Contenido

Introducción 5

1 Objeto y campo de aplicación 6

1.1 Generalidades 6

2 Exclusiones 6

3 Glosario 6

4. Contexto de la Organización 6

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto 6

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 10

4.4 Sistema de Gestión Integral y sus procesos 10

5 Liderazgo 10

5.1 Liderazgo y compromiso 10

5.1.1 Generalidades 11

5.1.2 Enfoque al cliente 11

5.2 Política del SGI 12

5.2.1 Establecimiento de la Política Integral 12

5.2.2 Comunicación de la Política Integral 12

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización. 12

6 Planificación 13

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 13

6.1.1 Generalidades 13

6.1.2 El ITSZ mantiene información documentada para: 13

6.1.3 Aspectos Ambientales 13

6.1.4 Requisitos Legales y otros Requisitos 14

6.2 Objetivos del SGI y planificación para lograrlos 14

6.3 Planificación de los cambios 16

7 Apoyo 16

7.1 Recursos 16

7.1.1 Generalidades 16

7.1.2 Personas 16

7.1.3 Infraestructura 17

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 17

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 17

7.1.5.1 Generalidades 17

7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones 18

7.1.6 Conocimientos de la organización 18

7.2 Competencia 18

7.3 Toma de conciencia 19

7.4 Comunicación 19

7.5 Información documentada 20

7.5.1 Generalidades 20

7.5.2 Creación, Actualización y Control de la Información Documentada 20

7.5.3 Control de la información documentada 20

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión integral se controla para asegurarse de que: 20

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, el ITSZ implementa lo siguiente: 20

8 Operación 21

8.1 Planificación y control operacional 21

8.2 Requisitos para los productos y servicios 22

8.2.1 Comunicación con el cliente 22

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 22

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 23

8.2.3.1 Conservación de la información documentada 23

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 23

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios 23

8.3.1 Generalidades 24

8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo 24

8.3.3 Entradas para el Diseño 24

8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo 24

8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo 25

8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo 25

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 25

8.4.1 Generalidades 25

8.4.2 Tipo y alcance del control 26

8.4.3 Información para los proveedores externos 26

8.5 Producción y provisión del servicio 27

8.51 Control de la producción y de la provisión del servicio. 27

8.5.2 Identificación y trazabilidad 27

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 27

8.5.4 Preservación 28

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 28

8.5.6 Control de los cambios 28

8.6 Liberación de los productos y servicios 29

8.7 Control de las salidas no conformes 29

8.7.1 El ITSZ conserva información documentada que: 29

8.8 Preparación y Respuesta ante Emergencias 29

9 Evaluación del desempeño 30

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 30

9.1.1 Generalidades 30

9.1.2 Evaluación del cumplimiento 30

9.1.2.1 Satisfacción del cliente 30

9.1.3 Análisis y evaluación 30

9.1.3.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental 31

9.1.3.2 Evaluación del Cumplimien 31

9.2 Auditoria interna 31

9.2.2 El ITSZ establece e implementa un programa de auditora integral tomando en cuenta: 32

9.3 Revisión por la dirección 32

9.3.1 Generalidades 32

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 32

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección. 33

10 Mejora 33

10.1 Generalidades 33

10.2 No conformidad y acción correctiva 34

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de: 34

10.3 Mejora continua 34

Introducción

El Instituto Tecnológico Superior de Zongolica (ITSZ) es una Institución de Educación Superior creada para ofrecer servicios de Educación Superior Tecnológica de Calidad, con cobertura regional pertinente para la conformación de una sociedad fundamentada en el desarrollo sustentable.

El presente Manual refleja la convicción que tenemos como miembros del ITSZ para que el Sistema de Gestión Integral (SGI) satisfaga las necesidades y requisitos de nuestros estudiantes y partes interesadas y con el compromiso de la preservación del medio ambiente.

El ITSZ mantiene documentado su SGI de acuerdo a lo descrito en el presente Manual.

El Manual es usado como medio para establecer tanto los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestro servicio y demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 14001.

