



Año	Mes	Día
2023	11	24



SGI

SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JAIRO BLAS IZQUIERDO CONTROL DE DOCUMENTOS	CELIA YADIRA SOTELO CASTRO REPRESENTANTE DE DIRECCIÓN	JESÚS RAFAEL SANCHEZ SEBREROS DIRECCIÓN GENERAL



ÍNDICE

0 INTRODUCCIÓN

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Misión
- 1.3 Visión

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

CLAUSULA 4: CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN

- 4.1 Comprensión de la institución y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión Integral
- 4.4 Sistema de Gestión de integral y sus procesos

CLAUSULA 5.- LIDERAZGO

- 5.1 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Estudiante
- 5.2 Política de gestión integral
 - 5.2.1 Establecimiento de la política
 - 5.2.2 Comunicación de la política
- 5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades

CLAUSULA 6.- PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.1.1 Generalidades
 - 6.1.2 aspectos ambientales
 - 6.1.3 requisitos legales y otros requisitos
 - 6.1.4 plantificaciones de acciones
- 6.2 objetivos del Sistema de Gestión Integral y planificación para lograrlos
 - 6.2.1 objetivos del sistema de gestión integral
 - 6.2.2 planificación de acciones para lograr los objetivos del sistema de gestión integral
- 6.3 planificación de los cambios

CAPITULO 7.-APOYO

- 7.1 Recursos
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.3 personas
 - 7.1.3 infraestructura
 - 7.1.4 ambiente para la operación del proceso educativo
 - 7.1.5 recurso de seguimiento y medición



- 7.1.6 conocimiento de la institución
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
 - 7.4.1 generalidades
 - 7.4.2 comunicación interna
 - 7.4.3 comunicación externa
- 7.5 Información documentada
 - 7.5.1 Generalidades
 - 7.5.2 creación y actualización
 - 7.5.3 control de la información documentada

CAPITULO 8.- OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional y del servicio educativo
- 8.2 preparación y respuesta ante emergencia
 - 8.2.1 Requisitos para el servicio educativo
- 8.3 esta cláusula no es aplicable en la institución
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.4.1 generalidades
 - 8.4.2 tipo y alcance del control
 - 8.4.3 información para los proveedores externos
- 8.5 Producción y provisión del servicio educativo
 - 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicio educativo
 - 8.5.2 identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 propiedad del estudiante
 - 8.5.4 preservación
 - 8.5.5 actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 control de cambios
- 8.6 Liberación del servicio educativo
- 8.7 Control de las salidas No Conformes

CAPITULO 9.- EVALUACION DEL DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 evaluación del cumplimiento y Satisfacción del Estudiante
 - 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.2 Auditorías Internas
- 9.3 Revisión de la Dirección
 - 9.3.1 Generalidades
 - 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
 - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

CAPITULO 10.- MEJORA

- 10.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 10.2 Auditorías Internas
- 10.3 Revisión de la Dirección



0. Introducción.

El Manual del Sistema de Gestión Integral del Tecnológico Nacional de México (TecNM), Campus Puerto Peñasco, refleja la convicción de adquirir el compromiso de brindar educación superior tecnológica de Calidad implementando el Sistema de Gestión ISO 9001:2015 así como el compromiso de fomentar una cultura de cuidado del medio ambiente en el personal, estudiantes y/o partes interesadas al promover la comprensión e implementación de la sustentabilidad estableciendo para ello el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, que juntas forman parte del Sistema de Gestión Integral.

El Sistema de Gestión Integral (SGI) permitirá cumplir con las metas del Programa Institucional de Innovación y Desarrollo, fortaleciendo la operación institucional conforme a la normatividad aplicable.

La sociedad tiene como expectativas productos o servicios que le asegure el fiel cumplimiento de los estándares de calidad que satisfagan sus necesidades y con el establecimiento del sistema de gestión de calidad en la institución asumes la responsabilidad de formar de manera integral profesionistas con alto sentido crítico, ético y de valores.

Las expectativas de la sociedad en cuanto a desarrollo sostenible, transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas han evolucionado dentro del contexto de la legislación haciéndose cada vez más estricta, en relación a la contaminación del medio ambiente, uso ineficiente de recursos, gestión inapropiada de residuos, cambio climático, degradación de los ecosistemas y pérdida de biodiversidad.

Con la inclusión de los beneficios de la Educación Ambiental en la formación profesional y en los servicios que el TecNM Campus Puerto Peñasco ofrece, se desea alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental, mediante el control de los impactos sobre el medio ambiente de las actividades de los procesos en la prestación del Servicio Educativo, acorde con la política y objetivo ambiental, y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Al incorporar la ética ambiental a todas las actividades, se asume la responsabilidad de sustentar la formación y la actividad profesional, el desarrollo de la ciencia y la tecnología con principios de solidaridad con todos los pueblos del mundo contemporáneo y con criterios de globalización y sustentabilidad para trascender hacia las generaciones futuras.



1. Objeto y Campo de aplicación

Antecedentes de la institución

1.1 Antecedentes

EL ITSPP inició sus operaciones el 4 de septiembre del año 2000, en las instalaciones de la secundaria técnica No. 27, ofertando las carreras de Ingeniería Industrial y Licenciatura en Administración con especialidad en Empresas Turísticas con una matrícula inicial de 165 jóvenes inscritos en esta primera generación.

En el año 2001 se define la especialidad de la carrera de Ingeniería Industrial como “Desarrollo Empresarial”, en el 2002 se oferta la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y en el 2009 se oferta la carrera de Ingeniería Civil, en respuesta a las necesidades del entorno y facilitar la integración de la población local a la nueva economía del municipio y comunidades cercanas.

