

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CALIDAD • AMBIENTE • EDUCACIÓN



UN SOLO SISTEMA,
UN MISMO COMPROMISO:
EXCELENCIA Y
MEJORA CONTINUA



AMBIENTE
ISO 14001:2015



EDUCACIÓN
ISO 21001:2018

Introducción	6
1 Objeto y campo de aplicación	6
2 Referencias normativas	7
3 Términos y definiciones	7
4 Contexto de la organización.....	9
1.1 4.1Comprensión de la organización y de su contexto	9
1.2 4.2Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10
1.3 4.3Determinación del alcance del SGI	11
1.4 4.4SGI y sus procesos	12
5 Liderazgo	13
1.5 5.1Liderazgo y compromiso	13
2 5.1.1. _____ Generalidades	13
3 5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios _____	14
4 5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación _____	15
4.1 5.2Política integrada del SGI	15
5 5.2.1 Desarrollo de la política _____	15
6 5.2.2 Comunicación de la política _____	16
6.1 5.3Roles, responsabilidades y autoridad en la organización	16
6 Planificación	16
6.2 6.1Acciones para abordar riesgos y oportunidades	16
6.3 6.2Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	18
6.4 6.3Planificación de los cambios	19
7 Apoyo	19
6.5 7.1Recursos	19
7 7.1.1 _____ Generalidades	19
8 7.1.2 _____ Personas	20
9 7.1.3 _____ Infraestructura	20

10	7.1.4 _____ Ambiente para la operación de los procesos educativos _____	21
11	7.1.5 _____ Recursos de Seguimiento y Medición _____	21
12	7.1.6 _____ Conocimientos de la organización _____	22
	12.1 7.2Competencia	23
13	7.2.1 _____ Generalidades _____	23
14	7.2.2 _____ Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación. _____	24
	14.1 7.3Toma de conciencia	24
	14.2 7.4Comunicación	24
15	7.4.1 _____ Generalidades _____	24
16	7.4.2 Propósitos de la comunicación _____	24
17	7.4.3 _____ Acuerdos de comunicación _____	25
	17.1 7.5Información documentada	25
18	7.5.1 _____ Generalidades _____	25
19	7.5.2 _____ Creación y actualización _____	26
20	7.5.3 _____ Control de la información documentada _____	26
8	Operación.....	27
	20.1 8.1Planificación y control operacional	27
21	8.1.1 Generalidades _____	27
22	8.1. 2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos _____	27
23	8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación _____	28
	23.1 8.2Requisitos para los productos y servicios educativos	28
24	8.2.1 _____ Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos _____	28
25	8.2.1 Comunicación _____	29
26	8.2.2 _____ Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos. _____	29

27	8.2.3	Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos	30
28	8.2-A	Preparación y Respuesta ante Emergencias	31
	28.1	8.3Diseño y desarrollo	31
29	8.3.1	Generalidades	31
30	8.3.2	Planificación de diseño y desarrollo	32
31	8.3.3	Entradas para el Diseño y desarrollo	32
32	8.3.4	Controles de diseño y desarrollo	32
33	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	34
34	8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	34
	34.1	8.4Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	34
35	8.4.1	Generalidades	34
36	8.4.2	Tipo y alcance del control	34
37	8.4.3	Información para los proveedores externos	34
	37.1	8.5Producción y provisión del servicio educativo	35
38	8.5.1	Control de la Producción y de la provisión del servicio educativo	35
39	8.5.2	Identificación y Trazabilidad	39
40	8.5.3	Propiedad perteneciente a las partes interesadas	39
41	8.5.4	Preservación	40
42	8.5.5	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	40
43	8.5.6	Control de los cambios de los productos y servicios educativos	40
	43.1	8.6Liberación de los productos y servicios educativos	40
	43.2	8.7Control de salidas educativas no conformes	41
44	8.7.1	Identificación y control de salidas no conformes	41
45	8.7.2	Información documentada de salidas no conformes	41
9		Evaluación del desempeño	42
	45.1	9.1Seguimiento, medición, análisis y evaluación	42

