

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

Contenido

Introducción	1
Organigrama	1
Responsabilidades y autoridades	2
1 ASPECTOS GENERALES	2
1.1 Aspectos generales	2
1.2 Operación del SGI en el Instituto Tecnológico de Durango	3
2 REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	5
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado	7
4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos	7
5 LIDERAZGO	9
5.1 Liderazgo y compromiso	9
5.2 Política	10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	12
6 PLANIFICACIÓN	12
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	12
6.2 Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y planificación para lograrlos	12
6.3 Planificación de los cambios	14
6.4 Planificación energética	14
7 APOYO	15
7.1 Recursos	15
7.2 Competencia	17
7.3 Toma de conciencia	18
7.4 Comunicación	18
7.5 Información documentada	18
8. OPERACIÓN	20

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

8.1	Planificación y control del Servicio Educativo	20
8.2	Requisitos para el Servicio Educativo	20
8.3	Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.	22
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	23
8.5	Producción y provisión del Servicio Educativo.	24
8.6	Liberación del Servicio Educativo.	26
8.7	Control de las salidas no conformes.	26
8.8	Preparación y respuesta ante emergencias	27
8.9	Adquisiciones	27
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	27
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	27
9.2	Auditoría Interna	29
9.3	Revisión por la dirección	29
10	MEJORA	31
10.1	Generalidades	31
10.2	No Conformidad y acción correctiva	31
10.3	Mejora continua	32
	GLOSARIO	33
	Anexos	37

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Controladora de Información Documentada	Representante de la Dirección	Directora del Instituto Tecnológico de Durango
Firma: Lic. María Soledad Espino Nájera	Firma: M.C. Obed Antonio García Cano	Firma: M.C. Isela Flores Montenegro
09 de mayo de 2022	11 de mayo de 2022	13 de mayo de 2022

N° de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
0	Mayo 2018	Transición a la Norma ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015. Integración de Anexos 10, 11 y 12.
1	Julio 2019	Revisión y actualización general respecto a los cambios vigentes en el Instituto Tecnológico de Durango.
0	Enero 2022	Se realiza una actualización general del contenido para incorporarlo al Sistema de Gestión Integrado
1	Mayo 2022	Se actualizan y crean documentos tras la primera auditoria de Sistema de Gestión Integrado

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

Introducción

El presente Manual refleja la convicción que tiene el Instituto Tecnológico de Durango (ITD) para satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de sus Estudiantes, la preservación y fomento de la cultura ambiental, así como un compromiso con la Seguridad y Salud en el trabajo administrando los recursos y promoviendo las buenas prácticas laborales para disminuir accidentes y enfermedades; a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Integrado (SGI), incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos legales y otros requisitos.

El Instituto Tecnológico de Durango mantiene documentado su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a lo descrito en el presente manual.

El manual es usado como medio para establecer tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, y demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018 y sus respectivos equivalentes nacionales NMX-CC-9001-IMNC-2015, NMX-SAA14001-IMNC-2015, NMX-SAST-45001-IMNC-2018 y NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2019.

Los valores declarados por el Instituto Tecnológico de Durango son los enlistados a continuación y se otorga la facultad por el TecNM para que se definan valores adicionales:

- El ser humano
- El espíritu de servicio
- El liderazgo
- El trabajo en equipo
- La calidad
- El alto desempeño

Organigrama

El organigrama del **Instituto Tecnológico de Durango** se encuentra definido en el manual de organización y el Tecnológico Nacional de México le entrega el organigrama de acuerdo con su matrícula y debidamente aprobado por las autoridades pertinentes.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

Responsabilidades y autoridades

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el manual de Instituto Tecnológico de Durango que en conjunto con el organigrama determina la áreas que operan en los institutos, adicional al manual del Instituto Tecnológico de Durango y a manera de complemento se definen en este manual en el documento de Responsabilidad y Autoridad del SGI (Anexo 2) y una Matriz de Responsabilidades del SGI (Anexo 3) donde se definen las áreas o departamentos responsables de cada uno de los procedimientos definidos en el SGI.

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de recopilar los criterios fundamentales de actuación del personal, identificando los procesos clave para el funcionamiento del Instituto, así como establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Integrado, orientado a la satisfacción de los clientes y partes interesadas, mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos, el cuidado del medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y el uso eficiente de la energía, para proporcionar el Servicio Educativo de calidad.

1.1.2 Ámbito de trabajo

El Instituto Tecnológico de Durango es una institución educativa pública de educación superior, que forma parte del Tecnológico Nacional de México, ubicada en la Ciudad Victoria de Durango, Durango.

El Instituto cuenta con la siguiente oferta educativa:

- I. A nivel licenciatura, 14 carreras:
 - Licenciatura en Administración
 - Ingeniería Eléctrica
 - Ingeniería Informática
 - Ingeniería en Sistemas Computacionales
 - Arquitectura

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

- Ingeniería Electrónica
 - Ingeniería Mecánica
 - Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 - Ingeniería Bioquímica
 - Ingeniería en Gestión Empresarial
 - Ingeniería Mecatrónica
 - Ingeniería Civil
 - Ingeniería Industrial
 - Ingeniería Química
- II. A nivel posgrado, 5 maestrías:
- Maestría en Ciencias en Ingeniería Bioquímica
 - Maestría en Ciencia y Tecnología en Alimentos Funcionales
 - Maestría en Ingeniería
 - Maestría en Sistemas Ambientales
 - Maestría en Ingeniería Administrativa
- III. A nivel doctorado
- Doctorado en Ciencias en Ingeniería Bioquímica

1.2 Operación del SGI en el Instituto Tecnológico de Durango

El Sistema de Gestión Integrado en el Instituto Tecnológico de Durango, ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en los Institutos Tecnológicos, dependientes del Tecnológico Nacional de México (TecNM) quien los aglutina.