Actualmente el plantel se localiza al norte de Puerto Peñasco con una superficie de 20 hectáreas, con capacidad instalada para atender 980 alumnos en 2 turnos, contando con 3 edificios completamente equipados con: biblioteca, oficinas administrativas, 2 centros de cómputo, laboratorio de Ingeniería Industrial, laboratorio de Ingeniería Civil, Laboratorio de Hospedaje, Laboratorio de Alimentos y Bebidas ambos de la carrera de Licenciatura en Administración, laboratorio de programación y laboratorio de redes para la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, auditorio para 80 personas y un laboratorio de Idiomas.

La función sustantiva como la docencia es sustentada con capacitación continua de los maestros, así como un análisis y evaluación constante de los planes y programas de estudio que nos permitan una pertinencia con el medio. En el área de investigación se contará con las bases que identifiquen las necesidades del entorno y se establezcan las líneas a seguir, así como la infraestructura requerida para realizar esta actividad.

Otra de las funciones en este instituto es la vinculación con los sectores productivos y sociales, ya que esta provoca y promueve la necesaria retroalimentación que se requiere para el proceso de mejora continua del ITSPP.

Programas de servicio social, residencias profesionales y visitas a las empresas constituyen solo una parte de esta vinculación; ya que además se deberán establecer convenios de prestación de servicios, asesorías, capacitación externa, estudios técnicos,

	Tecnológico Nacional De México Campus Puerto Peñasco	Revisión No. 02		
	Sistema de Gestión Integral	Año	Mes	Día
		2023	11	24

etc. Que apoyen la solución de los problemas más específicos a las empresas, así como un contacto efectivo tanto de alumnos y maestros con la realidad.

1.2 Misión

El Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco define el siguiente texto como su misión:

“Somos una Institución cuyo propósito fundamental es formar profesionistas con perfiles que contengan un amplio sentido crítico, ético, de valores y creatividad. Aunados al impulso local, regional y nacional, con la premisa de contar con calidad académica integral, contribuyendo al modelo de desarrollo que el país reclama.”

1.3 Visión

El Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco tiene como Visión:

“Ser una institución de nivel superior líder, con equidad diversificadora de oferta educativa de calidad, tomando en cuenta los retos de integración, coordinación, gestión y desarrollo de acciones que profundicen hacia el entorno académico y la sociedad, así mismo fortalecer la integración y valores de los grupos que menos tienen y que así lo demandan. Fortalecernos en el seno de los Institutos Descentralizados de los Estados, hacia el futuro del 2025”.

El presente Manual a través de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, especifica los requisitos para un Sistema de Gestión Integral SGI que una organización puede usar para mejorar su desempeño en materia de calidad y ambiental, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos y el logro de los objetivos institucionales, aportando valor al medio ambiente, a la propia organización y a sus partes interesadas.

2. Referencias Normativas

El TecNM Campus Puerto Peñasco ha establecido un Sistema de Gestión Integral conforme a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015



3. Términos y definiciones

Los términos y definiciones se referencian en el Anexo 1.

Clausula 4: Contexto de la institución.

4.1 Comprensión de la institución y de su contexto

El TecNM Campus Puerto Peñasco analiza y determina periódicamente las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión Integral. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales y de calidad capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

Contexto externo

Entorno externo en el que la organización busca alcanzar sus objetivos

- Cultural, social, político, jurídico, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, ya sea internacional, nacional, regional o local;
- Factores clave y las tendencias con repercusiones en los objetivos de la organización y las relaciones con, y las percepciones.

Contexto interno

Ambiente interno en el que la organización busca alcanzar sus objetivos

- Reglamentos, lineamientos académico administrativos, la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades;
- Las políticas, los objetivos y las estrategias que están en marcha para alcanzarlos;
- Cultura de la organización;
- Normas, directrices y modelos adoptados por la organización, y
- La forma y el alcance de las relaciones contractuales.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El TecNM Campus Puerto Peñasco analiza y determina periódicamente, para los Sistemas de Gestión lo siguiente:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental;
- b) Las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas;
- c) Cuales de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.

A través del documento **Matriz de Partes Interesadas MP-IN**, el instituto realiza el seguimiento, revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes en **Revisión de la Dirección R-DG**.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión integral

El alcance del SGI del TecNM Campus Puerto Peñasco es la:

“Provisión de Educación Tecnológica Superior”

Para efectos del Sistema de Gestión Integral se entiende al TecNM Campus Puerto Peñasco como el Instituto y como servicios del proceso educativo: Formación profesional (cumplimiento de Planes y Programas de estudio), práctica docente (relación estudiante – docente en el aula), atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), servicios estudiantiles, Servicios de apoyo (centro de información, centro de cómputo, talleres y laboratorios).

Tiene como finalidad describir con claridad la gestión Integral del TecNM Campus Puerto Peñasco definiendo:

- El Contexto de la organización (interno y externo), las partes interesadas y sus necesidades y expectativas.
- Los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales y requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Las acciones planificadas para prevenir y reducir los efectos no deseados de esos riesgos.
- Los procesos necesarios para prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia.