Los valores declarados por el ITSZ son los que están definidos en el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo del Tecnológico Nacional de México:

- **Ser humano**
  Es el factor fundamental del quehacer institucional, constituyéndose en el valor central, para incidir en su calidad de vida.

- **Liderazgo**
  Es la capacidad para la conducción innovadora, participativa y visionaria de la operación y desarrollo institucional.

- **Espíritu de Servicio**
  Es la actitud proactiva que distingue a la persona por su profesionalismo en su desempeño, proporcionando lo mejor de sí mismo.

- **Trabajo colaborativo**
  Es el proceso humano realizado de manera armónica con actitud proactiva, multiplicando los logros del objetivo común.

- **Responsabilidad**
  Valor de las personas que les permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

- **Tolerancia**
  Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

- **Equidad**
  Igualdad de oportunidades, derechos y obligaciones entre hombres y mujeres.

- **Sustentabilidad**
  Satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de las

generaciones futuras; sin agotar los recursos disponibles.

- **Compromiso Social**
  Tener una fuerte convicción de servicio que nos mueve a realizar diferentes acciones para generar capacidades y habilidades, que den como resultado cambios sociales que contribuyan a mejorar la vida de las comunidades.

Organigrama

El organigrama del Comité de Innovación Integral, se encuentra representado en el Anexo 1 del presente Manual.

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Objetivo del Manual Integral
El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del SGI basado en las normas ISO 9001 e ISO 14001.

2 Exclusiones

El ITSZ declara como exclusión el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo del Producto, ya que como Instituto Tecnológico Descentralizado aplica el lineamiento de diseño de especialidades, el cual es regulado por el Tecnológico Nacional de México (TecNM).

3 Glosario

Los términos y definiciones se encuentran definidos en los procedimientos del SGI del ITSZ y en las definiciones descritas en las normas ISO 9001 e ISO 14001.

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

El ITSZ es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Veracruz y Gobierno Federal con identidad y patrimonio propio perteneciente al Tecnológico Nacional de México (TecNM).

El contexto del ITSZ se encuentra descrito en el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo vigente (PIID) en donde se establecen cuestiones internas y externas tales como: Marco Normativo, Diagnóstico, Alineación de las Metas Nacionales, Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción, Cobertura, Promover la Inclusión y la Equidad Educativa, Formación Integral, Investigación Científica, Desarrollo de la Creatividad e Innovación Tecnológica, Consolidar la Vinculación, Modernizar la Gestión Institucional y Rendición de Cuentas, otra fuente de cuestiones internas y externas son los estudios de Factibilidad. En el PIID se describen problemas y retos del ITSZ que son tratados como riesgos y oportunidades.

De igual forma el ITSZ determina en el **Anexo 8** (Análisis del Contexto) las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica del Sistema de Gestión Integral del instituto. Las cuestiones externas que se consideran son: económicas, social, cultural, política, tecnológica, legal, mercado y climatológica entre otras.
En cuestiones internas incluye: recursos humanos, materiales, financieros, requisitos legales y recursos naturales.

El ITSZ da seguimiento a las cuestiones externas e internas a través de la evaluación del Anexo 8 y complimiento de las acciones establecidas en cada cuestión, la cual se realiza antes de cada Revisión por la Dirección del SGI.

La administración del ITSZ está gestionada de acuerdo a lo establecido en el proceso Administrativo, el cual está integrado por la Dirección General, Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento. Ver estructura orgánica del ITSZ.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El ITSZ determina las partes interesadas que son pertinentes al SGI, así como las necesidades y expectativas de las mismas, descritas en la siguiente tabla:

Necesidades y Expectativas de partes interesadas				
Dependencia	**Partes interesadas**	**(N) Necesidades y (E) Expectativas**	**Documento Oficial donde se establecen los resultado de cumplimiento**	**Periodo de revisión y seguimiento**
De Autoridad	Tecnológico Nacional de México	**N**- Cumplimiento de lineamientos y normatividad educativa. **N-** Cumplimiento del marco legal aplicable. **N-** Cumplimiento de Objetivo, metas e indicadores	Reporte PAIG, IBI,PA Informe anual de rendición de cuentas	Trimestral/anual
De Autoridad	H. Junta Directiva del ITSZ	**N-** Cumplimiento de lineamientos y normatividad educativa. **N-** Rendición de cuentas. **N-** Cumplimiento de Objetivo, metas e indicadores	Actas de Junta Directiva	Trimestral/anual
Conocimiento	Estudiantes de EMS y sociedad en general	**E-** Conocer resultados obtenidos y beneficios otorgados	Informe Anual del ITSZ	Una vez al año
De Influencia y Representación	Egresados	**E-** Mercado laboral. **N-** Seguimiento de egresados (bolsa de trabajo)	Informe de seguimiento de egresados	Anual
De autoridad	Organizaciones Gubernamentales	**N-** Cumplimiento de los Requisitos Legales (Fiscales, administrativo, medio ambiente y otros). **N-** Atención a sus requerimientos (citatorios, atención a protección civil, etc.).	Pagos de impuestos Oficios de respuesta Procedimiento de respuesta ante emergencia	Mensual Informes de auditoria
De influencia	Organizaciones no Gubernamentales.	**N-** Cooperación y requerimientos de información. **N-** Cooperación y seguimiento a la Gestión Ambiental.	Resultados de control de aspectos ambientales	Anual

De Influencia	Patrocinadores	**E-** Desarrollo de convenios de mutuo beneficios.	Convenios	De acuerdo a vigencia
De Influencia	Instituciones de Educación Media Superior (EMS)	**N-** Colocación. **N-** Educación de Calidad. **E-** Capacitación a docentes de EMS. **E-** Contar con cursos remediales de ciencias básicas. **N-** Promoción de la oferta educativa. **E-** Facilidades de áreas como laboratorios.	Certificado de estudios recibidos de los alumnos con terminación de EMS Estadística de absorción y cobertura Estadística de crecimiento a la matrícula	Cumplimiento de indicador de crecimiento a la matrícula
De proximidad	Comunidad	**E-** Espacios de educación para sus ciudadanos. **E-** Espacios de trabajo. **E-** Servicio social. **E-** Educación de calidad.	Análisis situacional del trabajo Informe de servicio social	Anual Semestral
De proximidad	Medios de comunicación	**E-** Ser un cliente **N-** Ser proveedores de información	Contratos Difusión en medios masivos de comunicación y oficiales	De acuerdo a publicación
De interés	Proveedores y contratistas	**N-** Establecer relación comercial de beneficio mutuo **N-** Relación comercial en tiempo y forma **E-** Desarrollo como proveedor de la institución confiable	Contratos Propuestas, catálogo de proveedores	Entrega de servicios conforme a lo establecido en contrato y propuestas
De influencia	Sindicatos	**N-** Establecer relaciones laborales en cumplimiento a la Ley aplicable	Contrato Colectivo	Cada revisión de contrato

Nota: Cuando se determinen cambios en el SGI, la tabla será revisada y/o actualizada.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Provisión de Servicios Educativos para Programas de Educación Superior. Aplica desde Promoción y Difusión de la oferta educativa hasta seguimiento de egresados, tomando en cuenta todas las actividades, productos y servicios relacionados con los Procesos Estratégicos del Servicio Educativo, realizados por el personal, estudiantes y partes interesadas que generen un impacto ambiental y que están declarados dentro del Sistema de Gestión Integral.

Se define como cliente al estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: "La prestación de los servicios que el sistema ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente", éstos son: 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) todo lo cual promueve la construcción del conocimiento para lograr el Aprendizaje Significativo.

Asimismo, el alcance del SGI del ITSZ aplica a las direcciones aquí establecidas:

No.	SITIOS	DIRECCIÓNES DEL ITSZ
1	TEHUIPANGO	Centro Tehuipango, Domicilio Conocido.
2	TEZONAPA	Antiguo Recinto Ferial Carretera el Palmar s/n, Tezonapa, Ver.
3	ZONGOLICA (Oficinas centrales	Km. 4 Carretera a la Compañía s/n Municipio de Tepetitlanapa Zongolica, Veracruz C.P. 95005
4	TEQUILA	Barrio Tolapa, Tequila, Ver.