Para los efectos de la certificación y de redacción de este manual, al Instituto Tecnológico de Durango, se le denominará ORGANIZACIÓN, y en el Anexo 7 se declara la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados del SGI.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

El Instituto Tecnológico de Durango establece un Sistema de Gestión Integrado conforme a las normas:

- ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos.
- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.
- ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.
- ISO 14004:2004 - Sistema de Gestión Ambiental - Directrices Generales.
- ISO 14050:1998 - Gestión Ambiental - vocabulario.
- ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 50001:2018 - Sistemas de Gestión de la Energía.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Equipos de alto consumo de energía eléctrica: Son aquellos que designe por su consumo el Instituto Tecnológico de Durango.

Equipos de alto consumo de agua potable: Son aquellos que designe por su consumo el Instituto Tecnológico de Durango.

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

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

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

ambiente.

Cliente = Estudiante: Persona inscrita en el Instituto Tecnológico de Durango que recibe el Servicio Educativo.

Producto = Servicio Educativo: La prestación de los componentes de Servicio Educativo que el Instituto Tecnológico de Durango ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en Ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios Estudiantiles y Servicios de Apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

Alta dirección: Director, Subdirectores, RD y Jefes de Departamento.

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

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La organización elabora un documento denominado Contexto de la Organización y Partes Interesadas (Anexo 10), que sirve como base para el diseño de los módulos de especialidad y para lograr la comprensión de la organización (4.1) así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2).

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El Instituto Tecnológico de Durango debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes, para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGI. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

A lo largo de los años, el Instituto Tecnológico de Durango se ha caracterizado por la destacada participación de sus estudiantes, docentes y trabajadores en distintas actividades y contiendas deportivas, culturales y académicas, obteniendo el triunfo en la mayoría de estas. En donde destacan, principalmente, el excelente desempeño y las victorias obtenidas en los Juegos Intertecnológicos, concursos académicos y de innovación, así como concursos y encuentros culturales, respectivamente.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

Misión

“Formar profesionistas ciudadanos del mundo, de nivel licenciatura y posgrado, con amplio sentido social y humano, que promuevan la cultura, los valores humanos y el conocimiento científico, preparados con excelencia académica, con mística de trabajo, productividad y creatividad, comprometidos con los retos que demanda el desarrollo estatal, regional, nacional y los retos de la globalización, para ser una institución de clase mundial”.

Visión

“Ser una institución líder en educación superior, en un entorno en permanente transformación, altamente competitiva y reconocida a nivel nacional e internacional, que forme de manera integral a las personas, inspirada en los más altos valores que proporcionen bienestar y progreso a la comunidad”.

El Instituto Tecnológico de Durango determina cuestiones externas e internas que pueden afectar la satisfacción del cliente, la calidad de los productos y servicios, el cumplimiento de legislación ambiental, e impactar el cumplimiento de los objetivos del SGI; mediante el procedimiento para la Gestión del Riesgo (ITD-GI-PO-04), y el Contexto de la Organización y Partes Interesadas (Anexo 10). La ORGANIZACIÓN realiza el seguimiento y la revisión de la información de manera anual.

El análisis FODA es la herramienta de estudio implementada por el ITD con el fin de analizar de manera estratégica sus cuestiones internas (Fortalezas y Debilidades) y sus cuestiones externas (Oportunidades y Amenazas); plasmadas en el documento Contexto de la Organización y Partes Interesadas (Anexo 10), donde se reflejan los aspectos positivos, negativos, oportunidades y amenazas que es necesario tomar en cuenta para determinar los objetivos de los procesos estratégicos del SGI.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La ORGANIZACIÓN determina mediante el Procedimiento para la Gestión del Riesgo (ITD-GI-PO-04):

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integrado.
- b) Los requisitos pertinentes de estas Partes Interesadas (Anexo 10) para el Sistema de Gestión Integrado.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado

Por las características de la ORGANIZACIÓN para el SGI se define como cliente al Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que la ORGANIZACIÓN ofrece (Anexo 5 Plan Integral del Servicio Educativo) para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y las partes interesadas, siendo estos componentes del Servicio Educativo, como son: Formación Profesional (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en Ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios Estudiantiles y Servicios de Apoyo (centro de información, centro de cómputo, talleres y laboratorios).

El Alcance del Sistema de Gestión Integrado del Instituto Tecnológico de Durango, está determinado por el Proceso Educativo; el cual comprende desde la inscripción hasta la entrega del Título y Cédula Profesional, así como sus actividades y servicios dentro las instalaciones del campus Durango zonas sur y norte; asumiendo el compromiso de proporcionar el servicio educativo de calidad, integrando aspectos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, siendo conscientes de la importancia de la gestión de la energía, así como del cumplimiento legal aplicable.

Versión 0

Fecha: 11 de enero de 2022

4.4 Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

La ORGANIZACIÓN establece, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión Integrado de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018 y su equivalencia nacional incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones para lograr los resultados esperados.

El presente manual se basa en el sistema de mejora continua.

