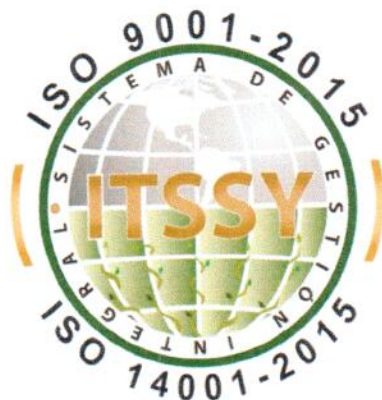




MANUAL DE SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

ISO-9001:2015 e ISO-14001:2015



OBJETIVO

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión Integral basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015, como también la Norma ISO-14001:2015 – NMX-CC-14001-IMNC-2015, para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de nuestros Estudiantes y con los Objetivos de Calidad y Ambiental establecidos.

ALCANCE

Comprende toda la información documentada que forma parte del Sistema de Gestión Integral acorde con la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El ITSSY establece las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión Integral según lo establecido en el Anexo 19 Comprensión de la Organización y su Contexto ITSSY-MC-CA-01-19.

El Instituto realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas anualmente a través del Procedimiento de Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01.

4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de ITSSY de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- A) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integral
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión Integral

El Instituto realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes anualmente Anexo 20 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas ITSSY-MC-CA-01-20 a través del Procedimiento de Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

El ITSSY determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión Integral para establecer su alcance, considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos legales y otros requisitos considerando las características propias del Instituto, donde se define como cliente al estudiante y como producto a los servicios educativos que el instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, siendo los componentes principales del servicio 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, talleres y laboratorios).

“El Alcance del Sistema de Gestión Integral, es el Proceso Educativo; el cual comprende desde la Inscripción, los Servicios a Alumnos, la Gestión Académica, el Servicio Social, las Residencias Profesionales hasta la Titulación.”



Los requisitos no aplicables del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son:

8.3 Diseño y desarrollo de productos. No se considera dentro del Alcance del SGI debido a que la institución no diseña productos, ya que la institución se asegura de proporcionar una educación de calidad.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.

El ITSSY establece, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el que se incluyen los procesos necesarios y sus interacciones, así como el contexto de la Institución y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y plasmado en el Manual de Gestión Integral del Instituto ITSSY-MC-CA-01. Establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión Integral y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Se han identificado los procesos Estratégicos, que se encuentra en el Mapa de Procesos ITSSY-MC-CA-01-06 en donde se expresa, a través de flechas de uno o dos sentidos; las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros, contribuyendo con la protección del medio ambiente. Identifica las entradas y salidas de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral y su aplicación, la cual se describe en el presente Manual y en particular en el Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21; (**Ficha de procesos**), **Procedimientos, Plan de control, matriz de riesgos y oportunidades, Instructivos, Formatos, Ayudas Visuales etc**,

El Instituto mantiene la información documentada y conserva la información de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control, Creación y Actualización de Documentos ITSSY-P-CA-01.

La **Lista Maestra de Información Documentada** contiene toda la documentación de soporte mantenida y conservada para dar respuesta a los requisitos de las Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

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

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGI;
- Asegurando de que se establece la Política Integral (véase requisito 5.2.1) y los objetivos de calidad, Objetivos ambientales (véase requisito 6.2), los cuales están alineados con el contexto de la organización y la dirección estratégica del Instituto;
- Asegurando los requisitos del Sistema de Gestión Integral en los procesos del Instituto;
- Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Asegura la disponibilidad de recursos necesarios del Sistema de Gestión Integral definidos en el Programa Operativo Anual (POA);
- Comunicando la importancia de una gestión Integral eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión Integral satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios en la Institución;
- Asegurándose de que el Sistema de Gestión integral del instituto logre los resultados previstos de acuerdo a sus metas y objetivos establecidos y los mecanismos de seguimiento y monitoreo que se establezcan;
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas que realizan actividades en la Institución,



para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integral;

i) Promoviendo la mejora continua aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad; y

j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante (cliente) se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato establecido con el Estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los Procedimientos: Atención de Quejas y Sugerencias ITSSY-P-CA-07, para Auditorias de Servicio ITSSY-P-CA-08 y para la Evaluación Docente ITSSY-P-AC-05.

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

5.2 POLITICA

5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

La Dirección General para demostrar su compromiso con el Sistema, ha establecido, desarrollado, revisado y mantenido la **Política del Sistema de Gestión Integral** que sea apropiada al contexto de la organización y que sea un marco de referencia, para establecer la **Tabla de Objetivos de Calidad**.

