



## MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

Responsable:	<b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUICHAPAN

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

**ISO 9001:2015**  
**ISO 14001:2015**  
**ISO 45001:2018**  
**ISO 26000:2010**

Elaboró: Mtra. Ada Lucía Prieto Pérez Encargada de la Dirección de Planeación y Vinculación y RD del SGI.	Aprobó: Mtra. Imelda Pérez Espinoza Directora General

<b>Responsable:</b>	Dirección General y personal directivo del <b>ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivo y alcance del sistema de gestión integrado</b>
<b>3.</b>	<b>Términos y definiciones</b>
<b>4.</b>	<b>Contexto del ITESHU</b>
	4.1 Comprensión del ITESHU y de su contexto
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	4.3 Alcance del sistema de gestión integrado (SGI)
	4.4 Sistemas de gestión integrados y procesos del ITESHU
<b>5.</b>	<b>Liderazgo</b>
	5.1 Liderazgo y compromiso
	5.2 Política del SGI
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en el personal del Instituto
	5.4 Consulta y participación de los trabajadores
<b>6.</b>	<b>Planificación</b>
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.1.1 Generalidades
	6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades
	6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos
	6.1.4 Planificación de acciones
	6.2 Objetivos y planificación para lograrlos
	6.2.1 Objetivos
	6.2.2 Planificación para lograr los objetivos
<b>7.</b>	<b>Apoyo</b>
	7.1 Recursos
	7.1.2 Personas
	7.1.3 Infraestructura
	7.1.4 Ambiente para la operación de sus procesos
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
	7.1.6 Conocimientos de la organización
	7.2 Competencia
	7.3 Toma de decisiones
	7.4 Comunicación
	7.4.1 Generalidades
	7.4.2 Comunicación interna
	7.4.3 Comunicación externa
	7.5 Información documentada
	7.5.1 Generalidades
	7.5.2 Creación y actualización
	7.5.3 Control de la Información documentada
<b>8.</b>	<b>Operación</b>
	8.1 Planificación y control operacional
	8.1.1 Generalidades
	8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos
	8.1.3 Gestión del cambio

<b>Responsable:</b>	<b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	<b>Fecha de revisión: 08/diciembre/2023</b>
	<b>Código: MSGI-01</b>	<b>No. de revisión: 05</b>

	<b>8.1.4 Compras</b>
	<b>8.2 Preparación y respuesta ante emergencias</b>
<b>9.</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>
	<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño</b>
	<b>9.1.1 Generalidades</b>
	<b>9.1.2 Evaluación del cumplimiento</b>
	<b>9.2 Auditoría interna</b>
	<b>9.2.1 Generalidades</b>
	<b>9.2.2 Programa de auditoría interna</b>
	<b>9.3 Revisión por la dirección</b>
<b>10.</b>	<b>Mejora</b>
	<b>10.1 Generalidades</b>
	<b>10.2 Incidentes, no conformidades y acción correctiva</b>
	<b>10.2 Mejora continua</b>
<b>11.</b>	<b>Anexos</b>

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>	
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico Superior de Huichapan (ITESHU) surge como resultado de la demanda social en la región, comprendida entre los municipios de Huichapan, Nopala, Tecozautla, Alfajayucan y Chapantongo. Por lo que el 11 de septiembre del año 2000, el ITESHU inicia actividades ofreciendo dos programas de licenciatura en instalaciones provisionales proporcionadas por el Colegio de Bachilleres del Estado de Hidalgo, plantel Huichapan y el 18 de agosto de 2003, la comunidad tecnológica ocupa sus instalaciones ubicadas en la localidad de “El Saucillo”, municipio de Huichapan Hidalgo.

Actualmente el Instituto Tecnológico Superior de Huichapan tiene una oferta educativa de:

<b>Ingeniería Industrial</b> Modalidad Escolarizada Modalidad Mixta	<b>Ingeniería en Sistemas Computacionales</b> Modalidad Escolarizada Modalidad Mixta	<b>Ingeniería Mecatrónica</b> Modalidad Escolarizada
<b>Arquitectura</b> Modalidad Escolarizada	<b>Ingeniería en Gestión Empresarial</b> Modalidad Escolarizada Modalidad Mixta	<b>Ingeniería en Energías Renovables</b> Modalidad Escolarizada
<b>Ingeniería en Innovación Agrícola Sustentable</b> Modalidad Escolarizada	<b>Ingeniería en Administración</b> Modalidad Escolarizada Modalidad Mixta	<b>Gastronomía</b> Modalidad Escolarizada
<b>Maestría en Ingeniería en Mecatrónica</b> Modalidad Escolarizada		

Por tanto, el ITESHU tiene el compromiso de fomentar la mejora continua a sus procesos, buscar la satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, a través de la calidad de la prestación del servicio educativo que ofrece y así, asegurar la conformidad con los requisitos del cliente. El Sistema de Gestión Integrado (SGI) proporciona el marco normativo necesario para supervisar y mejorar el rendimiento de cualquier área que se elija.