El Proceso Educativo está constituido por 9 procesos estratégicos, los cuales son:

- Académico
- Planeación
- Vinculación
- Administración de Recursos

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

- Calidad
- Ambiental
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Energía
- Gestión Integral

La interrelación se muestra en el Mapa e Interacción de Procesos (Anexo 6) del presente Manual. Su correcta operación permite lograr los resultados esperados mediante la integración y alineación de los procesos, ayuda a enfocar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los mismos, aunado a esto brinda confianza a los clientes y demás partes interesadas en cuanto al desempeño del ITD.

La ORGANIZACIÓN en su Sistema de Gestión Integrado

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado y su aplicación, la cual se describe en el apartado 1.2 del presente Manual y en particular en el Mapa e Interacción de Procesos (Anexo 6).
- b) La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el Mapa e Interacción de Procesos (Anexo 6) en donde se expresa, a través de flechas de uno o dos sentidos; las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas, se integran los 9 procesos estratégicos en uno sólo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos del Estudiante y como salida el Servicio educativo.
- c) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4).
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la Captación de Ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); así mismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- e) Realiza el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos mediante el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4).
- f) Aborda los riesgos y oportunidades mediante el Procedimiento para la Gestión del Riesgo

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

(ITD-GI-PO-04)

- g) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de la Revisión por la Dirección.
- h) Evalúa la Eficacia de las características del Sistema Integrado del Servicio Educativo dando cumplimiento a los objetivos de cada proceso estratégico teniendo como resultado el Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5), donde se define el plan de acción en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del Instituto Tecnológico de Durango proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del SGI, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- a) Asume la rendición de cuentas de la eficacia del SGI.
- b) La Alta Dirección establece la Política Integral y objetivos del SGI (véase 6.2), los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica del Instituto Tecnológico de Durango y se alinean con el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- c) Asegura los requisitos del SGI en los procesos del Instituto Tecnológico de Durango.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- e) Comunica la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del SGI satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios aplicables; considerando riesgos y oportunidades que afecten el Servicio Educativo y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- f) Comunica la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGI, asegurando el logro de los resultados previstos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

- g) Se compromete, dirige y apoya a las personas del Instituto Tecnológico de Durango, para contribuir a la eficacia del SGI;
- h) La mejora aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante se determinen en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con el Estudiante, y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGI para la atención de Quejas y Sugerencias (ITD-CA-PO-01), para Auditorías de Servicio (ITD-CA-PO-02) y para la Evaluación al Desempeño Docente (ITD- CA-PO-03) (véase 8.2.2 y 9.1.2).

La Alta Dirección se asegura de que se determinen y se traten los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y la capacidad de aumentar la satisfacción del Estudiante.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política

La Alta Dirección declara, implementa y mantiene la siguiente política:

POLÍTICA INTEGRAL:

*El Instituto Tecnológico de Durango establece el compromiso de implementar y orientar todos sus procesos estratégicos y actividades del proceso educativo, hacia la Calidad del Servicio Educativo, respeto del medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a los requisitos del estudiante y partes interesadas, legislación ambiental y en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicable, la administración de la energía y otros requisitos que se suscriban, y consolidarse como una institución de excelencia educativa; mediante la implementación, operación y mejora continua de un **Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015/NMX-SSA 14001-IMNC-2015, un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la Norma ISO 45001:2018/NMX-SAST-45001-IMNC-2018 y un Sistema de Gestión de la Energía conforme a la Norma ISO 50001:2018/NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2019.***

Versión 0

Fecha: 11 de enero de 2022

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

Esta política es un marco de referencia para los objetivos de calidad, energía, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Es apropiada al propósito y contexto de la organización, considera la misión, visión y valores del ITD; los requisitos de los procesos, productos y servicios determinados por el cliente, requisitos de las partes interesadas, el compromiso con la seguridad y salud en el trabajo, el compromiso con el cuidado del medio ambiente, la gestión eficiente de la energía, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua.

5.2.2 Comunicación de la política

Esta política es comunicada en toda la ORGANIZACIÓN y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto de la ORGANIZACIÓN.

Está disponible para el cliente y partes interesadas y se mantiene como información documentada en el presente manual, además de que, para la comunicación interna y externa, se sigue el instructivo para la Comunicación Interna y Externa del ITD (ITD-GI-IT-04). Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección y de acuerdo al programa de Revisión de Aspectos Generales del Sistema de Gestión Integrado (ITD-GI-PO-06-01).

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la ORGANIZACIÓN, con el fin de asegurarse que el SGI es conforme a las Normas Internacionales y Leyes aplicables, revisando el Manual de Organización del plantel, a través de los nombramientos de cada una de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como con la difusión de los Anexos 2 y 3 del presente Manual, relativos a la Responsabilidad y Autoridad para el SGI y la Matriz de Responsabilidades del SGI respectivamente.

El organigrama se plasma en el Anexo 1 el cual representa la estructura de la Alta Dirección, así como la responsabilidad y autoridad de cada unidad funcional. Mediante la asignación de roles, responsabilidades y autoridades, la Alta Dirección logra que los procesos determinados por el SGI, tengan definida su interacción, entradas y salidas, y se definan los riesgos y oportunidades. Asegurando la integridad del SGI al momento de planificar e implementar cambios en el mismo. Utilizando las oportunidades de mejora.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

La Alta Dirección se asegura de establecer, implementar y mantener los medios para la participación y consulta de los trabajadores. En el procedimiento de Consulta y Participación de los Trabajadores (ITD-SS-PO-01) se declaran que se utilizan mecanismos impresos y digitales para establecer la consulta de los trabajadores. Así, como la manera en la que los trabajadores participan en la toma de decisiones, se establecen a través de los medios seleccionados por la organización la identificación de los riesgos y peligros, asociados a las actividades propias del empleo, para de esa forma garantizar la seguridad y salud en el trabajo.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La ORGANIZACIÓN planifica acciones mediante el procedimiento para la Gestión del Riesgo (ITD-GI-PO-04), asegurando que el SGI cumpla con los resultados, prevenir y reducir efectos no deseados.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del Servicio Educativo.