4.4 Sistema de Gestión integral y sus procesos.

La Dirección se asegura que los objetivos ambientales y de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del proceso académico, se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto. Estos objetivos son coherentes y medidos mediante parámetros determinados, realizándose revisiones de los resultados por parte de la alta Dirección, y para ello el instituto establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión integral conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Los procesos son los siguientes:

PROCESO	OBJETIVO	MEDICIÓN
ACADÉMICO	<p>Elevar la calidad académica a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de un 90% del avance programático - Medición de la eficacia del programa de tutorías - Cumplimiento del 100% del programa de capacitación docente. -Concientización del medio ambiente -Concientizar al alumnado de la importancia del cuidado del medio ambiente mediante la implementación del Club Ecológico Institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de seguimiento de avance programático - Estadística/comparación de tutorías por grafica de acuerdo con el formato 61-SAC-P02F05-REV.05 Tutorías Grupales. - Programa de capacitación docente - Cumplimiento de actividades ecológicas con la sociedad
ADMINISTRACIÓN	<p>Realizar la correcta ejecución del gasto, en base al presupuesto programado del ejercicio utilizando la plataforma Saacg.net.</p> <p>Lograr un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y economía.</p> <p>Reducir la generación de humo y colillas de cigarro dentro de la institución con el programa "Espacios Libres de Humo de Tabaco"</p>	<p>Operar en tiempo real la etapa 4 del programa Saacg.net</p> <p>Armonización contable</p> <p>Ejecución del seguimiento del presupuesto</p> <p>Desarrollar un enfoque sistemático sobre la gestión ambiental y los recursos relacionado a</p> <p>Conservar las áreas dentro de la institución sin residuos de cigarro</p>

<p>PLANEACIÓN</p>	<p>Control y revisión del presupuesto. Para la correcta aplicación de los recursos, para el cumplimiento de los planes bajo la suficiencia presupuestal.</p> <p>Dar seguimiento al marco de referencia de la norma ISO: 14001:2015</p> <p>Reducir la generación de plásticos dentro de la institución con el programa 100% Libre de Plástico de un solo uso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de meta. - Eficiencia del seguimiento del presupuesto. - Con los inductivos y metas del trabajo. Proteger el medio ambiente y el uso responsable de los recursos Uso de alternativas de plásticos de un solo uso
<p>VINCULACIÓN</p>	<p>Actualizar 40% la base de datos del seguimiento de egresados de la 11va a la 15va generación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia del procedimiento del Seguimiento de Egresados. - Promoción y difusión de actividades ecológicas.
<p>ESCOLARES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elevar el índice de titulación en 2% en comparación con el año anterior. - Implementar la digitalización en un 100% de los expedientes. - Mantener e informar al alumnado del proceso de becas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de titulados por ciclo. - Archivos digitalizados. - control de alumnos becados en comparación al ciclo anterior.

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra en el siguiente Mapa de Procesos.





5.1 Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección del instituto demuestra liderazgo y compromiso dirigiendo y apoyando al personal con respecto al sistema de gestión integral, asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión integral. Para ello, establece mejora continua de la eficacia con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión integral;
- b) El instituto estable la política de Gestión Integral los cuales están alineados con el contexto y la dirección estrategia del instituto;
- c) Asegurando los requisitos del sistema de gestión integral en los procesos de la institución;
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurando la disponibilidad de que los recursos definidos en el programa operativo anual (POA) para el sistema de gestión integral;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión integral satisfaciendo tanto los requisitos del estudiante como los legales y reglamentarios de la institución;
- g) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el sistema de gestión integral asegurando el logro de los resultados previos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas del instituto para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integral;
- i) Promoviendo la mejora aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad;
- j) En el Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco el director preside las reuniones de la revisión por la dirección.

Enfoque al Estudiante

La Alta Dirección asegura que:

Los requisitos del estudiante se determinan en los planes y programas de estudio y en el contrato establecido con el estudiante, y se cumplen los propósitos de aumentar se satisfacción mediante la operación de los procedimientos del sistema de gestión integral para la atención del buzón de quejas y sugerencias y para la formación, actualización profesional y evaluación docente.



Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante.

Aplicabilidad de ISO 9001:2015 Y 14001:2015

5.2 Política de Gestión Integral.

5.2.1 Establecimiento de la política

Política Integral del Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco

“El instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco establece el compromiso de impartir educación superior tecnológica con el fortalecimiento del sistema integrado de calidad y el cuidado con el medio ambiente a través de la prevención de la contaminación y uso racional de sus recursos garantizando el cumplimiento de la legislación aplicable y otros requisitos basado en el mejoramiento continuo de todos los procesos del sistema integrado de gestión.”

5.2.2 Comunicación de la política de gestión integral

La alta dirección deberá proporcionar y mantener la política de gestión integral para:

- a) Estar disponible para su consulta y se mantenga como información documentada;
- b) Se encuentra visible en espacios comunes para la identificación y comprensión, tanto para el personal como para las partes interesadas.