POLÍTICA INTEGRAL

“El ITS del Sur del Estado de Yucatán establece el compromiso de formar profesionistas competentes y con valores mediante la impartición de una educación integral en cumplimiento de los requisitos de calidad educativa; orientando todos sus procesos hacia la satisfacción de sus clientes y la mejora continua sustentada en la Calidad del Proceso Educativo, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión que cumpla con los objetivos de calidad y ambiental, el establecimiento de medidas de prevención de riesgos y mitigación de la contaminación para la protección del medio ambiente así como los requisitos legales y otros suscritos aplicables.”

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE LA CALIDAD

El ITSSY garantiza que esta política integral está disponible y se mantiene como información documentada, que es comunicada en toda la Institución y sus partes interesadas pertinentes y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procesos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto en el Instituto, la cual se ha sido comunicada, entendida y aplicada en los procesos de la organización. **Inducción a la Empresa**, y para las partes interesadas está disponible en la **página web** www.suryucatan.tecnm.mx.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección del ITSSY se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignados y comunicados al interior del Instituto y a las partes interesadas cuando lo requieran (Véase los Anexos 3 y 4 del presente Manual relativos a las Responsabilidades ITSSY-MC-CA-01-03 y Autoridad y la Matriz de Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad ITSSY-MC-CA-01-03 respectivamente). Asimismo, asigna responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurarse de que el sistema de gestión integral es conforme con los requisitos de esta Norma



Internacional;

- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integral y sobre las oportunidades de mejora (véase requisito 10.1);
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; y
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión integral se mantiene cuando se planifican e implementan cambios, se comunican y se entienden en toda la institución a través del **Organigrama autorizado, Perfil y Descripción de puestos**, además de la información documentada del sistema de gestión de calidad relacionada con sus procesos u operaciones.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El ITSSY planifica acciones mediante el Procedimiento para Valorización de Riesgos y Oportunidades ITSSY-P-CA-09, asegurando que el SGI cumpla con los resultados previstos, prevenir y reducir los efectos no deseados y lograr la mejora.

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

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Alta Dirección del Instituto se asegura que los Objetivos de la Calidad y Objetivos Ambientales se establecen en las funciones y niveles pertinentes del Instituto, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de la información documentada declarada en el Sistema de Gestión Integral y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Se cuenta con una planeación para contribuir con el logro de objetivos y los resultados del desempeño se revisan en las Sesiones Ordinarias del Comité del Sistema de Gestión Integral.

Tabla de objetivos.

N°	Objetivo
1	Fortalecer la calidad de los servicios educativos.
2	Incrementar la cobertura, promover la inclusión y la equidad educativa.
3	Promover la formación integral de los estudiantes.
4	Impulsar la ciencia, la tecnología y la innovación.
5	Consolidar la vinculación con los sectores público, social y privado.
6	Modernizar la gestión institucional, fortalecer con transparencia y rendición de cuentas.
7	Uso Racional y eficientemente el Agua
8	Uso Racional y eficientemente la energía eléctrica
9	Uso Racional y eficiente del Papel Bond
10	Manejar y controlar los residuos sólidos urbanos



6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La planificación del Proceso Educativo en el ITSSY se realiza a partir de los documentos rectores que proporciona el Tecnológico Nacional de México, la Secretaría de Educación Pública Federal y la Secretaría de Educación Pública del estado de Yucatán, como son el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Institucional de Innovación y Desarrollo, Modelo Educativo para el Siglo XXI, el Plan Sectorial de Educación de la S.E.P., Plan Sectorial de Educación y Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado de Yucatán y el PIID propio de esta Institución.

Por lo que la Dirección del instituto se asegura de que la planificación del Sistema de Gestión Integral se realiza con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en el punto 4.4 de este manual y los objetivos establecidos en el Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05.

7. APOYO

7.1 Recursos

El ITSSY determina y proporciona de acuerdo a su disponibilidad presupuestal los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGI y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA; y
- Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGI para el POA y Captación de Ingresos Propios, además de Anteproyectos de Inversión propios del instituto;

Para la identificación de recursos, la secretaria de Planeación Evaluación y Desarrollo Institucional del TecNM, solicita a los directores de los planteles su PTA (Programa de Trabajo Anual) y POA (Programa Operativo Anual) en donde se refleja el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente. De la misma manera, la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) del gobierno estatal hace lo propio para la asignación y disposición de recursos para mantener la operación anual del Instituto. En esta pandemia también se determinaron los recursos necesarios para que se queden implementados en el instituto.