46	9.1.1	Generalidades	42
47	9.1.2	Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	43
48	9.1.2	Evaluación del cumplimiento (14001:2015)	44
49	9.1.3	Otras necesidades de seguimiento y medición	44
50	9.1.4	Métodos de seguimiento, Medición, Análisis y evaluación	45
51	9.1.5	Análisis y evaluación	45
	51.1	9.2 Auditoría Interna	46
	51.2	9.3 Revisión por la Dirección	47
52	9.3.1	Generalidades	47
53	9.3.2	Entradas de Revisión por la Dirección	48
54	9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	49
10	Mejora		49
	54.1	10.1 Generalidades (14001:2015)	49
	54.2	10.2 Mejora continua (10.3 Mejora continua 14001:2015)	50
	54.3	10.3 Oportunidades de mejora.	50
	Anexos del Manual del Sistema de Gestión Integrado ITMORELIA-MSGI-001		52

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 el servicio educativo, satisface los requisitos y expectativas de sus estudiantes y la preservación del ambiente, un compromiso con la sostenibilidad y fomento a la cultura ambiental, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que incluye cinco procesos estratégicos (PE): Académico, Vinculación, Planeación, Administración de Recursos, Calidad y Ambiental.

El Instituto mantiene documentado su SGI de acuerdo con lo descrito en el presente Manual, para dar cumplimiento a los requisitos de las Normas ISO 14001:2015 y ISO 21001:2018; 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 Gestionar de manera integral y eficaz los procesos estratégicos del Instituto Tecnológico de Morelia para proporcionar servicios educativos de calidad, pertinentes e inclusivos, que satisfagan las necesidades y expectativas de los estudiantes y demás partes interesadas, mediante la mejora continua, la vinculación con los sectores social y productivo, la administración eficiente de los recursos, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la protección del medio ambiente; contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de la formación integral de la comunidad educativa.

Campo de aplicación

El ITMorelia es una institución educativa pública de educación superior, que forma parte del Tecnológico Nacional de México, en el Campus 1 se encuentra la Unidad Central con domicilio en 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,

Y Campus 2 ubicado en Camino de la Arboleda S/N San José de la Huerta, Tenencia Morelos, CP. 58341.

El Instituto cuenta con la siguiente oferta educativa para nivel Licenciatura:

I. 15 carreras:

1. Licenciatura en Administración
2. Licenciatura en Contaduría
3. Ingeniería Bioquímica
4. Ingeniería Biomédica
5. Ingeniería Eléctrica
6. Ingeniería Electrónica
7. Ingeniería Industrial
8. Ingeniería Mecatrónica
9. Ingeniería Mecánica
10. Ingeniería en Materiales
11. Ingeniería en Semiconductores
12. Ingeniería en Sistemas Computacionales
13. Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
14. Ingeniería en Ciberseguridad
15. Ingeniería en Gestión Empresarial

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 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.
- Manual de lineamientos académico-administrativos del TecNM 2015.

3 Términos y definiciones

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

PE Proceso Estratégico

SGI Sistema de Gestión Integrado

MSGI Manual del Sistema de Gestión Integrado

PI Programa Institucional

PTA Programa de Trabajo Anual

POA Programa Operativo Anual

RD Representante de la Dirección

ITM/ ITMorelia Instituto Tecnológico de Morelia

CSST Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo

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 (RSU): 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(RP): 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.

Instructivo de trabajo (IT). Es un documento que describe la operación de un proceso o procedimiento, que contiene indicaciones 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 ITMorelia 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, 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:

[ITMORELIA-MSGI-AX-18 DIRECCION ESTRATEGICA Y PROPOSITO.pdf](#)

Valores:

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

- **Honestidad:** La actuación autentica 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 del estudiantado, 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 estudiantado, la calidad del Servicio Educativo, 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 el estudiantado 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 ANALISIS DE CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS-FODA.pdf](#) 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, 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 Anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-21 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.pdf](#), 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 estudiantado, mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno interno y externo; definiéndose como se muestra en la figura 1:



Figura 1 Partes interesadas del ITMorelia

El ITM estudia previamente las necesidades del estudiantado 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 estudiantado, personal y otros beneficiarios, ofreciéndoles la máxima calidad y atención en todos los productos y servicios educativos contratados.

