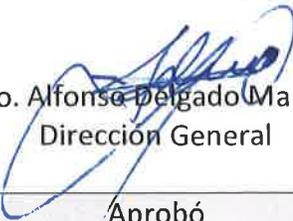


Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

 Claudia Zamaguey Negrete Depto. de Calidad y Acreditación	 Mtro. Juan Ángel Piceno Hdez. Dirección de Planeación y Vinculación	 Mtro. Alfonso Delgado Martínez Dirección General
Realizó	Revisó	Aprobó



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

1. Contenido.....	2
2. Revisiones.....	5
3. Gestión del manual.....	6
3.1 Descripción de actividades.....	6
4. Contexto de la organización.....	7
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	7
4.1.1 Misión.....	8
4.1.2 Visión.....	8
4.1.3 Valores.....	8
4.1.4 Análisis de contexto.....	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	9
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral (Calidad - Ambiental).....	10
4.4 Sistema de Gestión Integral y sus procesos.....	10
4.4.1 Implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI.....	11
5. Liderazgo.....	12
5.1 Liderazgo y compromiso.....	12
5.1.1 Generalidades.....	12
5.1.2 Enfoque al cliente.....	14
5.2 Política/ Política Ambiental.....	14
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad - ambiental.....	14
5.2.2 Comunicación de la política de calidad - ambiental.....	14
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.....	15
6. Planificación.....	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	15
6.1.2 Aspectos Ambientales.....	16
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos.....	16
6.1.4 Planificación de acciones.....	16
6.2/ 6.2.1 Objetivos de calidad – ambiental y la planificación para lograrlos.....	16
6.2.2 Planificación de las acciones para lograr los objetivos de calidad – ambiental.....	17
6.3 Planificación de cambios.....	18
7. Apoyo.....	18
7.1 Recursos.....	18
7.1.1 Generalidades.....	18
7.1.2 Personas.....	18
7.1.3 Infraestructura.....	18
7.1.4 Ambiente para la operación del servicio educativo.....	19
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	20
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	20
7.2 Competencia.....	20



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

7.3 Toma de conciencia.....	21
7.4 Comunicación.....	21
7.4.1 Generalidades.....	21
7.4.2 Comunicación interna.....	21
7.4.3 Comunicación externa.....	21
7.5 Información documentada.....	22
7.5.1 Generalidades.....	22
7.5.2 Creación y Actualización.....	22
7.5.3 Control de la información documentada.....	22
8. Operación.....	22
8.1 Planificación y control operacional.....	22
8.2 Requisitos para los productos y servicios/ preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.....	23
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	23
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.4 Cambios en los requisitos para el servicio educativo.....	25
8.3 Diseño y desarrollo del servicio educativo.....	25
8.3.1 Generalidades.....	25
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.....	25
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.....	25
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.....	26
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.....	26
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.....	26
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	27
8.4.1 Generalidades.....	27
8.4.2 Tipo y alcance de control.....	27
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	28
8.5 Producción y provisión del servicio.....	28
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	28
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	29
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	29
8.5.4 Preservación.....	29
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	30
8.5.6 Control de cambios.....	30
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	30
8.7 Control de las salidas no conformes.....	30
9. Evaluación al desempeño.....	31
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	31



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

9.1.1 Generalidades.....	31
9.1.2 Satisfacción del cliente/ Evaluación del cumplimiento.....	31
9.1.3 Análisis y evaluación.....	32
9.2 Auditoría interna.....	32
9.3 Revisión por la dirección.....	33
9.3.1 Generalidades.....	33
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	33
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.....	34
10. Mejora.....	34
10.1 Generalidades.....	34
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	34
10.3 Mejora continua.....	35



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

2. REVISIONES

CUADRO DE REVISIONES			
Rev. Nº	Fecha	Secciones modificadas	Aprobó
0	29-04-16	Emisión inicial	Mtro. Alfonso Delgado Martínez/ Encargado de la Dirección General
1	25-05-16	3, 4.2.1	Mtro. Alfonso Delgado Martínez/ Encargado de la Dirección General
2	23-09-16	4.1, 5.5.1, 7.3	Mtro. Alfonso Delgado Martínez/ Encargado de la Dirección General
3	05-12-16	4.1, 4.2.2, 7.4 7.4.2 y 7.4.3	Mtro. Alfonso Delgado Martínez/ Encargado de la Dirección General
4	20-03-18	Todas Transición a la versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001	Mtro. Alfonso Delgado Martínez/ Director General
5	11-01-21	4.1, 4.1.3, 4.2, 4.4	Mtro. Alfonso Delgado Martínez/ Director General



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

3. GESTIÓN DEL MANUAL

3.1 Descripción de Actividades



Estructura

El “Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)” está estructurado en secciones de ámbito general y secciones específicas, cuyo contenido corresponde a los requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 14001 en su versión 2015.

El Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental) del Instituto Tecnológico Superior de Abasolo (ITESA), es un Organismo Público Descentralizado de Gobierno del Estado de Guanajuato, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG), refleja la convicción de adquirir el compromiso para fomentar una cultura de calidad y del cuidado del medio ambiente en el personal, estudiantes y/o partes interesadas al promover la comprensión e implementación procesos y actividades para el cumplimiento de los requisitos del cliente y partes interesadas además de fomentar acciones para la sustentabilidad a través de la educación, por lo que se establece el Sistema de Gestión Integral (SGI) conforme a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Elaboración – Aprobación

El “Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)” es elaborado por el Departamento de Calidad y Acreditación del Instituto Tecnológico Superior de Abasolo, mismo que es revisado por las direcciones y subdirecciones de área y es aprobado por la Dirección General.

Difusión

La difusión del “Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)” (emisión inicial y posteriores) es realizada por el Departamento de Calidad y Acreditación, después de su aprobación, a través de la nube “One Drive” del Instituto Tecnológico Superior de Abasolo al cual tiene acceso todo el personal.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Revisiones

Las revisiones al “Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)” se realizan cuando se generan modificaciones que afectan una o varias secciones del mismo, como consecuencia de alguna de las situaciones siguientes.

- Resultados de auditorías internas o externas.
- Propuestas de mejora realizadas para optimizar el Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental).
- Adaptación a nuevos requisitos por las partes interesadas
- Nuevos reglamentos o documentos referenciales.
- Cambios que modifiquen el sistema.

En el cuadro de revisiones de la sección 1, Índice y Gestión del Manual, se registran los datos que identifican la emisión inicial y las actualizaciones del “Manual del Sistema de Gestión Integral”

Archivo

El ejemplar en original del “Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)” es gestionado y archivado por el Departamento de Calidad y Acreditación. El contenido vigente se conserva en soporte electrónico, como “Copia de Seguridad” y todas las copias o impresiones se consideran como DOCUMENTOS NO CONTROLADOS, a excepción del original.

El “Manual del Sistema de Gestión Integral” que no está vigente es identificado como documento obsoleto y archivado por el Departamento de Calidad y Acreditación, siguiendo lo descrito en el procedimiento DPV-PR-01 Elaboración y Control de la información documentada.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

El Instituto Tecnológico Superior de Abasolo (ITESA) es un Organismo Público Descentralizado de Gobierno del Estado de Guanajuato, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG), creado por el Decreto Gubernativo núm. 91, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato el día 19 de noviembre de 2014.

El Instituto forma parte del Sistema de Educación Superior Tecnológica del Estado de Guanajuato (SESTEG) y adopta el modelo educativo del Tecnológico Nacional de México, con apego a las normas, políticas o lineamientos establecidos de común acuerdo, entre las autoridades educativas estatales y federales.

