorias de inscripción y reinscripción, las pruebas piloto del sistema para asegurar su eficacia, carga académica y la retícula de la carrera, antes de que esta sea asignada al estudiante al inicio de cada periodo escolar y al inicio de su carrera (SGE/Mindbox). En los exámenes de admisión, dado su formato en línea, se hacen pruebas masivas de conexión y funcionamiento antes

de la fecha de aplicación, Esta revisión permite garantizar la provisión de los servicios antes de que el ITM se comprometa a proporcionar el servicio educativo, asegurándose de que:

Se han comunicado y se han recibido por los estudiantes integrando los requisitos del servicio educativo en el Plan de estudios, en el Plan de calidad ITMORELIA-MSGI-AX-05, y la ITMORELIA-IT-AC-001-05 carta compromiso del estudiante, atendiendo las diferencias en los requisitos definidos o no previstos a través del control de salidas no conformes, ITMORELIA-IT-CA-003. **Este instrumento se encuentra en el SGE y se controla a través de este último código.** Cualquier modificación se atiende a través de los controles definidos para la operación de los procesos, y contemplan cualquier cambio en las condiciones o requerimientos del cliente.

Los requisitos legales o reglamentarios definidos por el ITM, se encuentran en las cláusulas de reglamentos y lineamientos federales del TECNM, la Matriz de legislación aplicables y los reglamentos internos de operación.

8.2.3.2 EL ITM a través del área de servicios escolares mantiene, como registro de calidad la copia de la revisión del formato de carga académica realizada de conformidad entre el estudiante y el coordinador de carrera.

El ITM estableció a través de la Fichas de Procesos, ITMORELIA-FP-AC-001 Ficha de proceso inscripción e ITMORELIA-FP-AC-002 Ficha de proceso reinscripción respectivamente los elementos necesarios para asegurarse de que el cliente cumple con los requisitos indispensables para incorporarse al servicio educativo del Instituto.

8.2-A Preparación y Respuesta ante Emergencias

Desde la gestión ambiental, en relación con la Preparación y Respuesta a Emergencias el ITM establece y mantiene el Instructivo de Trabajo de operación y respuesta ante emergencias ITMORELIA-IT-AM-008 que describe el tratamiento para identificar situaciones de emergencia y accidentes reales y potenciales, además de prevenirlos o mitigar los impactos ambientales asociados.

El ITM comprueba periódicamente el IT y los documentos que se derivan de este, especialmente, después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia. A su vez, documenta la información necesaria para mantener la confianza de los procesos que se llevan a cabo, además, de proporcionar la información y formación pertinente, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias según corresponda, a las partes interesadas pertinentes.

8.3 Diseño y desarrollo

8.3.1 Generalidades

En el ITM, por la naturaleza de sus actividades y siendo un servicio educativo su proceso esencial, el diseño se desarrolla en los siguientes elementos:

1. El diseño de las especialidades de los diferentes programas que oferta el ITM, el cual se rige por los lineamientos académico-administrativos establecidos por el TecNM. (TecNM-AC-PO-007) para el diseño y desarrollo de especialidades en cada una de sus etapas.
2. El diseño de los formatos y medios de ejecución de los productos o servicios educativos en los diferentes departamentos de atención y contacto con los estudiantes, personal y otros beneficiarios.
3. La instrumentación didáctica de las asignaturas impartidas.
4. Planes de atención a necesidades especiales.
5. Mejoras a los procesos.
6. Cursos de Formación y actualización de Docentes, Administrativos, Directivos y Personal de apoyo a la docencia.
7. Instrumentos de medición de la satisfacción del estudiante, personal y otros beneficiarios

8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo

Considerando las entradas del proceso entre ellas los requisitos de los productos y servicios educativos, los legales y reglamentarios y los propios de operación del SGI se implementa el ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos.

Dentro de proceso se considera la información de los requisitos de los productos y servicios, los tiempos de ejecución del diseño y desarrollo, bajo un programa, en que consiste el diseño y desarrollo, los controles establecidos para garantizar la eficacia del diseño y desarrollo, la evaluación de resultados del proceso, los recursos necesarios para la operación del proceso, la definición de responsables e involucrados en el proceso, incluyendo en su caso a los estudiantes y otros beneficiarios, los requisitos y cambios en la operación de los procesos para la implementación del diseño y desarrollo, la atención equitativa y diseñada para la atención de necesidades especiales, la pertinencia y eficacia del diseño y desarrollo si esta relacionado con prestación del servicio educativo en cursos.

8.3.3 Entradas para el Diseño y desarrollo

En la ejecución del ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos se integran los requisitos clave y los resultados previstos en desempeño del diseño o desarrollo realizado, la información de las fuentes potenciales para la realización del diseño y desarrollo, la normativa y reglamentación aplicable para la ejecución del diseño o desarrollo generado, los riesgos asociados al proceso de diseño y desarrollo y a la implementación del diseño y desarrollo generado

8.3.4 Controles de diseño y desarrollo

8.3.4.1 Generalidades

8.3.4.1.1 La etapa de planeación de D y D integra en el alcance del objetivo del proceso las actividades de medición y control de los resultados previstos, y en ellos se contempla evaluar el cumplimiento de los requisitos del diseño contempla cuando aplica la ejecución de actividades piloto o prueba de la implementación para tener mayor certeza de la aplicación y resultados satisfactorios de los requisitos del diseño o desarrollo y realizar en su caso los ajustes o adecuaciones que garanticen obtener los resultados esperados, estos elementos se realizan de acuerdo a ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos.

8.3.4.1.2 Bajo la operación sistémica del SGI la información documentada del ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos, sigue el trato definido en el apartado 7.5.

8.3.4.2 Controles de diseño y desarrollo de productos y servicios educativos

Los programas o cursos correspondientes a los planes y programas de estudios en las carreras de licenciatura del Instituto tecnológico de morelia, son diseñados desde la Dirección general y sus direcciones correspondientes, y llevadas a la oferta educativa de cada Instituto bajo autorización de esta. Por esta razón no se aplican los controles del plan de estudio de forma directa en el proceso de diseño, ya que no participamos en él, sin embargo el ITM, ha sido participe de los procesos de definición del diseño y desarrollo de nuevas carreras, con estudios de factibilidad, que responden a las necesidades del mercado la sociedad y el propio desarrollo del país, estos estudios hablan del perfil de los estudiantes, sus características y requisitos, el propósito de las carreras o posgrados y su forman parte de nuestra oferta educativa, retroalimentando con propuestas de mejora o especialidades dentro de las carreras.

Debido a esto nuestro SGI no contempla controles en la etapa de diseño para Planes y Programas de estudio o cursos relacionados con los mismos.