6.2 Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y planificación para lograrlos

La Alta Dirección se asegura que los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la ORGANIZACIÓN, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGI, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo Integral de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes”.

Versión 0

Fecha: 11 de enero de 2022

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

Objetivos de Procesos Estratégicos (objetivos del Sistema de Gestión Integrado):

Proceso Estratégico	Objetivo	Versión
<i>Académico</i>	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional integral del estudiante.	○
<i>Vinculación</i>	Contribuir a la formación integral del estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.	○
<i>Planeación</i>	Realizar la planeación, programación, presupuestario, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio educativo.	○
<i>Administración de Recursos</i>	Administrar eficaz y eficientemente los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.	○
<i>Calidad</i>	Gestionar la calidad del servicio educativo para el cumplimiento de los requisitos del cliente.	○
<i>Ambiental</i>	Fomentar una cultura de responsabilidad ambiental y cuidado del medio ambiente entre el personal, estudiantes y partes interesadas	○
<i>Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	Gestionar la seguridad y la salud ocupacional mediante la actualización permanente de la identificación y evaluación de los riesgos y la determinación de controles operacionales en un proceso de mejora continua, con la participación y consulta del personal, estudiantes y partes interesadas	○
<i>Energía</i>	Gestionar el uso eficiente y racional de la energía en las actividades que se realicen dentro del proceso educativo	○

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

Los objetivos del Sistema Integrado se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el Anexo 4 Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado mostrando coherencia con la Política Integrada del Instituto.

6.3 Planificación de los cambios

La planificación del Proceso Educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el PIID del TecNM, Modelo Educativo para el Siglo XXI, el PIID y el PIA, desarrollado e implementado en la ORGANIZACIÓN.

La Alta Dirección de la ORGANIZACIÓN se asegura que:

- a) La Planificación del SGI se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.4 de este Manual, así como los Objetivos del Sistema Integrado descritos en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4).
- b) Para mantener la integridad del SGI cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por los responsables de los procedimientos y autorizados por la Dirección del Plantel en las Revisiones por la Dirección.

6.4 Planificación energética

La Organización planifica una revisión del consumo de energía, particularmente, la energía eléctrica, siguiendo el Procedimiento para la planificación energética (ITD-EN-PO-01), con el que se realiza un levantamiento general de los equipos consumidores de energía eléctrica, dentro de las instalaciones del Instituto en los campus norte y sur. Esto con la finalidad de establecer la metodología a seguir en los próximos años, para un uso eficiente de la energía en todos los procesos realizados dentro del servicio educativo en el ITD.

Además, se establecen los indicadores y la línea base energética con los que se realizará un monitoreo y supervisión del rendimiento energético, lo que permitirá establecer las políticas energéticas que ayudarán a tomar medidas para el ahorro energético futuro.

Estas medidas incluyen considerar el consumo energético en la compra de equipos y accesorios utilizados en las aulas, talleres, laboratorios y oficinas administrativas de los edificios que forman parte del Instituto en los campus norte y sur. Dicha planificación deberá ser congruente con las políticas estatales y federales, determinadas por las autoridades en materia de adquisiciones permanentes o provisionales para el

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

desarrollo de las actividades dentro del Instituto.

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La ORGANIZACIÓN provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGI y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGI para el POA, Captación de Ingresos Propios y Anteproyecto de Inversión en el plantel.

Para la identificación de recursos, la Secretaría de Planeación, Evaluación y Desarrollo Institucional del TecNM, solicita a los Directores de los planteles su PTA (Programa de Trabajo Anual) y POA en donde se refleja el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente.

7.1.2 Personas

El personal de la ORGANIZACIÓN que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo del TecNM, del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona el cual se concentra en la jefatura de Recursos Humanos en el TecNM, si así corresponde y en los Departamentos de Recursos Humanos y Desarrollo Académico del plantel.

7.1.3 Infraestructura

La ORGANIZACIÓN determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo con las condiciones particulares y recursos disponibles de cada plantel, y con la operación del PTA y POA y la mantiene a través de la operación de los procedimientos del SGI para el Mantenimiento Preventivo (ITD-AD-PO-03) y Mantenimiento Correctivo (ITD-AD-PO-02).

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo incluye:

- a) Aulas, salones audiovisuales, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación.

7.1.4 Ambiente para la operación del Proceso Educativo

La ORGANIZACIÓN determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación (ITD-AC-PO-10 e ITD-AD-PO-06), desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la encuesta para determinar y gestionar el Ambiente de Trabajo (ITD-AD-PO-05).

La aplicabilidad de este requisito es nula debido a que en la verificación del Servicio Educativo o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

7.1.5 Recursos de seguimiento

La ORGANIZACIÓN determina los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el seguimiento de sus procesos, logrando la conformidad del Servicio Educativo, para lo que se vale de las características especificadas en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4), Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5) y cuando lo requiera la dirección siguiendo el procedimiento Revisión por la Dirección (ITD-GI-PO-06).