4.4 Sistema de Gestión Integral y sus procesos

El ITSZ determina los procesos necesarios para el SGI de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 14001 determinando:

a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.
b) La secuencia e interacción de sus procesos en general se encuentran establecidas en el anexo 2 (mapa de procesos), donde se establecen las relaciones entre los cinco procesos estratégicos (Académico, Planeación, Vinculación, Administración y Calidad). La interacción de cada proceso y cada subproceso se encuentra descrita en el anexo 7 Matriz de Gestión del Riesgo.
c) Los riesgos y oportunidades identificados en las etapas de los procesos del ITSZ, se han establecido e implementado en la Matriz de Gestión del Riesgo en cada proceso estratégico (anexo7).

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La ALTA DIRECCIÓN del ITSZ proporciona evidencia de su compromiso y liderazgo con el desarrollo e implementación del SGI, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

a) La Alta Dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGI del ITSZ, la información puede ser consultada en las minutas de Revisión por la Dirección semestrales, trimestrales por parte de Junta Directiva e informe anual.

b) Se asegura que se establezca la política integral, los objetivos de calidad y ambiental para el SGI y que estos sean compatibles con el contexto, la dirección estratégica del instituto y son comunicados a través de la página web institucional.

c) Se asegura de la identificación y cumplimiento de los requisitos del SGI en los procesos del instituto.

d) Promueve el uso del enfoque a proceso y el pensamiento basado en riesgos. Ver anexo 7 (Matriz de Identificación de Riesgo) de cada proceso.

e) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGI a través del PTA y POA.

f) Comunica la importancia a través de la difusión efectiva, de una gestión de la calidad y del cuidado al medio ambiente eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGI.

g) Se asegura de que el SGI logre los resultados previstos, dando seguimiento y medición del sistema, implementando el proceso de auditoría interna ITSZ-AC-PG-002, revisión por la Dirección ITSZ-CA-PO-006, gestionando las salidas no conforme, seguimiento de indicadores, así como verificando la satisfacción del cliente por medio de evaluación de servicios ITSZ-CA-PO-005, evaluación docente ITSZ-AC-PO-004 y buzón de quejas y sugerencias ITSZ-AC-PO-007.

h) Contribuye a la eficacia del SGI comprometiéndose, dirigiendo y apoyando al personal del ITSZ.

i) Promueve la mejora de procesos y resultados del SGI. Por medio de la Revisión por la Dirección ITSZ-CA-PO-006 se identifican los procesos que requieren mejora.

j) La Alta Dirección apoya otros roles pertinentes de la Dirección.

5.1.1 Generalidades
5.1.2 Enfoque al cliente

El ITSZ cumple los requisitos establecidos en los Planes y Programas de Estudio y los establecidos en el Contrato con el Estudiante. Con el propósito de aumentar su satisfacción, el instituto implementa la operación de los Procedimientos del SGI para la Atención de Quejas y/o Sugerencias ITSZ-AC-PO-007, Evaluación de Servicio ITSZ-CA-PO-005 y Docente ITSZ-AC-PO-004.

A través del Liderazgo la ALTA DIRECCIÓN se asegura que los requisitos del cliente y de la Gestión Ambiental se determinen y se cumplan:

a) Determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, para lo cual se utiliza la Matriz de Gestión del Riesgo (anexo 7) como una herramienta estratégica.

5.2 Política del SGI

5.2.1 Establecimiento de la Política Integral

La política integral es establecida, implementada y que mantiene la ALTA DIRECCIÓN es la que se muestra a continuación:

POLÍTICA INTEGRAL DEL SGI

"El ITSZ establece el compromiso de proporcionar un servicio educativo de calidad a través de la implementación de un Sistema de Gestión Integral, satisfaciendo plenamente los requisitos de sus estudiantes, mejorando continuamente sus procesos para la prevención, reducción de la contaminación y protección al medio ambiente, cumpliendo con los objetivos institucionales, requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba. Esta política es comunicada de forma permanente a las partes interesadas".

