



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Manual del Sistema de Gestión Integral

Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO
1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3

Página 1 de 32

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

OCTUBRE, 2022.



Instituto Tecnológico de Apizaco

 <p>TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO</p>	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 2 de 32

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
José Antonio Cuatepotzo Varela		
Coordinador del Sistema de Gestión Integral	Juan Carlos Muñive Colín	
Juan Ramos Ramos	Subdirector de Planeación y Vinculación	
Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	Guadalupe Medina Barrera	Sergio Octavio Rosales Aguayo
Estela Domínguez Hernández	Subdirectora Académica	Director
Coordinadora del Sistema de Gestión Ambiental	Maricruz Herrera Rosas	
Lucía Rivera Hernández	Subdirectora de Servicios Administrativos	
Coordinadora del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo		
Firma: 	Firma:	Firma: 
27 de octubre de 2022	30 de octubre de 2022	01 de noviembre de 2022

Conforme a la norma
 ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015
 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 14001:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 3 de 32

ISO 14001:2015/NMX-SAA-14001-IMNC-2015

Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso

ISO 45001:2018/NMX-SAST-001-IMNC-2018

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos con orientación para su uso

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de creación	Descripción del cambio
0	Agosto 2018	Documento original. Integración de los Sistemas de Gestión del Instituto Tecnológico de Apizaco bajo las Normas de referencia ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018
1	Agosto 2020	Se realizan actualizaciones al manual, Política, y anexos
2	Octubre 2021	Modificación de estructura de procedimientos y actualización para incorporar actividades en modalidad a distancia

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 4 de 32

Contenido

Contenido.....	4
0 Generalidades.....	7
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Referencias normativas.....	9
3 Términos y definiciones.....	9
4 Contexto del ITA.....	9
4.1. Comprensión del ITA y de su contexto.....	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	10
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI).....	10
4.4 Sistema de Gestión y sus procesos.....	11
5 Liderazgo.....	11
5.1 Liderazgo y compromiso.....	11
5.1.2 Enfoque al usuario.....	12
5.2 Política.....	12
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.....	12
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del ITA.....	13
5.4 Consulta y participación de los trabajadores.....	13
6 Planificación.....	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	14
6.1.1. Planificación de riesgos y oportunidades.....	14
6.1.2 Aspectos ambientales.....	15
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos.....	17



6.1.4 Planificación de acciones 17

6.2 Objetivos de SGC, SGA y de SGSyST, y planificación para lograrlos 18

6.3 Planificación de los cambios 18

7. Soporte..... 19

7.1 Recursos 19

7.1.2 Personas 19

7.1.3 Infraestructura 19

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos..... 20

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 20

7.1.6 Conocimientos del ITA 21

7.2 Competencia 21

7.3 Toma de conciencia 21

7.4 Comunicación..... 22

7.5 Información documentada 22

8. Operación..... 23

8.1 Planificación y control operacional 23

8.2.a Requisitos para los productos y servicios..... 24

8.2.1 Comunicación con el usuario 24

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios..... 25

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios 25

8.2.b Preparación y respuesta ante emergencias 25

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente..... 26

8.4.1 Generalidades 26

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 6 de 32

- 8.5 Producción y prestación del servicio 27
- 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio..... 27
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad 27
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos..... 27
- 8.5.4 Preservación 28
- 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 28
- 8.5.6 Control de los cambios 28
- 8.6 Liberación de los productos y servicios 29
- 8.7 Control de las salidas no conformes 29
- 9. Evaluación del desempeño 30
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 30
- 9.1.2 Satisfacción del usuario..... 30
- 9.1.3 Análisis y evaluación 31
- 9.2 Auditoría interna 31
- 9.3 Revisión por la dirección 31
- 9.3.1 Generalidades 31
- 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección..... 32
- 10. Mejora 32
- 10.1 Generalidades 32
- 10.2 No conformidad y acción correctiva 32
- 10.3 Mejora continua 32

 TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 7 de 32

0 Generalidades

El presente Manual refleja la convicción que tenemos en el Tecnológico Nacional de México (TecNM)- Instituto Tecnológico de Apizaco (ITA), para que nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI) – Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, satisfaga las necesidades de nuestro estudiantado y demás partes interesadas, al contribuir a la preservación del medio ambiente, con un enfoque sistemático enfocado a mejorar el desempeño en materia de seguridad y salud.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un **Servicio Educativo** que cumpla los requerimientos de nuestros clientes a través, de la aplicación eficaz de los sistemas, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios aplicables.