El Sistema de Gestión Integrado en el Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, se administra a través de la interrelación de los cinco procesos estratégicos Académico, Planeación y Evaluación, Vinculación, Calidad y el proceso de Administración y Finanzas que constituyen al Proceso Educativo. De acuerdo a lo anterior, se pretende demostrar la capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que cumpla los requerimientos de nuestros estudiantes, a través de la aplicación eficaz del sistema, 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 presente Manual de la Calidad, refleja la convicción que se tiene en el Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, para que nuestro Sistema de Gestión Integrado satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>	
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### 2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

El presente manual del SGI establece los lineamientos en los que el Instituto Tecnológico Superior de Huichapan (ITESHU) fundamenta su desempeño a través de la Política, Misión, Visión, Valores, Procesos y Procedimientos Documentados con la finalidad de cumplir los requisitos del SGI basados en los lineamientos establecidos y documentados en el PID del Instituto y originado para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo (PND); Programa Sectorial de Educación (PSE); Programa Especial de Ciencia y Tecnología e Innovación; Programa Nacional de Desarrollo Social, Plan Estatal de Desarrollo y PID del TecNM.

El Instituto Tecnológico Superior de Huichapan fundamenta los beneficios de implementar un SGI para:

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	ISO 26000-2010
Sistema de Gestión de la CALIDAD	Sistema de Gestión AMBIENTAL	Sistemas de Gestión de la SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Sistema de RESPONSABILIDAD SOCIAL
<b>Productos y Servicios</b>	<b>Protección del Medio Ambiente previniendo o mitigando Impacto Ambientales</b>	<b>Control de Riesgos al personal expuestas a peligros</b>	
a) para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	a) la protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos;	a) establecer un sistema de gestión de SST para eliminar o minimizar los riesgos al personal y a otras partes interesadas que podrían estar expuestas a peligros para la SST asociados con sus actividades.	a) Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;	b) la mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización;	b) implementar, mantener y mejorar de manera continua un sistema de gestión de la SST;	b) Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia.
c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;	c) el apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;	c) asegurarse de su conformidad con su política de SST establecida;	c) Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión integrado.	d) la mejora del desempeño ambiental;	d) demostrar su conformidad con este estándar ISO por:	d) Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social.
	e) el control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos	1. la realización de una autoevaluación o autodeclaración; o 2. la búsqueda de confirmación de dicha conformidad por las partes interesadas en la organización, tales como clientes; o 3. la búsqueda de confirmación de su autodeclaración por una	e) Contribución de la organización con el desarrollo sostenible.

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>	
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

	ambientales sean trasladados a otro punto del ciclo de vida;	4. parte externa a la organización; o la búsqueda de la certificación/registro de su sistema de gestión de la SST por una organización externa.	
	f) el logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado;		
	g) la comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes.		

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Es conveniente aclarar el significado de las siguientes siglas:

<b>ITESHU</b>	Instituto Tecnológico Superior de Huichapan
<b>SGI</b>	Sistema de Gestión Integrado
<b>POA</b>	Programa Operativo Anual
<b>PID</b>	Programa Institucional de Desarrollo
<b>TecNM</b>	Tecnológico Nacional de México
<b>PSE</b>	Programa Sectorial de Educación
<b>PND</b>	Plan Nacional de Desarrollo

Para el propósito del presente manual son aplicables los términos y definiciones incluidos en las Normas vigentes de ISO 9001; ISO 14001, ISO 45001, ISO 26000 y de los Lineamientos del TecNM:

**Alta dirección.-** Director(a) General.

**Área.-** Académica, Planeación, Servicios Administrativos Administración y Finanzas

**Carga académica.-** Documento donde se especifica la formación profesional del alumnado cada semestre, mediante el cual el Tecnológico se obliga a prestar el servicio Educativo y el/la Alumno(a) se compromete a respetar los lineamientos del ITESHU.

**Cliente.-** Persona inscrita en el ITESHU, que recibe el Servicio Educativo (Alumno(a)).

**Parte interesada.-** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como como afectada por una decisión o actividad. EJEMPLO: Clientes (estudiantes); proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas, empleados.

**Contrato.-** Documento en el que se especifican las características del Servicio Educativo y los compromisos de las partes (El ITESHU y el/ alumno (a)).

**Crédito SATCA.-** Unidad de valor correspondiente al trabajo académico que debe realizar un(a) alumno (a) en una hora a la semana durante un período escolar de 18 semanas de clases. Los créditos se expresarán siempre

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

en números enteros. Un crédito corresponde a 20 horas de acuerdo al Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos.

**Documentos Externos.-** Todos aquellos, leyes, reglamentos, manuales, procedimientos y formatos que son establecidos por instancias fuera del ITESHU y que son utilizados por la misma.

**Kardex.-** Documento que muestra el estado de el/la alumno(a) mediante el registro de sus calificaciones obtenidas durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el plan de estudios.

**Plan de estudios.-** Es la trayectoria a seguir para la realización del Servicio Educativo.

**Producto.-** Prestación del servicio (Servicio educativo) que el ITESHU ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente. Lo correspondiente a los Programas Educativos de las licenciaturas y posgrado.