5.2.2 Comunicación de la Política Integral

Esta política es comunicada al personal del ITSZ a través de diversos medios como página web del instituto, protector de pantalla, vinilos, mensajes de sonido, entre otros.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro del ITSZ, a través del Manual de Organizacional actual, así como los nombramientos de cada una de las Direcciones de Área, Subdirecciones de Área, Jefaturas de División y Jefaturas de Departamento, anexo 3 del presente Manual relativo a la Responsabilidad y Autoridad para el SGI y anexo 6 Lista maestra de documentos Controlados.

Los responsables de los procesos estratégicos y procedimiento identifican sus entradas y salidas a través de la Matriz de Identificación del Riesgo (anexo 7) e informan a la ALTA DIRECCIÓN sobre el desempeño del SGI y las oportunidades de mejora a través de las Revisiones por la Dirección y del seguimiento y evaluación estadística del PTA del Instituto de manera mensual y trimestral informando a las subdirecciones el resultado de la evaluación.

Los responsables de procesos promueven el enfoque al cliente en todos los servicios que se brindan, así como las partes interesadas atendiendo así la política integral.

Los responsables de procesos propondrán mejoras, de ser identificadas al SGI asegurándose que se mantiene su integridad en la realización de cambios planificados o a solicitud.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

El ITSZ al planificar su SGI considera las cuestiones de la organización y de su contexto (4.1), el alcance de su SGI, así como las referidas en la identificación de las partes interesadas y de sus necesidades y expectativas (4.2) para asegurar que el SGI pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua.

El ITSZ considera sus aspectos ambientales (6.1.3), requisitos legales y otros requisitos (6.1.4), otras cuestiones y requisitos identificados en los apartados 4.1 y 4.2

6.1.2 El ITSZ mantiene información documentada para:

a) La planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades de sus procesos. Ver Matriz de Identificación de Riesgo (anexo 7).
b) Planifica la manera de integrar e implementar las acciones y evaluar la eficacia de sus procesos del SGI.
c) El ITSZ determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos.
d) El ITSZ establece la información documentada y necesaria para evaluar riesgos y oportunidades. Ver Matriz de Gestión del Riesgo (anexo 7).

6.1.3 Aspectos Ambientales

Dentro del alcance el ITSZ documenta, implementa y mantiene el procedimiento para la Identificación y Evaluación de sus aspectos ambientales ITSZ-CAAM-PO-008 considerando la perspectiva del ciclo de vida, derivados de las actividades del servicio educativo, modificadas o en situaciones de emergencias.

El ITSZ considera:

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

El ITSZ determina los aspectos que tienen o pueden tener un impacto ambiental significativo, es decir, aspectos ambientales significativos mediante criterios establecidos.

El ITSZ comunica sus aspectos ambientales significativos dentro los diferentes niveles y funciones.

El ITSZ mantiene información documentada de sus aspectos ambientales e impactos ambientales asociados; criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos. Ver Matriz para la Evaluación de Aspectos Ambientales.

6.1.4 Requisitos Legales y otros Requisitos

El ITSZ considera lo siguiente:

- **a)** Determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales y el proceso educativo.
- **b)** Establece cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican al instituto.
- **c)** Tiene en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGI.

El ITSZ mantiene información documentada de estos requisitos y otros requisitos.
Estos requisitos se cumplen a través de la implementación del procedimiento de Identificación y evaluación de los Requisitos Legales ITSZ-CAAM-PO-009.

6.2 Objetivos del SGI y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos del SGI se establecen de acuerdo a las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión integral**:**

Estos objetivos:

- **a)** Son coherentes con la Política Integral.
- **b)** Son medibles con base al Plan Rector del SGI.
- **c)** Considera los requisitos legales que aplica.
- **d)** Son pertinentes a la conformidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes y partes interesadas.
- **e)** Se comunican al interior y exterior del instituto.
- **f)** Se actualizan en periodos planificados.
- **g)** Se mantiene documentado los objetivos del SGI, así como su seguimiento y evaluación.

El ITSZ declara en su SGI los siguientes objetivos:

Objetivo General: “Proporcionar el Servicio Educativo de Calidad, promoviendo la Cultura Ambiental, orientado a la satisfacción de los Estudiantes”.

