

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 1 de 22

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
M.C. Perla Salgado Gaytán Coordinadora del Sistema de Gestión Integral	Ing. Eliot Joffre Vázquez Director del Instituto Tecnológico de Acapulco	M.C. María Luisa Lopeandia Urbina Directora de Aseguramiento de Calidad del Tecnológico Nacional de México
Firma:	Firma:	Firma:
11 de Diciembre de 2017.	13 de Diciembre de 2017.	15 de Diciembre de 2017.

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
0	15 de Diciembre de 2017	Se hace revisión total del Manual para su actualización e integración a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
2	30 de Agosto de 2016	Se hace revisión total del Manual y se hace redacción de las exclusiones 7.3 Diseño y desarrollo, 7.52 Validación de los procesos y de la prestación del Servicio y 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición., considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador.
1	19 de febrero de 2016	Se modifican las siglas DGEST por TecNM (Tecnológico Nacional de México) y SNEST por SNIT en todo el contenido del Manual de Calidad.
0	30 de Enero de 2012	Se modifica la codificación reemplazando SNEST por ITA y la revisión a 0 para toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se modifica anexo2, 4 al 9 considerando las observaciones de la auditoría de recertificación e interna. Se cambia el logo Institucional.
10	08 de Agosto de 2011	Se revisa y actualiza el Manual y anexos 1, 2y 4 del Sistema de Gestión de la Calidad.
9	22 de Mayo de 2010	Se modificó la política, objetivos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la Revisión por la Dirección del periodo Agosto 2009–Enero 2010.
9	4 de septiembre de 2009	Se revisa y modifica completamente el manual del Sistema de Gestión de la Calidad para individualizarlo y hacer los cambios necesarios para la actualización de la norma ISO9001:2000 a la ISO 9001:2008.
8	5 de diciembre de 2008	Se modifica completamente el manual quedando un manual sintetizado en el cual sólo se consideran los requisitos que la norma establece en cuanto al contenido de un manual de calidad. Se modifican los anexos del 2 al 9 considerando las observaciones realizadas por el organismo certificador durante la auditoría de recertificación.


	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 2 de 22

Capítulo	Tema	Pág.
	Introducción	4
1	Objeto y Campo de Aplicación	4
1.1	Objeto	4
1.2	Campo de Aplicación del Sistema de gestión Integral	4
2	Referencias Normativas	5
3	Términos y definiciones	5
4	CONTEXTO	5
4.1	Compresión y contexto actual del Instituto	5
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	5
4.3	Alcance del Sistema de Gestión Integral	5
4.4	Descripción del Sistema de Gestión Integral y sus procesos	6
5	LIDERAZGO	7
5.1	Liderazgo y Compromiso	7
5.1.1	Compromiso de la Dirección	7
5.1.2	Enfoque al Estudiante.	7
5.2	Política del Sistema de Gestión Integral.	8
5.3	Roles, responsabilidades y autoridad	9
6	PLANIFICACION	9
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	9
6.1.1	Generalidades	9
6.1.2	Aspectos ambientales	9
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos.	9
6.2	Planificación de los objetivos para los procesos	10
6.3	Planificación de los cambios	11
7	APOYO	11
7.1	Recursos	11
7.1.1	Generalidades	11
7.1.2	Personas	11
7.1.3	Infraestructura	11
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	11
7.1.5	Conocimientos de la institución	12
7.2	Competencia	12
7.3	Conciencia	12
7.4	Comunicación	12
7.5	Información documentada	12
7.5.1	Generalidades	12
7.5.2	Creación y actualización	12
7.5.3	Control de la información documentada	13
8	OPERACIÓN	13
8.1	Planificación y control operacional	13

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Página 3 de 22

8.2	Requisitos para los servicios y productos	14
-----	---	----

Capítulo	Tema	Pág.
8.2.1	Comunicación con el estudiante	14
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	14
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios de los procesos.	14
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	15
8.2.5	Preparación y respuesta ante emergencias	15
8.3	Diseño y Desarrollo de servicios y productos	15
8.4	Control de servicios, Productos y procesos externos	16
8.4.1	Generalidades	16
8.4.2	Tipo y alcance del control	16
8.4.3	Información para los proveedores externos.	16
8.5	Provisión de los recursos	17
8.5.1	Control de la prestación del servicio.	17
8.5.2	Identificación y trazabilidad	17
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	17
8.5.4	Preservación	18
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	18
8.5.6	Control de cambios	18
8.6	Liberación de los servicios y productos	18
8.7	Control de las salidas no conformes	18
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	19
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	19
9.1.1	Generalidades	19
9.1.2	Satisfacción del estudiante	20
9.1.3	Análisis y evaluación	20
9.2	Auditoria Interna	20
9.3	Revisión por la dirección	20
9.3.1	Generalidades	20
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	21
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	21
10	ACTIVIDADES PARA LA MEJORA	21
10.1	Generalidades	21
10.2	No conformidades y acciones correctivas	21
10.3	Mejora continua	22

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 4 de 22

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como Instituto Tecnológico de Acapulco, para satisfacer los requisitos y expectativas de sus estudiantes y el compromiso para la preservación del medio ambiente, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Integral (SGI), que incluye entre otros, los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de los requisitos legales y otros requisitos.