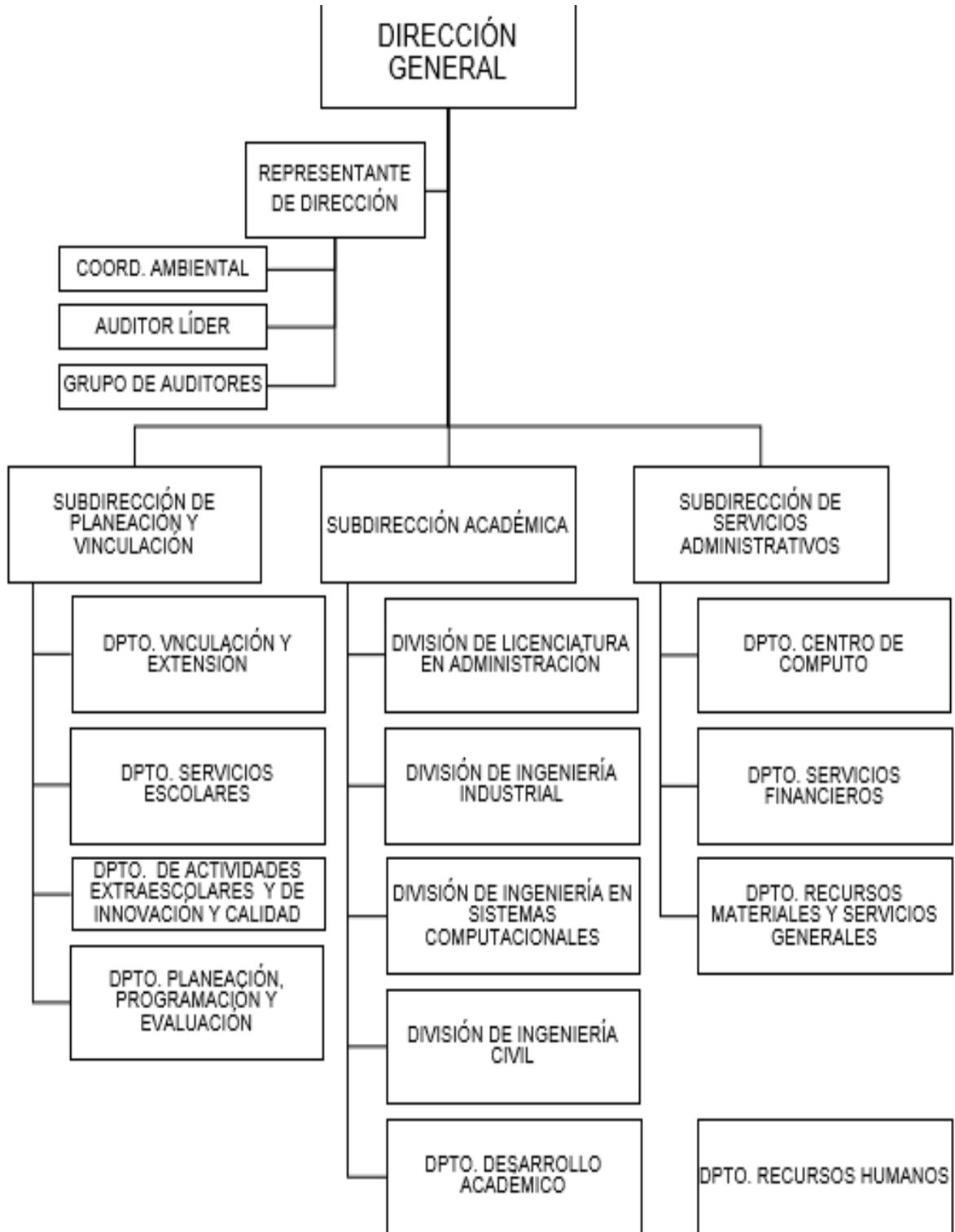
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la institución

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la institución, revisando el manual de institución del plantel a través de los nombramientos de cada una de las subdirecciones y jefaturas de departamento.

Asegurando la integridad del sistema de gestión integral al momento de planificar e implementar cambios en el mismo. Utilizando las oportunidades de mejora. Así como informar a la alta Dirección sobre el desempeño de los avances del sistema de gestión integral.

La Alta Dirección, comunica, la importancia de cumplir con los requisitos del SGI, así como con los aspectos legales y reglamentarios que aplican, dejando evidencia de ello en las minutas de dichas reuniones, así como manifestándola en Política Integral de la institución.

6. Planificación





6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

El Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco planifica el sistema de gestión integral considerando su alcance, tomando en cuenta el análisis del contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinando y documentando los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales y de calidad declarados como significativos, los requisitos legales y otros requisitos para prevenirlo reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones externas afecten a la organización logrando la mejora continua.

6.1.2 Aspectos ambientales

El TecNM Campus Puerto Peñasco establece, implementa, documenta y mantiene actualizado el Procedimiento para Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales Significativos tomando en cuenta las actividades derivadas del proceso educativo en el instituto, nuevas o modificadas o en situaciones de emergencia para mitigar su impacto.

Los aspectos ambientales significativos son considerados para el establecimiento de los objetivos ambientales del TecNM Campus Puerto Peñasco.

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).

6.2 Objetivos del Sistema de Gestión Integral y planificación para lograrlo

6.2.1 La Alta Dirección se asegura que los objetivos de calidad y ambiental, se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la institución como se encuentra expresado en el manual de institución, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el sistema de gestión integral y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Para cada uno de los objetivos de calidad y ambiental se establece una meta, un plan de trabajo con responsabilidades y fechas de compromiso además de los recursos para lograrlo.

Cada uno de los objetivos tiene un responsable que rinde cuentas de su cumplimiento, además de mantener informado a la Dirección General del cumplimiento de su meta.

6.2.2 El TecNM Campus Puerto Peñasco debe planificar cómo lograr sus objetivos de calidad y ambientales los cuales deben contener:

- Las metas para alcanzar los objetivos.
- Las actividades previstas para la consecución de las metas.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Los medios considerados en el Programa de Trabajo Anual (PTA), Programa Operativo Anual (POA); y el calendario previsto para alcanzar dichos objetivos y metas.
- El Control y seguimiento a través de plazos de revisión, responsables de la realización de la misma y las acciones a desarrollar para controlar su evolución.
- Los objetivos ambientales son los siguientes:

OBJETIVO GENERAL AMBIENTAL.