Dentro de sus objetivos y atribuciones, se señalan las de impartir educación tecnológica en los niveles de licenciatura, así como desarrollar programas educativos de calidad para la formación tecnológica y contribución en el desarrollo de un sistema permanente de evaluación de la calidad educativa en el Estado.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

El Instituto Tecnológico Superior de Abasolo está situado en el Blvd. Cuitzeo de los Naranjos #401, Colonia Cuitzeo de los Naranjos, en el Municipio de Abasolo, Gto.

La estructura organizativa de la institución se muestra descrita en el correspondiente Manual de Organización.

La actividad del ITESA se encuadra dentro del giro de servicios enfocado hacia la sociedad con necesidades de conocimientos de nivel superior, así como los sectores a los que se dirigen a laborar nuestros egresados.

Como **nuestros clientes** se identifican a los **estudiantes** que son quienes reciben el servicio educativo.

4.1.1 Misión

La **Misión** del Instituto Tecnológico Superior de Abasolo es ofrecer educación superior tecnológica de calidad, con planes de estudio pertinentes y orientados a la mejora continua, la sustentabilidad y coadyuvando al progreso de la sociedad de una manera justa y equitativa.

4.1.2 Visión

La **Visión** del Instituto Tecnológico Superior de Abasolo es ser una institución de educación superior con reconocimiento nacional y prestigio ante la sociedad y el sector privado, formando profesionistas líderes que promuevan el desarrollo social y económico del país.

4.1.3 Valores

Los **valores** del Instituto Tecnológico Superior de Abasolo son:

Honestidad

Es el respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

Integridad

Congruencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Legalidad

Actuar en conciencia y con criterio sustentados en un marco de Derecho.

Equidad

Es la aplicación efectiva de la Justicia al caso concreto.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Confianza

Es la certeza de actuar conforme a nuestros valores.

Respeto

Reconocer y valorar la dignidad de las personas y sus derechos.

Espíritu de Servicio

Tener siempre la disposición de apoyar a los demás.

Profesionalismo

Aplicar todos los conocimientos y habilidades en nuestro trabajo con puntualidad y efectividad.

4.1.4 Análisis del contexto

En el Instituto Tecnológico Superior de Abasolo (ITESA) se determinan las cuestiones internas y externas que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y metas, mediante DPV-IO-16 Contexto organizacional, con el objetivo de lograr los resultados previstos en el Sistema de Gestión Integral (Calidad - Ambiental) incluyendo las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la institución.

El ITESA realiza el seguimiento y la revisión de la información de manera anual.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Una parte interesada hace referencia a un individuo, grupo de personas u organización que pueden afectar o afectarse por la toma de decisiones o acciones derivadas para la ejecución de las actividades propias del ITESA y que, en determinadas ocasiones por el desarrollo de las mismas, afectan los intereses de aquellos que interactúan en el mismo medio llegando a impactarlos positiva o negativamente.

Las partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental) son identificadas (mediante FDPV-IO17-01) de forma anual mediante una reunión con el personal de ITESA involucrado en el Sistema de Gestión, en dicha reunión se establecen los requisitos por cada parte interesada, así como las actividades de seguimiento y revisión además de identificar las necesidades y las expectativas, mismas que pueden convertirse en requisitos legales y otros requisitos.

- Tecnológico Nacional de México
- Junta Directiva
- Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG)
- Personal Docente
- Personal Administrativo
- Estudiantes
- Egresados



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- Padres de familia
- Contratistas y proveedores
- Sectores productivos
- Instituciones de Educación Media Superior y Superior (IEMSyS)
- Organismos acreditadores y/o certificadores

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas son determinadas por cualquier forma de comunicación entre la parte interesada y el Tecnológico (Correos, Encuestas, Entrevistas, Focus Group, etc.)

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental).

La estructura del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental) está constituida para lograr la satisfacción de los clientes, con fundamento en los requisitos de las normas mexicanas NMX-CC-9001-IMNC-2015, NMX-SAA-14001-IMNC-2015 y sus equivalentes internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, respectivamente.

Por las características del ITESA para el Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental), se define como **cliente al estudiante** y como **producto el Servicio Educativo**, el cual consiste en la prestación de los servicios que el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente declarados en FDPV-PR12-02 Compromisos con estudiante.

El alcance del sistema aplica para las actividades que tienen lugar en la realización del Proceso Educativo en el Instituto Tecnológico Superior de Abasolo, en lo referente a inscripción, reinscripción, cumplimiento de programas de estudio e idiomas, servicio social, desarrollo humano, prestación de servicios bibliográficos, seguimiento a residencias profesionales, titulación y seguimiento a egresados.

Dado el alcance declarado y la naturaleza de los servicios, el requisito 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015 no es aplicado. Los recursos de seguimiento y medición utilizados en el Sistema de Gestión Integral para la conformidad del servicio educativo no son equipos que deban ser sometidos a la calibración o verificación.

4.4 Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental) y sus procesos

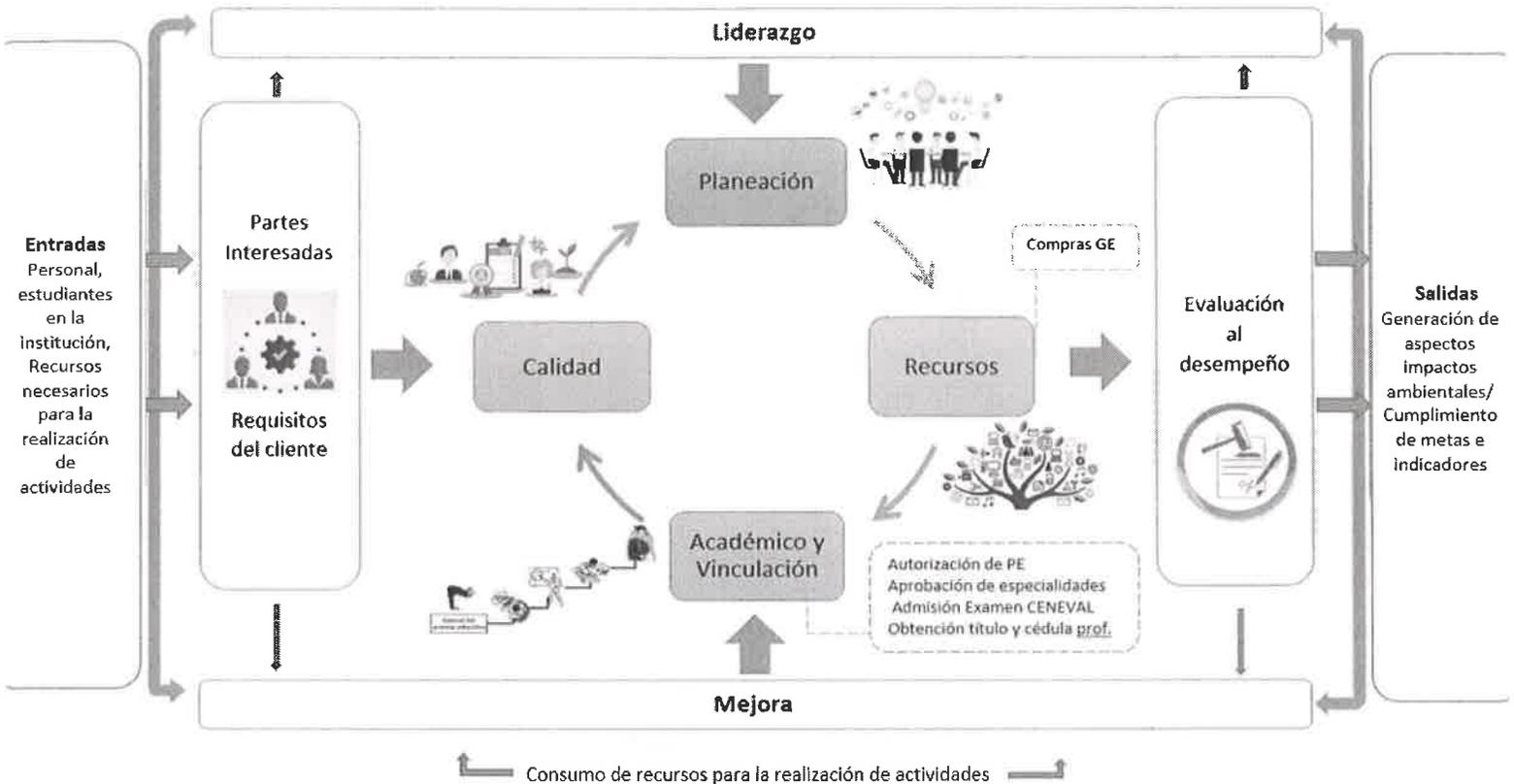
El Sistema de Gestión Integral del ITESA se establece en el presente Manual que define el alcance del sistema de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Hace referencia a los documentos establecidos (procedimientos, instrucciones de operación e instrucciones de verificación) y describe los procesos y sus interacciones.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015