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

El Instituto mantiene documentado su Sistema de Gestión Integral de acuerdo a lo descrito en el presente manual, el cual, es usado como medio para establecer, tanto la organización y responsabilidad y autoridad del personal de apoyo, docente y directivo.

El Sistema de Gestión Integral del Instituto Tecnológico de Acapulco, tiene un enfoque basado en procesos y determina las funciones y actividades relacionada entre sí, permitiendo que los recursos y elementos de entrada se gestionen y se transformen a través del cumplimiento de sus requisitos en base a las normas ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO 14001:2015/NMX-CCA-14001-IMNC-2015.


1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión Integral basado en las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; así como proporcionar internamente los principios de calidad, cuidado del ambiente y mejora continua; como medio indispensable para mejorar el Servicio que prestamos a nuestros clientes, partes interesadas y como consecuencia conseguir su satisfacción, aportando valor al medio ambiente y a la propia institución.

1.2 Campo de aplicación del Sistema de Gestión Integral

En el Manual del SGI se identifican los procesos clave para el funcionamiento de la Institución, recopilar los criterios fundamentales de actuación para todo el personal, promocionar internamente los principios de Calidad, promover una cultura de responsabilidad ambiental en el personal, estudiantes y partes interesadas; a través de la comprensión e implementación de la sustentabilidad y mejora continua; como medio indispensable para mejorar el servicio que prestamos a nuestros clientes y, como consecuencia, conseguir su satisfacción.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 5 de 22

2. Referencias Normativas

La información documentada incluida en este Manual del Instituto tecnológico de Acapulco en su totalidad, son elementos para demostrar la conformidad de los cumplimientos de los requisitos establecidos en las normas:

ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015-Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.
ISO 14001:2015/NMX-SAA-14001-IMNC-2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.

3. Términos y Definiciones

Para los fines de este Manual, se aplican los términos y definiciones incluidos en las normas:

SO 9000:2015/NMX-CC-9000-IMNC-2015-Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos.
ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015-Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.
ISO 14001:2015/NMX-SAA-14001-IMNC-2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.

4. Contexto

4.1. Comprensión y contexto actual del Instituto.

El Instituto Tecnológico de Acapulco determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión Integral. Estas cuestiones también incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la institución.

El contexto del Instituto Tecnológico de Acapulco considera las cuestiones internas y externas que pudieran afectar la satisfacción del estudiante, la calidad de los productos y servicios, e impactar los objetivos 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 análisis FODA es la herramienta de estudio que el Instituto Tecnológico de Acapulco implementó para analizar estratégicamente sus cuestiones internas (Fortalezas y Debilidades) y su situación externa (Oportunidades y Amenazas); plasmadas en el **Anexo 10 (Contexto FODA)** del presente manual, donde se reflejan los aspectos positivos, negativos, las oportunidades y las amenazas que es necesario considerar para determinar los objetivos estratégicos del SGI.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El Instituto Tecnológico de Acapulco determina las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integral, así como los requisitos de estas partes interesadas. **Anexo 11 (Partes interesadas)**.

4.3 Alcance del sistema de gestión integral.

Por las características del Instituto Tecnológico de Acapulco 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 el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del estudiante”, los cuales se encuentran

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 6 de 22

especificados en el Contrato con el Estudiante, **ITA-AC-PO-001-03**, y 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, (Relación coordinador de carrera-estudiantes), Servicios de apoyo (visitas académicas, centro de información, talleres y laboratorios y servicio de cómputo).

Además, promover una cultura de responsabilidad ambiental en el personal, estudiantes y partes interesadas.


Quedando de la manera siguiente:

El alcance del Sistema de Gestión Integral del Instituto Tecnológico de Acapulco es el proceso educativo a nivel licenciatura cual comprende desde la inscripción hasta la entrega de título y cédula profesional, por sus actividades, procesos, productos y servicios, la identificación de aspectos ambientales significativos, el cumplimiento legal, así como el establecimiento de objetivos, metas y programas.