Para los cursos de Formación y actualización docente o la formación de administrativos, directivos y personal de apoyo, se definen los elementos de requisitos previos, características de los participantes, propósito y alcance del curso o taller, bajo ITMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, ITMORELIA-IT-AC-008-01 Diagnóstico y concentrado de necesidades de formación y actualización docente y profesional, ITMORELIA-IT-AC-008-05 Encuesta eficacia capacitación docente, M00-SC-DP-020 Formación y Actualización del capital Humano, ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos.

8.3.4.3 Controles de diseño y desarrollo del Plan de estudios

El diseño de las especialidades de los diferentes programas que oferta el ITM, el cual se rige por los lineamientos académico-administrativos establecidos por el TecNM. (TecNM-AC-PO-007) para el diseño y desarrollo de especialidades en cada una de sus etapas.

Contempla en las etapas los controles para asegurar resultados y actividades de aprendizaje, definiendo el perfil de egreso de la especialidad y su contribución al perfil de egreso de la carrera, las competencias y el nivel que obtendrán al cursar la especialidad y cumplan a través de las actividades de aprendizaje con el propósito en la formación, la evaluación y la propia interacción del estudiante en el desarrollo del aprendizaje. Los controles responden al requisito en la ejecución de ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos.

8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo

Las etapas del ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos, y la aplicabilidad del presente requisito sigue el diseño de especialidades de los diferentes programas que oferta el ITM, el cual se rige por los lineamientos académico-administrativos establecidos por el TecNM. (TecNM-AC-PO-007) para el diseño y desarrollo de especialidades en cada una de sus etapas. Para los Planes, Programas ó cursos de las Licenciaturas o posgrados no realizamos diseño y desarrollo.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La verificación de las salidas está integrada en la ejecución del ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos, y contempla cumplimiento de requisitos, su medición, los criterios de aceptación, y las características de los productos o servicios educativos que surgen del diseño y desarrollo y dan los resultados previstos en las salidas.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Con el enfoque de mejora y la eficacia del SGI el proceso ITMORELIA-P-CA-012 Proceso de Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos, es congruente con la previsión de cualquier cambio en el diseño y desarrollo, durante el proceso y las mejoras al desempeño mostrado por el producto o servicio educativo diseñado y puesto a prueba o en operación.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La prestación del Servicio educativo en el ITM establece para las necesidades de productos o servicios suministrados por proveedores externos el, ITMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes, que contiene la definición de controles para asegurar que lo adquirido no impacte la provisión del servicio educativo y el cumplimiento de los requisitos definidos. Para garantizar lo anterior se realiza ITMORELIA-IT-AD-001-01 Selección de proveedores, ITMORELIA-IT-AD-001-02 Evaluación de proveedores, en este proceso intervienen los procesos de Adquisiciones y Planeación, participando el área financiera.

8.4.2 Tipo y alcance del control

El ITM a través de su oficina de adquisiciones garantiza el suministro de los recursos materiales y servicios requeridos para brindar un servicio educativo de calidad. Proceso que se realiza conforme al ITMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes, ITMORELIA-IT-AD-001-01 Selección de proveedores, ITMORELIA-IT-AD-001-02 Evaluación de proveedores, controlado a través de la ITMORELIA-IT-AD-001-03 Requisición de bienes y servicios, ITMORELIA-IT-AD-001-05 Orden de compra, ITMORELIA-IT-AD-001-06 Orden de servicio, y administrado a través de un sistema (software) vigente en el momento y que conecta los procesos involucrados y hace eficientes los recursos empleados para la operación del proceso de adquisiciones, la garantía del control y el alcance de los resultados previstos cumpliendo con los requisitos de los productos y servicios educativos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La interacción de los procesos en el ITM, permiten asegurar las características y requisitos de los productos y servicios que van a ser adquiridos, considerando la aplicación de legislación y lineamientos aplicables para la compra, tales como, las compras mayores de infraestructura y equipo que se realizan de acuerdo con la ley de adquisiciones y obra pública, siguiendo el ITMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes.

Las necesidades de adquisiciones del ITM, se transmiten a los proveedores por medio de, ITMORELIA-IT-AD-001-05 Orden de compra, ITMORELIA-IT-AD-001-06 Orden de servicio, estas manifiestan:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos del ITM.
- b) Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c) Los requisitos necesarios del SGI.

Cuando se genera el proceso de adquisición continua con la comunicación al proveedor de dicha orden, cuando el producto o servicio es entregado por el proveedor, el solicitante del producto o servicio adquirido, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumple con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando el ITM quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la orden de compra se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.

8.5 Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio educativo

8.5.1.1 Generalidades

El ITM brinda el servicio educativo, a través de la operación de los procesos estratégicos y sus instructivos de trabajo, cuyo enfoque a procesos determina los controles bajo los cuales se opera, contienen las características del servicio definidas en los planes y programas de estudio y en la ITMORELIA-IT-AC-001-05 Carta compromiso del estudiante, ITMORELIA-IT-AC-001-05 e ITMORELIA-MSGI-AX-05 Plan de Calidad del Servicio Educativo, dichos procesos se encuentran definidos en alcance y desempeño, estableciendo objetivos y por tanto los indicadores de cumplimiento a través de ITMORELIA-IT-PL-005 Instructivo de trabajo para la elaboración del PDI, ITMORELIA-IT-PL-003 ELABORACIÓN DEL PTA, ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA, ITMORELIA-IT-AC-003-09 Plan de atención de necesidades especiales, ITMORELIA-MSGI-AX-05 Plan de calidad del servicio educativo, ITMORELIA-MSGI-AX-04 Plan rector del SGI, aun y cuando los indicadores tienen tiempo de medición anual, hay seguimientos trimestrales para establecer avances y posibles adecuaciones, la medición trimestral y el seguimiento a las actividades de evaluación y mejora se dan académicamente, al implementar el plan de tutorías del ITM de acuerdo con el ITMORELIA-IT-AC-004 Instructivo de trabajo para tutorías. Con la implementación de actividades de liberación que se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante registrando el avance programático y porcentaje de aprobación en las fechas de seguimiento programadas, en el SGE, así mismo con la operación del ITMORELIA-FP-AC-007 Ficha de proceso residencias profesionales, ITMORELIA-IT-AC-007 Instructivo de trabajo para residencias profesionales, la posterior entrega para ITMORELIA-IT-AC-006 Instructivo de trabajo para sustentación del acto de recepción profesional y para el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional electrónicos V2.0. (Procedimiento interno para el registro de títulos y solicitud de expedición de cédulas profesionales electrónicas ante la dirección general de profesiones 513-PR-25) a través de ITMORELIA-FP-AC-003 Ficha de proceso Gestión del curso, ITMORELIA-IT-AC-003 Instructivo de trabajo para gestión del curso, en cuanto a productos y servicios educativos de apoyo la medición y evaluación se realiza a través de ITMORELIA-FP-CA-005 Ficha de proceso para atención a quejas y sugerencias, ITMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas, ITMORELIA-IT-CA-006 Instructivo de trabajo para auditoría de servicio, ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente, ITMORELIA-MSGI-AX-04 Plan rector del SGI, garantizando las condiciones adecuadas de operación de los procesos con ITMORELIA-IT-AD-001 Instructivo de trabajo para la adquisición de bienes instrumentales insumos y servicios, ITMORELIA-IT-AD-002 Instructivo de trabajo para el mantenimiento de la infraestructura y equipo, así como el uso de equipo apropiado para la realización del servicio educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo, áreas verdes, áreas de esparcimiento e instalaciones. ITMORELIA-IT-AD-003 Instructivo de trabajo para la captación de ingresos propios, ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA, reflejado en la asignación de áreas de trabajo, el Mantenimiento y las adecuaciones y mejoras a la infraestructura, en donde todos los colaboradores, docentes, administrativos, directivos y personal de apoyo, desempeñan sus actividades bajo la competencia definida en el apartado 7.2.