4.4.1 Implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI

El Instituto establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión Integral mediante los siguientes procesos:

- Proceso de Planeación
- Proceso Académico y de Vinculación
- Proceso de Administración de Recursos
- Proceso de Calidad

Así como la interacción de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

El Instituto en su Sistema de Gestión Integral:

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral y su aplicación, la cual se describe en el apartado 4.4 del presente manual, y en particular en el mapa de procesos (anexo I).
- 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 de procesos (anexo III) 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 4 procesos en uno solo denominado Mapa de Procesos; para el proceso educativo se tiene como entrada los requisitos del estudiante y como salida el servicio educativo; con el propósito de lograr los resultados previstos, incluida la mejora del desempeño ambiental de dichos procesos.
- c) Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores y metas establecidos en la Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental (anexo V).
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos mediante la captación de ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); asimismo 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 la Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental.
- f) Aborda los riesgos y oportunidades, implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la aplicación de estos procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de la Revisión por la Dirección.
- g) Evalúa la eficacia de las características de calidad del servicio educativo, dando cumplimiento a los objetivos de cada proceso, teniendo como resultado el plan de control de proceso académico y vinculación (anexo IV), donde se define el plan de acción en caso de incumplimiento de algunas de las características de calidad definidas.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta Dirección de ITESA proporciona y demuestra liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integral, así como la mejora continua de su eficacia, mediante las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con la relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integral mediante los informes trimestrales y anuales ante la comunidad tecnológica y principalmente ante la H. Junta Directiva del ITESA.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- b) Estableciendo la política de calidad – ambiental (apartado 5.2.1) así como los objetivos de calidad-ambiental (apartado 6.2), alineados al contexto y a la planeación estratégica del Instituto.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión integral, a los procesos del Instituto por medio de pláticas de sensibilización, capacitación de procedimientos e instrucciones de operación / verificación y reuniones de equipos de trabajo.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos mediante el manual de gestión integral, instrucciones de operación, inducción al Instituto y sensibilización al personal.
- e) Asegurándose la disponibilidad de los recursos definidos para este Sistema en la planeación del presupuesto del Instituto y el Programa Operativo Anual (POA).
- f) Comunicando la importancia de una gestión de calidad - ambiental eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión Integral satisfaciendo tanto los requisitos del estudiante, ambientales, como los legales y reglamentarios mediante pláticas de sensibilización, así como en reuniones de trabajo.
- g) Asegurándose por medio de DPV-IO-01 Revisión por la Dirección y evaluación del cumplimiento de indicadores de la Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integral mediante la planeación del presupuesto, la revisión por la dirección y la capacitación del personal para la realización de sus actividades.
- i) Promoviendo la mejora aplicando su liderazgo a sus direcciones de área dando a conocer sus responsabilidades y comunicándolas a todo el personal.
- j) Apoyando y presidiendo reuniones de las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Área para conocer las necesidades de la Institución, así como las necesidades del Sistema de Gestión Integral.





Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección demuestra el compromiso y liderazgo con respecto al enfoque al cliente de la siguiente manera:

- a) Mediante la determinación, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables asegurando que los requisitos del cliente se determinan en los planes y programas de estudio, así como en el documento FDPV-PR12-02 Compromisos con el Estudiante.
- b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio.
- c) Manteniendo un enfoque hacia el incremento en la satisfacción del estudiante, de acuerdo en lo descrito en la Evaluación del servicio DPV-PR-17, la Evaluación docente DPV-IO-09 y la Atención de inquietudes y sugerencias DPV-IO-03.

5.2 Política/ 5.2 Política Ambiental

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad – ambiental

La Alta Dirección establece, implementa y mantiene la siguiente política de calidad – ambiental:

El Instituto tiene como compromiso ofrecer formación superior de calidad, dando cumplimiento a los requisitos del cliente y partes interesadas para lograr su satisfacción y consecuentemente el progreso de la sociedad de una manera justa y equitativa. Para ello, promoverá en su personal, estudiantes y partes interesadas la prevención de la contaminación, el uso racional de los recursos, la observancia de la legislación aplicable y otros requisitos ambientales; mediante la implementación, operación y mejora continua de los procesos y actividades del Sistema de Gestión Integral, con una perspectiva de sustentabilidad y cuidado hacia el medio ambiente.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad – ambiental

La Alta Dirección se asegura de que esta política:

- a) Se encuentra documentada en este manual en el apartado 5.2.1.
- b) Se comunica y se aplica dentro de la institución mediante pláticas de inducción al personal de nuevo ingreso y pláticas de sensibilización a todo el personal.
- c) Se encuentra disponible en la página de internet del Instituto para las partes interesadas.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La Alta Dirección del Instituto se asegura de que las autoridades y responsabilidades están definidas, son comunicadas y entendidas por todo el personal, mismas que son plasmadas en el manual de organización, el anexo VI Responsabilidad y Autoridad del Sistema de Gestión Integral.

La Dirección General del Instituto asigna a las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de área, pero principalmente a la Dirección de Planeación y Vinculación como responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el SGI es conforme con los requisitos de estas normas (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015).
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas conforme a lo previsto.
- c) Informar, en particular, a la Dirección General del Instituto sobre el desempeño del SGI y sobre las oportunidades de mejora detectadas.
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en todo el Instituto mediante pláticas de sensibilización.
- e) Asegurarse de que la integridad del SGI se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios mediante la identificación de los cambios que pueden afectar el sistema.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El ITESA planifica acciones mediante DPV-IO-16 Contexto Institucional y considerando los requisitos pertinentes de las partes interesadas DPV-IO-17, así como los resultados del análisis de contexto para determinar los riesgos y oportunidades DPV-IO-18 así como las actividades relacionadas con sus aspectos ambientales declarados como significativos con el fin de prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de las condiciones ambientales externas que afecten al Instituto asegurando de esta forma que el SGI cumpla con los resultados, prevenga y reduzca efectos no deseados y para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas con el fin de:

- a) Asegurar que el SGI pueda lograr los resultados previstos
- b) Aumentar los efectos positivos deseados.
- c) Prevenir o reducir efectos negativos de riesgos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afectan al Instituto
- d) Lograr la mejora continua
- e) Cumplir los requisitos legales y otros requisitos



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

6.1.2 Aspectos Ambientales

El Instituto establece, implementa, documenta y mantiene actualizado el Procedimiento para Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (DPV-PR-06) tomando en cuenta las actividades derivadas del proceso educativo del ITESA, 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.