4.4. Descripción del Sistema de Gestión Integral y sus procesos.

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión Integral conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015 y ISO 14001:2015/NMX-CCA-14001-IMNC-2015, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, con el propósito de lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental.

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral y su aplicación, la cual se describe en el **Anexo 6 (Mapa e interacción de procesos)** del presente Manual.
- b) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos en el PIA (**Anexo 4**).
- c) 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.
- d) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del PIA.
- e) Aborda los riesgos y oportunidades de sus procedimientos; y la forma de controlarlos. **Anexos 12 y 13.**
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa de Institucional Anual (PIA) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de Revisión por la Dirección.
- g) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las salidas no conformes del servicio educativo a través del **Anexo 5 (Plan de calidad del Servicio Educativo)**, donde se realiza el plan de acción en caso de incumplimiento de alguna de las salidas no conformes definidas.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 7 de 22

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

1. Académico
2. Planeación
3. Vinculación
4. Administración de los Recursos y
5. Calidad
6. Ambiental

La interrelación de los procesos se muestra en el **anexo 6 (Mapa e Interacción de Procesos)**.

5. Liderazgo.

5.1. Liderazgo y compromiso


5.1.1 Compromiso de la Dirección

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

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGI.
- b) Estableciendo una política y objetivos del SGI del Instituto Tecnológico de Acapulco, los cuales están alineados con el contexto y dirección estratégica de la institución.
- c) Asegurando los requisitos identificados para SGI en los procesos del Instituto.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA)
- f) Comunicando 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 del Instituto.
- g) Dando seguimiento de los procesos para asegurar que el sistema de gestión alcance los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas que participan y contribuyen a la eficacia del SGI.
- i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al Estudiante.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con el Estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGI para la atención

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 8 de 22

de Quejas y Sugerencias (ITA-CA-PO-001), para Auditorias de Servicio(ITA-CA-PO-002) y para la Evaluación Docente(ITA-AC-PO-005).

Se determinan, se comprendan y se cumplan los requisitos del estudiante, legales y reglamentarios aplicables.

Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante.

5.2. Política del Sistema de Gestión Integral.

La Dirección del Instituto Tecnológico de Acapulco, establece, implementa y mantiene la siguiente política Integral para orientar la prestación de sus servicios y mantener la calidad de los mismos.

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece el compromiso de implementar y orientar todos sus procesos estratégicos hacia la Calidad del Servicio Educativo y el respeto del medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos del estudiante y partes interesadas de acuerdo a la legislación aplicable y otros requisitos ambientales, promoviendo entre el personal y estudiantes, la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos mediante la implementación, operación y mejora continua de un Sistema de Gestión Integral conforme a las normas ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO 14001:2015/NMX-SAA-IMNC-14001-2015.

Esta política es apropiada al propósito y contexto del instituto y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos. Incluye además un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y con la mejora continua del sistema de gestión.


Para asegurar su difusión y comprensión entre el personal del Instituto, esta política se comunica de la siguiente manera:

- a) Se mantiene como información documentada en este manual a disposición del personal para su consulta.
- b) Se comunica a través de medios visuales, con apoyo del Departamento de Comunicación y Difusión.
- c) Se revisa la comprensión y aplicación de los procesos del Instituto.
- d) Está disponible para los clientes y partes interesadas que así lo soliciten.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

La dirección del Instituto Tecnológico de Acapulco se asegura que las responsabilidades y la autoridad están definidas y están comunicadas dentro de la institución, revisando el manual de organización a través de los nombramientos de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamentos, así como con la difusión de los **Anexos 1, 2 y 3** de este manual, relativos al organigrama, a las Responsabilidades y Autoridad y a la Matriz de Responsabilidades del SGI respectivamente.

Asegurando la integridad del SGI al momento de planificar e implementar cambios en el mismo, utilizando las oportunidades de mejora.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 9 de 22

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Durante la planificación y desarrollo del sistema de gestión considerando el alcance, los procesos y por sus actividades los aspectos ambientales significativos del Instituto Tecnológico de Acapulco, se determinaron los riesgos y oportunidades (**Anexo 12**) que son necesarios abordar, para:

- a) Asegurar la efectividad del SGI.
- b) Aumentar los efectos deseables durante la operación de los procesos.
- c) Prevenir y reducir los efectos no deseados.
- d) Facilitar el logro de la mejora.

A través del análisis del contexto, las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, se definieron acciones inmediatas para cada riesgo; así como responsables del seguimiento y la evaluación de la efectividad de las mismas. Estas acciones se integran e implementan en la operación del SGI y son proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio educativo.