A toda la operación aplica ITMORELIA-IT-CA-009 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de riesgos, los cual se suma a las actividades de cierre semestral, como las Actas de calificaciones, ITMORELIA-IT-AC-003-07 Liberación de actividades frente a grupo, y la propia reinscripción con la ITMORELIA-IT-AC-001-07 Carga académica.

8.5.1.2 Admisión de estudiantes

8.5.1.2.1 Información de preadmisión

Las convocatorias de ingreso, la promoción de la oferta educativa, los diferentes eventos de promoción y difusión, los diferentes medios de comunicación como herramientas disponibles para para comunicar los requisitos del servicio educativo, los enfoques hacia la equidad en la provisión del servicio y el acceso a la Institución, además de transmitir el compromiso que el ITM con el desarrollo sostenible, a través de formar profesionistas con formación integral y competencias que aporten una mayor contribución al desarrollo social.

En el desarrollo de los procesos de los departamentos de Desarrollo Académico, Servicios Escolares y Recursos Financieros, se ofrece información pertinente a los aspirantes y después a nuestros estudiantes, para cursar una Licenciatura o posgrado en el ITM, en la solicitud de ficha e ingreso, el Curso de inducción para nuevo ingreso, el curso propedéutico y la misma promoción de las Licenciaturas y posgrados, al desarrollar la preadmisión.

8.5.1.2.2 Condiciones de admisión

Las condiciones de admisión están definidas la desarrollar los procesos contenidos en los departamentos de Servicios Escolares y Desarrollo académico, definidos por ITMORELIA-FP-AC-001 Ficha de proceso inscripción, ITMORELIA-IT-AC-001 Instructivo de trabajo para inscripción, ITMORELIA-IT-AC-001-01 Lista de aspirantes aceptados, ITMORELIA-IT-AC-001-02 Solicitud de inscripción, ITMORELIA-IT-AC-001-03 Listado de requisitos de inscripción, ITMORELIA-IT-AC-001-04 Guía para la asignación de número de control, ITMORELIA-IT-AC-001-05 Carta compromiso del estudiante, ITMORELIA-IT-AC-001-06 Carta de bienvenida, ITMORELIA-IT-AC-001-07 Carga académica, Libro de registro de número de control, Formato de credencial, ITMORELIA-IT-AC-001-08 Carta de consentimiento para tratamiento de datos personales, ITMORELIA-IT-AC-001-09 Formato de Autorización de consulta expediente, Reglamento del estudiante, la difusión de los requisitos para la admisión, se realiza a través de ITMORELIA-IT-PL-001 Instructivo de trabajo para comunicación, con la implementación y cumplimiento a la NMX 025 en Igualdad laboral y no discriminación, la cual crea un ambiente de equidad y accesibilidad al servicio educativo dentro del ITM.

8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

La naturaleza del servicio educativo responde al establecimiento del ITMORELIA-PE-AC Proceso estratégico académico, el cual se apoya para la enseñanza de ITMORELIA-FP-AC-003 Ficha de proceso Gestión del curso, ITMORELIA-IT-AC-003 Instructivo de trabajo para gestión del curso, ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente, ITMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, facilitando el aprendizaje con ITMORELIA IT-AC-004 Instructivo de trabajo para tutorías, ITMORELIA-FP-AC-007 Ficha de proceso residencias profesionales ITMORELIA-IT-AC-007 Instructivo de trabajo para residencias profesionales, con el apoyo administrativo de ITMORELIA-FP-AC-001 Ficha de proceso inscripción, ITMORELIA-IT-AC-001 Instructivo de trabajo para inscripción, ITMORELIA-FP-AC-002 Ficha de proceso reinscripción, ITMORELIA-IT-AC-002 Instructivo de trabajo para reinscripción, ITMORELIA-IT-AC-006 Instructivo de trabajo para sustentación del acto de recepción profesional, Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional electrónicos V2.0, un proceso paralelo y que facilita el aprendizaje y formación integral es ITMORELIA-PE-VI Proceso estratégico vinculación, ITMORELIA-FP-VI-003 Ficha de proceso para promoción cultural y deportiva, ITMORELIA-IT-VI-003 Instructivo de trabajo para promoción cultural y deportiva, ITMORELIA-FP-VI-001 Ficha de proceso visitas a empresas con propósito de estudio, ITMORELIA-IT-VI-001 Instructivo de trabajo para visitas a empresas con propósito de estudio, ITMORELIA-FP-VI-002 Ficha de proceso para servicio social, para la contribución a la responsabilidad social se realiza, ITMORELIA-PE-AM Proceso estratégico Ambiental ITMORELIA- IT-VI-002 Instructivo de trabajo para servicio social, a este se suma el Servicio comunitario y ITMORELIA-FP-VI-004 Ficha de proceso para seguimiento de egresados, ITMORELIA-IT-VI-004 Instructivo de trabajo para seguimiento de egresados.

8.5.1.4 Evaluación sumativa

El ITM establece el seguimiento y trazabilidad de la evaluación sumativa a través del SGE (Mindbox) en donde a partir de la instrumentación didáctica se define la planificación la forma de evaluación, el seguimiento y los accesos a calificaciones y retroalimentación del resultado obtenido, se tienen identificados los puntos de control y el cumplimiento de requisitos y objetivos del servicio y se plasma y se conserva en las Actas de Calificaciones mismas que se conservan y son utilizadas para actividades de análisis y planificación, además de convertirse en requisito para la trazabilidad de servicio educativo.