Fomentar una cultura de cuidado del medio ambiente en el personal, estudiantes y partes interesadas

OBJETIVO AMBIENTAL 1:

Uso racional y eficaz del agua.

OBJETIVO AMBIENTAL 2:

Uso racional y eficaz de la energía eléctrica.

OBJETIVO AMBIENTAL 3:

Manejo Integral los residuos sólidos urbanos.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando se determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión, se reúne un equipo de trabajo liderado por el Coordinador del área correspondiente y el personal involucrado para analizar la razón del cambio, lo que involucra, las actividades que deben de llevarse a cabo, analizar los riesgos que pueden presentarse con estos cambios y un plan de acción para asegurar que se cumpla en tiempo y en forma.

Se efectúa de acuerdo con el procedimiento para elaborar documentos 61-DGE-P01.

Se mantiene informado al director general de las necesidades de los recursos y del avance de la planeación de los cambios.



7. Apoyo.

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Alta Dirección en conjunto con los Coordinadores y responsables de área, determinan al momento de la planeación de los procesos, la revisión del cumplimiento a los objetivos y en las diferentes reuniones de trabajo la asignación de recursos para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión y mejorar continuamente su efectividad.
- Incrementar la satisfacción del estudiante mediante el cumplimiento de sus requerimientos.
- Establecer los recursos necesarios para que personal cuente con capacitación especializada, financiera y tecnológica, así como apoyo con platicas ambientales, donde se hace concientización del uso responsable de los recursos a través de la normatividad ISO:14001:2015

El TecNM Puerto Peñasco asegura la disponibilidad de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGI. Incluye recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, y los recursos financieros y tecnológicos, y se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.

El TecNM Puerto Peñasco, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles.

7.1.2 Personas

El Tecnológico Nacional de México campus Puerto Peñasco determina y proporciona para cada proceso las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión Integral (SGI) y para la operación y control de sus procesos, mediante el departamento de Recursos Humanos, con la contratación del personal adecuado a través del procedimiento 61-SSA-P04 Capacitación y formación de personal directivo y administrativo.

7.1.3 Infraestructura

El instituto determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles del plantel y con la operación del procedimiento del Sistema de Gestión Integral y les da mantenimiento de acuerdo al procedimiento "mantenimiento a la infraestructura" 61-SSA-P05.

Infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, incluye:

- a) Aulas, salones audiovisuales, laboratorios, centro de cómputo, biblioteca, oficinas administrativas e instalaciones deportivas.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
- c) Tecnologías de la información y comunicación.

En el procedimiento de Mantenimiento a la infraestructura 61-SSA-P05, se establece el cómo se le dará mantenimiento a los edificios, áreas verdes y vehículos de transporte.

Para los equipos de cómputo se cuenta con el departamento de sistemas que se encarga del servicio interno de mantenimiento del hardware y software.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos

El ITSP determina y gestiona en ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de formación, actualización profesional y evaluación docentes, 61-SAC-P04 y estímulos, considerando los resultados de la encuesta para determinar y gestionar el ambiente de trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El ITSP ha identificado los recursos de seguimiento y medición necesario para efectuar la verificación de procesos, los cuales son revisados por el controlador de documentos en base a una frecuencia definida en un programa que es administrado por parte del representante de Dirección.



7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones

Solo se utiliza de referencia para la formación del estudiante, ya que el Instituto brinda un servicio de educación superior.

7.1.6 Conocimientos de la institución

El ITSP determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio educativo, mediante el registro en el procedimiento revisión por la dirección.

Estos conocimientos son mantenidos y están a disposición por medio de los diferentes procedimientos, instrucciones de trabajo, ayudas visuales, criterios de inspección y los diferentes documentos del Sistema de Gestión Integral.

7.2 Competencia

El personal que ejecute tareas que afecten la calidad del producto deben demostrar o asegurar su competencia basándose en la educación, formación (capacitación), habilidades en el campo y/o experiencia adquirida que es requerida por su puesto. Con el fin de facilitar esta labor se documenta en el Procedimiento de Capacitación y formación de personal directivo y administrativo 61-SSA-P04, se describe la manera en que se lleva a cabo la capacitación del personal.

Basándose en la determinación de la competencia del personal, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Proveer el entrenamiento o tomar otras acciones para satisfacer lo obtenido en la determinación de competencia.
- Asegurar que el personal tiene conocimiento de la importancia de sus actividades y cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Mantener evidencia de la formación/capacitación, entrenamiento, habilidades y experiencia del personal, se conserva los registros correspondientes, tales como listas de asistencias a cursos, constancias, reconocimientos, diplomas, evaluaciones, entre otros.

El TecNM Puerto Peñasco se asegura de que el personal que realiza tareas que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos



identificados, sea competente considerando su educación, habilidades, formación o experiencia adecuadas, manteniendo los registros correspondientes.

Se proporciona formación para el personal que realiza tareas que potencialmente puedan causar impacto ambiental significativo, a través de la aplicación de los procedimientos: Procedimiento de competencia, formación y toma de conciencia, Procedimiento para la Formación y Actualización del Capital Humano y Procedimiento para la Validación y Registro de los Servicios de Actualización Profesional y Formación Docente.

El Programa de Capacitación de los procedimientos, debe incluir anualmente al menos un curso relacionado a la implementación y mejora del SGA.

7.3 Toma de conciencia

El ITSP se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la institución tomen conciencia por medio de capacitación, inducción y reuniones de trabajo con respecto a:

- La política de gestión integral
- Los objetivos de la calidad pertinentes;
- Los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión Integral, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones en el incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integral.