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).

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

El Instituto establece un procedimiento para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos (DPV-PR-08) y donde se determina cómo se aplican éstos.

El Instituto asegura que estos requisitos se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema.

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

6.1.4 Planificación de acciones

El Instituto debe planificar las acciones para abordar sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos, riesgos y oportunidades, así como la manera de integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión Integral, evaluar la eficacia de estas acciones a través de la evaluación y calificación de riesgos según FDPV-IO18-06 Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (Estrategias y Acciones) así como en programas ambientales.

6.2 / 6.2.1 Objetivos de calidad - ambiental y la planificación para lograrlos

La Institución se asegura que los Objetivos de Calidad – Ambiental se establecen en las funciones y niveles pertinentes, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos, Instrucciones de operación y verificación declarados en el SGI, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto, considerando los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales aplicables y otros requisitos así como considerando sus riesgos y oportunidades



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Objetivo General:

“Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus clientes y con conciencia hacia el cuidado del medio ambiente”.

Objetivos de calidad por procesos

Proceso Servicio Educativo:

- Ofrecer con pertinencia, oportunidad y calidad el servicio educativo.
- Ofrecer formación integral a los estudiantes que incluya sensibilización hacia el cuidado del medio ambiente

Proceso de Planeación:

Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de los procesos del sistema de gestión integral.

Proceso de Administración de Recursos

- Disponer adecuadamente de los recursos asignados y asegurar su aprovechamiento responsable de los procesos de ITESA.
- Cuidar y disminuir el consumo de agua y energía eléctrica.
- Manejar adecuadamente los residuos generados.

Proceso de Calidad

- Efectuar mediciones de los procesos, analizar los resultados, definir y aplicar mejoras para lograr la satisfacción del cliente.

Los Objetivos de Calidad – Ambiental se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de los procesos, los cuáles se encuentran descritos en el anexo V Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental (MOCA) los cuales están alineados a la Política de Calidad – Ambiental y son difundidos a todo el personal.

6.2.2 Planificación de las acciones para lograr los objetivos de calidad – ambiental

Para la planificación de los objetivos de calidad – ambiental el Instituto define qué se va a hacer, los recursos que se requieren, las personas responsables, cuando se finalizará, así como se evaluarán los resultados mediante el cumplimiento de:

- Los indicadores establecidos en la Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental.
- Programas ambientales
- Plan de control de calidad del proceso Académico y Vinculación



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

6.3 Planificación de cambios

Las necesidades de cambio del Sistema de Gestión Integral son determinadas principalmente de la Revisión por la Dirección a los indicadores y metas Institucionales.

Por medio de la planificación de cambios del procedimiento DPV-PR-01 Elaboración y Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión Integral, el Instituto identifica, planea y realiza los cambios detectados al Sistema.

Ante cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión Integral el Instituto considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGI, la disponibilidad del recurso y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El Instituto determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes mediante la asignación definida en la planeación del presupuesto del Instituto y el Programa Operativo Anual (POA), Y
- b) La aplicación de contratos y/o convenios con los proveedores externos especificando los requisitos que se necesitan cumplir para el mantenimiento del Sistema de Gestión Integral.

7.1.2 Personas

En el ITESA se determinan y proporcionan los recursos necesarios para asegurar la competencia del personal en base a la formación académica, habilidades y experiencias apropiadas descritas en el manual de organización y nuestra planeación estratégica establecida en el Programa de Desarrollo Institucional (PDI) adopta el compromiso con el personal docente y administrativo, en el desarrollo pleno e integral del mismo y lo administramos por medio de SAF-IO-03 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal. Esta actividad se realiza para atender los requerimientos de personal que surgen derivado de las actividades y crecimiento institucional, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona, el cual se concentra en la jefatura de Recursos Humanos para su control y resguardo.

7.1.3 Infraestructura

Para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de nuestros procesos, así como para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo y la realización



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

de las actividades, se cuenta con el Programa de Desarrollo Institucional (PDI) y el Programa Institucional de Fortalecimiento a Institutos Tecnológicos (PIFIT) que incluye la construcción de edificios y adquisición de equipamiento (informática, laboratorios, etc.).

La infraestructura comprende:

- a) Aulas, laboratorios, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, auditorio, explanada para actividades culturales y deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de clases y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular oficial.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación.

La administración de los laboratorios opera de acuerdo a lo descrito en DA-PR-01 Equipamiento y mantenimiento de laboratorios y DA-IO-10 Revisión y conformidad de equipamientos e insumos de laboratorio DA-IO-11 Recepción de equipos e insumos de laboratorios.

La administración de los recursos informáticos opera de acuerdo a lo descrito en SAF-IO-12 Mantenimiento preventivo a bienes informáticos y SAF-IO-11 Préstamo de sala de cómputo.

La administración del acervo bibliográfico la realizamos de acuerdo a lo descrito en DPV-PR-14 Gestión y préstamo de servicios bibliográficos.

La administración de los recursos materiales se realiza de acuerdo a lo descrito en SAF-IO-08 Control de inventarios, SAF-IO-10 Mantenimiento preventivo y correctivo, SAF-IO-09 Control de Parque Vehicular.

7.1.4 Ambiente para la operación del Servicio Educativo

El Instituto 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, gestionando la evaluación del ambiente de trabajo de acuerdo a lo descrito en SAF-IO-02, aplicada de manera anual con la participación del personal docente y administrativo además de considerar el buzón de sugerencias, mismo que es evaluado de forma permanente y donde se considera la opinión de estudiantes, personal, padres de familia, contratistas, proveedores y partes interesadas. Derivadas de estas mediciones se toman las acciones que influyan positivamente en el ambiente de trabajo.

Además, para la mejora de los espacios físicos se lleva a cabo la Revisión SOLES (Seleccionar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Sistematizar) en todo el Instituto, que opera como autocontrol de cada área, con la finalidad de propiciar un ambiente de trabajo adecuado.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El Instituto determina y proporciona el sistema informático CONECT como resultado para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados para el seguimiento, medición y verificación del estatus del estudiante.

El Instituto se asegura de:

- a) Establecer un plan de control que incluya todas las actividades del servicio educativo para verificar la conformidad del servicio educativo, además de contar con el sistema CONECT para el seguimiento por medio del número único de control asignado a cada estudiante al momento de su ingreso.
- b) El sistema CONECT se mantiene por medio de revisiones de soporte técnico externo para asegurar la idoneidad continua, así como también, por medio de las pruebas realizadas a cada módulo del sistema, antes de su liberación al usuario final.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El Instituto opera de acuerdo a los lineamientos del Tecnológico Nacional de México y la normatividad del gobierno estatal y federal. El acceso a la información de los lineamientos y normativa se encuentra disponible a través la página oficial del TecNM.

La normatividad aplicable se revisa constantemente para identificar actualizaciones y aplicarlas posteriormente.

La Dirección General y subdirecciones de área conservan la información requerida para la operación de los procesos y sus actividades.

Los conocimientos adquiridos con la experiencia, relacionados a capacitaciones, son resguardados por el departamento de Recursos Humanos para el personal administrativo y por el departamento de Desarrollo Académico para el personal docente, quienes a través del procedimiento de Capacitación (SAF-PR-01) registran y mantienen la información adquirida durante las capacitaciones recibidas.