7.1.2 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión Integral y para la operación y control de sus procesos.

El personal del ITSSY que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Reglamento Interior de Trabajo del TecNM, del Personal Docente y No Docente del Instituto Tecnológico. La documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona en el Departamento de Recursos Humanos del Instituto.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

El ITSSY gestiona y proporciona los requerimientos de infraestructura de acuerdo al crecimiento de matrícula y las condiciones operativas del proceso enseñanza aprendizaje y la disponibilidad de los recursos asignados en el Procedimiento para la Elaboración, Evaluación y Seguimiento del Programa de Trabajo Anual (PTA) y del Programa Operativo Anual (POA) ITSSY-P-PL-01, y mantiene la infraestructura en condiciones operativas a través del Procedimiento para Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura ITSSY-P-AD-01 y el Procedimiento para Mantenimiento Preventivo Bienes Muebles y Equipo de Cómputo ITSSY-P-VI-10 mediante la ejecución de órdenes de trabajo de mantenimiento alineado al programa anual de mantenimiento.

El ITSSY tiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, incluye:

- Aulas, auditorio, talleres y laboratorios, centro de cómputo, centro de información (biblioteca), oficinas administrativas, espacios para actividades culturales y deportivas;



- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras presenciales y virtuales y servicios de soporte informático
- c) Vehículos Institucionales; y
- d) Acceso a tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son elemento clave para el trabajo más productivo, agilizando el uso de la información.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN Y SUS PROCESOS.

El ITSSY determina, gestiona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento, adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la aplicación de la encuesta como lo establece el Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente Laboral ITSSY-P-AD-05.

7.1.5.2 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

El ITSSY planifica y mantiene las actividades requeridas del proceso educativo bajo condiciones controladas mediante:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del servicio educativo, definido en los planes y programas de estudio de cada una de las carreras ofertadas en el instituto;
- b) La información documentada del proceso educativo registrada en el Sistema de Gestión Integral del Instituto;
- c) El uso de infraestructura y equipos adecuados para la realización del proceso educativo, como aulas, talleres y laboratorios, centro de cómputo, centro de información; y
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición en el proceso educativo no aplica como tal ya que se realiza a través de información documentada que es definida en cada área y controlados mediante medios físicos y electrónicos.
- e) El seguimiento y medición del curso se realiza a través de la planeación del curso y el avance programático.

La aplicabilidad de este requisito para el tema de trazabilidad no aplica específicamente como lo marca la norma en relación a uso de instrumentos de medición, pero si se lleva a cabo de manera documental con sus correspondientes registros y el manejo de la información que se genera en cada procedimiento lo cual se tiene de manera documental.

7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El ITSSY determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, logrando la conformidad del servicio educativo, mediante el registro en el Procedimiento de Revisión por la Dirección ITSSY-P-DG-01.

7.2 COMPETENCIA

Por medio del Departamento del Personal el ITSSY se asegura que el personal sea competente en base a su educación, experiencia o formación requeridas; evalúa su desempeño, toma las acciones necesarias para mantener la competencia actualizada, conservando la información documentada pertinente de este proceso. **Programa de capacitación, Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal**

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El ITSSY se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen con el cumplimiento de las políticas, procedimientos, objetivos del SGI y de las



implicaciones de un incumplimiento. Desde el ingreso del personal se comunican la Política Integral, Objetivos de Calidad, Procedimientos, de esta manera el nuevo empleado se hace consciente **Sensibilización y Concientización.**

7.4 COMUNICACIÓN

El ITSSY comunica a todas las partes interesadas, información pertinente, precisa, coherente y a tiempo. Para ello, ha determinado sus canales y medios de comunicación interna y externa, estableciendo: ¿qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿a quién?, ¿cómo? y de las comunicaciones. **Matriz de comunicación Interna y Externa.**

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión Integral del ITSSY se controla como lo establece el Procedimiento para el Control, Creación y Actualización de Documentos ITSSY-P-CA-01. La información documentada necesaria para el sistema y su control se puede ver en el formato ITSSY-MC-CA-01-08 **control de Información Documentada.**

7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION

Para la creación y actualización de la información documentada del Sistema de Gestión Integral del ITSSY se lleva a cabo a través del Procedimiento para el **Control, Creación y Actualización de Documentos** ITSSY-P-CA-01 el cual tiene un formato que incluye la identificación y descripción, los medios de soporte, la revisión, aprobación y adecuación.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