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 en el Anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-16 ALCANCE DEL SGI.pdf](#)

4.4 SGI y sus procesos

El SGI del ITM responde a la visión estratégica de su implementación la Gestión ambiental ISO 14001:2015 y la Gestión de 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 2 Sistema de mejora continua del SGI

El ITM estableció 6 procesos estratégicos: académico, planeación, calidad, vinculación, administración de los recursos y ambiental 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 al estudiantado, 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 3 y se describen en el mapa de interacción de procesos del presente Manual, a través del [ITMORELIA-MSGI-AX-06 MAPA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.pdf](#)



Figura 3 Mapa de interacción de procesos del ITMorelia

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.pdf](#) y los objetivos estratégicos [ITMORELIA-MSGI-AX-17 OBJETIVOS DEL SGI.pdf](#), 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 que considera el Programa Institucional, los 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.

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 ITMorelia 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, 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-AX-05 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.pdf](#)

La alta dirección promueve y participa en la construcción de la Matriz de Necesidades y expectativas de las partes interesadas,

[ITMORELIA-MSGI-AX-21 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.pdf](#)

; así como considerando la atención de y oportunidades [ITMORELIA-IT-CA-009-01 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES-2026.xlsx](#)

evaluando el desempeño del servicio educativo a través de los indicadores institucionales [ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI.pdf](#) , así como la Evaluación docente, Evaluación y Satisfacción del Servicio Educativo y la Encuesta de clima laboral. 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:

[ITMORELIA-MSGI-AX-19 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NECESIDADES ESPECIALES.pdf](#)

que permite ajustar las condiciones de prestación del servicio. También se realiza un 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 las coordinaciones, jefaturas y tutores a lo largo del desarrollo de la carrera en el Módulo de Necesidades Especiales en el Sistema Escolar.

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, la operación de la Comisión de Seguridad y Salud en el trabajo y el Programa de respuesta ante emergencias.

5.2 Política integrada del SGI

5.2.1 Desarrollo de la política

La política integrada del SGI, [ITMORELIA-MSGI-AX-14 POLITICA INTEGRADA.pdf](#) , representa la visión educativa con un enfoque de calidad y cuidado del medio ambiente, cultura ambiental, 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;

5.2.2 Comunicación de la política

Dentro del ITM, la política integrada se comunica a través de la página web y se mantiene su permanente comunicación y acceso a ella para los estudiantes, el personal y otras partes interesadas. También se mantiene como información documentada en un anexo del Manual del SGI; y 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.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización

La estructura de la Institución está representada en el organigrama de la alta dirección del ITM, [ITMORELIA-MSGI-AX-01 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALTA DIRECCION.pdf](#); y donde se establecen las funciones, responsabilidades y autoridades [ITMORELIA-MSGI-AX-02 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGI.pdf](#), asimismo se complementan con las descritas en el Manual de Organización del Instituto.

Los roles, responsabilidades y autoridad del ITM relativos al SGI, se encuentran definidos por proceso estratégico y es establecen de forma clara en la [ITMORELIA-MSGI-AX-03 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.pdf](#) del presente Manual.

Así mismo en cada “Instructivo de trabajo” se muestran las responsabilidades y actividades correspondientes de los participantes; que dan congruencia con las funciones definidas en el Manual Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México; enfocadas a la operación y mejora en el desempeño del ITMorelia como organización educativa.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

El ITM realiza de forma periódica el análisis de su contexto, lo cual permite establecer la identificación y atención de riesgos asociados al alcance, 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 la 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 Y OPORTUNIDADES.pdf](#), 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; dando como resultado el listado de riesgos y oportunidades:

[ITMORELIA-IT-CA-009-01 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES-2026.xlsx](#)

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.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AM-001-01 MATRIZ DE IDENTIFICACION DE AAS.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AM-001-02 LISTA ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.docx](#), [ITMORELIA-IT-AM-001-03 LISTA DE ASPECTOS AMBIENTALES.docx](#), , tomando en cuenta las actividades derivadas del servicio educativo en el ITMorelia, 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 IDENT. Y EVAL. DEL CUMP.pdf](#), El resultado de esta gestión se establece en [ITMORELIA-IT-AM-002-01 MATRIZ DE LEGISLACION AMBIENTAL APLICABLE.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AM-002-02 MATRIZ DE EVALUACION DE CUMPLIMIENTO LEGAL.pdf](#) y [ITMORELIA-IT-AM-002-03 MATRIZ BIMESTRAL DE CUMPLIMIENTO LEGAL.xlsx](#). 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 Aspectos ambientales significativos y contempla tanto requisitos legales y otros requisitos como la evaluación de los riesgos y oportunidades [ITMORELIA-IT-CA-009-01 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES-2026.xlsx](#)

6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos integrados y 6.2.2 Planificación de Acciones para lograr los objetivos

El ITM establece objetivos estratégicos correspondientes a sus 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 en, [ITMORELIA-MSGI-AX-17 OBJETIVOS DEL SGI.pdf](#)

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.