7.2 Competencia

El Instituto

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza bajo su control un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión Integral como se indica en la descripción de puestos del manual de organización



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- b) Se asegura de la competencia del personal contratado, basándose en la educación, formación y experiencia buscando que sean apropiadas al puesto según lo descrito en la Instrucción de Reclutamiento, selección y contratación de personal.
- c) Toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de dichas acciones cuando sea aplicable según lo establecido en el procedimiento de capacitación y evaluación al desempeño del personal.
- d) Determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales,
- e) Conserva las evidencias de los expedientes del personal, así como de las constancias de los cursos de capacitación tomados.

7.3 Toma de conciencia

El Instituto se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de la política de calidad – ambiental, de sus actividades y de cómo contribuyen a la eficacia del sistema mediante el logro de los Objetivos de Calidad – Ambiental mismos que son evaluadas mediante la evaluación de la cultura organizacional y con base en la realización de 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 de Calidad – Ambiental, con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del Sistema de Gestión Integral, los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales, las implicaciones de no satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión Integral incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del Instituto .

7.4 Comunicación

7.4.1 Generalidades

7.4.2 Comunicación interna

7.4.3 Comunicación externa

El ITESA se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios y a todos los niveles y funciones, por medio del portal del Sistema de Gestión Integral en la nube de One Drive, correo electrónico, oficios, reuniones de área entre el personal, estudiantes, proveedores y partes interesadas, donde se da a conocer información referente al Sistema de Gestión Integral del Instituto incluidos los cambios del sistema, considerando los requisitos legales y otros requisitos e información ambiental generada, asegurando la coherencia y fiabilidad de la misma según lo descrito en DPV-IO-02 Comunicación escrita y otros documentos del sistema.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y Actualización

7.5.3 Control de la información documentada

Los documentos del Sistema que son requeridos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 así como aquellos documentos necesarios para la eficacia del sistema se encuentran referenciados en la lista de documentos según lo descrito en el procedimiento de elaboración y control de documentos documento en el cual se establecen criterios generales para identificación y descripción de la actividad, el formato, la emisión, control, revisión, aprobación, difusión y control de cambios, asegurando que la información se encuentre disponible e idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite además de resguardarla adecuadamente.

Para el control de la información documentada el ITESA implementa el procedimiento DPV-PR-01 Elaboración y Control de la Información Documentada, donde se especifica la distribución, el acceso, la recuperación, uso, control de cambios, el almacenamiento y preservación incluyendo la legibilidad, su conservación y disposición.

La información documentada de origen externo que el Instituto determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión Integral es identificada y controlada.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los procesos del SGI y se realiza a través del Plan de Control del Servicio Educativo.

- a) Los documentos para la operación y control de los procesos son: Plan de Control del Servicio Educativo, procedimientos, instrucciones de operación y verificación documentados; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través del Programa Operativo Anual, las estructuras programáticas presupuestal y la académica.
- b) 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 de la Instrucción de Operación para la Gestión del Curso y el Plan de Control del Servicio Educativo.
- c) El establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos de control operacional de cada uno de los aspectos ambientales significativos que resulten de la aplicación del procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos, tomando en cuenta las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2.
- d) A través del procedimiento de compras se comunicará a contratistas y proveedores acerca de los procedimientos y requisitos aplicables.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- e) Asimismo, se debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario.

Los registros que se requieren para determinar, mantener, conservar y demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos, se generan con la Instrucción de Operación DA-IO-04 Gestión del desarrollo y supervisión de una asignatura, la evaluación del estudiante en curso Ordinario, Repetición y Especial y en el Kardex del Estudiante mediante el Sistema CONECT, controles operacionales mediante los cuales se muestra la confianza y conformidad en que los procesos son llevados a cabo según lo planeado y demuestran la conformidad del servicio educativo con sus requisitos.

8.2 Requisitos para los productos y servicios/ Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

El Instituto establece, implementa y mantiene el procedimiento DPV-PR-09 Identificación y respuesta a situaciones de emergencias para identificar situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden generar impactos en el medio ambiente y la forma de responder a los mismos.

El Instituto establece y mantiene el “DPV-PR-09 Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias” que describe el tratamiento para identificar situaciones de emergencia y accidentes reales y potenciales, y prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos asociados.

El Instituto revisa y comprueba periódicamente, el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias y los documentos que se derivan de éste, especialmente después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

El Instituto mantiene información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada.

Además, 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.

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación del Instituto con el cliente incluye:

- a) La información por medio de la página de internet y folletos sobre las instalaciones, los programas educativos ofertados, plan de estudio, perfil de ingreso y egreso, campo laboral, especialidad y el proceso de ingreso.
- b) Las consultas de los estudiantes, principalmente por medio de los departamentos Servicio. Cualquier cambio es comunicado por medio de circulares, oficios, presentaciones, capacitaciones, redes sociales y periódico.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- c) La retroalimentación de los estudiantes por medio de la evaluación del servicio educativo así como las quejas y sugerencias por medio del buzón de inquietudes.
- d) La manipulación y control de la propiedad del cliente descrita en el punto 8.5.3.
- e) Los requisitos para las acciones de contingencia por medio de la unidad interna de protección civil.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para determinar los requisitos relacionados con el servicio educativo el Instituto considera:

Los requisitos definidos para el servicio educativo que incluyen:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios establecidos en el TecNM.
- b) Los reglamentos internos del Instituto y otros requisitos necesarios por la naturaleza del servicio educativo como lo son:
 - La apertura de nuevos programas académicos donde los contenidos generales detectados se enfocan al contenido de los planes y programas de estudio aprobados por el TecNM.
 - Los requisitos de ingreso y egreso del estudiante, establecidos por los modelos educativos actuales.
 - La admisión de estudiantes en donde se describe la forma de evaluar a los estudiantes candidatos para su admisión.
 - La inscripción y reinscripción en donde se describen los requisitos para admisión y proceso para su incorporación al Instituto.
- c) El Instituto se asegura del cumplimiento de todos los puntos anteriores.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Instituto se asegura de la capacidad de cumplir con los requisitos para el servicio educativo ofertado a los estudiantes de la siguiente manera:

- a) La revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo antes de iniciar el nuevo programa, por medio de la incorporación del programa ante la Secretaría de Innovación, Ciencia y Educación Superior. Ésta se lleva a cabo de acuerdo a lo descrito en el Programa de Desarrollo Institucional (PDI), donde está definido el modelo de expansión y se muestra el crecimiento en oferta educativa, esto depende de las necesidades y prioridades del entorno y se determina por medio de un estudio de factibilidad. El PDI se revisa anualmente por la Dirección de Planeación y Vinculación en coordinación con la Dirección General, incorporando mejoras o cambios de acuerdo a:
 - a. La definición de los requisitos del servicio.
 - b. Las diferencias existentes entre los requisitos establecidos y los expresados previamente.
 - c. La capacidad de cumplir con los requisitos definidos.
- b) La revisión de los requisitos no establecidos por el estudiante, pero necesarios para el desarrollo del servicio como lo son:



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- a. Servicios básicos de infraestructura.
- b. Equipamiento de aulas.
- c. Sanitarios.
- d. Zonas de descanso.