**Servicio no conforme.-** Incumplimiento de una especificación del Servicio Educativo.

**Modalidad escolarizada:** Esta modalidad se refiere al conjunto de servicios educativos que se imparte en el instituto, lo cual implica proporcionar un espacio físico para recibir formación académica de manera sistemática

**Modalidad Mixta:** Esta modalidad se refiere al conjunto de servicios educativos ofertados en fin de semana, complementándose con trabajos en línea o extra clase.

**Responsabilidad social:** Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

#### 4. CONTEXTO DEL ITESHU

##### 4.1 COMPRENSIÓN DEL ITESHU Y DE SU CONTEXTO

El ITESHU determina sus cuestiones internas y externas cada 6 años alineado con el Plan Nacional de Desarrollo y con el Programa Institucional de Desarrollo del TecNM, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Sectorial de Educación Estatal, efectuando el análisis del Instituto y resultando el Programa Institucional de Desarrollo del ITESHU.

El seguimiento al cumplimiento del PID del ITESHU se realiza en las **Revisiones por la Dirección** y el análisis de riesgos al cumplimiento del PID del ITESHU se realiza al menos 1 vez al año participando el personal directivo del Instituto; o cuando los resultados planeados de los procesos no son alcanzados; realizando el análisis de resultados el responsable del proceso afectado.

Previo a las **Revisiones por la Dirección**, los responsables de procesos revisan y analizan los resultados del desempeño de su proceso y de los objetivos e indicadores los cuales están alineados al PID del Instituto; además de presentarse evaluaciones mensuales en el comité de programación y presupuesto.



Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>	
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

La Dirección General del Instituto realiza entrega de resultados de cumplimiento del PID a las siguientes partes interesadas:

## 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Dirección General del Instituto realiza entrega de resultados de cumplimiento del PID Institucional a las siguientes partes interesadas:

Parte Interesada (Entidad)	Relación	Necesidad y/o expectativa	Documento Oficial donde se establecen los resultados de	Periodo de revisión y seguimiento
Junta Directiva	De autoridad	Demostración de cumplimiento legal, Aprobación y seguimiento de obligaciones	Actas de Juntas Directivas	4 veces al año
TecNM	De autoridad	Espera cumplimiento de objetivos y metas alineados al Plan Nacional de Desarrollo y PID	Informe de Gestión Informe de Rendición de cuentas	2 veces al año 4 veces al año
Dependencias de Gobierno Federal y del Estado	De autoridad	Espera cumplimiento de objetivos y metas alineados al Plan Nacional de Desarrollo	Informe de Rendición de cuentas	4 veces al año
Estudiantes y sociedad en general	Conocimiento	Conocer resultados obtenidos y beneficios otorgados	Informe de Rendición Anual	1 vez al año
Empleados	De dependencia	Lugares de trabajo seguros y programas para mejorar la salud.	Acta de Comité de calidad	Trimestral

Asimismo, el Instituto ha identificado otras partes interesadas que son pertinentes para el cumplimiento de Formación de estudiantes con calidad educativa e integral; y las que participan de manera directa e indirecta para dicho cumplimiento:

Parte Interesada (Entidad)	Relación	Necesidad y/o expectativa	Documento Oficial donde se establecen los resultados de cumplimiento	Periodo de revisión y seguimiento
Estudiantes	De dependencia	<p><b>Calidad:</b> Esperan una formación académica profesional de calidad e integral que les permita ser competitivos en el entorno laboral.</p> <p><b>Ambiental:</b> Conocimiento para la gestión ambiental.</p> <p><b>Seguridad:</b> Contar con instalaciones, equipos y materiales para su uso seguro.</p>	<p>Calidad: Kárdex, Título</p> <p>Ambiental: Programas y materiales de difusión.</p> <p>Seguridad: Reportes de accidentes e incidentes.</p>	Cada semestre con base al ciclo escolar
Padres y madres de familia	De proximidad	Esperan que sus hijos/ hijas terminen una carrera profesional y obtengan un título.	Título	Al concluir el Programa Educativo al 100%
Dirección General	De responsabilidad	Espera que su personal directivo cumpla con los objetivos estratégicos y operacionales establecidos en el PID y que realice una gestión de riesgos con enfoque preventivo para evitar no cumplimiento de objetivos y un no	Resultados estadísticos de comportamiento: a) de Objetivos; b) de indicadores; c) de resultados de procesos; d) de satisfacción del estudiante.	En revisiones por la dirección



Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>	
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