7.1.6 Conocimientos de la organización

La ORGANIZACIÓN determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, siguiendo los lineamientos establecidos por el Tecnológico Nacional de México y el Manual del Organización del TecNM, donde expresan los conocimientos que deben tener los integrantes de la institución en cada uno de sus puestos. Además, con el paso del tiempo, la organización ha recopilado

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

información para la mejora de sus procesos y guarda un histórico de las experiencias y lecciones aprendidas año con año en los Informes de Rendición de Cuentas, se encuentran disponibles en el Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación.

7.2 Competencia

La ORGANIZACIÓN:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Reglamento Interior de Trabajo del Personal Docente y No Docente de los Institutos Tecnológicos, así mismo aplica el Procedimiento para el Reclutamiento y Selección del Personal (ITD-AD-PO-04).
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los procedimientos del SGI para la Formación y Actualización Docente (ITD-AC-PO-10) y Capacitación de Personal Directivo y de Apoyo (ITD-AD-PO-06) detecta las necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los Jefes de Departamento envían a los Departamentos de Recursos Humanos y Desarrollo Académico.
- c) Para elaborar el Programa de Capacitación; en el caso del personal no docente los Jefes de Departamento envían una solicitud al Jefe del Departamento de Recursos Humanos manifestando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes, tomando en cuenta la Detección de Necesidades de Capacitación. En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por el jefe del área, con base en el análisis de:
 - Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las academias.
 - Análisis de las habilidades del personal.
 - Otras derivadas de: Las Auditorías Internas Integradas, Auditorías de Servicios y Encuesta de Ambiente Laboral, para satisfacer las necesidades de capacitación del personal de la ORGANIZACIÓN.
- d) Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento del SGI para el Control de Registros (ITD-GI-PO-02).

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

7.3 Toma de conciencia

Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGI.

7.4 Comunicación

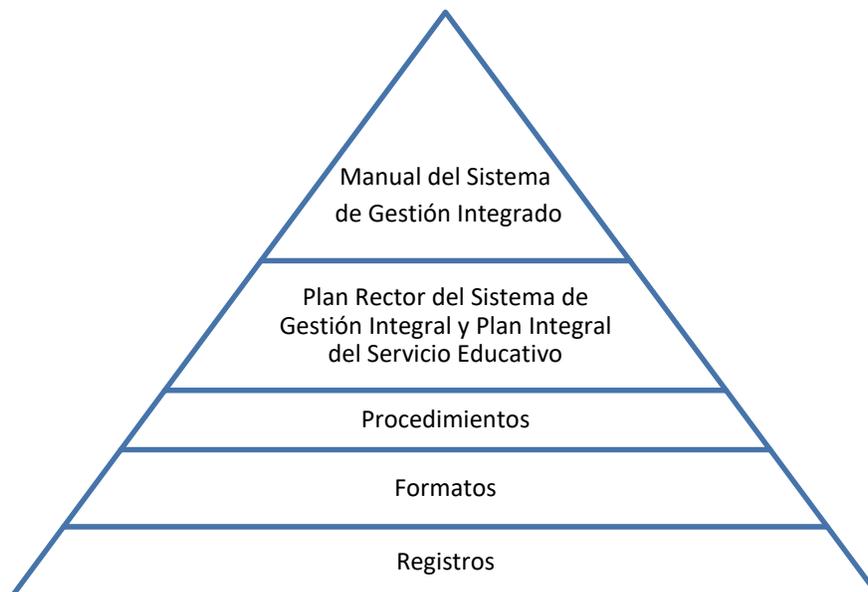
La ORGANIZACIÓN se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios, los cuales están definidos en el Instructivo de trabajo para la Comunicación Interna y Externa del Instituto Tecnológico de Durango (ITD-GI-IT-04) en los cuales se indica que comunicar, cuando comunicar, a quien se debe dirigir, la manera de hacerlo y el responsable de dicha comunicación.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Los Procedimientos del SGI que son requeridos por las normas, se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7). La ORGANIZACIÓN establece la siguiente estructura de la documentación de su SGI:

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>



7.5.2 Creación y actualización

Los documentos requeridos por la ORGANIZACIÓN para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos Internos Controlados (Anexo 7).

7.5.3 Control de la información documentada

La ORGANIZACIÓN cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGI: Procedimiento para el Control de la Información Documentada (ITD-GI-PO-01).

En todos los formatos que se han integrado a cada uno de los procedimientos del SGI se conserva el encabezado cuando son entregados por primera vez. En cada plantel se podrán individualizar los formatos con el escudo y el nombre del mismo y deberán conservar el nombre del Instituto y el número de página en el pie de página.

La ORGANIZACIÓN mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención el cual es especificado en el apartado número 7 de cada uno de los procedimientos.

La información documentada de origen externo, que la ORGANIZACIÓN determine como necesaria para la planificación y operación del SGI se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

de Origen Externo (Anexo 8). La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control del Servicio Educativo

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGI y se realiza a través del Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5) y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4), Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5) y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PTA, POA, las estructuras programáticas presupuestal y la académica.

- a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas, para el Servicio Educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la Gestión del Curso por Competencias (ITD-AC-PO-03) y Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5).
- b) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos, se generan con la operación del Procedimiento para la Gestión del Curso por Competencias (ITD-AC-PO-03) y en el Kárdex del Estudiante.

8.2 Requisitos para el Servicio Educativo

8.2.1 Comunicación con el Estudiante

El plantel determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiantes relativa a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, póster, mamparas, agendas escolares, redes sociales oficiales y otros

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

colocados en lugares visibles en cada plantel.