8.2.4 Cambios en los requisitos para el servicio educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, el Instituto 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

8.3.1 Generalidades

El Instituto se asegura de diseñar y desarrollar en cada una de sus etapas, los módulos de especialidad de los programas educativos que se ofrecen, a través del procedimiento para el diseño y desarrollo de especialidades.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

El diseño de módulos de especialidad considera:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.
- b) Las etapas requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación.
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los módulos de especialidad.
- f) La necesidad de controlar las interfaces del diseño.
- g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso.
- h) Los requisitos para la posterior provisión del servicio.
- i) El nivel de control del proceso esperado por las partes interesadas.
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos para el diseño y desarrollo de módulos de especialidad.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

El Instituto para determinar los requisitos esenciales para el diseño de los módulos de especialidad considera:

- a) Los requisitos funcionales y desempeño.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- b) La información proveniente de actividades previas.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios.
- d) Normas y códigos de prácticas del Instituto a implementar.
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del servicio.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

El Instituto aplica los controles necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de módulos de especialidad para asegurar de que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.
- d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.
- e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.
- f) Se conserva la información documentada del proceso.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

El Instituto se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas.
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio educativo.
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.
- d) Especifican las características del módulo de especialidad esencial para el propósito.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

El Instituto identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo del módulo de especialidad, considerando:

- a) Los cambios.
- b) Los resultados de las revisiones.
- c) La autorización de los cambios.
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

El Instituto se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

El Instituto determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios del Instituto, como los servicios de: vigilancia, limpieza, cafetería y papelería. Además, el Instituto identifica como procesos externos necesarios para la realización de su servicio, los relacionados con las siguientes actividades:
 - a. La autorización de los programas académicos ofertados por el Instituto, que la proporciona el Tecnológico Nacional de México.
 - b. La aprobación de los módulos de especialidad de los programas académicos, diseñados de acuerdo a los corredores económicos de la zona.
 - c. El ejercicio de las partidas presupuestales autorizadas para el Instituto, para el que existe corresponsabilidad con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de Gobierno del Estado de Guanajuato, de acuerdo al procedimiento de compras.
 - d. Obtención de título profesional la Dirección General de Profesiones de la SEP.
 - e. Procedimiento de admisión vía CENEVAL.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes por proveedores externos en nombre del Instituto, como lo son eventos, conferencias y talleres impartidos durante la semana tecnológica, entre otros.

8.4.2 Tipo y alcance de control

El Instituto se asegura de que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de proporcionar el servicio educativo.

El Instituto:

- a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanezcan dentro del control del SGI.
- b) Define los controles aplicados a los proveedores externos.
- c) Tiene en consideración:
 - a. El impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente en la capacidad del Instituto de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
 - b. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- d) Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

El Instituto se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

El Instituto comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a. Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b. La aprobación de:
 - i. Productos y servicios.
 - ii. Métodos, procesos y equipos.
 - iii. La liberación de productos y servicios.
- c. La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d. Las interacciones del proveedor externo con el Instituto.
- e. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la Instituto.
- f. Las actividades de verificación o validación que el Instituto o sus estudiantes, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El Instituto 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 formato de compromisos con el Estudiante.
- b) El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio del plan de control del servicio educativo.

La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante, DA-IO-04 Gestión del desarrollo y supervisión de una asignatura, la evaluación del estudiante en curso Ordinario, Repetición y Especial, así mismo con la operación del procedimiento para Residencias Profesionales y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGI para la titulación y registro de título y cédula profesional.

- c) El departamento de Recursos Materiales gestiona el mantenimiento de las instalaciones del Instituto por medio de SAF-IO-10 Mantenimiento Preventivo y correctivo, así como la atención y seguimiento a los servicios informáticos SAF-IO-12 el mantenimiento preventivo a bienes informáticos, DPV-PR-14 gestión y préstamo de servicios bibliográficos, DA-PR-01 mantenimiento a laboratorios, para que esta infraestructura y entorno sean adecuados para la realización del Servicio Educativo.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- d) Se asignan responsables que cumplan con las competencias requeridas para cada actividad asegurándose de la capacidad de las mismas por medio del curriculum, cartas de recomendación y capacitación continua por parte del departamento de Recursos Humanos.
- e) Se realiza la validación periódica de los resultados en las reuniones de equipos de trabajo, reuniones de consejo y Revisión por la Dirección.
- f) Por medio de la identificación de riesgos, así como por medio de las Mejoras de Impacto Regulatorio y/o Justificaciones de Mejora Regulatoria, mediante la inducción y capacitación al personal sobre la realización de actividades.
- g) El Instituto Implementa actividades para la liberación parcial del servicio educativo mediante cartas de terminación de las actividades complementarias y Kardex.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El Instituto identifica a través de toda la realización del proceso educativo con un número de control único, generado durante la inscripción a primer semestre (DPV-PR-12) además, se identifica el estado que guarda el proceso con respecto al cumplimiento de los requisitos mediante el Kardex del estudiante.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Instituto cuida los bienes propiedad del estudiante, mientras estén siendo utilizados por el mismo. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: acta de nacimiento, título y 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 Control Escolar. Cuando estos documentos tienen que ser reenviados y devueltos a la DGP dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario de la Institución.

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

Cuando la propiedad del cliente se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la Institución informará vía oficio al cliente sobre la situación.

8.5.4 Preservación

La aplicabilidad de este requisito es de forma parcial debido a las carteristas 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, Kardex y toda documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio se controla aplicando el 7.5.3 en cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, centro de información y laboratorio se atienden como se indica en el 7.1.3.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el Sistema de Gestión Integral del Instituto termina con la gestión del título y cedula profesional, por lo tanto no existen condiciones controladas para esta actividad.

8.5.6 Control de cambios

Los cambios en el Sistema de Gestión Integral y durante la prestación del servicio educativo necesarios detectados, son gestionados por medio del procedimiento de control de documentos.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio educativo se realiza a través de las evaluaciones establecidas en el procedimiento del Sistema de Gestión de Integral, Gestión del desarrollo y supervisión de una asignatura, la evaluación del estudiante en curso Ordinario, Repetición y Especial que se ven registradas en el Kardex del estudiante, así como la Revisión por la Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el plan de control del Servicio educativo.

La institución conserva los resultados de las evaluaciones y de las actividades que se desprenden de la Revisión por la Dirección y las actividades descritas en el plan de control.

8.7 Control de las salidas no conformes

Para fines operativos el Producto No Conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Control del Proceso Académico y Vinculación, se registra en el Formato para FDPV-PR03-01 Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme.

Se controla como se especifica en DPV-PR-03 procedimiento para la identificación y tratamiento del Producto No Conforme para prevenir su uso no intencionado. La Institución, a efecto de prevenir un Producto No Conforme, declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el plan de control del servicio educativo.
- b) Para la obtención de autorización bajo concesión del Producto No Conforme, se consulta al departamento de Calidad y a la Alta Dirección, siendo la dirección del Instituto, quien de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar un Producto No Conforme.
- c) Toma acciones operando el Procedimiento identificación y tratamiento del Producto No Conforme.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Se mantienen registros del Producto No Conforme, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento de Acciones Correctivas.

9. EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Institución planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición de sus actividades que tienen un impacto significativo en el medio ambiente, para posterior análisis y mejora del mismo y que son necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de control del Servicio Educativo, la operación de DA-IO-04 Gestión del desarrollo y supervisión de una asignatura, la evaluación del estudiante en curso Ordinario, Repetición y Especial, DPV-PR-17 Evaluación del Servicio Educativo y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en la Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGI con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento de Auditorías Internas 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.
- d) Gestión de los aspectos ambientales significativos
- e) Cumplimiento de los objetivos y desempeño ambiental

El Instituto selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías, 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.

El Instituto se asegura que los equipos de seguimiento y medición se utilizan y mantienen calibrados y verificados y se conservan los registros asociados.

El Tecnológico comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según lo descrito en la instrucción de operación de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos, así como conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

9.1.2 Satisfacción del Cliente/ Evaluación del cumplimiento

El Instituto realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina los métodos para obtener y utilizar dicha información a través



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

de la aplicación de la evaluación del servicio educativo, la evaluación docente y el buzón de inquietudes y sugerencias.