Docentes y Administrativos	De Dependencia	<p>cumplimiento de desempeño de procesos.</p> <p><b>Calidad:</b> Esperan crecimiento profesional.</p> <p><b>Ambiental:</b> Conocimiento para la gestión ambiental.</p> <p><b>Seguridad:</b> Contar con instalaciones, equipos y materiales para su uso seguro.</p>	<p>Contrato de trabajo</p> <p>Expediente del trabajador en recursos Humanos.</p>	<p>Cada revisión de contrato.</p>
Municipios de Zona de influencia	De proximidad	<p>Esperan que se incremente el nivel de escolaridad de su población</p>	<p>a) Estadística de absorción y cobertura</p> <p>b) Estadística de crecimiento de matrícula</p>	<p>Revisiones por la dirección y cada inicio de ciclo escolar con base a las metas establecidas en el PID.</p>
Organismos de Reglamentación	De autoridad	<p>Esperan que el ITESHU cumpla con los requisitos legales aplicables</p>	<p><b>Calidad:</b> Trazabilidad y Expedientes de alumnos con cumplimientos de normatividad aplicable como Servicio Social;</p> <p><b>Ambiental:</b> Registros de controles operacionales identificados con aspectos ambientales significativos o que necesiten un cumplimiento legal;</p> <p><b>SST:</b> Registros de controles operacionales derivados de Peligros y riesgos identificados.</p>	<p>Con base a lo establecido en los controles operacionales o en la normatividad legal aplicable.</p>
IEM's	De Dependencia	<p>Esperan que el ITESHU de continuidad a la formación de sus egresados y que se brinde un servicio de calidad</p>	<p>a) Certificados de estudios recibidos de los alumnos con terminación de educación media superior.</p> <p>b) Estadísticas de absorción y cobertura</p> <p>c) Estadística de crecimiento de matrícula</p>	<p>Indicadores de matrícula</p>
Proveedores de productos, servicios	De responsabilidad	<p>Esperan tener relaciones benéficas mutuas y que el ITESHU les indique las normativas que deben cumplir dentro de las instalaciones.</p>	<p>Contratos</p> <p>Propuestas</p>	<p>Entrega de servicios conforme a lo establecido en contratos, propuestas.</p>
Empresarios	De responsabilidad	<p>Esperan egresados competitivos.</p>	<p>Informe de seguimiento de egresados</p>	<p>1 vez al año</p>

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

Con el propósito de reconocer su responsabilidad social, el ITESHU analiza las siguientes relaciones:

Gobernanza de la organización	Derechos humanos	Prácticas laborales	Medio ambiente	Prácticas justas de operación	Asuntos de consumidores	Participación activa y desarrollo de la comunidad
<b>SOCIEDAD</b>						
<b>Expectativas:</b> cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable.	<b>Expectativas:</b> primacía de los derechos humanos universales.	<b>Expectativas:</b> igualdad de oportunidades y no discriminación.	<b>Expectativas:</b> protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y enfoque de educación integral.	<b>Expectativas:</b> Ser una institución regida bajo los principios de transparencia, ética y legalidad.	<b>Expectativas:</b> formación integral.	<b>Expectativas:</b> el bien público.
<b>Impacto:</b> obtención de las certificaciones y reconocimiento que avala su gobernanza.	<b>Impacto:</b> armonía en la comunidad tecnológica y en la sociedad.	<b>Impacto:</b> armonía en la comunidad tecnológica y en la sociedad.	<b>Impacto:</b> Contribución a la agenda 2030 (17 objetivos sostenibles)	<b>Impacto:</b> comportamiento socialmente responsable.	<b>Impacto:</b> Formar profesionistas emprendedores, competitivos, con valores, comprometidos con la transformación de su entorno en beneficio de la sociedad.	<b>Impacto:</b> proyectos sociales, apoyo a fundaciones, donaciones, forestación y reforestación y servicio social.
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
<b>Impacto:</b> aplicación de reglas de operación y lineamientos correspondientes.	<b>Impacto:</b> armonía en la comunidad tecnológica y en la sociedad.	<b>Impacto:</b> desempeño y productividad laboral.	<b>Impacto:</b> Contribución a la agenda 2030 (17 objetivos sostenibles)	<b>Impacto:</b> satisfacción del cliente.	<b>Impacto:</b> Formar profesionistas emprendedores, competitivos, con valores, comprometidos con la transformación de su entorno en beneficio de la sociedad.	<b>Impacto:</b> desarrollo socioeconómico de la región.
<b>Interés:</b> toma de decisiones con beneficio bilateral.	<b>Interés:</b> primacía de los derechos humanos universales.	<b>Interés:</b> igualdad de oportunidad de ingreso y estabilidad laboral.	<b>Interés:</b> protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y enfoque de educación integral.	<b>Interés:</b> procesos apegados a normativas.	<b>Interés:</b> Servicios educativos, de extensión y profesionistas capacitados.	<b>Interés:</b> Generación de oportunidades de desarrollo.
<b>PARTES INTERESADAS</b>						
Gobernanza de la organización	Derechos humanos	Prácticas laborales	Medio ambiente	Prácticas justas de operación	Asuntos de consumidores	Participación activa y desarrollo de la comunidad

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### 4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

El alcance del Sistema de Gestión del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan aplica en el proceso educativo de los estudiantes desde su ingreso, hasta su seguimiento como egresados(as). Para el alcance se tomaron en cuenta las cuestiones externas e internas revisadas en el PID Institucional y los requisitos aplicables a la implementación de los programas educativos en las cuestiones legales, reglamentarias; a los aspectos e impactos ambientales y peligros y riesgos en la seguridad y salud en el trabajo.