El Control de toda la información relativa al Sistema de gestión de Calidad se lleva mediante el control de las revisiones a los documentos, la cual está reflejada en la **Lista Maestra de Información Documentada.**

8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGI y se realiza a través del PTA, Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21 y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05, Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21 y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos a través de documentos como: PTA, POA, las estructuras programática presupuestal y la académica.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN

El ITSSY determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente (alumno) relativo a:

La información sobre el Servicio Educativo y los Planes y Programas de Estudio de toda la oferta educativa del Instituto que se encuentra alojada en la página web: <https://suryucatan.tecnm.mx/>, así como a través de los diferentes medios de comunicación como son: Facebook, donde se proporciona información relativa a todas las carreras y servicios que proporciona el instituto, además de contar con información complementaria relacionada con: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los Jefes de carrera para Estudiantes de reingreso o bajas, trípticos, folletos, posters, mamparas, agendas escolares y otros, según aplique, colocados en lugares visibles dentro del plantel.



8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS SERVICIO

El ITSSY determina que:

- Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en el Contrato con el Estudiante ITSSY-F-AC-01-03, 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 ITSSY-F-AC-03-07 que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03.
- Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional como lo establece el Procedimiento para la Titulación Integral ITSSY-P-AC-14.
- Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren los procedimientos de Visitas a Empresas ITSSY-P-VI-02, y la Promoción Cultural Deportiva y Recreativa ITSSY-P-VI-04;
- Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Procedimiento para la Operación y Acreditación del Servicio Social ITSSY-P-VI-04; y
- Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por el TecNM.

8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La Subdirección Académica y los Jefes de cada Carrera del Instituto revisan los requisitos relacionados con el Estudiante a través de la planeación de la gestión del curso en el periodo intersemestral como lo establece el Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-CA-03, antes de que ésta sea asignada al Estudiante la carga académica al inicio del cada período escolar; por su parte el TecNM se encarga de revisar los contenidos de los Planes y Programas de Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios;
- Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y el Contrato con el Estudiante, expresados previamente, están resueltas; y
- El Instituto tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

El Jefe de cada carrera ofertada en el Instituto mantiene como registro de calidad la copia de la revisión de la Carga Académica realizada de conformidad previamente entre el Estudiante y él (la revisión de conformidad entre el Estudiante y su Jefe de Carrera, se realiza en el momento en que se está asignando la Carga Académica y la comprobación de ello es la firma del Estudiante en el formato mencionado).

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA EL SERVICIO EDUCATIVO

El ITSSY se asegura que cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, lo cual se muestra en los Planes de Estudio vigentes para cada carrera.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El ITSSY no cuenta con un proceso de diseño y desarrollo, ya que dentro de su operación no se realizan esas actividades por tanto todo este requisito y los complementarios (8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5 y 8.3.6) están declarados como No Aplicables.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El ITSSY se asegura que los productos, que son suministrados de manera externa, sean gestionados



mediante el **procedimiento de, selección, evaluación y reevaluación de proveedores**. El cual contiene los lineamientos, criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores; los lineamientos de información y documentación pertinente a ser enviada a los proveedores, así como, los controles necesarios para considerar el impacto potencial de los productos a suministrar en la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

El ITSSY planifica y lleva a cabo la realización del servicio educativo bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe las características del servicio educativo definido 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 ITSSY-F-AC-03-07 del Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03, así como 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 para la Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03. Asimismo, con la operación del Procedimiento para la Operación y Acreditación de la Residencia Profesional ITSSY-P-AC-04 y las posteriores a la entrega se establecen en el Procedimiento para la Titulación Integral ITSSY-P-AC-14 para el Registro de Título y Cédula Profesional;
- d) El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, talleres y laboratorios, centro de información, centro de cómputo;
- e) La designación de personal competente; y
- f) Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

El ITSSY identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del Procedimiento para Gestión del Curso ITSSY-P-AC-03, 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 CLIENTES o PROVEEDORES EXTERNOS

El ITSSY se compromete a cuidar los bienes propiedad del Estudiante mientras estén siendo utilizados por el Instituto a través del Procedimiento para la Inscripción ITSSY-P-AC-01 haciendo uso del formato Constancia para la Entrega del Bien Propiedad del Cliente ITSSY-IT-CA-05-02. Estos bienes pueden ser algunos de los siguientes documentos: original del acta de nacimiento, el título profesional y la cédula profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del Estudiante, es a través del expediente individual que se encuentra en el Departamento de Servicios Escolares del Instituto. 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.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

El ITSSY revisa y controla los cambios en la prestación del servicio que permite la conformidad de los requisitos y que se mantiene controlada, actualizada y vigente mediante el Procedimiento para el



Control, Creación y Actualización de Documentos ITSSY-P-CA-01. La información documentada necesaria para el sistema y su control se puede ver en formato ITSSY-MC-CA-01-08 Control de la Información Documentada.