Para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales el Instituto establece, implementa y mantiene el procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales, donde evalúa periódicamente su cumplimiento y mantiene los registros correspondientes.

9.1.3 Análisis y evaluación

El Instituto 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 de los Compromisos con el Estudiante, el Plan de Control del servicio educativo y la gestión del curso.
- b) La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos de la evaluación del Servicio Educativo.
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integral mediante la revisión por la dirección
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz a través de la Matriz de Objetivos de Calidad – Ambiental
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades por medio del procedimiento de identificación de riesgos y oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores externos por medio del departamento de recursos materiales
- g) La necesidad de mejoras del Sistema de Gestión Integral registrados en los resultados de la Revisión por la Dirección.

9.2 Auditoría Interna

Existe un procedimiento documentado para programar y aplicar las auditorías internas al Sistema de Gestión, utilizadas para comprobar el nivel de cumplimiento y efectividad del Sistema de Gestión Integral, contemplando en ellos los conceptos siguientes:

- a) Se realizan conforme a la planificación y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del servicio educativo y conforme con las disposiciones planificadas para la gestión ambiental incluyendo los requisitos de la Norma ISO 14001:2015.
- b) Las auditorías al Sistema de Gestión Integral son programadas semestralmente tomando en consideración los resultados de auditorías previas.
- c) Los auditores internos no están implicados en las actividades auditadas y están calificados.
- d) Cuando se identifican no conformidades se intensifica la aplicación de auditoría.
- e) Las auditorías internas se aplican siguiendo el DPV-PR-04 procedimiento de Auditorías Internas en donde se especifican las responsabilidades, requisitos para la planificación, realización, información de resultados, la forma de gestionar las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como las actividades de seguimiento y verificación.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- f) Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de auditoría.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección realiza las revisiones del SGI del Instituto 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 de la Calidad - Ambiental.

9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se realiza de acuerdo a lo establecido en la instrucción de operación de la Revisión por la Dirección, 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 externos e internos pertinentes al Sistema de Gestión Integral
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del SGI incluyendo
 - a. Evaluación del servicio educativo
 - b. El grado del cumplimiento de los objetivos de calidad – ambiental
 - c. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los indicadores,
 - d. Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el control y Estado de Acciones Correctivas
 - e. Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
 - f. Resultados de las Auditorías Internas
 - g. El desempeño de los proveedores externos.
 - h. Los cambios en cuestiones internas y externas
 - i. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos
 - j. Los aspectos ambientales significativos
 - k. Los riesgos y oportunidades
- 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 gestión de los riesgos y oportunidades.
- f) Recomendaciones y oportunidades de mejora registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección.
- g) Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

9.3.3 Salidas de la revisión por la Dirección

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

- a) La mejora de la eficacia del SGI y de sus procesos y 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 Dirección
- d) Las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de gestión ambiental
- e) Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua
- f) Las acciones necesarias cuando no se hayan cumplido los objetivos
- g) Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión Integral
- h) Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El Instituto determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa por medio de la evaluación del servicio, evaluación docente y buzón de inquietudes y sugerencias donde se documentan los resultados y las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del estudiante, aumento de su satisfacción y las acciones necesarias para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión Integral, 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

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

En el Instituto existe un procedimiento documentado para la identificación, documentación y evaluación de las no conformidades y acciones correctivas

Ante cualquier no conformidad, el Instituto:

- a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - a. Toma acciones para controlarla y corregirla
 - b. Hace frente a las consecuencias.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- c. Determina sus causas y se toman acciones para mitigar los aspectos ambientales
- b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte mediante:
 - a. La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - b. La determinación de las causas de la no conformidad.
 - c. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente pueden ocurrir.
- c) Implementa cualquier acción necesaria.
- d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Actualiza de ser necesario, los riesgos y oportunidades determinados.
- f) De ser necesario, hacer cambios de ser necesario al SGI

10.3 Mejora continua

En el Instituto efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión Integral a través del análisis de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política, los Objetivos de Calidad, 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 de Control del Servicio Educativo y la incorporación de Proyectos de Mejora.



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Para los propósitos de este documento, se dan a conocer los términos y definiciones que se indican a continuación:

<i>Acción correctiva</i>	<i>Acción para eliminar la causa de una no conformidad (3.4.3) y evitar que vuelva a ocurrir.</i>
<i>Administración del conocimiento</i>	<i>Es el conjunto de prácticas utilizadas para identificar, desarrollar y aplicar de manera integral y sistemática los conocimientos de una organización, que incluyen su tecnología, políticas, procedimientos, bases de datos y documentos, así como la experiencia y habilidades no mencionadas explícitamente por el personal.</i>
<i>Análisis</i>	<i>Consiste en la interpretación del desempeño de los procesos para su control y mejora. De esta actividad deriva el conocimiento y aprendizaje organizacional.</i>
<i>Alta dirección</i>	<i>Persona o grupo de personas que dirigen y controla una organización al más alto nivel.</i>
<i>Aspecto ambiental</i>	<i>Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización, que puede interactuar con el medio ambiente.</i>
<i>Auditoría</i>	<i>Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.</i>
<i>Autocontrol</i>	<i>Control interno y personal, independiente del exterior. Capacidad de evaluar el comportamiento propio y de tomar acciones.</i>
<i>Cadena de valor</i>	<i>Es el conjunto de personas o grupos, insumos y metodología que participa en un proceso de transformación. En una Organización la integran los proveedores, los procesos de la Organización y los clientes/usuarios finales.</i>
<i>Calidad</i>	<i>Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Calidad Total	<i>Es una forma de ser orientada a la mejora continua de los productos, bienes o servicios, sistemas y procesos de una organización, con el propósito de crear valor para sus clientes</i>
Cliente	<i>Organización o individuo que recibe un producto o servicio.</i>
Cliente externo	<i>Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.</i>
Ciclo de vida	<i>Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.</i>
Cliente interno	<i>Persona o departamento que recibe un producto, servicio o información que sale de otra persona o departamento de la misma organización.</i>
Comparación referencial	<i>Se refiere a las actividades sistemáticas de estudio y análisis que la organización realiza sobre procesos, productos y servicios de la competencia y/o de las mejores prácticas.</i>
Competencia	<i>Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.</i>
Condición ambiental	<i>Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.</i>
Conformidad	<i>Cumplimiento de un requisito</i>
Contenidos Programáticos	<i>Listado de temas de una asignatura o curso, junto con sus objetivos, experiencias de aprendizaje sugeridas, criterios de evaluación y bibliografía correspondiente.</i>
Contratar externamente	<i>Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.</i>
Cuerpo Colegiado	<i>Entidad integrada principalmente por personal académico de una institución educativa, con fines de consultoría, planeación regulación y/o vigilancia de las actividades propias de la vida académica de ésta.</i>
Cultura organizacional	<i>Conjunto de comportamientos, lenguaje, símbolos y actividades, que representan la forma de ser de una Organización de tal manera que se facilite el bienestar y motivación del personal.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Curso o asignatura (unidad de enseñanza aprendizaje)	<i>Es una unidad programática de enseñanza aprendizaje, con un conjunto de contenidos que suelen ser los correspondientes a una sola materia y que pueden ser de naturaleza teórica, práctica, o bien de ambas. Forma parte del plan de estudios y se imparte en un periodo lectivo que puede ser semestral, cuatrimestral o trimestral.</i>
Desarrollo Tecnológico	<i>Actividad orientada a la solución de problemas de los ámbitos social, productivo y de servicios, haciendo uso de los resultados de la investigación, o bien de las experiencias de índole práctica.</i>
Desempeño	<i>Resultado medible.</i>
Desempeño ambiental	<i>Desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales.</i>
Docencia	<i>Función sustantiva de las instituciones de educación superior, mediante la cual se transmiten conocimientos, se desarrollan habilidades, se fomentan actitudes y hábitos y se induce la asunción de valores.</i>
Docente	<i>Persona que apoya el proceso educativo.</i> <i>NOTA: Se hace referencia al educando mediante términos habituales que varían de un país a otro y de acuerdo a la jerarquización de los niveles educativos, los cuales incluyen, por ejemplo: Educando, maestro, instructor, facilitador o profesor.</i>
Efectividad	<i>Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado</i>
Eficacia	<i>Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.</i>
Eficiencia	<i>Se refiere al logro de objetivos y al aprovechamiento de los recursos disponibles.</i>
Egresado	<i>Persona que ha cumplido todos los requisitos académicos y administrativos correspondientes a un plan de estudios.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Estándar	<i>Norma, medida de desempeño esperado, utilizado para evaluar o comparar acciones realizadas.</i>
Estandarización	<i>Es la acción de instalar o implantar procesos o sistemas, nuevos o modificados, y un sistema de medición, para lograr un desempeño consistente, controlado, con características similares, independientemente de las personas que lo operen, con el fin de garantizar el desempeño esperado y generar valor superior para clientes, usuarios y mercados.</i>
Estructura	<i>Forma como la organización establece interrelaciones y responsabilidades operacionales y administrativas sobre individuos y grupos de trabajo, relacionado con niveles, procesos y sistemas.</i>
Estudiante	<i>Persona admitida en cualquier nivel o modalidad por una institución educativa, para recibir formación académica.</i>
Formación integral	<i>Proceso de formación humana y profesional que promueve el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano.</i>
Generación o Cohorte	<i>Grupo de alumnos admitidos a un programa académico en un mismo periodo de ingreso.</i>
Gestión	<i>Actividades controladas para dirigir y controlar una organización.</i>
Impacto ambiental	<i>Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.</i>
Indicador	<i>Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, la gestión, o las condiciones.</i>
Indicador de efectividad	<i>Mide el grado en que el sistema contribuye al logro de los fines para los cuales fue diseñado, así como al desempeño del servicio o de las tareas realizadas.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Indicador de eficiencia	<i>Es la cifra resultante de la relación entre un buen servicio y su costo. También puede ser sinónimo de productividad. Generalmente se emplea para describir la relación de los resultados obtenidos y la utilización de los recursos disponibles.</i>
Información documentada	<i>Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene</i>
Liderazgo	<i>Se refiere a los comportamientos y acciones que toma el líder para inspirar, convencer o impulsar al personal y a la organización hacia el logro de la visión.</i>
Manual de calidad	<i>Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo.</i>
Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)	<i>Documento básico de referencia del “Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental)” que establece el alcance del sistema de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y la Norma ISO 14001:2015.</i>
Materia	<i>Conjunto de contenidos específicos comunes a un área específica del conocimiento, agrupados bajo una denominación genérica. En un plan de estudios una materia puede ser objeto del tratamiento de uno o varios cursos o asignaturas.</i>
Medio ambiente	<i>Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.</i>
Medición	<i>Proceso para determinar un valor</i>
Mejora continua	<i>Actividad recurrente para mejorar el desempeño.</i>
Mercado	<i>Conjunto de consumidores potenciales de un producto o servicio.</i>
Meta	<i>Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. Se compone de verbo + cantidad + unidad de medida + tiempo + localización.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Meta ambiental	<i>Requisito detallado de desempeño, cuantificado cuando sea posible, aplicable a la organización o a parte de la misma, que proviene de los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.</i>
Modelo de calidad	<i>Es una descripción de la interacción de los componentes de los principales elementos del sistema de administración de la organización. Se refiere al esquema predeterminado de referencia que define los sistemas y prácticas de calidad de la organización, congruentes con los Principios y Valores de Calidad.</i>
No conformidad	<i>Incumplimiento de un requisito</i>
Objetivo	<i>Resultado a lograr.</i>
Objetivo ambiental	<i>Objetivo establecido por la organización, coherente con su política ambiental.</i>
Parte interesada	<i>Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.</i>
Personal Académico	<i>Personal que realiza funciones de docencia, además de otras propias del ámbito académico como la investigación y /o el desarrollo tecnológico y la difusión y extensión de la cultura, entre otras.</i>
Política ambiental	<i>Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como lo expresa formalmente su alta dirección.</i>
Política de calidad	<i>Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.</i>
Presupuesto	<i>Estimación o previsión de los ingresos y egresos que serán necesarios para el desarrollo de un programa en un tiempo determinado.</i>
Prevención de la contaminación	<i>Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Procedimiento	<i>Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.</i>
Proceso	<i>Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas.</i>
Procesos clave	<i>Son los procesos relacionados con la misión de la organización. Son aquellos que generan las características de producto o servicio que son apreciadas por el cliente.</i>
Proceso contratado externamente	<i>Es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una entidad externa</i>
Procesos de apoyo	<i>Son todos aquellos procesos facilitadores de los procesos clave, proporcionan productos o servicios sin los cuales un proceso clave no podría operar, o sería deficiente. Su aportación a la creación de valor a los clientes, es indirecta, sin embargo, su importancia en el desempeño y logro de los objetivos de la organización es similar a la que tienen los procesos clave.</i>
Proceso educativo	<i>Proceso que da por resultado un producto educativo.</i>
Producto	<i>Resultado de un proceso.</i>
Producto educativo	<i>Producto / Servicio relacionado con la educación.</i> <i>NOTA: Un producto educativo generalmente involucra la provisión de un servicio que incluye el software intelectual de la información y de alguna manera el software de una computadora o los documentos basados en el hardware que ayudan en la transferencia de la información y la retención de éstos para una referencia continua.</i>
Producto no conforme	<i>Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos.</i>
Programa Académico	<i>Conjunto de actividades dirigidas a la formación de profesionales, agrupadas y regidas por el currículo de una carrera profesional.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Requisito	<i>Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</i>
Requisitos legales y otros requisitos	<i>Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.</i>
Riesgo	<i>Efecto de la incertidumbre.</i>
Riesgos y oportunidades	<i>Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).</i>
Satisfacción del cliente	<i>Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.</i>
Seguimiento	<i>Determinación del estado de un sistema, un proceso (3.3.5) o una actividad.</i>
Sin referencia directa	<i>El contenido del requisito no está indicado en la Norma ISO 14001:2004 en correlación directa con el requisito de la Norma ISO 9001:2008 sin embargo se considera el enfoque ambiental.</i>
Sistema de gestión	<i>Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de objetivos.</i>
Sistema de gestión ambiental	<i>Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.</i>
Sistema de Gestión Integral (Calidad-Ambiental) (SGA Y SGC)	<i>Sistema diseñado para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001:2015 y los de la Norma ISO 9001:2015</i>
Trazabilidad	<i>Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o localización de un producto por medio de identificaciones registradas.</i>
Titulado	<i>Egresado de un programa académico que ha obtenido el correspondiente título profesional, de acuerdo con los procedimientos fijados por la institución en que realizó sus estudios.</i>



Instituto Tecnológico Superior de Abasolo

Manual del Sistema de Gestión Integral (Calidad – Ambiental)

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Unidad Académica *Entidad que agrupa un conjunto de funciones académico administrativas, entre las cuales se encuentra la de regular el funcionamiento de programas académicos. Ocupa un lugar determinado dentro de la estructura de una institución educativa y puede llevar la denominación de escuela, facultad, departamento, centro, división, etc.*