8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

Se plasman en el Kardex del alumno, integrado en el SGE (Mindbox) en el que forma simultánea registran y consultan, docentes, estudiantes, administrativos y las personas relacionadas con aclaración o rectificación si corresponde de las calificaciones, estos elementos de operación están definidos en el Manual de lineamientos Académico Administrativos del TECNМ, durante el desarrollo de inicio a fin del semestre en curso, los estudiantes tienen pleno acceso a su calificaciones la retroalimentación mediante ITMORELIA-FP-AC-003 Ficha de proceso Gestión del curso, ITMORELIA-IT-AC-003 Instructivo de trabajo para gestión del curso, el acceso, evidencia y

conservación de este reconocimiento del aprendizaje evaluado se hace a través de lo declarado en el apartado 7.5.

8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación

8.5.1.6.1 El SGI aplica el enfoque de mejora para retroalimentar a través de la operación, los resultados y la retroalimentación de la operación por lo que ha definido un plan de formación continua para la atención de necesidades especiales en los estudiantes, comenzando con un programa para el periodo intersemestral inmediato, aplicando la ITMORELIA-IT-AC-008 Instructivo de trabajo para formación y actualización docente, M00-SC-DP-020 Formación y Actualización del capital Humano, contemplando por decisión estratégica su integración en el PTA y POA en adecuaciones o en planificación anual.

8.5.1.6.2 En este momento después de la identificación de estudiantes con necesidades especiales de atención, se desarrolla en el proceso de Gestión del curso el ITMORELIA-IT-AC-003-09 Plan de atención de necesidades especiales, cuya operación se fortalece con la formación permanente que tiene un enfoque de inclusión y diseño de instrucción y evaluación diferenciada de acuerdo a las necesidades diferentes y poder además de formar contribuir al desarrollo de habilidades en el estudiante para alcanzar autonomía e independencia, ofrecer ITMORELIA IT-AC-004 Instructivo de trabajo para tutorías, que desde el ingreso del estudiante se identifica si tiene alguna necesidad especial de atención, y durante el curso de sus estudios, da acompañamiento, canalización y seguimiento a sus necesidades para facilitar y apoyar su formación y el aprendizaje, y en su momento, si existiera, atención a necesidades especiales por condiciones o situaciones extraordinarias o temporales, atendiendo bajo los mecanismos y procesos ya descritos en este apartado 8. En las áreas de servicio la atención de necesidades especiales en los estudiantes, el personal y otros beneficiarios lleva a la aplicación del Protocolo de atención a necesidades especiales ITMORELIA-MSI-AX-19 Protocolo de atención a necesidades especiales.

8.5.1.6.3 La instrumentación didáctica permite establecer la forma de evaluación formativa y sumativa, programando los momentos de evaluación de acuerdo al programa de la asignatura y los instrumentos y herramientas pedagógicas, que permitan la participación, apoyen el aprendizaje y el desarrollo de habilidades blandas para la formación integral, adecuando y ajustando los métodos de evaluación si se requiere. Cada semestre una semana dedicada a la evaluación y análisis de resultados para la toma de decisiones y la planificación acerca de la adecuación de la Gestión del curso.

8.5.1.6.4 Cuando se identifica un requerimiento de atención a necesidades especiales, de forma individual se le da atención en las áreas académicas a través del ITMORELIA-IT-AC-003-09 Plan de atención de necesidades especiales, en la ejecución del Plan se utilizan una serie de recursos, físicos, virtuales o digitales, medios de comunicación y difusión, algunos diseñados para la accesibilidad, plataformas digitales (Moodle, Microsoft Teams), recursos de infraestructura, equipos y herramientas, accesibilidad y seguridad en función de la propia responsabilidad social.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

EL ITM identifica el servicio educativo con la clave del plan de estudios, la trazabilidad del progreso del estudiante se da a través de su número de control en aplicación de Libro de registro de número de control, como parte del proceso de ITMORELIA-IT-AC-001 Instructivo de trabajo para inscripción, y se da continuidad a la trazabilidad en la ejecución de los procesos del Departamento de Desarrollo académico y los propios de Servicios escolares al ejecutar ITMORELIA-PE-AC Proceso Estratégico Académico. se realiza con la operación del proceso de gestión del curso ITMORELIA-IT-AC-003 el estado del servicio educativo queda registrado en el KARDEX del estudiante. En alcance del SGI se realiza el seguimiento de egresados, la comunicación con empleadores, y los registros de aplicación y seguimiento del cumplimiento de lo planificado en PTA y POA, y se ha identificado en el Calendario escolar.

8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas / Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (9001:2015)

EL ITM cuida los bienes propiedad del estudiante mientras estén siendo utilizados por el mismo. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos:

- 1) Original del acta de Nacimiento
- 2) Título profesional y
- 3) Cédula profesional.

Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el departamento de servicios escolares. Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos al TecNM, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de un funcionario.

Si por alguna razón, es necesario mantener otros bienes propiedad del estudiante, estos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del estudiante en el área correspondiente.

Para el manejo y control de la propiedad el departamento de Servicios escolares documenta ITMORELIA-IT-AC-001-08 Carta de consentimiento para tratamiento de datos personales, y ITMORELIA-IT-AC-001-09 Formato de Autorización de consulta expediente.

En el caso de la propiedad de los proveedores se controlan y manejan de acuerdo a contratos, convenios, acuerdos de colaboración y se da seguimiento.

8.5.4 Preservación

La aplicabilidad de este requisito es de manera parcial debido a que es intangible o no susceptible el almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del servicio educativo, como son documentación e infraestructura referente a certificados de terminación de estudios, boletas, constancias de

calificaciones Actas de calificaciones, cargas académicas, N° de control y toda documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando el punto 7.5.3. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centros de información y laboratorios se atiende como se indica en el punto 7.1.3.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega (9001:2015)

En diferentes momentos por las salidas de los procesos contemplados para brindar el servicio educativo, Las evaluaciones de satisfacción a través de la evaluación docente, la auditoría de servicios, el Buzón de quejas y sugerencias, el ITMORELIA-IT-VI-004 Seguimiento de egresados, la retroalimentación de otras partes interesadas, evaluaciones anuales de desempeño, los trámites de título y cedula profesional, bajo lineamientos y normativa de las instancias correspondientes.

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes (21001:2018)

En los requisitos de ingreso del estudiante se define información que debe protegerse, y se aplican ITMORELIA-IT-AC-001-08 Carta de consentimiento para tratamiento de datos personales, y ITMORELIA-IT-AC-001-09 Formato de Autorización de consulta expediente, definiéndose el manejo y control a través del requisito 7.5, y la comunicación y garantía se establecen en la ejecución de los procesos de relación con el estudiante y el cumplimiento del Reglamento del estudiante y la carta compromiso con el estudiante.