Las acciones pueden revisarse en el Plan de Control de los procesos individuales incluidos en el **Anexo 13** de este manual. Durante la revisión por la dirección se verificará la efectividad de las acciones planeadas para determinar la necesidad de realizar cambios o mantener las acciones planificadas.

6.1.2 Aspectos ambientales

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece, implementa, documenta y mantiene el Procedimiento para la Identificación y Evaluación de los Aspectos Ambientales Significativos (**Anexo 5**) tomando en cuenta las actividades derivadas del proceso educativo del Instituto, nuevas o modificadas o en situaciones de emergencia para mitigar su impacto.


Los aspectos ambientales significativos son considerados para el establecimiento de los objetivos ambientales del Instituto tecnológico de Acapulco.

NOTA: Los aspectos ambientales significativos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades asociados tanto con impactos ambientales adversos(amenazas) como con impactos ambientales beneficiosos (oportunidades).

Los Aspectos ambientales Significativos identificados son:

- a) Consumo de Agua
- b) Consumo de Energía Eléctrica
- c) Residuos Sólidos Urbanos
- d) Residuos Peligrosos

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 10 de 22

El instituto Tecnológico de Acapulco implementa, documenta y mantiene el Procedimiento para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos y donde se determina cómo se aplican éstos (**ITA- GA-PR-02**).

Se mantiene información documentada de los requisitos legales y otros requisitos que se detallan en el **ITA-GA-PR-02-01** de este manual, relacionados con los aspectos ambientales identificados.

NOTA: Los requisitos legales y otros requisitos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades para la institución.

6.2 Planificación de los objetivos para los procesos.

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los objetivos del SGI se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la institución, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos, sus requisitos legales y otros requisitos asociados; considerando los riesgos y oportunidades, conservando información documentada sobre los mismos. Se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGI y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Objetivo Integral:


Integrar los sistemas de gestión orientado hacia la satisfacción de sus estudiantes, a través de la actualización y capacitación del capital humano; crear una cultura de responsabilidad ambiental en el personal, estudiantes y partes interesadas.

Objetivos de Procesos Estratégicos:

Proceso Estratégico	Objetivo
Planeación	Realizar la planeación, programación, Presupuestación, seguimiento y evaluación de las metas para cumplir con los requisitos del servicio educativo.
Académico	Aplicar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante.
Vinculación	Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de la vinculación con los diferentes sectores de la sociedad, así como también la práctica del deporte y el fomento a la cultura.
Administración de los recursos	Proporcionar los recursos necesarios para atender los requisitos del servicio educativo y lograr la satisfacción del Estudiante.
Calidad	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante.
Ambiental	Crear una cultura de responsabilidad en el personal, estudiantes y partes interesadas

Los objetivos ambientales derivados de los aspectos ambientales significativos son:

- Objetivo ambiental 1: Uso racional y eficiente del agua.
- Objetivo ambiental 2: Uso racional y eficiente de la energía eléctrica.
- Objetivo ambiental 3: Manejo integral de residuos sólidos urbanos.
- Objetivo ambiental 4: Manejo integral de residuos peligrosos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 11 de 22

Los objetivos se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en el **Anexo 4**; relacionado con los Indicadores del PIA, mostrando coherencia con la Política Integral del Instituto; para los cuales se realizan programas ambientales (**Anexo 16**). El seguimiento y la evaluación de sus resultados se realizan durante la revisión por la dirección.

6.3 Planificación de los cambios

Derivado del análisis de la operación de los procesos y de los resultados obtenidos, la Dirección del ITA determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión. Todos los cambios se realizan de manera planificada, considerando lo siguiente:

- a) El propósito del cambio y el reconocimiento de sus consecuencias potenciales.
- b) La preservación de la integridad del sistema de gestión.
- c) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico de Acapulco 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 estudiante y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGI para el POA, Captación de Ingresos Propios y Anteproyecto de Inversión.

7.1.2 Personas


La Dirección del Instituto Tecnológico de Acapulco determina y proporciona el personal que es necesario para la implementación eficaz del SGI y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura

La dirección del Instituto determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares, recursos disponibles y con la operación del procedimiento del SGI de acuerdo al PIA y POA; la mantiene a través de la operación del procedimiento del SGI para el mantenimiento de la infraestructura (**ITA-AD-PO-001**) para el logro de la conformidad del servicio educativo.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ITA 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

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 12 de 22

y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, considerando los resultados de la encuesta para determinar y gestionar el Ambiente de Trabajo (ITA-AD-PO-004).