El ITA mantiene documentado su Sistema de Gestión Integral (SGI), de acuerdo a lo descrito en el presente Manual, el cual es usado como medio para establecer, tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio, como para demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015; ISO 14001:2015 y su equivalente nacional NMX-SAA-14001-IMNC-2015 e ISO 45001:2018 y su equivalente nacional NMX-SAST-45001-IMNC-2018.

El Instituto Tecnológico de Apizaco, fue fundado el 1° de octubre de 1975, con el fin de ofrecer la oportunidad a todos los y las jóvenes que desearan cursar una carrera a nivel licenciatura y que por la falta de apoyo no podían trasladarse a alguna otra ciudad cercana para continuar con sus estudios. En sus inicios el Instituto ofrecía el nivel de bachillerato, con 5 especialidades y 3 carreras a nivel de licenciatura, que siempre se distinguieron por ser de alta calidad y de vanguardia; en la actualidad cuenta con 9 ingenierías, 3 posgrados de nivel maestría y 1 posgrado de nivel doctorado.

Esta Institución de Educación Superior, como una organización de éxito, está conformada y representada por 1 Director (a), 3 Subdirectores(as), 21 Jefes(as) de Departamento, personal docente de alto desempeño, personal administrativo y de apoyo a la educación.

 TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	<i>Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		<i>Revisión: 2</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	<i>Página 8 de 32</i>

La implementación del SGI es una decisión estratégica que permite mejorar el desempeño y proporcionar una base sólida para las iniciativas del desarrollo sustentable.

Los beneficios para el ITA, al implementar el SGI basada en las Normas Nacionales e Internacionales son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del usuario y partes interesadas.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y sus objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos de los sistemas de gestión específicos.

1 Objeto y campo de aplicación

Este manual especifica los requisitos del SGI del TecNM-ITA, con la finalidad de demostrar su capacidad para proporcionar regularmente el servicio educativo, satisfaciendo los requisitos del estudiantado y partes interesadas, legales y reglamentarios aplicables, aspirando a aumentar su satisfacción de servicio educativo, a través, de la aplicación eficaz del SGI incluidos los procesos para la mejora continua, incorporando los aspectos ambientales, así como la identificación de los peligros y riesgos laborales presentes en el desempeño organizacional, implementando, desarrollando y evaluando los controles operacionales correspondientes

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 9 de 32

2 Referencias normativas

Las Normas de referencia para el Sistema de Gestión Integral del ITA son: ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015; ISO 14001:2015 y su equivalente nacional NMX-SAA-14001-IMNC-2015; e ISO 45001:2018 y su equivalente nacional NMX-SAST-001-IMNC-2018.

La norma NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, Conforme al Decreto de creación del TecNM, de fecha 23 de julio de 2014, son de observancia para los trabajadores, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como el Reglamento Interior de trabajo del personal docente de los Institutos Tecnológicos y el Reglamento Interno de trabajo del personal no docente de los Institutos Tecnológicos. A su vez, se atiende a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables, conforme a lo previsto en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública. Aplican todos los Lineamientos Académicos-Administrativos, circulares y demás normatividad vigente en el TecNM.

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este Manual, se aplican los términos y definiciones dados en las Normas ISO.

4 Contexto del ITA

4.1. Comprensión del ITA y de su contexto

El ITA considera todas aquellas cuestiones externas e internas que son adecuadas para su propósito y su dirección estratégica, que puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión Integral. Para el Sistema de Gestión Integral (SGI), se realiza la determinación del contexto para cada uno de los procedimientos declarados a través de un análisis FODA que identifica las cuestiones internas y externas que corresponden a cada proceso. (TecNM-APIZACO-GI-FO-02 de cada procedimiento).

 TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 10 de 32

Para el caso de calidad, ambiental, de seguridad y salud, es aplicable la comprensión del contexto a nivel institucional, sustentado en la información relativa en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El ITA determina las partes interesadas que son pertinentes a su SGI, las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, los requisitos) de esas partes interesadas y cuáles de esas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales. Los requisitos que las partes interesadas expresan para cada uno de los procedimientos de los sistemas de gestión (calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo) y son especificados a través del **TecNM-APIZACO-GI-FO-03** de cada procedimiento.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI)

El alcance del SGI del ITA comprende todas las actividades, procesos y productos derivados del Servicio Educativo en nivel Licenciatura, en materia de gestión ambiental y en gestión de la seguridad y salud en el trabajo, **desde la elaboración de planes y programas de estudio en el rubro de módulos de especialidad, hasta el seguimiento de egresados.**

Los servicios ofrecidos por el ITA, a través de sus **Planes de Estudio Ofertados** son:

Servicio educativo de nivel licenciatura:

- Ingeniería en Administración
- Ingeniería en Gestión Empresarial
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Electromecánica
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería en Sistemas Automotrices
- Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 11 de 32

El ITA determina los límites y la aplicabilidad del SGI para los aspectos de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo que establecen su alcance, considerando:

- a) Las cuestiones externas e internas.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- c) Los productos y servicios.

Dicho alcance se puede observar a través del mapa de procesos descrito en el **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-01 Mapa de Procesos**, de este Manual.

4.4 Sistema de Gestión y sus procesos

El ITA establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión Integral conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, que incluye los procesos necesarios y sus interacciones con el propósito proporcionar un servicio educativo que cumpla los requerimientos de nuestros clientes, además de promover condiciones seguras de trabajo y bienestar laboral a la comunidad tecnológica (estudiantes, personal, prestadores de servicios externos, proveedores y visitantes); previniendo accidentes de trabajo y enfermedades laborales para asegurar una calidad de vida de las personas en todas las áreas ocupacionales y lograr los resultados previstos. El ITA conserva la información documentada de evidencia del mapa de interacción de los procesos a través del **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-01. Mapa de Procesos** de este Manual.

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección del ITA 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 su eficacia. También se asegura que se establezca para los Sistemas de Gestión, la política Integrada y los objetivos de calidad sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 12 de 32

5.1.2 Enfoque al usuario

La alta dirección del ITA asegura que los requisitos del estudiante se determinen en el contrato establecido con el estudiante y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos de los sistemas de gestión para la atención de quejas y sugerencias, para auditorías de servicio y para evaluación docente, entre otros.

Se determina y se propicia el cumplimiento de manera coherente de los requisitos del/la usuario/a, los legales y reglamentarios aplicables, se determina y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la seguridad social, física y mental, asegurando la capacidad de desarrollarse y convivir en un ambiente seguro in perder el enfoque hacia la satisfacción de sus usuarios.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección define la política del ITA conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Está a disposición del público a través de la página de internet del ITA (www.itapizaco.edu.mx) y se especifica en el **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-02. Política Integral Institucional** de este Manual.

5.2.2 Comunicación de la Política Integral Institucional.

La Política Integral Institucional es comunicada a través, de diversos medios (internet, redes sociales, medios electrónicos y de manera física, en las diferentes áreas de la institución) y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección, la información documentada evidencia la Política Integral Institucional con aplicación en gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo, que se encuentra registrada en la Institución y esta visible con el fin de que sea conocida por las partes interesadas.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Revisión: 2
		Página 13 de 32

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del ITA

La Dirección del ITA asegura que las funciones, responsabilidades y autoridades de cada uno de integrantes del Personal Docente y de Apoyo y Asistencia a la Educación, están definidas en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos, y como complemento a este se definen los siguientes documentos:

- **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-03. Organigrama de la alta dirección.**
- **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-04. Responsabilidad y Autoridad del Sistema de Gestión Integral.**
- **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-05. Matriz de Responsabilidades.**

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación y la mejora continua del SGI, al comunicar en las reuniones de Unidad Directiva, 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 la Política Integral Institucional.

Se asegura de que la integridad de los sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, planifiquen e implementen el cambio en los mismos. Utilizando las oportunidades de mejora.

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

El ITA establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones, los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST.