Estos objetivos se encuentran alineados a la política integrada y responden a la dirección estratégica, la cual contiene la consideración del Programa Institucional, que traslada las líneas a los 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, contenida en:

- [ITMORELIA-IT-PL-005 ELABORACIÓN DEL PI.pdf](#)
- [ITMORELIA-IT-PL-003 ELABORACIÓN DEL PTA.pdf](#)
- [ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA.pdf](#)

, cuya pertinencia es revisada y actualizada de forma anual en la Revisión por la dirección [ITMORELIA-IT-CA-007 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.pdf](#) y los indicadores que se encuentran para su medición y control en el [ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI.pdf](#); estos son estructurados como una estrategia para el logro de los Objetivos Integrados.

6.3 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 para planificar y 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. Siguiendo el [ITMORELIA-IT-CA-008 GESTIÓN DEL CAMBIO.pdf](#) para evaluar la pertinencia del cambio y el impacto que tiene en la integridad del Sistema de Gestión Integrado, llenando el formato de evaluación:

[ITMORELIA-IT-CA-008-01 EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CAMBIO.xlsx](#)

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.1.1 El ITM determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua a través de la [ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA.pdf](#), donde se encuentran 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 recursos utilizando el Sistema vigente para dar seguimiento a la ejecución de los recursos, en conjunto a los instructivos de trabajo de Adquisiciones, Planeación y Mantenimiento, pertenecientes a los Procesos de Planeación y Administración de recursos.

La gestión adecuada de los recursos favorece la satisfacción del estudiante, del personal y otros beneficiarios, mejorando el aprendizaje y las competencias.

7.1.1.2 Los recursos federales son presupuestados en el PTA, y gestionados en el POA; adicional los ingresos propios captados por la institución se dan a través del [ITMORELIA-IT-AD-003 CAPTACIÓN DE INGRESOS PROPIOS.pdf](#) que fortalecen las actividades de mantenimiento, servicios externos, pagos a proveedores y compras en general, de acuerdo con lo declarado en el [ITMORELIA-IT-AD-001 ADQUISICION DE BIENES INSTRUMENTALES INSUMOS Y SERVICIOS.pdf](#) y [ITMORELIA-IT-AD-002 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO.pdf](#)

, de igual forma se integran los requerimientos de atención de necesidades especiales el ejecutar el Programa de Mantenimiento, que contempla la adecuación de infraestructura para atender necesidades especiales más apremiantes y de impacto en 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 ITMorelia es el capital humano, motivo por el cual se realiza un proceso de reclutamiento y selección, 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.

Para los puestos clave, se realiza una selección interna por el Jefe de Departamento o Subdirección correspondiente, basado en la trayectoria de la persona

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, servicios de proveedores externos que contemplan los servicios de personal de limpieza y de seguridad.

7.1.2.2 El ITM realiza la selección de recursos humanos de acuerdo al instructivo de trabajo [ITMORELIA-IT-AD-004 RECLUTAMIENTO Y LA SELECCION DE PERSONAL.pdf](#), y con base en 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 ADQUISICION DE BIENES INSTRUMENTALES INSUMOS Y SERVICIOS.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AD-002 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AD-008- SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.pdf](#); 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 [ITMORELIA-IT-PL-006 ELABORACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE INVERSIÓN.pdf](#) que tiene como propósito, justificar

la necesidad de los recursos económicos para la construcción, equipamiento y mantenimiento del Instituto Tecnológico de Morelia; gestionando recurso para infraestructura y equipamiento.

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 (CSST), el programa interno de protección civil, conformación de brigadas y desde la gestión ambiental, el programa de respuesta ante emergencias, bajo el [ITMORELIA-IT-AM-008 OPERACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AM-008-01 IDENTIFICACION DE RIESGOS POTENCIALES AMBIENTALES.docx](#), [ITMORELIA-IT-AM-008-02 PROGRAMA ANUAL DE SIMULACROS.docx](#), [ITMORELIA-IT-AM-008-03 REPORTE DE EVALUACION DE EMERGENCIA O SIMULACRO.docx](#). Se efectúan prácticas ambientales, práctica de manejo de extintores y simulacros que integran a toda la comunidad, para la toma de conciencia de la importancia de la seguridad dentro de la Institución.