Objetivos de Procesos Estratégicos y Ambientales:

Académico/Investigación	Gestionar los Planes y Programas de Estudio, programas de formación y actualización docente y el desarrollo científico en el servicio educativo.
Planeación	Definir el rumbo estratégico mediante la planeación y realizar la programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
Administración de Recursos	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGI, lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
Vinculación	Mantener la pertinencia en los planes y programas, así como contribuir a la formación integral del estudiante, estableciendo alianzas estratégicas con el sector público, privado y social.
Calidad	Mantener una cultura de cuidado del medio ambiente y de mejora continua que asegure la satisfacción del estudiante y del personal.
Uso de Energía Eléctrica	Optimizar y Reducir el consumo de Energía Eléctrica.
Consumo de Agua	Reducir el consumo de agua.
Consumo de hojas de papel	Reducir el consumo de papel.
Generación de Residuos Sólidos Urbanos	Gestionar y controlar los Residuos Sólidos Urbanos (RSU´s).
Generación de Residuos Peligrosos	Gestionar el 100% los residuos peligrosos.

El ITSZ especifica en el Plan Rector del SGI los objetivos planteados de calidad y ambiental, y en este mismo se especifica la meta, tiempo de realización e indicadores para su evaluación. (Ver Anexo 5 Plan Rector del SGI).

Así como el ITSZ planifica la toma de acciones para abordar sus:

a) Aspectos ambientales significativos.
b) Requisitos legales y otros requisitos.
c) Riesgos y oportunidades identificados (6.1.1)
d) Integrar e implementar las acciones de sus procesos de su SGI o en otros procesos del servicio educativo.
e) Evaluar la eficacia de estas acciones.

Cuando se planifican estas acciones el instituto considera su capacidad tecnológica y normatividad financiera, operacional y del servicio educativo.

6.3 Planificación de los cambios

La ALTA DIRECCIÓN del ITSZ se asegura:

a) Que la Planificación se realice con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.4 de este Manual, así como los Objetivos descritos en el Plan Rector del SGI (anexo 5), y el Programa de Trabajo Anual del instituto, considerando los recursos requeridos, los responsables, tiempo de realización y termino, así como la evaluación de resultados incluyen indicadores de seguimiento.
b) Se elaboren programas ambientales que especifiquen acciones, responsables y tiempo de realización para cumplir con sus aspectos ambientales identificados.
c) Para mantener la integridad del SGI cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado, revisado y autorizado en su caso por el SGI y la Dirección General.

7 Apoyo
7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades

El Gobierno del Estado y Gobierno Federal proveen y determinan los recursos al ITSZ, así mismo a través de ingresos propios se asigna recurso para:

a) Implementar y mantener el SGI (calidad y ambiental) y mejorar continuamente su eficacia. Esto se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA institucional.
b) Aumentar la satisfacción del estudiante y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGI, con el apoyo del POA y su posible reprogramación, Captación de Ingresos Propios del ITSZ.
c) Que el ITSZ ejecuta un programa anual de ingresos propios que aporta al mantenimiento del SGI.
d) Para la obtención de productos y servicios.

Para la provisión de recursos el Estado y la Federación, solicita anualmente al Director General del ITSZ el PTA y POA en donde se reflejan el plan de trabajo y sus necesidades de recursos respectivamente, que permitan cumplir con los objetivos metas e indicadores del PIID y demás documentos rectores Estatales y Federales.

7.1.2 Personas

El personal del instituto que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo y la gestión ambiental, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en el Manual Organizacional actual, del Personal Docente y No Docente del ITSZ, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona; el cual se concentra en la Jefatura de Departamento de Recursos Humanos.