El ITA proporcionar los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y la participación en cuestiones de SST, a través de diferentes mecanismos pudiendo ser físicos y/o digitales a través de comunicados, banners o cartografía digital por medio de su página web institucional,

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Revisión: 2
		Página 14 de 32

de manera que toda la comunidad tecnológica y personas externas tengan acceso a ellas, haciendo especial énfasis hacia la consulta y participación de cualquier persona en sin distingo alguno.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Planificación de riesgos y oportunidades

El ITA planifica su SGI, considerando el alcance establecido, 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 procesos declarados, los requisitos legales y otros requisitos, a través del **TecNM-APIZACO-GI-FO-04** de cada procedimiento, es aplicable para todos los procesos del SGI para prevenir o reducir los efectos no deseados, logrando la mejora continua.

El ITA planifica las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades en todos sus procesos estratégicos, implementando e integrando las acciones que se requieran evitar, asumir y evitar las fuentes de riesgo, haciendo las evaluaciones pertinentes de dichos riesgos y oportunidades y mitigar su impacto negativo. En materia de gestión ambiental, determinar las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental; relativo a salud y seguridad de en trabajo, el ITA tiene en cuenta, los peligros, los riesgos para la SST y otros riesgos, la oportunidad para la SST y otras oportunidades, los requisitos legales y otros requisitos. El ITA, en sus procesos de planificación, determina y evalúa los riesgos y oportunidades que son pertinentes para los resultados previstos del SGI, manteniendo registros e información documentada.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Revisión: 2
		Página 15 de 32

6.1.2 Aspectos ambientales

El ITA determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida. Tomando en cuenta:

- a. Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados;
- b. Las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

El ITA determina aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo benéfico o nocivo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos. El ITA comunica sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones del ITA, según corresponda.

6.1.2.1 Identificación de peligros

El ITA establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros. Los procesos toman en cuenta, la manera de organizar el trabajo, los factores sociales, el liderazgo y la cultura del ITA, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de:

- La infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo.
- El diseño de productos y servicios, la investigación, el desarrollo, los ensayos, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y la disposición.
- Los factores humanos.
- Cómo se realiza el trabajo.

Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a el ITA, incluyendo emergencias, y sus causas; las situaciones emergencia potenciales; las personas, incluyendo la consideración de:

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 16 de 32

- Aquéllas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas.
- Aquéllas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades del ITA.
- Los trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo del ITA.

Otras cuestiones, incluyendo la consideración de:

- El diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y el ITA del trabajo, incluyendo su adaptación a las necesidades y capacidades de los trabajadores involucrados.
- Las situaciones que ocurren en las inmediaciones de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control del ITA.
- La situación no controlada por el ITA y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud a personas en el lugar de trabajo.

6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST

El ITA establece, implementa y mantiene procesos para evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes; determina y evalúa los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST. Los criterios del ITA para la evaluación de los riesgos de la SST se definen con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo. Estos criterios se mantienen y conservan como información documentada.

6.1.2.3 Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST

El ITA establece, implementa y mantiene procesos para evaluar las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados, la política y

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 17 de 32

otros procesos y actividades; las oportunidades para adaptar el trabajo, el ITA del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores; la oportunidad de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST; otras oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la SST, manteniendo para ello, registros e información documentada.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

El ITA determinar y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales; determina cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican en el ITA; tiene en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental; determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la SST y su sistema de gestión de la SST; determina cómo estos requisitos legales y otros requisitos aplican a el ITA y qué necesita comunicarse; tiene en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST. Se mantiene información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos.

6.1.4 Planificación de acciones

El ITA planifica, la toma de acciones para abordar sus:

1. Aspectos ambientales significativos;
2. Requisitos legales y otros requisitos;
3. Riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1.

La manera de:

1. Integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión ambiental (ver 6.2, 7, 8 y 9.1) o en otros procesos de negocios;
2. Evaluar la eficacia de estas acciones (ver 9.1).

 TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 18 de 32

Cuando se planifiquen estas acciones, el ITA considera sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocios.

6.2 Objetivos de SGC, SGA y de SGSyST, y planificación para lograrlos


El ITA establece objetivos de los Sistemas de Gestión para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, sus requisitos legales y otros requisitos asociados, considerando sus riesgos y oportunidades, conservando información documentada sobre los mismos. Los objetivos de los sistemas de gestión son coherentes con la política, están documentados, son medibles, son objeto de seguimiento, se comunican y se actualizan.