En los Programas educativos de:

- Ingeniería Industrial,
- Ingeniería en Sistemas Computacionales,
- Ingeniería Mecatrónica,
- Arquitectura,
- Ingeniería en Energías Renovables,
- Ingeniería en Gestión Empresarial,
- Ingeniería en Administración,
- Ingeniería en Innovación Agrícola Sustentable, y
- Gastronomía
- Maestría en Ingeniería Mecatrónica

Alcance aplicable en las instalaciones ubicadas en Domicilio conocido S/N El Saucillo, Huichapan, Hidalgo.

#### Exclusiones.

Aplicables para ISO 9001:2015 únicamente; para ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 todos los requisitos son aplicables, por lo que no existen exclusiones.

#### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

Se excluye debido a que en la prestación de servicio educativo no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados, los equipos de talleres y laboratorios se usan con fines didácticos y sólo se asegura que estén disponibles para su uso y en buenas condiciones, esto se logra a través del procedimiento de Mantenimiento.

Aplicables para ISO 26000:2010 de los requisitos:

#### 4.4 comportamiento ético los puntos:

- la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo investigación con sujetos humanos, y
- el respeto del bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, lo que incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales.

#### 6.3.4.1 descripción del asunto:

- proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas
- actividades que pueden afectar o involucrar niños

#### 6.6.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la competencia justa, una organización debería:

Responsable:	Dirección General y personal directivo del <b>ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
	Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

- realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;
- establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa;
- apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia, y
- ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

#### 6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

- detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro;
- minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:
  - identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando, en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables;
  - estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados, y
  - reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios;

### 4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS Y PROCESOS DEL ITESHU

El Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, tiene el principio de “Proporcionar un Servicio Educativo de Calidad, orientado a la satisfacción de sus estudiantes”; bajo este principio, se describen los siguientes cinco procesos estratégicos identificados en su SGI y que igualmente se encuentran declarados en el **Modelo Educativo del SIGLO XXI** y cada uno de ellos mantiene o identifica subprocesos que les ayudan a cumplir con sus resultados.

Proceso Estratégico	Razón de ser:
<b>Académico</b>	Gestionar y administrar los planes y programas de estudio para la formación profesional del Estudiante; así como los programas de formación y actualización docente y profesional.
<b>Vinculación</b>	Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte; así como el impulso al emprendedurismo y la gestión tecnológica.
<b>Planeación</b>	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
<b>Servicios Administrativos</b>	Determinar y proporcionar los recursos y servicios necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
<b>Calidad (SGI)</b>	Promover una cultura de calidad, ambiental y de seguridad al interior del instituto y asegurar la satisfacción del estudiante.

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

Por lo que para la operación efectiva de cada proceso (en calidad, ambiental, seguridad y responsabilidad social) el Instituto establece e implementa lo siguiente:

1. Un Diagrama general de procesos (Ver anexo 11.1 de este manual) (Interacción de procesos Nivel1)) y diagramas específicos de cada proceso estableciendo las entradas requeridas y las salidas previstas; (Nivel 2);
2. Sus interacciones: las cuales de manera específica se encuentran en el Nivel 2 y Nivel 3 establecidos en la intranet del Instituto;
3. Objetivos del SGI emitidos del PID y los indicadores correspondientes para las mediciones del desempeño de los Programas Educativos y de los procesos de apoyo correspondientes;
4. Los recursos necesarios para la operación de cada proceso disponibles a partir del POA (Programa de Operación Anual);
5. Las responsabilidades y autoridades asignadas a los Directivos de proceso; Jefes de Departamento y personal del Instituto a partir del Manual de Organización;
6. Los Directivos de cada proceso realizan el análisis de resultados esperados de su proceso revisando si hay algún riesgo que pueda impedir alcanzar los resultados. En caso de detección realizan su análisis y su gestión con base al impacto. Este análisis de resultados de procesos lo efectúan al menos previo de cada revisión por la dirección.
7. En caso de tener cambios necesarios en los procesos como resultado del análisis de riesgos, de acciones correctivas, de no conformidades detectadas, etc., estos son establecidos en los documentos correspondientes y comunicados al Responsable del Control Documental para su actualización en la plataforma.

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección General del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan muestra su liderazgo y compromiso con respecto a los sistemas de gestión Integrados:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo al TecNM;
- b) asegurándose del establecimiento de la política del SGI y los objetivos del SGI para los sistemas de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo; siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGI en los cinco procesos estratégicos del Instituto;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión integrado estén disponibles; siendo estos establecidos a partir del POA;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad, ambiental y de seguridad eficaz y de la conformidad con los requisitos de los sistemas de gestión;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión Integrado logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integrado;

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- k) En las revisiones por la Dirección, se verifica de la necesidad de realizar acciones correctivas, derivadas de los resultados presentados y/o en el momento que se identifica un problema potencial no conforme.