- b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Estudiante, así como el Contrato en caso que sea requerido, [ver procedimientos del SGI para la Inscripción de Estudiantes (ITD-AC-PO-01) y Reinscripción de Estudiantes (ITD-AC-PO-02)].
- c) La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGI para Atención de Quejas y Sugerencias (ITD-CA-PO-01), Auditorías de Servicio (ITD-CA-PO-02) y la Evaluación al Desempeño (ITD-CA-PO-03).
- d) Manipular y controlar las propiedades del Estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- e) Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

La ORGANIZACIÓN determina que:

- a) Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante (ITD-AC-PO-01-03), y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.
- b) Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los Programas de cada Asignatura y la Instrumentación Didáctica (ITD-AC-PO-03-02) que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento del SGI para la Gestión del Curso (ITD-AC-PO-03).
- c) Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional.
- d) Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas (ver procedimiento ITD-VI-PO-01), la Promoción Cultural y Deportiva (ver procedimiento ITD-VI-PO-03).
- e) Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social (ver procedimiento ITD-VI-PO-02).
- f) Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el TecNM.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo.

Las áreas académicas de la ORGANIZACIÓN revisan los requisitos relacionados con el Estudiante a través de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al Estudiante al inicio de cada período escolar; a nivel central el TecNM se encarga de revisar los contenidos de los Planes y Programas de Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que la ORGANIZACIÓN se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- a. Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.
- b. Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y el Contrato con el Estudiante, expresados previamente, estén resueltas.
- c. La ORGANIZACIÓN tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

La ORGANIZACIÓN a través del área de Servicios Escolares mantiene, como registro de calidad la copia de la revisión del formato de Carga Académica realizada de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador de Carrera (la revisión de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador, se realiza en el momento en que se está asignando la Carga Académica y la comprobación de ello es la firma del Estudiante en el formato mencionado).

8.2.4 Cambios en los requisitos para el Servicio Educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, la ORGANIZACIÓN se asegura de que la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, esto se muestra en los Planes de Estudio vigentes.

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio Educativo.

La ORGANIZACIÓN se asegura de diseñar y desarrollar en cada una de sus etapas, las especialidades de las carreras que se ofrecen en la ORGANIZACIÓN, siguiendo lo establecido en el procedimiento de Especialidad (ITD-AC-PO-07).

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

La ORGANIZACIÓN se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio Educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la Orden de Compra (ITD-AD-FO-05), Requisiciones de Bienes y Servicios (ITD-AD-FO-03) y son verificadas de forma física por el Jefe de Almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio, mobiliario de oficina y equipo de laboratorio) no tienen un impacto sustancial en la realización del producto (Servicio Educativo), los controles a los proveedores se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios. Dadas las características geográficas y de mercado donde se ubican los planteles, los niveles y alcance de los controles para los proveedores varían en su especificidad. Se mantiene los registros para la Selección de Proveedores (ITD-AD-FO-01), la Evaluación de Proveedores (ITD-AD-FO-02), y la reevaluación de los proveedores que se realiza anualmente.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de Adquisiciones y Obra Pública y siguiendo el Instructivo de Trabajo para la realización de Compras (ITD-AD-IT-01).

Las necesidades de adquisiciones de la ORGANIZACIÓN se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, esta manifiesta:

- a. Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la ORGANIZACIÓN.
- b. Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c. Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión Integrado.

La ORGANIZACIÓN se asegura de definir los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

La ORGANIZACIÓN, a través del solicitante del producto comprado, efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando la ORGANIZACIÓN 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.

La ORGANIZACIÓN planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- a. La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante (ITD-AC-PO-01-03).
- b. El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la Instrumentación Didáctica (ITD- AC-PO-03-02) y en el Kárdex del Estudiante.
- c. La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento del SGI para la Gestión del Curso (ITD-AC-PO-03), así mismo con la operación del procedimiento del SGI para Residencias Profesionales por Competencias (ITD-AC-PO-08) y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGI para la Sustentación del Acto Protocolario para la Recepción Profesional (ITD-AC-PO-09) y para el Registro de Título y Cédula Profesional (M00-PR-25).
- d. El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- e. La designación de personal competente.
- f. Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

La ORGANIZACIÓN identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento del SGI para Gestión del Curso (ITD-AC-PO-03), a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los Estudiantes y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Kárdex del Estudiante.

8.5.3 Propiedad del cliente

La ORGANIZACIÓN cuida los bienes propiedad del Estudiante mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la 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 del plantel. Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos al TecNM, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario de cada Plantel.

Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del Estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del Estudiante en el área correspondiente.

8.5.4 Preservación

La aplicabilidad de este requisito es en forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5.3. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorios se atiende como se indica en 7.1.3.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SGI de la ORGANIZACIÓN termina con la entrega del Título y Cédula Profesional, por lo tanto, no existen condiciones controladas para esta actividad.

8.5.6 Control de los cambios

La ORGANIZACIÓN revisa y controla los cambios de la prestación del Servicio Educativo,

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

asegurándose de la continuidad en la conformidad con los requisitos, mediante el Procedimiento de Control de Información Documentada (ITD-GI-PO-01)

8.6 Liberación del Servicio Educativo.

La liberación del Servicio Educativo, se realizan a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento del SGI para la Gestión del Curso (ITD-AC-PO-03) y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kárdex del Estudiante, así como en la Revisión por la Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el Anexo 5, Plan Integral del Servicio Educativo.

La ORGANIZACIÓN conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando ***no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado y Plan Integral del Servicio Educativo (Anexos 4 y 5)***, y se registra en el Formato para Identificación, Registro y Control de Salida No Conforme (ITD-CA-PO-04-01).