Los objetivos de los Sistemas de Gestión están determinados por los programas, proyectos, acciones e indicadores establecidos en el Programa de Desarrollo Institucional (PDI) del ITA, mismos que derivan en la planeación estratégica establecida en el Programa de Trabajo Anual (PTA), asignando anualmente los recursos necesarios a través del Programa Operativo Anual (POA), estos programas están orientados para saber que se hará, los recursos necesarios para su cumplimiento, los responsables de ejecutarlos, el inicio y término de los mismos y la forma de evaluar los resultados.

Para los objetivos específicos de ambiental se especifican en el **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-06: Plan Rector de Gestión Ambiental**. Los objetivos específicos de seguridad salud en el trabajo en el **TecNM-APIZACO-GI-MI-01-07: Plan Rector de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**.

6.3 Planificación de los cambios

El ITA determina la necesidad de cambios en los Sistemas de Gestión y éstos se llevan a cabo de manera planificada considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad de los Sistemas de Gestión, la disponibilidad de recursos, la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades. (Procedimiento de control de cambios) acción que se realiza durante la acción y se anticipa a la presencia de inconformidades tabla de control de cambios

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Revisión: 2
		Página 19 de 32

7. Soporte

7.1 Recursos

El ITA asegura la disponibilidad de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo. Incluye recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, recursos financieros y tecnológicos, todo se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el Programa Operativo Anual (POA). El ITA, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles, además de saber que recursos provienen de manera interna y externa.

7.1.2 Personas

El ITA aplica los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo a través de sus procedimientos para reclutar, seleccionar y gestionar al personal adecuado para desarrollar las funciones que el puesto requiere, en las diferentes áreas de la Institución. El procedimiento aplicable en el código **TecNM-APIZACO-GI-PO-06** Procedimiento para el reclutamiento y selección del personal.

Las funciones son especificadas a través del Manual de Organización y designadas mediante los nombramientos respectivos.

7.1.3 Infraestructura

El ITA mantiene la infraestructura y equipo en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. Estos procedimientos corresponden a:

- **TecNM-APIZACO-GI-PO-14** Procedimiento para el mantenimiento programado y no programado de equipo de cómputo.
- **TecNM-APIZACO-GI-PO-12** Procedimiento de Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Revisión: 2
		Página 20 de 32

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ITA determina, proporciona y mantiene un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del servicio educativo. Para ello, se aplica el Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo **TecNM-APIZACO-GI-PO-15**.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

El ITA implementa el plan del servicio educativo estableciendo las medidas de control para la aceptación del servicio educativo, con el objetivo de que las especificaciones de los Sistemas de Gestión establecidas se cumplan, logrando una conformidad con los requisitos del servicio y un adecuado mejoramiento en el Sistema Integral.

Adicionalmente, es posible realizar la medición de los procesos mediante el seguimiento de los indicadores establecidos en cada procedimiento.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

El ITA implementa el procedimiento de Gestión del Curso **TecNM-APIZACO-LI-PO-04**, con la finalidad de proporcionar los recursos necesarios, para asegurar el cumplimiento de los Programas de Estudio. Se da seguimiento y se verifica a través de la elaboración de la planificación de la gestión del curso, se inspecciona en su seguimiento y evaluaciones durante el proceso y se valida al final con la liberación de actividades del docente en cumplimiento de los requisitos.

El ITA, por medio del procedimiento de Gestión del Curso, el jefe de departamento verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 21 de 32

7.1.6 Conocimientos del ITA

El ITA determina los conocimientos derivados de fuentes internas y externas con el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos, el Reglamento Interno del Personal Docente, el Reglamento Interno del Personal No Docente, los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM y demás normativa vigente aplicables como servidores públicos en conjuntos con los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, el ITA considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2 Competencia

El ITA se asegura que el personal que realiza tareas 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 significativo, a través de la aplicación de los procedimientos:

- Procedimiento de competencia, formación y toma de conciencia.
- Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal.
- Procedimiento para la capacitación y desarrollo del personal directivo y de apoyo y asistencia a la educación.
- Procedimiento para la Actualización Profesional y Formación Docente del ITA.

Los Programas de Capacitación incluyen anualmente al menos un curso relacionado a la implementación y mejora en Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.3 Toma de conciencia

El ITA se asegura de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política y los impactos reales y/o potenciales relacionados, asociados con su trabajo, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión Integral, incluidos los beneficios de una mejora del

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 22 de 32

desempeño, y las implicaciones de no satisfacer los requisitos del SGI, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la institución.