El Instituto conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de las revisiones.

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el ITSSY la liberación del servicio educativo, se realiza a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento para la Gestión del Curso ITSSY-P-CA-03 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 en el Plan de Control de Salidas No Conformes según el Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21.

Como medida de control, este Instituto conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

El ITSSY se asegura de que las salidas que no son conformes con los requisitos se identifican y se controlan, determinando que cuando no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Control de Salidas No Conformes Anexo 21 Descripción de Procesos y su Interacción ITSSY-MC-CA-01-21, a través del Procedimiento para el Control de Producto no Conforme ITSSY-P-CA-04.

Cuando se corrige un producto no conforme se verifica nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente; el ITSSY mantiene la información documentada No Conforme, y en su caso, cada registro de acción correctiva, que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad. **Procedimiento de las salidas no conformes, Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.**

8.8 PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIA

En el ITSSY se ha establecido e implementado el "procedimiento de plan de respuesta a emergencia" con la finalidad de responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas para ello se han planificado acciones para prevenir los impactos ambientales adversos, responder a situaciones de emergencia reales, emprender acciones para prevenir o mitigar acciones de la emergencia, simulacros, así como evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas.

La información pertinente del personal responsable para atender las emergencias se mantiene activadas y disponibles para su consulta.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

9.1.1 GENERALIDADES

El ITSSY tiene definidos e implementados puntos de seguimiento, medición y análisis en cada uno de sus procesos con la finalidad de hacer una **Evaluación del desempeño de los objetivos de calidad**. Para dar seguimiento a este requisito se llevan a cabo reuniones con la Dirección General donde se revisan los objetivos de calidad de forma periódica para evaluar si se están logrando los resultados esperados, analizar las causas y tomar acciones en consecuencia.

La evidencia objetiva de estas reuniones queda documentada conforme a los **procedimientos de "Revisión por la Dirección", "Procedimiento de auditorías Internas", "Procedimientos de No Conformidad y Acciones Correctivas"**.

9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

El seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas se hace mediante **encuestas de satisfacción al cliente** realizadas al menos una vez al año, lo cual queda documentado en un **Análisis de la satisfacción del cliente** que se reporta a la Dirección General y se pueden desprender Oportunidades de Mejora para mejorar la satisfacción al cliente, para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos: Atención de Quejas y Sugerencias ITSSY-P-CA-07, Auditorías de Servicios ITSSY-P-CA-08 y Evaluación Docente ITSSY-P-AC-05.

9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION

Los métodos para el análisis y evaluación incluyen el **comportamiento de los indicadores de los objetivos de calidad** medidos, el tratamiento de la gestión de riesgos, evaluación a proveedores, auditorías Internas, satisfacción del cliente y acciones correctivas entre otros, son analizados y evaluados por el comité de calidad para promover acciones que impulsen la mejora continua del ITSSY.

9.2 AUDITORIA INTERNA

El ITSSY gestiona de acuerdo con la norma, un **Programa de auditorías internas**, mediante un proceso sistemático y documentado. **Procedimiento de auditorías internas** tiene establecido en el programa llevar a cabo como mínimo una Auditoría al año a todo el Sistema de Gestión de Calidad, con base en los requerimientos de la Norma. **ISO 19011:2018** El programa de Auditoría puede ser modificado por auditorías adicionales y específicas, tomando como base y sin limitar, los resultados de la producción, Quejas de Clientes, Salidas No Conformes, Auditorías Internas o por solicitud expresa de algún miembro del comité de calidad, por alguna observación o riesgos detectados en los recorridos cotidianos a los procesos. En términos generales, el Programa de Auditorías considera el estado, la importancia de los procesos, áreas a auditar y resultados de auditorías previas.