7.1.5 Conocimientos de la institución

El Instituto Tecnológico de Acapulco determina los conocimientos y la información necesaria para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad del Servicio Educativo, a través de la Revisión por la Dirección.

7.2 Competencia

El Instituto Tecnológico de Acapulco:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta al desempeño y eficacia del SGI.
- b) Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Toma acciones para adquirir la competencia necesaria, cuando sea aplicable, y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia adquirida.

7.3 Conciencia

El Instituto Tecnológico de Acapulco se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control del Instituto, tomen conciencia de:

- a) La necesidad de conocer y cumplir la política del SGI.
- b) La importancia de conocer y cumplir con los objetivos del SGI que les sean pertinentes.
- c) La contribución que realizan a la eficacia del SGI, incluyendo los beneficios de la mejora continua del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGI.


7.4 Comunicación

El Instituto Tecnológico de Acapulco se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada cabo a través de diferentes medios, mediante de la implementación y operación del procedimiento (ITA-GA-PO-006), conservando la información documentada como evidencia de sus comunicaciones.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Para asegurar la eficacia del SGI y al mismo tiempo cumplir con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO 14001:2015-NMX-SAA-14001-IMNC-2015, el Instituto Tecnológico de Acapulco genera la información documentada que se a necesaria como referencia para la planificación, operación y evaluación de los procesos o como evidencia para demostrar la conformidad del Servicio Educativo contra los requisitos del sistema, en la lista de Información Documentada (**Anexo 7**)

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 13 de 22

7.5.2 Creación y actualización

Los documentos requeridos por la Alta Dirección para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados e identificados por medio de un código y número de revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y aprobación y se encuentran definidos en la Lista Maestra de Información Documentada (**Anexo 7**).

7.5.3 Control de la información documentada

La Alta Dirección cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGI, Control de la Información documentada (**ITA-CA-PG-001**).

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.

La Alta Dirección establece el procedimiento del SGI para el Control de los Registros (**ITA-CA-PG-002**), 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.

La información documentada de origen externo, que la Alta Dirección determina como necesaria para la planificación y operación del SGI se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo (**Anexo 8**).

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.

Para asegurar la disponibilidad en donde y cuando se necesite, y además facilitar la distribución, toda la información documentada aprobada se publica en la página WEB del Instituto Tecnológico de Acapulco. En su defecto, la información está bajo resguardo para la difusión en la Coordinación del Sistema de Gestión Integral.

8 Operación


8.1 Planificación y control operacional

El Instituto Tecnológico de Acapulco planifica, implementa y controla los procesos necesarios para:

- a) Cumplir con los requisitos establecidos para la prestación del Servicio Educativo (descrito en el alcance del SGI), e
- b) Implementa las acciones previstas para la gestión de riesgos.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Indicadores del PIA (**Anexo 4**), Plan de Calidad 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 PIA, POA, la estructura programática presupuestal y la académica.

El responsable de cada procedimiento se asegura que los cambios planificados sean controlados y que se revisen las consecuencias de cualquier cambio no previsto, para tomar acciones que mitiguen cualquier efecto adverso, según sea necesario. También se asegura de controlar aquellos procesos contratados externamente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 14 de 22

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, el Instituto Tecnológico de Acapulco implementa y mantiene programas ambientales enfocados hacia los aspectos ambientales significativos, que:

- a) Establezcan los controles para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño de servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
- b) Determinen requisitos ambientales o productos amigables con el ambiente para la compra de productos y servicios, según corresponda
- c) Comuniquen sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos
- d) Suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados a la prestación de servicio educativo.

8.2 Requisitos para los servicios y productos

8.2.1 Comunicación con el estudiante

La comunicación del Instituto Tecnológico de Acapulco con sus estudiantes, partes interesadas y personal se desarrolla conforme al procedimiento de Comunicación del SGI (ITA-CA-PO-006).

Cada responsable de proceso, se asegura que la comunicación con el estudiante se realice cumpliendo con las siguientes consideraciones:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios que ofrece cada proceso, al momento que el estudiante así lo solicita a entera satisfacción del mismo.
- b) Revisar las consultas, contratos o solicitudes de los estudiantes, incluyendo la necesidad de realizar cambios en los procesos, involucrando al personal que sea necesario.
- c) Obtener la retroalimentación de los estudiantes relativa a los productos y servicios que ofrece cada proceso, incluyendo la recepción y atención de las quejas de los clientes.
- d) Manipular y controlar la propiedad del estudiante, de acuerdo con los lineamientos institucionales relacionados.
- e) Establecer los requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando derivado del análisis de la información y comunicación con el cliente sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios


Durante la planificación del sistema de gestión, se definieron los requisitos para el servicio educativo (**4.2 de este manual**) orientado el desarrollo del SGI y sus procesos de manera que de asegure:

- a) Los requisitos para los productos y servicios que ofrece cada proceso se definen, incluyendo:
 1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.
 2. Aquellos considerados necesarios para la organización.
- b) Se puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece cada proceso.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios de los procesos.