7.1.3.3 El ITM cuenta con instalaciones como aulas, laboratorios, talleres, salas audiovisuales, centro de información, centro de cómputo, acceso a red inalámbrica (wifi), centro de idiomas, cubículos de estudio, MOOCS, plataformas virtuales, auditorio, canchas, alberca, plaza del estudiante, cafetería, comedor, centro de negocios y áreas verdes.

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 EVALUACION DE AMBIENTE DE TRABAJO.pdf](#).

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: el programa anual de mantenimiento, el 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, las quejas o denuncias atendidas.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

La operación de los procesos del servicio educativo contemplan instrumentos de medición en la evaluación educativa tales como exámenes, rúbricas, listas de cotejo, prácticas, proyectos, entre otros; los cuales son definidos por cada docente en la gestión del curso.

También se cuenta con herramientas digitales para apoyo en las actividades del servicio educativo como Moodle, Teams, encuestas electrónicas, sistema escolar, hojas de cálculo, sistema para registro de indicadores, entre otros.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Los recursos establecidos para la medición como Encuestas de satisfacción, Rúbricas, Exámenes, Listas de asistencia, Indicadores, Formularios electrónicos, Bases de datos, Moodle, Teams, Hojas de cálculo, Métodos estadísticos, entre otros; son recursos que no requieren calibración. Sin embargo, para demostrar la idoneidad y trazabilidad de los resultados; se generan respaldos ya sea físicos y/o electrónicos; y no requieren revisiones metrológicas (ya que no son aparatos que requieran calibración), y se controla mediante revisión de procesos, instructivos de trabajo, formatos, validando su vigencia y pertinencia.

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 reportan desempeño a través del seguimiento trimestral del PTA y el Plan rector del SGI, además de la Revisión por la Dirección de manera anual y la rendición de cuentas ante TecNM; juntos concentran 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 prestar el servicio educativo.

La implementación y comunicación de las diferentes líneas de gestión del SGI, sus Procesos e Instructivos de trabajo se dan a conocer en la página: <https://sgi.morelia.tecnm.mx/>, en los diferentes medios oficiales de difusión, en las reuniones académicas, y en los cursos de capacitación y formación.

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 [ITMORELIA-IT-AC-008 FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCENTE.pdf](#), [M00-SC-DP-020 FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.DOC](#), lo cual asegura actualización constante de los conocimientos.

7.1.6.2 Recursos de aprendizaje

El ITMorelia establece como recursos de aprendizaje los bibliográficos, digitales, elaborados por docentes, evaluación, manuales de laboratorio, software y recursos audiovisuales establecidos por los docentes y las academias.

Tipo de recurso	Ejemplos de recursos
Bibliográficos	Libros, revistas, artículos científicos, tesis, ...
Digitales	Moodle, grupos de teams, repositorios, ebooks, ...
Elaborados por docentes	Presentaciones, apuntes, manuales, videos, ...
Evaluación	Exámenes, rúbricas, listas, ejercicios, proyectos, ...
Manuales de Laboratorio	Manuales de prácticas, guías, equipos y software
Software	MATLAB, solidworks, Minitab, AutoCAD, simuladores, ...
Recursos audiovisuales	Videos, podcasts, infografías, MOOC, ...
Recursos externos	Coursera, MOOC, recursos de fabricantes, normas, etc.
Recursos para inclusión	Materiales accesibles, formatos alternativos, tecnologías de apoyo

Además, el ITMorelia considera las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el cumplimiento de estas en el Anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-21 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.pdf](#).