8.5.6 Control de los cambios de los productos y servicios educativos / Control de los cambios (9001:2015)

El ITM a través del SGI implementa un ciclo de mejora , por lo que desde el análisis de pertinencia de su dirección estratégica y propósito, considera los cambios en los productos y servicios educativos, una segunda fuente de cambios resulta la operación y eficacia de los procesos de alcance del SGI, el análisis a través del Comité académico o el consejo de vinculación es otra fuente de cambios, cuando estos se definen y deciden el control de los cambios se realiza de acuerdo a ITMORELIA-IT-CA-001 Instructivo de trabajo para el control de información documentada, y la propia información documentada asociada al mismo, siguiendo ITMORELIA-IT-CA-001-02 Tabla de control de cambios.

8.6 Liberación de los productos y servicios educativos / Liberación de los productos y servicios (9001:2015)

El proceso del servicio educativo inicia con la promoción de la oferta en las instituciones de nivel medio superior; seleccionado el aspirante inicia su proceso de inscripción.

Matriculado el aspirante se convierte en nuestro cliente y cursa la totalidad de las diferentes materias del programa educativo de acuerdo con el plan de estudios; proceso efectuado acorde a las fichas de procesos Gestión del Curso, Servicio Social y Residencias Profesionales.

Seleccionadas las competencias teórico-prácticas del plan de estudios, el cliente tiene la opción de elegir la especialidad de su preferencia para adquirir las competencias prácticas y conocimientos en un ambiente próximo al campo laboral.

Al cumplir el cliente con la totalidad de los créditos académicos del plan de estudios y los requerimientos administrativos en tiempo y forma, el Instituto certifica los conocimientos con base a la normatividad aplicable del TecNM y de la Secretaría de Educación Pública.

El proceso termina con el acto de recepción profesional cumpliendo con los requerimientos declarados en el Instructivo de Trabajo de Sustentación del Acto de Recepción Profesional; una vez obtenida el acta de recepción profesional el cliente integra y entrega expediente al departamento de servicios escolares para solicitar la gestión del título y cédula profesional ante el TecNM.

Para lo anterior el ITM establece las disposiciones planificadas a través de las evaluaciones que se realizan en la ITMORELIA-IT-AC-003 Gestión del Curso y en la acreditación del 100% de las materias de los Planes y Programas de Estudio y que se registran en el Kardex de cada estudiante, aunado a la evaluación del cumplimiento del ITMORELIA-MSGI-CA-005 Plan de Calidad del Servicio Educativo. y los lineamientos académico-administrativos del TecNM; dejando evidencia de la información documentada para la liberación del servicio educativo.

8.7 Control de salidas educativas no conformes / Control de las Salidas no Conformes (9001:2015)

8.7.1 Identificación y control de salidas no conformes

La identificación y control se realiza bajo las siguientes fuentes, el ITMORELIA-MSGI-AX-05 Plan de calidad del servicio educativo, ITMORELIA-IT-CA-006 Instructivo de trabajo para auditoria de servicio, ITMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas y sugerencias, mediciones de los indicadores de desempeño, Las evaluaciones de conformidad en las auditorías interna y externa, generando registros de lo identificado.

8.7.2 Información documentada de salidas no conformes

La atención se da a través de ITMORELIA-IT-CA-003 Instructivo de trabajo para salida no conforme, ITMORELIA-IT-CA-003-01 Registro y control de salida no conforme, y en su caso ITMORELIA-IT-CA-004-01 Requisición de acciones correctivas. Estos instrumentos integran la verificación de la conformidad con los requisitos después de la corrección de la SNC.

8.7.3 Conservación de información documentada

Se mantienen registros de las salidas no conformes y la forma de atención de acuerdo a lo descrito en el apartado 7.5 y la conservan los responsables de la identificación y atención, en expedientes y controles de los procesos.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El seguimiento y medición en el ITM se desprenden del cumplimiento de los requisitos determinados en el apartado 8.2, y cuyas fuentes corresponden a la planificación tanto estratégica como operativa, y en ella se define lo que deberá medirse y a lo cual debe darse seguimiento, e incluye, objetivos, indicadores y metas, cada resultado medible responde a la periodicidad pertinente de la medición en el caso de los indicadores de desempeño plantean metas anuales aun y cuando se establecen seguimientos trimestrales, las mediciones de satisfacción se establecen semestrales y tienen seguimiento continuo en acciones correctivas u oportunidades de mejora. Los resultados de desempeño generados, se evalúan y analizan en el proceso de ITMORELIA-FP-CA-007 Ficha de proceso para revisión por la dirección, ITMORELIA-IT-CA-007 Instructivo de trabajo de revisión por la dirección. (el contenido se describe en 9.3)

La evaluación de desempeño del SGI se concentra en el ITMORELIA-MSGI-AX-04 Plan rector del SGI. Y la medición de eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Las mediciones y seguimiento que muestra el cumplimiento de requisitos y los impactos significativos en el medio ambiente se mencionan a continuación:

- a) La conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo, la operación de la Ficha de Proceso ITMORELIA-IT-AC-003 Gestión del Curso, ITMORELIA-IT-CA-006 Auditoría de Servicio, ITMORELIA-IT-CA-005 Quejas y sugerencias y con los indicadores establecidos en el ITMORELIA-MSIG-AX-004 Plan Rector del SGI.
- b) La conformidad del SGI con los requisitos de las Normas ISO en alcance de integración del mismo a través de la aplicación de la FP para la ITMORELIA-FP-CA-002 Auditoría Interna.
- c) La mejora continua en la eficacia del SGI, a partir de la atención de las ITMORELIA-IT-CA-004 Instructivo de trabajo para acciones correctivas, implementadas para eliminar no conformidades detectadas en el Sistema y los resultados presentados en la ITMORELIA-FP-CA-007 Ficha de proceso para revisión por la dirección.
El ITM selecciona las técnicas estadísticas necesarias, de acuerdo con los datos analizados como: Auditorías de Servicio, Encuestas de ambiente laboral, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquellos que requieren un tratamiento.
- d) La gestión ambiental al evaluar el desempeño de los aspectos ambientales significativos.
- e) Eficacia del sistema mostrada en el cumplimiento de objetivos y metas ambientales.