Los **resultados de Auditoría** son presentados a la Dirección General, en el **Informe de Auditoría** para que tenga el conocimiento de las áreas de oportunidad que se tienen en el Sistema de gestión de Calidad. La evidencia documentada de todo el proceso de auditoría, se mantiene por Gestión de Calidad, esta información es parte de las entradas para la Junta de Revisión por la Dirección.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 GENERALIDADES

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

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

La Dirección General lleva a cabo la revisión de acuerdo al Procedimiento Revisión de la Dirección ITSSY-P-DG-01, y el Programa Anual de Revisión de la Dirección ITSSY-F-DG-01-01 presentando el estado que guarda el Sistema de Gestión Integral en ese momento. Incluyendo lo siguiente:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Cambios en cuestiones externos e internos pertinentes al Sistema de Gestión Integral;
- c) La información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión Integral incluyendo:
 - 1) La Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de Auditoría de Servicios ITSSY-F-CA-08-02.
 - 2) El grado de logro de los objetivos de la calidad y ambientales.
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión del cumplimiento de los



indicadores del Anexo 5 Plan Rector de Calidad ITSSY-MC-CA-01-05.

4) Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, formato para el Control del Estado de Acciones Correctivas ITSSY-F-CA-05-02.

5) Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección ITSSY-F-DG-01-02.

6) Resultados de las Auditorías Internas ITSSY-F-CA-03-04.

7) El desempeño de los proveedores externos.

d) La adecuación de los recursos;

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades mediante el formato para Abordar Riesgos y Oportunidades ITSSY-P-CA-09-01; y

f) Recomendaciones para la mejora son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección ITSSY-F-DG-01-02, y del formato para Registro de Proyectos de Mejora ITSSY-F-DG-01-03.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección General de ITSSY evalúa al menos una vez al año el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y mejora continua; alineado a la planeación estratégica, así como los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes, informando sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad. Como salida de la Revisión por la Dirección se cuenta con un **Informe de la revisión por la Dirección**, los seguimientos se realizan por Gestión de Calidad; en cada reunión se comenta el estatus del progreso de los acuerdos y los responsables comentan al respecto.

Las minutas de la revisión por la dirección y su seguimiento se tienen disponibles para su consulta. Para sistematizar estas prácticas se tiene implementado el **procedimiento de Revisión por la Dirección** siendo liderado por el Director General del ITSSY.

10.0 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

En ITSSY con base en la información de salida del Sistema de Gestión Integral y el análisis de los procesos, se determinan las oportunidades de mejora que incidan en la mejora de la satisfacción del cliente, incluyendo las que podrían ver con los requisitos legales.

El ITSSY determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Estudiante, aumentando su satisfacción.

Incluyendo:

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

10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el ITSSY se toman acciones para controlar y corregir las no conformidades originadas por quejas, procesos, productos y servicios entre otros, para abordar este requisito, se cuenta con el **procedimiento de "No Conformidad y Acciones Correctivas"**, el cual incluye el análisis de causas para determinar

la raíz del problema, Plan de acción y Asignación de responsabilidades; verificando la eficacia de las acciones para prevenir que vuelva a ocurrir. Conserva la información documentada pertinente de este proceso.

10.3 Mejora continua

El ITSSY adopta un enfoque PHVA (Planificar - Hacer – Verificar – Ajustar), en sus procesos, procedimientos, controles operacionales y demás documentación declarada, que le permitan identificar las oportunidades de mejora continua. **Medición, análisis, evaluación y mejora**

CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Nivel de Revisión	Fecha	Elaboro	Reviso y Autorizo	MOTIVO DEL CAMBIO
1	25-mzo-20	M.C. Cristina Cartas Román	Mtro. Jose Enrique Carrillo Duarte	Sustituye las revisiones anteriores.
2	15-feb-21	M.C. Cristina Cartas Román	Mtro. Jose Enrique Carrillo Duarte	Se mejora el Manual de Sistema de Gestión Integral en la redacción que puntualiza el sistema integral que involucra los aspectos de calidad, así como los aspectos ambientales y en la introducción se hace mención de los controles aplicados por la contingencia de salud (Covid-19).
3	02-oct-23	C.P. Minerva Ku Llanes	Mtro. Raúl Jesús Carrillo Segura	Se retira los criterios de las normas ISO que no aplican a la institución. Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios y Requisito 8.5.4 Preservación.
4	13-ene-25	Lic. Pedro Francisco Azcorra Zapata	Lic. Jesús Fernando Ayora Puerto	Reestructuración de este documento con base en la Norma ISO-9001:2015. y la Norma ISO-14001:2015.


AUTORIZO
 Lic. Martha Verenize Amador Braga
 Directora Interina