Se controla como se especifica en el procedimiento para el SGI Control del Salida No Conforme (ITD-CA-PO-04) para prevenir su uso no intencionado.

La ORGANIZACIÓN, a efecto de prevenir un Producto No Conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan Integral del Servicio Educativo.
- b) Para la obtención de autorización bajo concesión del Salida No Conforme, se consulta al RD y a la Alta Dirección. Siendo el Director(a) del Plantel, quien, de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una Salida No Conforme.
- c) Toma acciones operando el Procedimiento del SGI para el Control de Salida No Conforme (ITD- CA-PO-04).

Se mantienen registros del Producto No Conforme, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGI para Acciones Correctivas (ITD-GI-PO-05).

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

8.8 Preparación y respuesta ante emergencias

El Instituto establece un programa que permite responder ante situaciones potenciales de emergencia, a través del Procedimiento para la respuesta ante emergencias (ITD-SS-PO-02) recomienda la realización programada de simulacros, en los edificios que comprenden los campus norte y sur. Además, se conforma la Brigada Interna de Protección Civil que recibe la capacitación para que en cada uno de los edificios, se cuente con personal capacitado para identificar las posibles y reales situaciones de emergencia, y que se actúe conforme a esa capacitación para minimizar los riesgos asociados a la salud.

En caso de que ocurra algún incidente o accidente, debe documentarse con base en el Procedimiento para la investigación de incidentes/accidentes (ITD-SS-PO-03), con lo que permite un uso adecuado de los distintos controles operacionales para evitar los riesgos asociados al desempeño de las funciones de los trabajadores y alumnos de la Institución.

8.9 Adquisiciones

El Instituto establece que, al realizar el proceso de compra de equipos consumidores de energía eléctrica, se priorice aquellos dispositivos o equipos que tiendan hacia un eficiente consumo energético. Sin embargo, deberán atenerse a las políticas indicadas por el Tecnológico Nacional de México, la normativa estatal y federal, según aplique para los procesos de compra de equipos y dispositivos que sean usados para las funciones desarrolladas en el Instituto Tecnológico de Durango en las zonas del campus declaradas

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

La ORGANIZACIÓN planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5), la operación del Procedimiento del SGI para la Gestión del Curso (ITD-

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

AC-PO-03), Auditorías de Servicios (ITD-CA-PO-02) y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4).

- b) Asegurarse de la conformidad del SGI con los requisitos de la Norma mediante la aplicación de los procedimientos del SGI para Auditorías Internas (ITD-GI-PO-03) y Revisión por la Dirección (ITD-GI-PO-06).
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

La ORGANIZACIÓN selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo con el tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

9.1.2 Satisfacción del Estudiante

La ORGANIZACIÓN realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos del SGI para la Atención de Quejas y Sugerencias (ITD-CA-PO-01), Auditorías de Servicios (ITD-CA-PO-02) y Evaluación al Desempeño (ITD-CA-PO-03).

9.1.3 Análisis y evaluación

La ORGANIZACIÓN analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- a) La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, con la revisión del cumplimiento del Contrato con el Estudiante, el Plan Integral 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 de Auditorías de Servicio.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores.
- g) La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión Integrado registradas en el formato para Resultados de la Revisión por la Dirección.

9.2 Auditoría Interna

La ORGANIZACIÓN lleva, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión Integrado:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 8.1 del presente Manual, con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y ISO 50001:2018 y con los requisitos del SGI establecidos por la ORGANIZACIÓN.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La ORGANIZACIÓN ha planificado su programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento para Auditorías Internas (ITD-GI-PO-03) mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección realiza las revisiones del SGI de la ORGANIZACIÓN de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGI, incluidas la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo a un programa establecido elaborado a partir del programa general de trabajo, presentando el estado que guarda el SGI en ese momento. Incluyendo lo siguiente.

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión Integrado.
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGI incluyendo;
 - 1) Formato para la Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de la Encuesta de Auditoria de Servicios (ITD-CA-PO-02-03).
 - 2) El grado de logro de los objetivos del Sistema de Gestión Integrado.
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los indicadores del PTA basados en el Plan Rector (ITD-GI-FE-01).
 - 4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Concentrado de Acciones Correctivas (ITD-GI-FE-03).
 - 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
 - 6) Resultados de las Auditorías Internas (ITD-GI-FE-04).
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades a través del formato Matriz de Riesgos y Oportunidades. (ITD-GI-PO-04-02).
- f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección (ITD-GI-FE-02), y del formato para Registro de Proyectos de Mejora (ITD-GI-FE-09).

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

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

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

- a) La mejora de la eficacia del SGI y de sus procesos. Así como la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del Estudiante.
- b) Cualquier necesidad de cambio dentro del SGI.
- c) Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato Resultados de la Revisión por la Dirección (ITD-GI-FE-02).

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La ORGANIZACIÓN determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Estudiante, aumentando su satisfacción. Incluyendo:

- a) Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- b) Corregir y reducir efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGI.

10.2 No Conformidad y acción correctiva

La ORGANIZACIÓN toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia.

La ORGANIZACIÓN ha establecido en su procedimiento para Acciones Correctivas (ITD-GI-PO-05) lo siguiente:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes).
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguren que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- d) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia.
- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

10.3 Mejora continua

En la ORGANIZACIÓN se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión Integrado a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política, los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, Gestión del Riesgo y Contexto de la Organización, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado (Anexo 4), Plan Integral del Servicio Educativo (Anexo 5) y con la incorporación de Proyectos de Mejora.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

GLOSARIO

Por las características del Instituto Tecnológico de Durango, para una mejor comprensión y manejo del presente Manual se definen los términos y siglas listados a continuación:

ALTA DIRECCIÓN: Director(a), Subdirectores(as), RD y Jefes(as) de Departamento.