Los resultados de la gestión ambiental y el cumplimiento legal son medidos en la implementación de ITMORELIA-IT-AM-001 Instructivo de trabajo para identificación de aspectos ambientales significativos, ITMORELIA-IT-AM-002 Instructivo de trabajo para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, ITMORELIA-IT-AM-002-01 Matriz de legislación ambiental aplicable, ITMORELIA-IT-AM-002-02 Matriz de evaluación de cumplimiento legal. ITMORELIA-IT-AM-004 Instructivo de trabajo para el control operacional en el consumo del agua, ITMORELIA-IT-AM-005 Instructivo de trabajo para el control operacional del consumo de energía eléctrica, ITMORELIA-IT-AM-006 Instructivo de trabajo para el manejo y control de residuos peligrosos, ITMORELIA-IT-AM-007 Instructivo de trabajo para la gestión integral de residuos sólidos urbanos, ITMORELIA-IT-AM-008 Instructivo de trabajo de operación y respuesta ante emergencias, ITMORELIA-IT-AM-009 Instructivo de trabajo para competencia, formación y toma de conciencia. Se determinan Programas y controles operacionales para la gestión de los aspectos ambientales significativos, cuya periodicidad de medición y seguimiento está contenida en los mismos y su eficacia se mide por los objetivos logrados en metas de sus indicadores de desempeño contenidos en el ITMORELIA-MSGI-AX-004 Plan Rector del SGI, evaluando y analizando el desempeño ambiental en la ITMORELIA-FP-CA-007 Ficha de proceso para revisión por la dirección

Los equipos de seguimiento y medición garantizan la fiabilidad de sus mediciones a través del ITMORELIA-IT-AD-002 Instructivo de trabajo para el mantenimiento de la infraestructura y equipo, dada la naturaleza y requerimientos de funcionalidad y no de calibración.

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios / Satisfacción del cliente (9001:2015)

9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción

El ITM realiza el seguimiento de la información inherente a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos (Plan de calidad) y ha definido como método de medición y seguimiento el ITMORELIA-IT-AC-005 Evaluación Docente, ITMORELIA-IT-CA-006 Auditorías de Servicio, ITMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas y sugerencias, ITMORELIA-IT-AD-005 Instructivo de trabajo para evaluar el ambiente de trabajo, en este se integra el programa anual de cumplimiento de la NMX025 en Igualdad laboral y no discriminación, para la aplicación de mejora en los elementos pertinentes a esta NMX, todos evaluados y analizados bajo un enfoque de mejora por tanto para resultados distintos a los previstos en alcance de los objetivos y metas definidas en los indicadores de desempeño, se aplica ITMORELIA-IT-CA-004 Instructivo de trabajo para acciones correctivas, en favor de la eficacia y la mejora en el desempeño.

9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones

El ITM cuenta con el proceso ITMORELIA-FP-CA-005 Ficha de proceso para atención a quejas y sugerencias, que brinda el acceso a través de buzones físicos a lo largo de la Institución y un buzón virtual ubicado en el Sitio Web del ITM.

<https://sgi.morelia.tecnm.mx/QyS/> este cuenta con un icono de accesibilidad, para obtener una retroalimentación de su percepción de forma equitativa.

La recepción de las quejas y sugerencias es la actividad inicial en estas se aplica el TMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas, se envía a la subdirección correspondiente, lo envían para atención al proceso origen de la queja y la respuesta de atención es comunicada al quejoso vía telefónica y/o a través de un e-mail. La evaluación y análisis puede ser realizada en el Comité académico, los departamentos académicos o canalizados al Subcomité de ética, el SGI por aplicación de la NMX 025 en Igualdad laboral y no discriminación, y su posterior tratamiento de canalización, acompañamiento y seguimiento externo en caso de ser pertinente.

Dentro de los mecanismos, procedimientos y acciones del SGI, Subcomité de Ética, Coordinación de cumplimiento legal, se establece la confidencialidad, objetividad, y mecanismos de conservación documental de los procesos de atención a quejas y apelaciones.

9.1.2 Evaluación del cumplimiento (14001:2015)

El ITM ejecuta el ITMORELIA-IT-AM-002 Instructivo de trabajo para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, ITMORELIA-IT-AM-002-01 Matriz de legislación ambiental aplicable, ITMORELIA-IT-AM-002-02 Matriz de evaluación de cumplimiento legal, ITMORELIA-IT-AM-002-03 Matriz bimestral de cumplimiento legal. Bajo los resultados de evaluación se contempla en el programa anual de trabajo del SGI las acciones pertinentes para avanzar en el estado de cumplimiento de aquella legislación que no se encuentre en cumplimiento o que no cuente con la evidencia de tal cumplimiento.

La información documentada de este proceso se controla de acuerdo al proceso declarado en el apartado 7.5.

9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición

La base de la medición en el ITM es determinar el grado de cumplimiento y satisfacción de los requisitos de los productos y servicios educativos, a través del seguimiento a resultados y percepción de los estudiantes, personal y otros beneficiarios, por lo tanto, se realiza medición sobre los productos y servicios contenidos en los propios instrumentos de evaluación:

1. ITMORELIA-IT-AC-005 Instructivo de trabajo para evaluación docente
2. ITMORELIA-IT-CA-006 Instructivo de trabajo para auditoria de servicio
3. ITMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas, sugerencias y apelaciones.

Retroalimentación sobre la eficacia para alcanzar los resultados previstos en el aprendizaje, en diferentes ámbitos de análisis, el Comité académico, La semana de planeación departamental, La Revisión por la dirección, con información de las siguientes fuentes:

1. Reporte intermedio

2. Reporte final y actas de calificaciones
3. Examen EGEL

Retroalimentación sobre la influencia en la comunidad, bajo mecanismos de comunicación como:

1. Seguimiento de egresados
2. Estudios de factibilidad de nuevas carreras
3. Estudios de viabilidad de nuevas especialidades

9.1.4 Métodos de seguimiento, Medición, Análisis y evaluación

9.1.4.1 La medición del desempeño utiliza instrumentos de evaluación, de indicadores de desempeño, a través del Plan rector del SGI en evaluación anual y con seguimiento en los indicadores globales en seguimiento trimestral del PTA, los departamentos académicos, realizan evaluación docente departamental de forma semestral, y se realiza por parte del Departamento de Desarrollo Académico la Evaluación docente, y la Auditoría de servicios, los resultados tiene como parámetros de referencia las metas establecidas para los indicadores de desempeño, que derivan de los objetivos estratégicos y operacionales dentro de cada proceso.

9.1.4.2 El SGI en su operación, identifica en el alcance de los procesos (descrito en los instructivos de trabajo), las partes interesadas a quienes se dirige la evaluación de desempeño en cada instrumento ejecutado, se establece la competencia de las personas para operar los procesos, incluyendo aquellos que son de evaluación, contemplando no solo conocimientos sino también objetividad apoyada por los registros de información documentada sobre las evaluaciones, la competencia es apoyada por lo descrito en el apartado 7.2. Los resultados se plasman en información documentada asociada a los procesos y se da a conocer a los involucrados en la operación y la mejora, una parte importante es la continua evaluación y mejora de los instrumentos y las acciones para mejorar el desempeño, basadas en la naturaleza de los procesos sus indicadores de desempeño y el propósito de la medición.