7.4 Comunicación

La Institución determina la comunicación interna y externa pertinente del ITA por medio de la Cédula de la Comunicación Institucional (Formato I), y mediante el Procedimiento para la comunicación externa e interna **TecNM-APIZACO-GI-PO-16**, mediante el cual se determina la información pertinente a comunicar relativa al SGI, la fecha en que se comunica, las personas a quienes va dirigida la información, los medios y requisitos de como comunicarla y a quién específicamente va a comunicarse; dentro del SGI, la información se segmenta para los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental o Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.5 Información documentada

El ITA se asegura 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, acorde a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. El ITA establece los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de la documentación y los registros de los sistemas de gestión establecidos en el SGI implementado. Se cuenta con un procedimiento implementado para el control de la información documentada. Se mantienen:

- La Lista Maestra de Documentos Internos Controlados.
- Lista Maestra de Documentos de Origen Externo.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 23 de 32

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

El ITA identifica, planifica y controla las actividades descritas en el Mapa de Procesos a través del Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos, el Reglamento Interno del Personal Docente, el Reglamento Interno del Personal No Docente, los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM y demás normativa vigente aplicables para los servidores públicos, en conjunto con los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo; para la prestación del Servicio Educativo, contemplando los productos y servicios derivados de éste, mediante información documentada de manera oficial y descrita dentro el SGI; el ITA mediante sus mecanismos de planeación determina que es adecuado para su implementación y operación, se controlan los cambios y se revisan las acciones de cambio no previsto y se toman acciones para contrarrestar efectos adversos y/o no deseados, al tiempo que tiene control de los procesos contratados externamente.

Adicionalmente el ITA planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:

- a) El establecimiento de criterios para los procesos;
- b) La implementación del control de los procesos de acuerdo de los criterios;
- c) El mantenimiento y la conservación de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- d) La adaptación del trabajo a los trabajadores.

El ITA establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía de los controles:

- a) Eliminar el peligro
- b) Sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos;
- c) Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo;
- d) Utilizar controles administrativos, incluyendo la formación;

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 24 de 32

e) Utilizar equipos de protección persona adecuados.

El ITA establece procesos para la implementación y el control de cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo:

a) Los nuevos productos, servicios y procesos o cambios de productos, servicios y procesos existentes, incluyendo:

- ✓ Las ubicaciones de los lugares de trabajo y sus alrededores.
- ✓ Las condiciones de trabajo.
- ✓ Los equipos.
- ✓ La fuerza de trabajo.

b) Cambios en los requisitos legales y otros requisitos.

c) Cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para la SST.


d) Desarrollos en conocimiento y tecnología.

El ITA establece procesos para la implementación y el control para la compra y adquisición de productos y servicios de forma que se asegure su conformidad con su sistema de gestión de la SST, incluyendo contratistas y contratos externos que deberán sujetarse a los criterios de SST del ITA.

8.2.a Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el usuario

El ITA asegura que la comunicación con los usuarios del servicio educativo tiene acceso a la información relativa a los productos y servicios proporcionados en el plantel, que se tiene un horario de consulta para atención, contratos y pedidos de manera interna y externa, que se da retroalimentación de los servicios mediante la Evaluación Docente y mediante el Procedimiento de Auditorías de Servicio **TecNM-APIZACO-GI-PO-20**.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 25 de 32

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

El ITA asegura que se cumplen los requisitos para los productos y servicios que oferta, y que están definidos y contemplados en el Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos, el Reglamento Interno del Personal Docente, el Reglamento Interno del Personal No Docente, los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM y demás normativa vigente aplicables para los servidores públicos, en conjunto con los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y que se tiene la capacidad de cumplir con las posibles reclamaciones derivadas de éste.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

El ITA asegura que tiene la capacidad plena para cumplir con los requisitos de los productos y servicios ofertados a los usuarios, y que tiene facultades y disponibilidad para poder subsanar las posibles diferencias existentes en los términos y requisitos contemplados en contratos y pedidos, y que tiene la capacidad de confirmar los requisitos a los usuarios antes de la aceptación del servicio cuando el usuario no proporciona una declaración documentados de sus requisitos; conservando para ello la información documentada.