El Instituto Tecnológico de Acapulco ha definido el proceso de inscripción para asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para el servicio educativo que se va a ofrecer a los estudiantes. Este proceso incluye las revisiones que se realizan previamente a la formalización del compromiso para prestar el servicio educativo, incluyendo:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, como la solicitud de inscripción.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 15 de 22

- b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, como la lista de aspirantes aceptados y el Contrato con el estudiante.
- c) Los requisitos especificados para la organización, como los periodos de recepción de solicitudes y de revisión de documentos.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio educativo, como la relación de requisitos para la inscripción y la Carga académica.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos.

Este proceso también incluye también la resolución de las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y la obtención de la firma de aceptación en el Contrato con el estudiante como una declaración documentada de sus requisitos.

De manera independiente, cada proceso operativo y de apoyo, determina y revisa los requisitos para los productos y servicios que ofrecen, en los términos más apropiados.

El responsable de cada proceso conserva toda la información documentada como evidencia de estas revisiones, incluyendo según sea aplicable:

- a) Los resultados de revisión.
- b) Cualquier requisito nuevo para los productos y servicios que ofrecen los procesos.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios que ofrece cada proceso, el responsable del proceso se asegura de que la información documentada pertinente sea modificada (con el apoyo del(la) coordinador(a) del SGI) y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.2.5 Preparación y respuesta ante emergencias.


El instituto Tecnológico de Acapulco estable, implementa y mantiene un procedimiento de Respuesta ante emergencias para prepararse y reaccionar a situaciones potenciales de emergencia identificadas previamente.

Con el cumplimiento de este procedimiento, el ITA:

- a) Se prepara para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.
- b) Responde a situaciones de emergencia reales.
- c) Toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial.
- d) Pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible.
- e) Evalúa y revisa periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.
- f) Proporciona información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes incluidas las personas que trabajan bajo su control.

El/la coordinador(a) del SGI mantiene la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de manera planificada.

8.3 Diseño y desarrollo de servicios y productos

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 16 de 22

El diseño de las especialidades de los diferentes programas educativos que ofrece el Instituto Tecnológico de Acapulco se rige por los lineamientos académico-administrativos establecidos por el TecNM.

8.4 Control de procesos, productos y servicios externos

8.4.1 Generalidades

Para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conforme con los requisitos, en el Instituto Tecnológico de Acapulco, a través de la orden de compra, requisiciones de bienes y servicios y son verificadas de forma física por el jefe del almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

En este proceso de compras se determinaron los controles a aplicar, cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del ITA, como formatos institucionales y materiales didácticos.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por los proveedores externos en nombre de la organización, como el servicio de vigilancia y servicio de cafetería.
- c) Un proceso, o parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de una organización.

En este proceso se determinan y aplican criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento al desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos de acuerdo con los requisitos, el responsable de este proceso conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

A través de este proceso de compras, el Instituto Tecnológico de Acapulco, se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad del ITA para proporcionar el servicio educativo de manera coherente a sus estudiantes.

El proceso de compras del ITA:


- a) Asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGI.
- b) Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y a las salidas resultantes.
- c) Tiene en consideración el impacto potencial en la capacidad del ITA de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; y la eficiencia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

El proceso de compras del ITA asegura la adecuación de los requisitos antes su comunicación al proveedor externo.

La comunicación con el proveedor incluye los siguientes aspectos:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 17 de 22

- b) Los criterios para la aprobación de:
 - 1. Productos y servicios
 - 2. Métodos, procesos y equipos.
 - 3. La liberación de productos y servicios.
- c) La competencia, incluyendo cualquier certificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con el ITA.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte del ITA.
- f) Las actividades de verificación o validación que el ITA, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo (cuando aplique).