### 5.2 POLÍTICA DEL SGI

La Dirección General del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan establece, implementa y mantiene la política del SGI:

**Versión 01 de Fecha: 30 de septiembre de 2019:** “El ITESHU se compromete a proporcionar un servicio educativo de calidad que satisfaga a sus partes interesadas, con responsabilidad social, salud y seguridad en el trabajo, en armonía con el medio ambiente con enfoque en la mejora continua.

Lo anterior con base en el marco de referencia de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, ISO 26000:2010, requisitos legales y normativos aplicables.”.

La política del SGI se encuentra disponible, se mantiene y está comunicada a toda la comunidad del Instituto y personal externo que desee conocerla a partir del portal web y dentro de las instalaciones del Instituto.

La política del SGI es:

un marco de referencia para el cumplimiento de los objetivos en calidad, ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y la responsabilidad social establecidos en el PID del ITESHU;

- un marco de referencia para la operación efectiva de los procesos estratégicos del ITESHU y de su control en los impactos ambientales derivados de sus operaciones; así como de los controles operacionales en seguridad y salud en el trabajo;
- la base de nuestro compromiso para la protección del medio ambiente, la prevención de la de la contaminación y su enfoque en la educación integral de nuestros estudiantes y personal administrativo; - Cuidado de nuestra flora y fauna endémica;
- Nuestro compromiso en el cumplimiento de los requisitos legales (CPEUM, SEP, SEMARNAT, STPS, etc.); y los aplicables en el TecNM y de nuestro Instituto.
- Nuestro compromiso en el cumplimiento de los requisitos legales (CPEUM, SEP, SEMARNAT, STPS, etc.); y los aplicables en el TecNM y de nuestro Instituto.

### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN EL PERSONAL DEL INSTITUTO

La Dirección General del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en todo el Instituto.

La Dirección General ha asignado la responsabilidad y autoridad:

- a) A Directores; responsables de Proceso (s); Responsable del Sistema de Gestión Integral y Auditores Internos; para asegurarse de que el Sistema de Gestión Integral es conforme de los requisitos de las normas que lo integran.
- b) A Directores y responsables de Proceso (s); el asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;



Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

- c) A Directores y Jefes de Proceso informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión Integrado y sobre las oportunidades de mejora;
- d) A Departamento de personal y Desarrollo Académico; asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en todo el Instituto;
- e) A Directores y responsables de Proceso (s); asegurarse de que la integridad del SGI se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGI.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Las direcciones de las áreas y/o procesos que entran en el alcance del SGI del Instituto realizan su planeación de sus funciones y actividades a partir de los resultados que deben entregar a la Dirección General del Instituto, tomando como referencia:

- a. las cuestiones de resultados del PID vigente;
- b. los resultados del seguimiento de POA;
- c. los resultados de las revisiones por la dirección;
- d. los resultados de sus objetivos e indicadores;
- e. el desempeño de sus procesos y áreas.

El personal directivo y el personal del proceso realizan el análisis de resultados y en caso de encontrar algún resultado latente no satisfactorio toman acciones de mejora. Estos resultados pueden visualizarse a partir de los resultados presentados en las revisiones por la dirección y en los resultados específicos de cada área y/o proceso.

Con referencia al SGA los riesgos y oportunidades son relacionados a los aspectos ambientales identificados y a los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

Para las situaciones de emergencia se consideran en las matrices correspondientes los Aspectos ambientales (situaciones anormales y de emergencia) y en Peligros y Riesgos a la Seguridad y Salud en el trabajo (situaciones no rutinarias).

6.1.1 Aspectos ambientales: en el Instituto se cuenta con la matriz de Aspectos Ambientales derivados de las actividades, productos y servicios. El ciclo de vida está considerado en todos los insumos requeridos para el desempeño de los procesos que coadyuvan a la realización del programa educativo.

6.1.2 ISO 14004:2016 La planificación para tomar acciones puede incluir una sola acción, como establecer un objetivo ambiental, un control operacional, la preparación ante emergencias u otros procesos de negocio, por ejemplo la evaluación de los proveedores. De modo alternativo, la organización puede utilizar una combinación de acciones que incluyan objetivos ambientales y controles operacionales que impliquen una combinación de jerarquías de control. Al planificar las acciones, la organización debería considerar las opciones tecnológicas y su viabilidad, y los requisitos financieros, operacionales y de negocio. Para cualquier acción planificada, debería considerarse el potencial de producir consecuencias indeseadas, por ejemplo impactos adversos a corto o largo plazo sobre el medio ambiente dentro del ciclo de vida del producto o servicio.



Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### 6.2 OBJETIVOS DEL SGI Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos del SGI se encuentran establecidos en el documento: metas para el Programa Institucional Desarrollo vigente y POA vigente. Este documento se encuentra disponible en la intranet del SGI.

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

La Dirección General del Instituto realiza la gestión de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGI a través de las gestiones que realiza con el Estado; con la Federación y con recursos propios.

De manera trimestral y de forma anual realiza las revisiones de los presupuestos y realiza el análisis de resultados contra el POA planeado y alcanzado.

#### 7.1.2 PERSONAS

La Dirección General del Instituto cuenta con una Plantilla Organizacional la cual está acorde a lo establecido con los lineamientos del TecNM; tomando como referencia el tabulador de sueldos y salarios anual.

#### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La Dirección General a través del Proceso Administrativo y de las necesidades de crecimiento y resultados de las líneas estratégicas establecidas en el PID y POA actual determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria del Instituto para la operación de todo el proceso educativo.

#### 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE SUS PROCESOS

La Dirección General del Instituto a través del Proceso de Calidad (SGI) realiza una evaluación y revisión del ambiente que se encuentra en las operaciones de los procesos/ áreas del Instituto a través de las encuestas de "Ambiente de Clima Laboral y no Discriminación". Los resultados son analizados y presentados en las revisiones por la dirección y en el Consejo Técnico Escolar correspondientes.

#### 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Dirección General a través del Departamento de Control Escolar y Proceso Académico realiza el seguimiento y medición de los estudiantes, verificando el estatus de cada uno de ellos con base al programa educativo en que se encuentran. Para este propósito se cuenta con el sistema informático Connect, cuyo respaldos de información es llevado a cabo por personal responsable del área, conforme está establecido.

Igualmente, en el anexo 11.2 Matriz de relación de documentos del ITESHU contra ISO 9001; 14001; 450001 y 26000 se indican los seguimientos y mediciones que realiza el ITESHU.

#### 7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección General y personal Directivo del instituto, por cumplimiento normativo al dejar su cargo realiza una entrega-recepción oficial que permite dar continuidad a las operaciones del Instituto; asimismo, cuenta con otros mecanismos como:

- A través de lo declarado en "ARCHIVO", mediante el catálogo, guía documental y el inventario de archivo.
- Cuenta con la relación de documentos y registros de cada proceso cuidando de que cuando alguna persona deje o sea transferido a otro puesto se realice la entrega recepción de documentos.
- El área de Desarrollo Académico y de Departamento de personal mantienen políticas documentadas para cuando una persona asista a un curso, plática, conferencia o reunión y cuyos resultados necesiten ser transmitidos al personal del Instituto, estos son comunicados de manera formal a dicho personal; Lecciones aprendidas de fracasos y de proyectos de éxito: la dirección general del Instituto ha creado la toma de conciencia en su personal para actualizar los documentos necesarios que se

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

suscitar por situaciones de emergencia, riesgos operacionales, de no cumplimiento de objetivos, etc. Además de que la dirección general del instituto mantiene una efectiva comunicación (una de estas entradas son las reuniones semanales y las revisiones por la dirección) con todos sus directivos y personal para tener acceso a este tipo de información de éxitos y fracasos y tomar las acciones correspondientes.

### 7.2 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE REGISTROS:

El Instituto mantiene información documentada y disponible en el portal del Instituto: [www.iteshu.edu.mx](http://www.iteshu.edu.mx) como:

- a. Procesos y sus interacciones en este manual;
- b. Objetivos del PID para la operación del SGI mantenidos por cada director de proceso y liderado por la Dirección de Planeación;
  - b.1 Los resultados de los objetivos se encuentran disponibles en la Dirección General, Dirección de Planeación y Evaluación; y con cada director de proceso y con su personal.
- c. Los manuales, los procedimientos, las instrucciones de trabajo; reglamentos de alumnos, documentos externos provenientes de proveedores como manuales, metodologías para las prácticas de laboratorio; etc., estos últimos a resguardo de los responsables del laboratorio y registrados en la lista maestra de los documentos.
- d. Leyes, Reglamentos, Normas oficiales se encuentran plasmadas en la fracciones del apartado de transparencia del instituto.
- e. Los Lineamientos y normativas del TecNM se encuentran disponibles en el portal del Instituto o en el portal del TecNM así como en el apartado de transparencia del propio instituto.
- f. Así como los Registros que nos permiten la evidencia objetiva de las operaciones de los procesos como son: Resultados de Objetivos; estadísticas de encuestas, bitácoras de trabajo, revisiones por la dirección, etc. Todos identificados y establecidos en la Lista de registros; la cual se encuentra igualmente disponible en el portal del Instituto; quedándose a resguardo del usuario de dichos registros.

## 8. OPERACIÓN

El Instituto Tecnológico Superior de Huichapan realiza la planificación del Proceso Educativo para el seguimiento y medición del cumplimiento de los programas educativos a través de:

- a) Los Lineamientos académicos y documentos derivados para su cumplimiento;
- b) Sus procesos, su planificación, interacciones y procedimientos documentados;
- c) Los diversos reglamentos que competen a los estudiantes;
- d) Los requisitos legales de educación federal y estatal.

### 8.1 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Instituto Tecnológico Superior de Huichapan tiene establecidos los criterios de aprobación de los programas educativos por los estudiantes a través del cumplimiento de los lineamientos académicos. La trazabilidad de los estudiantes es controlada por el Proceso de Servicios Escolares.

### 8.2 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El Instituto identifica y determina que todas las “salidas previstas” de los procesos deben cumplirse con base a lo planeado y que cuando se realiza un “incumplimiento” ante una de estas salidas, estas salidas no conformes son identificadas y controladas antes de que sean entregadas al siguiente proceso o a alguna parte interesada.