8.2.b Preparación y respuesta ante emergencias

El ITA establece y mantiene el "Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias" **TecNM-APIZACO-GI-PO-19** que describe el tratamiento para identificar situaciones de emergencia y accidentes reales y potenciales, y prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos asociados. El ITA 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 ITA mantiene la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada. 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.

 TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 26 de 32

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El ITA establece, implementa y mantiene, un proceso de diseño y desarrollo adecuado que asegura la posterior producción de productos y servicios, mediante las participaciones activas en el TecNM para el diseño y/o rediseño Planes y Programas de Estudio y de las asignaturas de tronco común en cada carrera, el diseño de asignaturas de Especialidad para carrera ofertada en el ITA, la Actualización y Capacitación Docente y No Docente, y la capacitación del Personal Directivo, teniendo la información documentada correspondiente.

El ITA a través del Manual de Organización de los Institutos Tecnológicos, el Reglamento Interno del Personal Docente, el Reglamento Interno del Personal No Docente, los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM y demás normativa vigente aplicables para los servidores públicos, en conjunto con los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a desarrollar y diseñar, contemplando las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de éstos, al tiempo que se establecen controles relativos al proceso y se mantiene información documentada.

El ITA asegura que las salidas y cambios derivados del diseño y desarrollo de productos y servicios, cumplen con los requisitos de entradas, son adecuados para los procesos estratégicos, incluyen referencias para medición y control, tienen características específicas, contemplan cambios relativos a éstos son resultado de constantes revisiones, se cuenta con autorización para implementarlos y que tomas acciones para prevenir impactos y resultados adversos relativos a ellos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La compra de bienes y servicios para el ITA lo realiza la oficina de adquisiciones del departamento de Recursos Materiales y Servicios. Los procedimientos se encuentran registrados en los procesos de Administración de Recursos, compras:

- Instructivo de trabajo para la realización de compras directas.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 27 de 32

- Selección de proveedores
- Evaluación de proveedores
- Requisición de bienes y servicios
- Catalogo proveedores aprobados
- Orden de compra de bien o servicio

Por tanto, el ITA determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento de desempeño y reevaluación de proveedores externos, manteniendo para ello información documentada. El ITA asegura que los suministros externos por parte de los proveedores no afectan de manera perjudicial la forma en que éste brinda sus productos y servicios; al tiempo que asegura que los requisitos por partes de los proveedores son adecuados.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El ITA implementa la prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas, determinadas a través del *Punto 8* de cada procedimiento, tomando como referencia maestra los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM, referente a las medidas de control para el plan de calidad.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El ITA utiliza los medios adecuados para identificar las salidas en cada proceso estratégico y en cada procedimiento asegurando la conformidad del servicio educativo. Identifica el estado de las salidas en cada proceso estratégico y en cada procedimiento de acuerdo a los requisitos de seguimiento y medición del servicio educativo ofertado.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

El ITA cuida los bienes propiedad del estudiante mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 28 de 32

propiedad del estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares del ITA. Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos al ITA, dicho trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario. Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del estudiante, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del estudiante en el área correspondiente.

8.5.4 Preservación

El ITA preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. La aplicabilidad de este requisito es en forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla. 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 en la norma ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El ITA determina el alcance de las actividades posteriores a la entrega del título y cédula profesional que es referente a las medidas de control para el plan de calidad determinado a través del punto 8 de cada procedimiento teniendo como referencia maestra los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM.

8.5.6 Control de los cambios

El ITA revisa y controla los cambios de la prestación del servicio educativo, asegurándose de la continuidad en la conformidad con los requisitos, mediante el procedimiento de control de documentos. El ITA conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	<i>Código: TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		<i>Revisión: 2</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	<i>Página 29 de 32</i>

8.6 Liberación de los productos y servicios

El ITA establece los lineamientos y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los planes y programas de estudios, impartidos en el Instituto Tecnológico de Apizaco por medio de la constancia de cada procedimiento:

- Constancia de liberación de actividades frente al grupo
- Constancia de terminación del servicio social
- Carta de terminación del servicio social
- Constancia de cumplimiento de actividades complementarias

Los lineamientos se encuentran registrados en los Lineamientos Académicos-Administrativos del TecNM:

- Capítulo 5: Lineamiento para el proceso de evaluación y acreditación de asignaturas.
- Capítulo 10: Lineamiento para el cumplimiento de actividades complementarios.
- Capítulo 11: Lineamiento para la operación y cumplimiento del servicio social.
- Capítulo 12: Lineamiento para la operación y acreditación de residencias profesionales.