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 RECLUTAMIENTO Y LA SELECCION DE PERSONAL.pdf](#), 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 [M00-SC-DP-020 FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.DOC](#), evaluando su desempeño [ITMORELIA-IT-AC-005 EVALUACIÓN DOCENTE.pdf](#), evaluación departamental (CAT), [ITMORELIA-IT-CA-006 EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.pdf](#) y los resultados y seguimiento en el [ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI.pdf](#) y las características de calidad del [ITMORELIA-MSGI-AX-05 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.pdf](#) desarrollando la detección de competencias a través de [ITMORELIA-IT-AC-008-01 DIAGNOSTICO Y CONCENTRADO DE NECESIDADES DE FADP.doc](#), 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 el Protocolo de atención a necesidades especiales en el anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-19 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NECESIDADES ESPECIALES.pdf](#), al cual se le da seguimiento en el módulo del sistema escolar, desde la detección hasta la resolución del caso. También se encuentra declarada la atención a estudiantes con necesidades especiales en el [ITMORELIA-IT-AC-003 GESTIÓN DEL CURSO.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AC-001 ADMISIÓN-INSCRIPCIÓN.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AC-002 REINSCRIPCIÓN.pdf](#) y [ITMORELIA IT-AC-004 TUTORÍAS.pdf](#)

Durante los periodos intersemestrales se ofrecen cursos en educación inclusiva para personal; así como conferencias y talleres dirigidos a estudiantes y personal.

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 ELABORACIÓN DEL PTA.pdf](#), [ITMORELIA-IT-PL-004 ELABORACIÓN DE POA.pdf](#), 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 establece los medios de comunicación que permiten la operación y eficacia de los procesos; y responden a las necesidades estratégicas y operativas dentro del alcance del ITM. La evidencia de dicha comunicación se presenta en diferentes fuentes, de acuerdo con 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-MSGI-AX-20 MATRIZ DE COMUNICACION.pdf](#), y donde se establece los canales de comunicación, la forma en la que se debe comunicar y a quien se dirige la comunicación. Se definen como medios oficiales de comunicación el correo institucional, sistema escolar, oficios y circulares emitidos por los departamentos, coordinaciones y alta dirección; los medios de difusión oficiales que maneja el ITMorelia son la página web y redes sociales oficiales. Se cuenta también con un

instructivo de trabajo sobre el manejo de comunicación y difusión [ITMORELIA-IT-PL-001 COMUNICACIÓN.pdf](#)

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, Sistema Escolar, Correos electrónicos institucionales, Buzón de quejas y sugerencias.

Para el manejo de problemas no resueltos el contacto de canalización se da a conocer a través del Comité académico o las subdirecciones correspondientes.

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.pdf](#), [ITMORELIA-IT-PL-001-A-02 REVISIÓN DE SEGUIMIENTO A SOLICITUDES.pdf](#), 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, 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 Sistema de Gestión Integrado.pdf](#) y en el anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-07 LISTA MAESTRA PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION DOC.pdf](#). También dentro del proceso de calidad se define la forma de en la que se debe mantener la información documentada a través de [ITMORELIA-IT-CA-001 CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA.pdf](#), se incluyen los 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 y Anexos
- ✓ Procesos
- ✓ Instructivos de Trabajo
- ✓ Información documentada y formatos

7.5.2 Creación y actualización

La información documentada del ITM se define bajo el de [ITMORELIA-IT-CA-001 CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA.pdf](#), se establece el nivel y código del documento en [ITMORELIA-IT-CA-001-03 ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS PARA DOCUMENTOS DEL SGI.pdf](#), también se estructura una guía para mantener la estructura alineada en el [ITMORELIA-IT-CA-001-05 GUÍA PARA ELABORAR INSTRUCTIVOS DE TRABAJO.pdf](#), y adicional se realizan capacitaciones constantes para poder elaborar documentos y cómo realizar la revisión y/o actualización de la información documentada.

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.pdf](#), 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, acceso a todas las partes interesadas para que en todo momento puedan consultar los últimos cambios realizados en el SGI.

7.5.3 Control de la información documentada

El control de la información documentada requerida por el SGI se realiza con la ejecución de con el instrumento base de y todos los cambios requisitados correctamente se registran en la [ITMORELIA-IT-CA-001-06 BITACORA DE CAMBIOS EN INFORMACION DOCUMENTADA.pdf](#) junto con el formato de [ITMORELIA-IT-CA-008-01 EVALUACIÓN DE IMPACTO DEL CAMBIO.xlsx](#). entregando en expediente de firma física con la [ITMORELIA-IT-CA-001-04 TABLA DE APROBACIÓN Y AUTORIZACION DE DOCUMENTOS.pdf](#).

7.5.3.1 El Sistema de Gestión integrado conserva un respaldo controlado, cuyas versiones vigentes se encuentran en la página web, para estar disponibles y asegurando esté protegida con copias digitales en la nube de OneDrive y un disco duro externo.