8.5 Provisión de los recursos

8.5.1 Control de la prestación del servicio.

El ITA implementa la prestación del servicio bajo las siguientes condiciones controladas:

- a) La disponibilidad de información documentada que define:
 - 1. Las características de los productos y servicios a prestar, o de las actividades a desempeñar.
 - 2. Los resultados esperados.
- b) La disponibilidad y uso de recursos de seguimiento adecuado.
- c) La implementación de actividades de seguimiento en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control para asegurar la conformidad de procesos y sus salidas, además de las evidencias para demostrar la conformidad.
- d) El uso de la infraestructura educativa y del entorno adecuado para la prestación del servicio educativo.
- e) La designación de personas competentes.
- f) La validación y revalidación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos y de la prestación del servicio educativo, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento, con el proceso de **seguimiento de egresados**.
- g) La implementación de acciones para prevenir errores humanos.
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad


El ITA cumple con los alineamientos institucionales para identificar el servicio prestado a cada estudiante, identificándolo con un número de control único, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de **inscripción**. Esta identificación permite dar seguimiento al estado de los resultados obtenidos a través de la prestación del servicio.

Cumple también con los requisitos legales establecidos para controlar la trazabilidad, conservando la información documentada necesaria.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los estudiantes o proveedores externos

El ITA reconoce y cuida como propiedad de estudiante, la información proporcionada durante el proceso de **inscripción** dando cumplimiento a la normatividad institucional relacionada. Toda información recibida es identificada, verificada, protegida y salvaguardada.

Cuando la propiedad del cliente se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el responsable del proceso informa al estudiante y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 18 de 22

8.5.4 Preservación

Debido a la naturaleza intangible del servicio educativo, no hay salidas que requieran de preservación. 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 documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5.3 y 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 del instituto termina con la entrega del Título y Cédula Profesional, por lo tanto, no existen condiciones controladas para esta actividad.

8.5.6 Control de cambios

El Instituto Tecnológico de Acapulco revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.

El/la coordinador(a) del SGI recopila y conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizaron el cambio y cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los servicios y productos

Para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios en las etapas adecuadas, se han definido Controles para asegurar la conformidad en cada uno de los procesos.

Con esta información, los responsables de cada proceso liberan los productos y servicios hasta que se hayan completado las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando se aplicable, por el estudiante.


El responsable del proceso, conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluya:

- a) Evidencia de conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

Para identificar las salidas de los procesos que no sean conformes con sus requisitos declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo (**Anexo 5**), los responsables de los procesos dan seguimiento a los controles para asegurar la conformidad descritos en los procesos que corresponda; como se especifica en el procedimiento para SGI, Control de Salidas no conformes (ITA-CA-PG-004) y se registra en el formato para Identificación, Registro y Control de Salidas no Conformes (ITA-CA-PG-004-01) . Estos controles previenen el uso o entrega no intencionada de los resultados no conformes.

Si se identifica una no conformidad, los responsables de los procesos toman acciones para tratarlas de acuerdo con la naturaleza y/o el efecto que provoca sobre el Servicio Educativo. A modo de

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 19 de 22

orientación, las no conformidades detectadas pueden ser tratadas de una o más de las siguientes formas:

- a) Corregir la no conformidad, por ejemplo: reprogramar una actividad, completar o recabar información, etc.
- b) Separar, devolver o suspender la prestación del servicio, por ejemplo: suspender servicios cuando no hay condiciones, separar documentos con errores, devolver documentos a las áreas que los generan, etc.
- c) Informar al estudiante, por ejemplo: notificar al estudiante cuando hay errores en su documentación, solicitar al estudiante que proporcione información adicional, etc.
- d) Obtener concesiones, por ejemplo: confirmar con el estudiante cambios en los horarios, confirmar con las áreas que acepten productos o servicios similares solicitados, etc.

El responsable de proceso da seguimiento a cada salida no conforme que se corrija, hasta verificar que fue resuelta la inconformidad.

El responsable de proceso, tiene la autoridad para generar toda la información documentada que sea necesaria, para:

- a) Describir la no inconformidad
- b) Describir las acciones tomadas para corregir la no conformidad y los resultados alcanzados
- c) Describir las concesiones obtenidas (si las hubieran)
- d) Identificar a los participantes y co-responsables de las acciones tomadas

Toda información documentada relacionada se resguarda en el área del responsable del proceso.

Durante las revisiones por la dirección, cada responsable de proceso presenta un informe ejecutivo de servicios no conformes y los resultados obtenidos. El informe debe incluir:

- a) Número de no conformidades detectadas.
- b) Resumen ejecutivo de acciones tomadas.
- c) Resumen ejecutivo de resultados obtenidos por la aplicación de las acciones.