Este manual de lineamientos Académico-Administrativos del TecNM, se implementa en las instituciones adscritas al TecNM para los estudiantes de nuevo ingreso a partir del ciclo escolar 2015-2016.

8.7 Control de las salidas no conformes

El ITA por medio de sus procesos de calidad y salidas no conformes, controlan los requisitos establecidos, como pueden ser un índice alto de reprobación, deserción, o no conclusión del temario e incumplimiento del profesor; se identifican y se controlan para evitar las no conformidades por las partes interesadas, teniendo una buena eficiencia dentro de la Institución.

- Procedimiento para el control de salidas no conformes
- Formato para Identificación, Registro y Control de salidas no conformes

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 30 de 32

Se mantiene información no documentada relativa las salidas no conformes.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El ITA establece, implementa y mantiene el seguimiento y medición de sus operaciones que tienen impacto significativo en los Sistemas de Gestión mediante los siguientes mecanismos:

- Gestión de aspectos significativos.
- Conformidad de objetivos y metas.
- Mejora del desempeño.

Da seguimiento a través de la operación del procedimiento de Auditorías Internas de los Sistemas de Gestión y evalúa la eficacia de los mismos a través de la valoración de los Indicadores establecidos, llevando a cabo Acciones Correctivas y la correspondiente Revisión por la Dirección.

9.1.2 Satisfacción del usuario

El ITA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos de los sistemas de gestión para la Atención de Quejas y Sugerencias, Auditorías de Servicios y Evaluación Docente. El ITA a través del Procedimiento para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y evalúa periódicamente su cumplimiento y mantiene los registros.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Revisión: 2
		Página 31 de 32

9.1.3 Análisis y evaluación

El ITA analiza y evalúa los datos y la información proporcionada por el seguimiento y medición derivada de auditorías internas, externas, de servicios, y cualquier otra relativa generada por las partes interesadas asociadas con el Servicio Educativo, internas o externas.

9.2 Auditoría interna

El ITA se asegura de que las auditorías internas al SGI se realizan a intervalos planificados para:

a) Determinar si el SGI:

1. Es conforme con las disposiciones planificadas para los Sistemas de Gestión, incluidos los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001 e ISO 45001:2018.
2. Ha sido implementado adecuadamente y se mantiene.

b) Proporcionar información a la Alta Dirección sobre los resultados de las auditorías. El ITA, por medio de los resultados de la auditoría interna, se asegura que se tomen las correcciones necesarias en las áreas a auditar para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas logrando una mejora continua.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

El ITA planifica en sus procedimientos de los Sistemas de Gestión la revisión por la dirección, manteniendo la información documentada de evidencia. Los elementos de entrada para la Revisión por la Dirección se encuentran establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Los resultados de las revisiones por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la Política del Sistemas de Gestión y otros elementos del SGI, coherentes con el compromiso de mejora continua.

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Manual del Sistema de Gestión Integral	Código: <i>TecNM-APIZACO-GI-MI-01</i>
		Revisión: 2
	Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.5; ISO 1400:2015 1 7.5 e ISO 45001:2018 7.5.3	Página 32 de 32

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

El ITA realiza sus revisiones por la dirección de manera planificada y hace consideraciones sobre las revisiones por la dirección previas, los cambios en cuestiones internas o externas que son pertinentes al SGI, la información relativa al desempeño y eficacia del SGI, la adecuación de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades y cualquier oportunidad de mejora.

10. Mejora

10.1 Generalidades

El ITA determina las oportunidades de mejora (véanse 9.1, 9.2 y 9.3) e implementa las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión.

10.2 No conformidad y acción correctiva

El ITA identifica las no conformidades de los Sistemas de Gestión, determina sus causas y se toman acciones para mitigar sus impactos a través del Procedimiento de Acciones Correctivas del SGI, para no conformidades. Se conservan los registros de los resultados de dichas acciones.

10.3 Mejora continua

El ITA mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los Sistemas de Gestión para mejorar el desempeño institucional, considerando los resultados derivados de la revisión por la dirección.