7.4 Comunicación

El TecNM Campus Puerto Peñasco debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión Integral, así como conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones.

El TecNM Campus Puerto Peñasco, se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal institucional en el aparatado de normatividad donde se encuentra los procedimientos del sistema de gestión integral (SGI), reuniones de academias, del personal, con los estudiantes, con el sindicato

elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios como: mantas pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGI. El TecNM Campus Puerto Peñasco determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión Integral por medio departamento de innovación y calidad a través del representante de Dirección quien comunicara todo lo relevante al Sistema de Gestión Integral.

Cada uno de los responsables de los procesos establece lo que se indica los siguientes conceptos:

- Que comunicar
- Quien comunica
- Medio de comunicación
- A quien comunicar
- Cuando comunicar

Comunicación interna

Se debe comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión integral entre los diversos niveles y funciones de la institución, incluidos los cambios en el sistema de gestión y que contribuyan a la mejora continua.

Comunicación externa

La organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de Gestión Integral, según se establezca en los procesos de comunicación del instituto y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos.

7.5 Información documentada.

El ITSSP asegurara que la documentación que integra los 5 procesos del Sistema de Gestión Integral, se encuentra resguardada en físico para ello se cuenta con el procedimiento de Control de Documentos 61-DGE-P02. Este control asegura lo siguiente:

- Que todos los documentos son revisados, aprobados y autorizados, antes de su publicación y se identifican los cambios y el estado de revisión actual.
- Se revisan y actualizan según sea necesario, así como la nueva aprobación de estos.

- Que las versiones actualizadas de los documentos se encuentren disponibles para el personal involucrado.
- Que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, así como mantener un control cuando se necesite guardar algún documento obsoleto.

7.5.2 Creación y actualización

El TecNM Campus Puerto Peñasco debe asegurarse de que la información documentada se identifique por medio de un código y número de revisión, así como la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, además los documentos requeridos por la institución para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran definidos en la lista maestra de documentos internos controlados.

7.5.3 Control de la información documentada

El ITSPP cuenta con un procedimiento para controlarlos documentos del SGI.

La institución establece en el procedimiento del SGI para el control de la información documentada las políticas de operación, los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección la recuperación, la disposición de los registros.

La información documentada de origen externo, que la institución determina información necesaria para la planificación y operación de SGI se encuentran definidos en la lista maestra de documentos de origen interno y externo.

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

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La planificación de la realización de servicio educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGI y se realiza a través del servicio educativo y del calendario de actividades escolares y administrativas.

- a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas, para el servicio educativo, así como, los criterios para la aceptación



del mismo se realizan a través de los procesos estratégicos del SGI.

- b) Los registros que se requieren para demostrar la realización del servicio educativo y que este cumple con los requisitos legales y reglamentario, se generan con la operación de los procesos estratégicos del SGI para la gestión de curso, y en el Kardex del estudiante.

Los responsables de los procesos han definido, documentado e implementado los documentos necesarios para la realización del servicio educativo.

Para asegurar las condiciones apropiadas de los procesos se cuenta con los siguientes tipos de documentos:

- Diagrama de flujo
- Procedimientos
- Instrucciones de trabajo
- Criterios de las partes interesadas
- Información documentada

El TecNM Puerto Peñasco en el tema ambiental identifica y planifica aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con la Política y Objetivos Ambientales, con el objeto de asegurarse que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante

- a) 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.
- b) A través del instructivo de compras se comunicará a contratistas y proveedores acerca de los procedimientos y requisitos aplicables.
- c) Así mismo 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.
- d) La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.



8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el estudiante

El Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los estudiantes relativa a:

- a) La información sobre el servicio educativo en los planes y programas de estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que incluyen: curso de inducción para estudiantes de nuevo ingreso, asesorías de los coordinadores de carrera, trípticos, folletos, poster, mamparas, publicaciones en redes sociales y correo institucional.
- b) En la admisión, inscripción y reinscripción se atiende a las consultas y modificaciones sobre la carga académica requeridas por el estudiante, así como el contrato en caso que sea requerido, la inscripción y reinscripción de estudiantes.
- c) La retroalimentación del estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los procedimientos del SGI para la evaluación docente medición para la satisfacción del estudiante y la atención de quejas y sugerencias.
- d) Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- e) Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
- f) Brindarle la comunicación del Programa de educación ambiental, así como actividades de carácter medioambiental

La alta dirección establece la comunicación hacia el estudiante a través del personal adecuado.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

El ITSP determina que:

-Los requisitos específicos por el estudiante se identifican en el contrato con el estudiante, y la carga académica, en donde se establecen las materias que conforman el servicio educativo por semestre.



- Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y la instrumentación didáctica que el docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del procedimiento del SGI para la gestión del curso.

- a) Las actividades posteriores a la entrega del servicio educativo, son las relacionadas con el registro de título y expedición de cedula profesional
- b) Los requisitos no establecidos por el estudiante, pero necesarios para el servicio educativo, se refieren a las visitas a empresas y la formación integral.
- c) Los requisitos legales relacionados con el servicio educativo se encuentran documentos en los planes y programas de estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del servicio social.
- d) Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el TecNM.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Las áreas académicas de la institución revisan los requisitos relacionados con el estudiante a través de la carga académica, antes de que esta sea asignada al estudiante al inicio de cada periodo escolar; a nivel central el TecNM se encarga de revisar los contenidos de los planes y programas de estudio. Esta revisión se efectúa antes de que la institución se comprometa a proporcionar el servicio educativo y se asegura de que:

- a) Se encuentran definidos los requisitos del servicio educativo integrado en el plan de estudios.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos de la carga académica y el contrato con el estudiante, expresados previamente, están resueltas.
- c) La institución tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

8.2.4 Cambios en los requisitos para el servicio educativo

Cuando las especificaciones o requisitos del servicio educativo se modifiquen. La institución 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 de los productos y servicios

Al ser una Institución Educativa regidos por el Tecnológico Nacional de México (corporativo), se brindan todos los lineamientos, normatividad, contenido de retículas.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La institución se asegura que los productos adquiridos para la realización del servicio educativo cumplen con los requisitos especificados, a través de la orden de compra, adquisición de bienes y servicios 61-SSA-P03 y son verificadas de forma física.