ÁREAS: Dirección, Subdirecciones y Departamentos del Instituto Tecnológico de Durango.

APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO: Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983).

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

CARGA ACADÉMICA: Documento donde se especifica la formación profesional del Estudiante de cada semestre, mediante el cual el plantel se obliga a prestar el Servicio Educativo y el Estudiante se compromete a respetar los lineamientos de la INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO, emitido a partir del sistema electrónico en el plantel.

CID: Controlador de Información Documentada.

CONTRATO: Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (el Instituto Tecnológico de Durango y el Estudiante).

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DIRECTIVOS: Director, Subdirectores y Jefes de Departamentos.

EDUCACIÓN: Desarrollo de facultades intelectuales y morales del Ser Humano.

EFFECTIVIDAD: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

EFICACIA: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EFICIENCIA TERMINAL: Término utilizado para nombrar al indicador el cual se calcula al dividir la cantidad de egresados en un límite de tiempo de diez semestres de Estudiantes que se inscribieron al inicio ese periodo de diez semestres, entre la cantidad de Estudiantes inscritos al inicio de ese periodo específico, según Manual para la Evaluación Institucional del COSNET.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

EXAMEN: Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educativos propuestos en el programa de estudio de una asignatura.

EXPERIENCIA: Conocimiento adquirido mediante la práctica y la observación.

FORMACIÓN: Incorporación de información para el desarrollo del Ser Humano.

FORMACIÓN INTEGRAL: Incorporación de información para el desarrollo del Ser humano, a través de la formación de valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, llevando a cabo actividades regulares en el aula, la práctica docente y el ambiente institucional, así como la vinculación con su entorno.

FORMACIÓN PROFESIONAL: Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los Planes y Programas de Estudio al Estudiante durante su permanencia en la institución.

HABILIDAD: Capacidad del Ser Humano para desarrollarse.

INFORME RENDIDO: Resumen de todas las actividades realizadas por la administración del plantel durante un año, en los procesos estratégicos del Modelo Educativo para el Siglo XXI, atención a las metas comprometidas en el PIID del plantel.

KÁRDEX: Documento que muestra el estatus del Estudiante mediante el registro de sus calificaciones obtenidas durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el Plan de Estudios.

MODELO EDUCATIVO: Documento normativo del TecNM, donde se establece la Dimensión Filosófica, la Dimensión Académica, la Dimensión Organizacional a los Procesos Estratégicos, Claves y Operativos.

MSGI: Manual del Sistema de Gestión Integrado.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento a un requisito.

ORGANIZACIÓN: Para efectos del presente manual se refiere al Instituto Tecnológico de Durango.

PIID: Programa Institucional de Innovación y Desarrollo.

PLAN DE ESTUDIOS: Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.

PO: Procedimiento Operativo.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 1</p>

POA: Programa Operativo Anual.

PRÁCTICA DOCENTE: Consiste en la interrelación Docente-Estudiante y la forma en que el Docente gestiona ésta.

PRODUCTO = SERVICIO EDUCATIVO: La prestación de los componentes de Servicio Educativo que el Instituto Tecnológico de Durango ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en Ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios Estudiantiles, y Servicios de Apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).

PROYECTOS INDIVIDUALES: Son todos los proyectos que hayan sido definidos, propuestos y avalados por las academias, validados por el Comité Académico y autorizados por el Director del Plantel.

PTA: Programa de Trabajo Anual.

RD: Representante de la Dirección.

SGI: Sistema de Gestión Integrado.

SALIDA NO CONFORME: Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo establecida en el Plan de Calidad del Proceso Educativo.

SEGUIMIENTO CURRICULAR: Referida al cumplimiento del objetivo general de la carrera, la aplicación, seguimiento y evaluación de los Planes y Programas de Estudio correspondientes; con el fin de analizar si el perfil profesional del egresado corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos que realice el TecNM.

SERVICIOS DE APOYO: Actividades que contribuyen a la realización del Servicio Educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.

SERVICIOS ESTUDIANTILES: Complementarios al Servicio Educativo y necesarios para la realización del mismo, como son; asesoría para traslados, convalidaciones y orientación del Plan de Estudios.

SIATEC: Sistema de Administración de Tecnológicos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-GI-MI-01</p>	<p style="text-align: center;">Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 1</p>

SII: Sistema Integral de Información.

VALIDACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-GI-MI-01	Manual del Sistema de Gestión Integrado Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5, ISO 14001:2015 7.5, ISO 45001:2018 7.5.3, e ISO 50001:2018 4.3, 5.2, 7.5	Revisión: 1

Anexos

- Anexo 1.- Organigrama de la Alta Dirección del Sistema de Gestión Integrado.
- Anexo 2.- Responsabilidad y Autoridad del Sistema de Gestión Integrado.
- Anexo 3.- Matriz de Responsabilidades del Sistema de Gestión Integrado.
- Anexo 4.- Plan Rector del Sistema de Gestión Integrado.
- Anexo 5.- Plan Integral del Servicio Educativo.
- Anexo 6.- Mapa e Interacción de Procesos.
- Anexo 7.- Lista Maestra de Documentos Internos Controlados.
- Anexo 8.- Lista Maestra de Documentos de Origen Externo.
- Anexo 9.- Lista Maestra para el Control de Registros.
- Anexo 10.- Contexto de la Organización y Partes Interesadas.