Asimismo, en caso de haberse realizado la entrega de un servicio o de un resultado no conforme el Instituto toma acciones necesarias como: correcciones, devolución o suspensión de productos o servicios; informando de esto último al estudiante o a otras partes interesadas según correspondan las acciones realizadas.

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

Los directores de procesos cuentan con los REGISTROS de situaciones “No Conformes” donde identifican la No Conformidad; las acciones tomadas, las concesiones obtenidas (en caso de aplicar) y la persona que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Las “salidas no conformes” que podrían suscitarse de los procesos y subprocesos (áreas) del Instituto se encuentran identificados en las “Interacciones de cada uno de los procesos” los cuales se encuentran disponibles en la intranet del Instituto.

### 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El Instituto Tecnológico Superior de Huichapan tiene identificado qué necesita realizar de seguimientos y mediciones.

#### 9.1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

La Dirección General revisa el sistema de gestión integrado cada tres meses, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica del Instituto.

##### 9.1.1 Entradas de la revisión por la dirección

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

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión integrado;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos del SGI;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 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 (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

Así mismo, se realiza la revisión del cumplimiento o atención del PID, para verificar aquellos riesgos y oportunidades que puedan presentarse; así también, se realiza el análisis del contexto de los procesos que conforman el SGI y las acciones de mejora para atender los riesgos identificados.

##### 9.1.2 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión integrado;
- c) las necesidades de recursos.

El Instituto conserva los informes de las revisiones por la dirección como evidencia y conserva las cinco últimas.

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### 10 MEJORA

#### 10.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando el Instituto identifica una no conformidad, incluidas las originadas por las quejas de los estudiantes realiza lo siguiente:

1. El Responsable del proceso afectado realiza la corrección inmediata para controlarla y corregirla;
2. Posteriormente, revisa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, para evitar recurrencia y cuidando de que no ocurra en otra parte susceptible de un problema similar; y realiza:
  - a) La revisión y el análisis de la no conformidad junto con los responsables de procesos involucrados; determinando la causa(s) – raíz que está ocasionando el problema usando las técnicas estadísticas como por ejemplo: Lluvia de ideas; Diagrama de Ishikawa; técnica de los 5 porqués, entre otros.
  - b) Muy importante, verifican si otra área o proceso en sus actividades u operaciones están susceptibles de un problema similar;
  - c) Una vez identificada la(s) causa(s) raíz del problema determinan las acciones o actividades indicando fecha compromiso; responsable de realizar las actividad o acción.
  - d) El auditor del SGI o la persona que la dirección general designe verifica que las acciones se estén realizando por los responsables en las fechas establecidas.
  - e) Los responsables involucrados tienen la responsabilidad de documentar el estatus y dejar evidencia de sus acciones en el folder electrónico y/o físico de la acción correctiva en cuestión;
  - f) El equipo auditor del SGI o la persona que la dirección general designe realiza la revisión de la eficacia de la acción correctiva ya sea en una auditoría interna sobre la misma o verificaciones en sitio; o estableciendo resultados en la revisión por la dirección.
    - a. Nota: se recomienda que la revisión de la eficacia se efectúe al menos 8 días después de la fecha de la última actividad establecida.
  - g) Si la acción correctiva es eficaz el auditor del SGI o personal asignado por la dirección general realiza cierre de la acción correctiva.
  - h) Si es necesario, el responsable del área afectada realiza cambios o mejoras en documentos del SGI;
  - i) Y si fuera necesario actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación del proceso.

**Los registros** y resultados de las acciones correctivas se encuentran en el folder electrónico que está disponible en la intranet del Instituto y se mantienen vigentes al menos 2 (dos) años posterior a su cierre.

#### Responsabilidades:

- a. El responsable de la acción correctiva realiza el llenado del documento “Estatus de Acción(es) correctivas” y lo mantiene en el folder electrónico de la acción correctiva, indicando:
  1. Proceso afectado;
  2. Fecha de la no conformidad o problema;
  3. Descripción de hallazgo;
  4. Estatus de avance (%);
  5. Fecha de cierre programado;
  6. Fecha de cierre real;
  7. Motivo de retraso en el cierre de la acción; y
  8. Mejoras identificadas.
- b. El Coordinador del SGI realiza un estatus de las acciones correctivas documentadas de todos los procesos y los presenta en las revisiones por la dirección.

Responsable: <b>Dirección General y personal directivo del ITESHU</b>	Fecha de revisión: <b>08/diciembre/2023</b>
Código: <b>MSGI-01</b>	No. de revisión: <b>05</b>

### 10.2 MEJORA CONTINUA

El Instituto mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión integrado.

El Instituto considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

### 11 ANEXOS

D-SGI-01	Política y Alcance del SGI
Anexo 1	Plan rector del SGI
Anexo 2	Matriz de relación de documentos del SGI
Anexo 3	Matriz de responsabilidades y autoridades del SGI
Anexo 4	Interacción de procesos del SGI
Anexo 5	Procesos Estratégicos (Electrónico)