- a) El desempeño y la eficacia del SGI que se desprende de la evaluación de los indicadores del Plan Rector.
- b) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos, ITMORELIA-IT-PL-007 y oportunidades, ITMORELIA-IT-PL-008
- c) La necesidad de mejoras en el SGI registrado en el formato para Resultados de la Revisión por la Dirección, ITMORELIA-FE-CA-007-02.
- d) Así como, para la identificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales ITMORELIA-IT-AM-002, de manera periódica y mantener información documentada.

9.1.5 Análisis y evaluación / 9.1.3 Análisis y evaluación (9001:2015)

El ITM realiza las actividades de análisis y evaluación bajo los siguientes instrumentos y mediciones:

- a) La conformidad de los requisitos del Servicio Educativo y los servicios y productos de apoyo analizando el grado de cumplimiento del contenido de la ITMORELIA-IT-AC-001-05 Carta compromiso del estudiante, el ITMORELIA-MSGI-AX-05 Plan de Calidad del Servicio Educativo, y los Planes y Programas de Estudio.
- b) La satisfacción del estudiante con el análisis de los resultados, obtenidos de la aplicación del ITMORELIA-IT-AC-005 Evaluación Docente, ITMORELIA-IT-CA-006 Auditorías de Servicio, ITMORELIA-IT-CA-005 Instructivo de trabajo para atención a quejas y sugerencias, ITMORELIA-IT-AD-005.
- c) El grado de satisfacción del personal, analizado bajo la aplicación del ITMORELIA-IT-AD-005 Instructivo de trabajo para evaluar el ambiente de trabajo, aplicando la encuesta de ambiente laboral que tiene un enfoque de cumplimiento con la NMX 025 en Igualdad laboral y no discriminación.
- d) El desempeño y la eficacia del SGI a través del análisis de los resultados de los indicadores de desempeño plasmados en el ITMORELIA-MSGI-AX-004 Plan Rector del SGI y analizados en la realización de la ITMORELIA-FE-CA-007-02 Revisión por la dirección.
- e) Eficacia de la implementación de la planificación, evaluando los resultados de cumplimiento con el Programa de Desarrollo Institucional (PDI), Programa de Trabajo Anual (PTA) y Programa Operativo Anual POA, ITMORELIA-IT-PL-005 Instructivo de trabajo para la elaboración del PDI, ITMORELIA-IT-PL-003 ELABORACIÓN DEL PTA, ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA, su seguimiento trimestral y su cierre de evaluación anual, en el logro de metas y alce de los objetivos estratégicos.
- f) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades en el seguimiento y medición de eficacia de los instrumentos ITMORELIA-IT-CA -009-01 Matriz de evaluación y seguimiento de riesgos, ITMORELIA-IT-CA-010-01 Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades, dentro de los procesos de ITMORELIA-IT-CA-009 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de riesgos, ITMORELIA-IT-CA-010 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de oportunidades.
- g) Los Proveedores, integrados en el catálogo de proveedores. Evaluado su desempeño desde la aplicación de ITMORELIA-IT-AD-001-04 Catálogo de proveedores aprobados, ITMORELIA-IT-AD-001-01 Selección de proveedores, y ITMORELIA-IT-AD-001-02 Evaluación de proveedores, y sus resultados analizados y concentrados para su análisis en la ITMORELIA-FE-CA-007-02 Revisión por la dirección.
- h) La necesidad de mejoras en el SGI, que se registran en las salidas de la ITMORELIA-FE-CA-007-02 Revisión por la dirección.

9.2 Auditoría Interna

9.2.1 Generalidades

El ITM planifica la realización de auditorías internas por lo menos una vez año, esta se implementa a través de la TMORELIA-FP-CA-002 Ficha de proceso para auditoría interna, y ITMORELIA-IT-CA-002 Instructivo de trabajo para la realización de auditoría interna, dentro de este proceso se evalúa la conformidad con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015, ISO 21001:2018 y sus equivalencias mexicanas, aquellos requisitos que establece el SGI para la gestión ambiental y la calidad como Organización Educativa, y la eficacia del propio SGI.

9.2.2 Programa de auditoría interna

El ITM ha planificado su programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar de acuerdo con el ITMORELIA-IT-CA-002 Instructivo de trabajo para la realización de auditoría interna, así como los resultados de las auditorías previas, ITMORELIA-IT-CA-007; teniendo en cuenta la importancia del ambiente de las operaciones implicadas. Ha definido los criterios de auditoría integrada y el alcance de esta, su frecuencia y su metodología, ITMORELIA-IT-CA-002 Instructivo de trabajo para la realización de auditoría interna, mismo que define la selección de los auditores considerando las competencias de estos y su independencia con la actividad que está siendo auditada. Las auditorías son integradas, por tanto, contempla la evaluación de la gestión y el desempeño ambiental.

El ITM conserva la información documentada de acuerdo a la ejecución del proceso descrito en 7.5 y específicamente el ITMORELIA-IT-CA-002-09 Programa de auditorías del SGI.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

El ITM revisa el SGI al menos una vez al año, aplicando el Instructivo de Trabajo ITMORELIA-IT-CA-007 Instructivo de trabajo de revisión por la dirección, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia, y alineación con la Dirección estratégica con una visión de integración de las diferentes líneas de gestión.

Los resultados de las revisiones por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones tomadas, relacionadas con posibles cambios en los objetivos estratégicos y otros elementos del SGI, en congruencia con el compromiso de mejora continua; ITMORELIA-FE-CA-007-02 Formatos electrónicos.