9. Evaluación del desempeño


9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Para evaluar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión Integral, el Instituto Tecnológico de Acapulco aplica el seguimiento y medición de la manera siguiente:

- a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo (**Anexo 5**), la operación del Procedimiento del SGI para la Gestión del Curso (**ITA-AC-PO-004**), Auditorías de Servicios(**ITA-CA-PO-002**), Buzón de Quejas y Sugerencias y con el cumplimiento de los indicadores del PIA (**Anexo 4**).
- b) Asegurarse de la conformidad del SGI con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 mediante la aplicación del procedimiento del SGI para Auditorías Internas (ITA-CA-PG-003) y mediante la Revisión por la Dirección.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integral, 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.

El/la coordinador/a del Sistema de Gestión Integral, tiene la responsabilidad de verificar que la aplicación del seguimiento y la medición se cumpla de la manera prevista, y que se genera y conserva toda la información documentada que pueda servir como evidencia de los resultados.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 20 de 22

Todos los datos y la información que se genere por el seguimiento y la medición, se analiza y evalúa utilizando los métodos más apropiados, incluyendo la aplicación de técnicas y herramientas estadísticas.

9.1.2 Satisfacción del estudiante

En cuanto al seguimiento de la percepción del estudiante, acerca del grado en que se cumplen sus necesidades, el Instituto Tecnológico de Acapulco 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 (**ITA-CA-PO-001**), Auditorías de Servicio (**ITA-CA-PO-002**) y Evaluación Docente (**ITA-CA-PO-005**).

9.1.3 Análisis y evaluación

El responsable de cada proceso, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Revisar y adecuar la herramienta de evaluación, y planificar su aplicación.
- b) Determinar los criterios de aceptación o de rechazo de los resultados.
- c) Analizar los resultados obtenidos.
- d) Determinar acciones inmediatas para corregir cualquier no conformidad detectada.
- e) Determinar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f) Presentar los resultados a la Dirección y planes para la mejora del desempeño del SGI.
- g) Evaluar los proveedores, integrada en el catálogo de proveedores.

9.2 Auditoría interna

En el Instituto Tecnológico de Acapulco se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para obtener información que permita demostrar que el Sistema de Gestión:


- a) Cumple con los requisitos del Servicio Educativo.
- b) Cumple con los requisitos de las normas ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO 14001:2015/NMX-SAA-14001-IMNC-2015.
- c) Cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento para la realización de auditorías internas (**ITA-CA-PG-003**) para dar cumplimiento a los diferentes sistemas y modelos de gestión que se institucionalicen.
- d) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz en todas las áreas del instituto.

El/La Coordinador/a del SGI planifica el programa de auditorías, tomando en cuenta 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 al alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento del SGI para Auditorías Internas, mismo que define la selección de 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 Dirección del Instituto Tecnológico de Acapulco revisa al Sistema de Gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica del instituto.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 21 de 22

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al sistema de Gestión.
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión, incluyendo las tendencias relativas a:
 1. La satisfacción del estudiante y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 2. El grado en que se han logrado los objetivos del SGI.
 3. El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio que proporcionan.
 4. Las no conformidades y acciones correctivas.
 5. Los resultados de seguimiento y medición.
 6. Los resultados de las auditorias.
 7. El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen todas las acciones y decisiones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGI.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGI.
- c) Las necesidades de recursos.

El/la coordinador/a del Sistema de Gestión Integral conserva la información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

10. Actividades para la mejora.

10.1 Generalidades


El Instituto Tecnológico de Acapulco determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y aumentar la satisfacción del mismo.

Las acciones incluyen:

- a) Mejorar el Servicio Educativo para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGI.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

El Instituto Tecnológico de Acapulco establece, implementa y mantiene un procedimiento del SGI para Acciones Correctivas (**ITA-CA-PG-005**), para eliminar la causa raíz de las no conformidades detectadas para evitar su recurrencia, incluyendo aquellas originadas por quejas, el responsable del proceso afectado informa al/la Coordinador/a del SGI la naturaleza de la no conformidad y el efecto

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código:ITA-CA-MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 14001:2015 4.3, 4.4	Revisión: 0
		Página 22 de 22

potencial en la conformidad del Servicio Educativo y en la satisfacción del estudiante, para iniciar las siguientes actividades:

- a) Revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de Estudiantes).
- b) Determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguren que la no conformidad no volverá a recurrir.
- d) La determinación de la(s) acción(es) necesarias(s) para eliminar la no conformidad.
- e) 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.

Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El/la coordinador/a del SGI, conserva la información documentada proporcionada por el responsable del proceso como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

El Instituto Tecnológico de Acapulco mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema del SGI. Para determinar si hay necesidades u oportunidades que serán consideradas como parte de la mejora continua, utiliza:

- a) Los resultados del análisis y la evaluación.
- b) Las salidas de la revisión por la dirección.