8.4.2 Tipo y alcance de control

Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio, mobiliario de oficina y equipo de laboratorio) aplicando las medidas que legales y reglamentarios haciendo énfasis a la norma ISO 14001 para que estos insumos no tengan un impacto sustancial en la realización del producto (servicio educativo), los controles a los proveedores se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios.

Dadas las características geográficas y de mercado donde se ubican los planteles, los niveles y alcance de los controles para los proveedores varían en su especificidad. Se mantiene los registros para la selección de proveedores, la evaluación de proveedores, y la revaluación de los proveedores que se realiza anualmente.

La institución se asegura de definir los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra, tomando en cuenta los reglamentos y medidas necesarias de las normas ISO 9001 e ISO 14001.

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

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



8.4.3 información para los proveedores externos

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la ley de adquisiciones y obra pública y siguiendo el instructivo de trabajo para la realización de compras.

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

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

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La institución planifica y lleva a cabo la realización servicio educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del servicio educativo, definidos en los planes y programas de estudio y en el contrato con el estudiante.
- b) El seguimiento y medición del servicio educativo, se realiza por medio de la instrumentación didáctica y en el Kardex del estudiante.
- c) La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al estudiante, procedimiento de SGI para la gestión del curso así mismo con la operación del procedimiento del SGI para residencias profesionales 61-SAC-P03 y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos del SGI para la titulación integral 61-SPV-P07.
- d) El uso del equipo apropiado para la realización del proceso educativo, como son las instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de computo.
- e) La designación de personal competente.
- f) Implementación de acciones preventivas y/o correctivas para prevenir errores humanos.



8.5.2 Identificación y trazabilidad

La institución identifica el servicio educativo con a clave del plan de estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento del SGI para gestión del curso, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los estudiantes y el estado del servicio educativo queda registrado en el Kardex del estudiante.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los estudiante o proveedores externos

La institución cuida los bienes propiedad del estudiante mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos:

Original y/o copia del acta de nacimiento, certificado de preparatoria, CURP, por mencionar algunos. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el departamento de servicios escolares del plantel. Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos al TecNM, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través del personal de área de servicios escolares.

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

8.5.4 Preservación

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



8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Este requisito se lleva a cabo en el seguimiento de egresados y egresadas 61-SPV-P02.

El ITSP cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio educativo, aplicando en caso de presentarse las garantías de acuerdo a lo indicado en el proceso buzón de Quejas y sugerencias.

8.5.6 Control de los cambios

La institución revisa y controla los cambios de la prestación del servicio educativo, asegurándose de la continuidad en la conformidad con los requisitos, mediante el departamento de innovación y calidad a través del procedimiento de control de documentos 61-DGE-P02.

8.6 Liberación del servicio educativo

La liberación del servicio educativo, se realizan a través de evaluaciones establecidas en el procedimiento del SGI para la gestión del curso y en la acreditación de las materias del plan de estudios que se van registrando en el Kardex del estudiante, así como en la revisión por la dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas.

8.7 Control de Producto No Conforme

Para fines operativos el producto no conforme se identifica cuando no se cumple alguna de las características de calidad declaradas educativas y plan de calidad del servicio educativo, y se registra en el formato para identificación, registro y control de producto no conforme.

Se controla como se especifica en el procedimiento para el SGI acciones preventivas y/o correctivas para prevenir su uso no intencionado.

La institución, a efecto de prevenir un producto no conforme, declara que:

- a) Toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el plan de la calidad del servicio educativo.
- b) Para la autorización bajo concesión del producto no conforme, se consulta al departamento de innovación y calidad a fin de documentar lo correspondiente.
- c) Toma acciones operando las acciones correctivas.



Se mantienen registros del servicio no conforme, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGI acciones preventivas y/o correctivas.

8.8 Preparación y respuesta ante emergencias

El TecNM Puerto Peñasco establece y mantiene el “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 TecNM Puerto Peñasco 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 TecNM Puerto Peñasco realizará pruebas periódicas del procedimiento de respuesta ante emergencias

El TecNM Puerto Peñasco debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada.

Proporcionar 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.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad del servicio educativo a través del plan de calidad del servicio educativo, la operación del procedimiento del SGI, para la gestión del curso, evaluación de



la satisfacción del estudiante y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el plan del SGI.

- b) Asegurarse de la conformidad del SGI con los requisitos de la norma mediante la aplicación del procedimiento del SGI para auditorías internas y mediante la revisión por la dirección.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de integral, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la revisión por la dirección.

El TecNM Puerto Peñasco establece, implementa y mantiene el seguimiento y medición de sus operaciones que tienen impacto significativo en el medio ambiente mediante los siguientes mecanismos:

- a) Gestión de aspectos ambientales significativos.
- b) Conformidad de objetivos y metas ambientales.
- c) Mejora del desempeño ambiental

La institución realiza selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de auditorías de servicio, encuestas de ambiente laboral, evaluación docente, resultados de los indicadores y en todos aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

El TecNM Puerto Peñasco debe comunicar externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental y de calidad, según esté identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos y otros requisitos, así como conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

9.1.2 Satisfacción del estudiante

La institución analiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos del SGI para la atención de quejas y sugerencias, evaluación del estudiante y evaluación docente.