La alta dirección revisa el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Y asegurar los cambios en:

- 1) las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión integral;

- 2) las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos;
- 3) sus aspectos ambientales significativos;
- 4) los riesgos y oportunidades;
- 5) el grado en el que se han logrado los objetivos integrales;
- 6) la información sobre el desempeño de la organización, incluidas las tendencias relativas al cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;

9.3.2 Entradas de Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se realiza en el ITM de acuerdo al Instructivo de Trabajo ITMORELIA-IT-CA-007, al Programa de trabajo anual del SGI, incluyendo:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; ITMORELIA-FE-007-02.
- b) Cambio de cuestiones externas e internas pertinentes al SGI.
- c) Cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos;
- d) Cambios en sus aspectos ambientales significativos;
- e) La Información sobre el desempeño y eficacia del SGI, incluyendo:
 1. La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios, la cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 2. El grado en que se han logrado los objetivos
 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 4. El estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Control del Estado de las Acciones Correctivas ITMORELIA-IT-CA-004-e ITMORELIA-FE-007-03
 5. Resultados de seguimiento y medición.
 6. Resultados de las auditorías.
 7. El desempeño de los proveedores externos.
 8. Los resultados de evaluación Formativa y sumativa.
- f) La adecuación de los recursos.
- g) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, a través del formato Matriz de evaluación y seguimiento de Riesgos, ITMORELIA-IT-CA -009-01 Matriz de evaluación y seguimiento de riesgos, ITMORELIA-IT-CA-010-01 Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades.
- h) Las oportunidades de mejora, registradas en el formato para Registro de Proyectos de Mejora en el Formato electrónico ITMORELIA-FE-CA-007-09

- i) La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección del ITM, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA los resultados de la ejecución de los programas ambientales. ITMORELIA-IT-AM-004 (consumo de agua), ITMORELIA-IT-AM-005 (consumo de energía eléctrica), ITMORELIA-IT-AM- 006, control de residuos peligrosos, ITMORLIA-IT-AM-007 (control de residuos sólidos urbanos).
- c) Cualquier necesidad de cambio dentro del SGI.
- d) Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales.
- e) Las necesidades de recursos.
- f) Las oportunidades de mejorar la integración del Sistema de Gestión Ambiental a otros procesos de negocio si fuera necesario.
- g) Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

10 Mejora

10.1 Generalidades (9001:2015 y 14001:2015)

El ITM identifica y evalúa las oportunidades de mejora tomándolas de sus diferentes fuentes y concentrándolas en el instrumento, ITMORELIA-IT-CA-010 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de oportunidades y plasmando las acciones necesarias para abordarlas en ITMORELIA-IT-CA-010-01 Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades, la cual contiene el plan de acción, y lo complementa si aplica Formato Electrónico, inherente a Proyectos de Mejora, ITMORELIA-FE-CA-007-09.

El enfoque de la evaluación y seguimiento de aprovechamiento de oportunidades responde a la mejora del Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos considerando las expectativas futuras, alcanzar la eficacia y mejorar continuamente el desempeño del SGI impactando en la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios.

10.1 No conformidad y acciones correctivas / 10.2 No conformidad y acción correctiva (9001:2015 y 14001:2015)

10.1.1 El ITM establece para la atención de no conformidades, cualquiera que sea su origen, el ITMORELIA-IT-CA-004 Instructivo de trabajo para acciones correctivas, implementando la ITMORELIA-IT-CA-004-01 Requisición de acciones correctivas, esta herramienta contiene la definición de la no conformidad, la determinación de la causa raíz, aplicando una herramienta

estadística, un plan de acción para eliminar la causa raíz, una temporalidad para la ejecución y la medición de eficacia, la elaboración, revisión y cierre están establecidas para el control y seguimiento.

10.1.2 La información documental generada por la operación de este proceso aplica bajo el cumplimiento descrito en 7.5

10.2 Mejora continua / 10.3 Mejora continua (9001:2015 y 14001:2015)

La mejora continua como pilar para alcanzar un mejor desempeño en el SGI y el ITM, identifica y analiza, las fuentes potenciales de mejora y evalúa la pertinencia de su ejecución, una primera fuente es la medición de la eficacia del SGI, mediante la evaluación de cumplimiento de la Política Integrada ITMORELIA-MSGI-AX-14, el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos descritos en el Plan Rector ITMORELIA-MSGI-AX-004, los resultados de auditoría interna ITMORELIA-IT-CA-007-04 y externas, los resultados y el análisis de la operación de los procesos, la Gestión de Riesgos ITMORELIA-IT-CA-009, las Acciones Correctivas ITMORELIA-IT-CA-004, la Revisión por la Dirección ITMORELIA-IT-CA-007, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan Rector ITMORELIA-MSGI-AX-004, El cumplimiento de las características de calidad del Plan de Calidad del Servicio Educativo ITMORELIA-MSGI-AX-005 y la incorporación de los proyectos de mejora ITMORELIA-FE-CA-007-09. La legislación aplicable y su cumplimiento, y la eficacia de los programas ambientales y resultados de la gestión ambiental relacionada con los aspectos ambientales significativos.

10.3 Oportunidades de mejora.

El desarrollo y crecimiento del ITM en su estructura y oferta educativa, permite al SGI desarrollar proyectos de mejora y plantear un impacto favorable de ello en la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios o partes interesadas, por esta razón se plasman en ITMORELIA-IT-CA-010 Instructivo de trabajo para la evaluación y seguimiento de oportunidades y plasmando las acciones necesarias para abordarlas en ITMORELIA-IT-CA-010-01 Matriz de evaluación y seguimiento de oportunidades, la cual contiene el plan de acción y lo complementa si aplica Formato Electrónico, Registro de Proyectos de Mejora, ITMORELIA-FE-CA-007-09.

Anexos del Manual del Sistema de Gestión Integrado ITMORELIA-MSGI-001

- Anexo 1** Estructura organizacional de la alta dirección para el SGI. ITMORELIA-MSGI-AX-01,
Anexo 2 Responsabilidad y autoridad del SGI. ITMORELIA-MSGI-AX-02,
Anexo 3 Matriz de responsabilidades. ITMORELIA-MSGI-AX-03
Anexo 4 Plan rector del SGI. ITMORELIA-MSGI-AX-04
Anexo 5 Plan de calidad del servicio educativo. ITMORELIA-MSGI-AX-05
Anexo 6 Mapa de interacción de procesos. ITMORELIA-MSGI-AX-06
Anexo 7 Lista maestra para el control de información documentada del SGI. ITMORELIA-MSGI-AX-07
Anexo 8 Lista maestra de documentos de origen externos del SGI. ITMORELIA-MSGI-AX-08
Anexo 9 Procesos externos del SGI. ITMORELIA-MSGI-AX-09
Anexo 10 Análisis de cuestiones internas y externas FODA. ITMORELIA-MSGI-AX-10
Anexo 11 Programas ambientales. ITMORELIA-MSGI-AX-11
Anexo 12 Lista de aspectos ambientales significativos. ITMORELIA-MSGI-AX-12
Anexo 14 Política integrada ITMORELIA-MSGI-AX-14
Anexo 16 Alcance del SGI ITMORELIA-MSGI-AX-16
Anexo 17 Objetivos del SGI ITMORELIA-MSGI-AX-17
Anexo 18 Dirección Estratégica y Propósito ITMORELIA-MSGI-AX-18
Anexo 19 Protocolo de atención a necesidades especiales ITMORELIA-MSGI-AX-19
Anexo 20 Matriz de comunicación

Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
4	16 de enero de 2023	Ampliación del alcance de integración del SGI
5	12 de agosto de 2024	Revisión Documental