7.5.3.2 Dentro del control de información documentada se encuentran la distribución, uso y control a través de la página web <https://sgi.morelia.tecnm.mx/>, la seguridad almacenamiento, preservación, control de cambios, disposición y confidencialidad con los procedimientos definidos: [ITMORELIA-IT-CA-001 CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA.pdf](#), mostrando un resumen del listado de versiones y registros en la [ITMORELIA-MSGI-AX-08 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO DEL SGI.pdf](#),

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, al Plan Sectorial de Educación, al Programa de Desarrollo Institucional del TecNM y la integración del Programa Institucional 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 definición de Objetivos y posteriormente la alineación con el proceso de Planeación [SGI_2025_1: Proceso Planeación | SGI](#), junto con sus instructivos de trabajo correspondientes: [Elaboración del PTA](#), [Elaboración del POA](#), [Elaboración del PI](#), [Anteproyecto de Inversión](#); y el control y seguimiento se realizan bajo indicadores de desempeño, definidos en el [ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI.pdf](#).

Los requisitos que provienen de las necesidades y expectativas de los estudiantes, personal y otros beneficiarios se encuentran en el anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-21 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.pdf](#); que a su vez está relacionada en la evaluación de riesgos

[ITMORELIA-IT-CA-009-01 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES-2026.xlsx](#).

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 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.pdf](#), 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.pdf](#), y se complementan con los instructivos de trabajo del [Proceso Académico](#).

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 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 y evaluación docente de manera continua.

Se establecen mecanismos de medición en [ITMORELIA-MSGI-AX-05 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.pdf](#), [ITMORELIA-IT-AC-005 EVALUACIÓN DOCENTE.pdf](#), [ITMORELIA-IT-CA-006 EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.pdf](#), que nos ayudan a identificar Salidas no conformes; así como en la realización de auditorías internas y externas. 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 Sistema Escolar.

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

Dentro del desarrollo del proceso de aprendizaje el ITM contempla la accesibilidad a las instalaciones con el mantenimiento de rampas; así como se define un protocolo de atención en el anexo [ITMORELIA-MSGI-AX-19 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NECESIDADES ESPECIALES.pdf](#); que se complementa con un módulo en el sistema escolar para el seguimiento y atención de los casos identificados.

Para el personal se contempla capacitación y formación intersemestral, talleres, conferencias entre otros para desarrollar competencia en la atención de necesidades especiales y la cultura de conciencia ante los casos reportados.

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

Los requisitos de los productos y servicios educativos están definidos en los perfiles de carrera, atributos de egreso, 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 Ambiental 14001:2015 y 21001:2018, SEAES, 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, 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) y revisión por la dirección.

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

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

8.2.1 Comunicación

La comunicación específica del servicio educativo está determinada en la 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, seguimiento del curso, la retícula, 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, evaluación de servicios, Evaluación Docente, estableciendo los elementos de aseguramiento de la confidencialidad, control y preservación de la propiedad del estudiantado a través de la Carta de consentimiento para tratamiento de datos personales y el Formato de Autorización de consulta expediente, y los procedimientos de prestación de los servicios en los diferentes departamentos de contacto con el estudiantado, 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, se firma la carta compromiso del estudiante, el Reglamento del estudiante, las tutorías con el estudiante, se les otorga un Número de control, un correo institucional y su clave de acceso al Sistema Escolar y se establecen los medios de comunicación durante el tiempo en que cursan sus estudios, tales como; redes sociales, 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, 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, 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, tienen transparencia a través de los procesos 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 y titulación. 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, prensa, y/o TV, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, Sistema Escolar y otros que la institución juzgue convenientes. Asimismo, a través de los Instructivos de trabajo de comunicación. La información que se proporciona al estudiante está relacionada con el Servicio Educativo, como es: Inscripción, reinscripción, evaluación docente, evaluación del servicio educativo y la atención de quejas y sugerencias.

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

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, Desarrollo Académico.

Si existe alguna modificación en los requisitos para los productos y servicios relacionados con la información documentada del SGI se aplica el Instructivo de trabajo para el control de información documentada y el instructivo de trabajo de gestión del cambio, 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.