9.1.3 Análisis y Evaluación

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

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:



- a) La conformidad de los requisitos del servicio educativo, con la revisión del cumplimiento del contrato con el estudiante, el plan de calidad del servicio educativo y los planes y programas de estudio.
- b) La satisfacción del estudiante, con el análisis de los resultados de obtenidos de la aplicación de auditorías de servicio.
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión integral.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores.
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión integral registrado en el formato para resultados de la revisión por la dirección.

9.2 Auditoría Interna

La institución lleva, a intervalos planificados, auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento del SGI para auditorías internas de calidad mismo que define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

9.3 Revisión de la Dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección realiza las revisiones del SGI de la institución de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGI, incluidas la política y los objetivos de la calidad enfocados a las normas ISO:9001 y ISO:14001.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

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

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.



- b) Cambios en cuestiones externos e internos pertinentes al sistema de gestión integral.
- c) La información sobre el desempeño y eficacia de SGI incluyendo:
 - 1) Formato para la retroalimentación del estudiante. Formato para informe de resultados de la medición de la satisfacción del estudiante.
 - 2) El grado de logro de los objetivos de la calidad y ambiental
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los indicadores.
 - 4) Estado de las acciones correctivas, formato para el control del estado de acciones correctivas.
 - 5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la dirección, expresados en las minutas de las revisiones por la dirección.
 - 6) Resultados de las auditorías internas de calidad.
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades a través del formato matriz de gestión de riesgos y oportunidades FO-DR.
- f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para resultados de la revisión por la dirección.
- g) Evaluación de oportunidades de mejora
- h) Revisión y análisis de los riesgos

9.3.3 Salidas de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección de la institución. 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 resultando de la dirección.
- d) Cambios en la Política Integral
- e) Objetivos ambientales y de calidad.

10 mejora

10.1 Generalidades

El TecNM Puerto Peñasco debe determinar las oportunidades de mejora derivadas del Seguimiento, medición, análisis y evaluación, Auditoría Interna y Revisión por la Dirección e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión Integral.

La institución determina y selecciona las oportunidades de mejora implementado las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del estudiante, aumentando su satisfacción. Incluyendo:

- a) Mejorar el servicio educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- b) Corregir y reducir efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGI.
- d) Cumplir con los objetivos del marco normativo de la ISO 14001:2015

10.2 No conformidad y acción correctiva

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

La institución ha establecido en su procedimiento del SGI para acciones correctivas lo siguiente:

- a) La revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de estudiantes).
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La evaluación para adoptar las acciones que aseguran que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- d) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia.
- f) La revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

10.3 Mejora continua

En la institución se efectúa la mejora continua dentro del sistema de gestión integral a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la política, los



objetivos, los objetivos de la calidad y ambiental, resultados de auditorías, análisis de datos, gestión del riesgo y contexto de la institución, las acciones correctivas y la revisión por la dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de calidad y ambiental, plan de calidad y ambiental del servicio educativo y con la incorporación de proyectos de mejora.

ANEXOS PROCEDIMIENTOS.

Código	Procedimiento	Área
61-DGE-P01	Procedimiento para elaborar documentos	Dirección General
61-DGE-P02	Control de documentos	Dirección General
61-DGE-P03	Control del servicio no conforme	Dirección General
61-DGE-P04	Auditoria interna de calidad	Dirección General
61-DGE-P05	Acciones correctivas y/o preventivas	Dirección General
61-SAC-P01	Programa De Plan Académico Semestral	Subdirección Académica
61-SAC-P02	Tutorías	Subdirección Académica
61-SAC-P03	Realización De Residencias Profesionales	Subdirección Académica
61-SAC-P04	Formación, actualización profesional y evaluación docente	Subdirección Académica
61-SAC-P05	Proceso de evaluación para la mejora continua de los programas educativos de ingenierías	Subdirección Académica
61-SAC-P07	Trabajo Social	Subdirección académica
61-SSA-P01	Contratación de personal docente y actividades extraescolares	Subdirección de servicios administrativos
61-SSA-P02	Contratación de personal no docente	Subdirección de servicios administrativos
61-SSA-P03	Adquisición de bienes y servicios	Subdirección de servicios administrativos
61-SSA-P04	Capacitación y formación de personal directivo y administrativo	Subdirección de servicios administrativos
61-SSA-P05	Mantenimiento y conservación de la infraestructura	Subdirección de servicios administrativos
61-SSA-P06	Resguardo de inventario de activo fijo	Subdirección de servicios administrativos
61-SSA-P07	Soporte Técnico	Subdirección de servicios administrativos
61-SPV-P01	Evaluación y seguimiento del programa anual presupuestal de egresos	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P02	Seguimiento de egresadas y egresados	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P03	Visitas a empresas y/o conferencias	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P04	Programa de difusión y promoción institucional	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P05	Inscripción y reinscripción	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P06	Buzón de quejas	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P07	Titulación	Subdirección de planeación y vinculación



Sistema de Gestión Integral

Año	Mes	Día
2023	11	24

61-SPV-P08	Servicio social	Subdirección de planeación y vinculación
61-SPV-P09	Actividades deportivas y culturales	Subdirección de planeación y vinculación