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. 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, atendiendo las diferencias en los requisitos definidos o no previstos a través del control de salidas no conformes. Este instrumento se encuentra en el SGI 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 estudiantado.

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-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 OPERACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.pdf](#), 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, como la integración de brigadas de la Unidad Interna de Protección Civil y la conformación de la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo; que realizan acciones de simulacros, capacitaciones y recorridos con el fin de mantener una instalación segura para las partes interesadas.

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 se rige bajo los lineamientos de TecNM, y únicamente puede realizar el diseño y desarrollo de las especialidades:

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 para el diseño y desarrollo de especialidades en cada una de sus etapas.
 - a. 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 que se requieren para la operación.

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-IT-CA-012 Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos.pdf](#).

Dentro del documento 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.

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 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-IT-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-IT-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-IT-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 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 de residencias profesionales, titulación, gestión del curso, atención a quejas, sugerencias, apelaciones y felicitaciones, evaluación de servicio, evaluación docente, Plan rector del SGI, garantizando las condiciones adecuadas de operación e infraestructura con la adquisición de bienes instrumentales insumos y servicios, 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. Con la captación de ingresos propios, la elaboración del POA y PTA se asegura la gestión pertinente de los recursos financieros de la institución para las adecuaciones y mejoras a la infraestructura, en donde todos los colaboradores, docentes, administrativos, directivos y personal de apoyo.

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, 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 Sistema Escolar 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 Sistema Escolar 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 TECNM, 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

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 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

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

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

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 estudiantado 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 estudiantado 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 estudiantado 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 estudiantado 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

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 con 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, 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-MSGI-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

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 instructivo de trabajo 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. Encuestas de satisfacción

2. Quejas, sugerencias, apelaciones y felicitaciones.
1. Seguimiento de egresados
2. Estudios de factibilidad de 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 y oportunidades.
- c) La necesidad de mejoras en el SGI registrado en el formato para Resultados de la Revisión por la Dirección.
- 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

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.
- h) La necesidad de mejoras en el SGI, que se registran en las salidas de la 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 del 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 ISO 14001:2015 e ISO 21001:2018 y sus equivalencias mexicanas, aquellos requisitos que establece el SGI para la gestión ambiental y la gestión de 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 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 (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 de revisión por la Dirección.

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

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 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 los Proyectos de Mejora documentados. 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 los Proyectos de Mejora documentados.

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

Anexo 01	ITMORELIA-MSGI-AX-01 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ALTA DIRECCION.pdf
Anexo 02	ITMORELIA-MSGI-AX-02 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SGI.pdf
Anexo 03	ITMORELIA-MSGI-AX-03 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.pdf
Anexo 04	ITMORELIA-MSGI-AX-04 PLAN RECTOR DEL SGI.pdf
Anexo 05	ITMORELIA-MSGI-AX-05 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.pdf
Anexo 06	ITMORELIA-MSGI-AX-06 MAPA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.pdf
Anexo 07	ITMORELIA-MSGI-AX-07 LISTA MAESTRA PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION DOC.pdf
Anexo 08	ITMORELIA-MSGI-AX-08 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO DEL SGI.pdf
Anexo 09	ITMORELIA-MSGI-AX-09 PROCESOS EXTERNOS DEL SGI.pdf
Anexo 10	ITMORELIA-MSGI-AX-10 ANALISIS DE CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS-FODA.pdf
Anexo 11	ITMORELIA-MSGI-AX-11 PROGRAMAS AMBIENTALES.pdf
Anexo 12	ITMORELIA-MSGI-AX-12 LISTA DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS.pdf
Anexo 14	ITMORELIA-MSGI-AX-14 POLITICA INTEGRADA.pdf
Anexo 16	ITMORELIA-MSGI-AX-16 ALCANCE DEL SGI.pdf
Anexo 17	ITMORELIA-MSGI-AX-17 OBJETIVOS DEL SGI.pdf
Anexo 18	ITMORELIA-MSGI-AX-18 DIRECCION ESTRATEGICA Y PROPOSITO.pdf
Anexo 19	ITMORELIA-MSGI-AX-19 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NECESIDADES ESPECIALES.pdf
Anexo 20	ITMORELIA-MSGI-AX-20 MATRIZ DE COMUNICACION.pdf
Anexo 21	ITMORELIA-MSGI-AX-21 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS.pdf

Dirección Representante de la Dirección