Para garantizar el cumplimiento del perfil del personal de nuevo ingreso que asegure la operación y control de los procesos del SGI, el instituto utiliza los procedimientos de reclutamiento selección

y contratación docente ITSZ-AC-PO-008 y selección de personal no docente ITSZ-AD-PO-001.
El ITSZ se asegura de que las personas que realizan el trabajo dentro de este, tomen conciencia de:

a) La política Integral.
b) Los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con sus funciones.
c) Su contribución a la eficacia del SGI incluidos los beneficios de la mejora.
d) Las implicaciones de no satisfacer los requisitos del SGI incluidos el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

7.1.3 Infraestructura

El ITSZ determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles por subsidio Federal, Estatal y de Ingresos Propios para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, la Infraestructura incluye:

a) Aulas, salones audiovisuales, talleres, laboratorios de cómputo, centros de cómputo, centros de información (bibliotecas), oficinas administrativas, instalaciones culturales y deportivas.
b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático.
c) Parque vehicular (dónde aplique), así como sistemas de información o comunicación.

Las particularidades para el cumplimiento de este requisito están establecidas en el procedimiento del SGI para el Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo ITSZ-AD-PO-005.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ITSZ determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones, así como la conservación, mantenimiento adecuado de las condiciones físicas para el trabajo y gestión de los aspectos ambientales significativos.

El ITSZ considera como un elemento de ambiente para la operación de sus procesos las condiciones sociales y psicológicas del entorno del instituto.

Para garantizar el cumplimiento de este requisito el ITSZ establece el procedimiento de ambiente para la operación de los procesos ITSZ-AD-PO-006.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
7.1.5.1 Generalidades

El ITSZ ha planeado e implantado los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad del servicio (ver procedimientos relacionados al proceso Académico).
b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión Integral (Revisión por la Dirección ITSZ-CA-PO-008, Auditorías Internas ITSZ-CA-PG-003, Evaluación de Servicios ITSZ-CA-PO-006, Evaluación docente ITSZ-AC-PO-004, Creación, Actualización y Control de información documentada ITSZ-CA-PG-001).
c) Mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión Integral (Acciones Correctivas ITSZ-CA-PG-005).

7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones

El ITSZ con la finalidad de asegurar que las mediciones que se realizan en sus talleres y laboratorios son confiables, establece que sus equipos de medición deben calibrarse o verificarse antes de su utilización de ser posible con patrones trazables y que cuando no existen tales patrones se documente la información utilizada para la verificación o calibración de los equipos.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El ITSZ determina como conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y garantizar la conformidad del servicio educativo:

- Modelo educativo para el Siglo XXI.
- Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del TecNM.
- Modelo de Educación Dual para el nivel licenciatura del TecNM.
- Programa Institucional de Innovación y Desarrollo del TecNM.
- La actualización de conocimientos adicionales pueden ser suministrados por el TecNM a través de su portal, de las experiencias compartidas de docentes, personal administrativo y de la información resguardada en medios electrónicos y físicos de cada proceso.

7.2 Competencia

El ITSZ:

a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, con apego al reglamento interno de trabajo del personal docente y reglamento del personal administrativo del ITSZ.
b) Aplica el Procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal Docente ITSZ-AC-PO-008 y no Docente ITSZ-AD-PO-001.
c) Proporciona formación tanto para el personal docente y no docente, a través de la aplicación de los Procedimientos para Formación docente y actualización profesional ITSZ-AC-PO-007 y Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal no docente ITSZ-AD-PO-002, y detecta las necesidades de capacitación con base en las evaluaciones y solicitudes de las áreas correspondientes que envían a las Jefaturas de Departamentos de Desarrollo Académico y de Recursos Humanos.

En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por la Jefatura del Departamento de Desarrollo Académico, con base en el análisis de:

- Los resultados de la Evaluación Docente.
- Las solicitudes de las academias.

a) Evalúa la eficacia de las acciones de capacitación mediante la aplicación de la encuesta de eficacia de la capacitación, aplicada por el jefe inmediato del personal capacitado.
b) Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad y de la Gestión Ambiental a través de la capacitación.
c) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Creación, Actualización y Control de la Información Documenta ITSZ-CA-PG-001.

7.3 Toma de conciencia

El ITSZ se asegura de que el personal que realiza el trabajo del SGI toma conciencia de:

a) La política integral.
b) Los objetivos de calidad y ambiental.
c) Su contribución a la eficacia del SGI y sus procesos identificados en el Anexo 2 (Mapa de procesos), incluidos los beneficios de una mejora continua del desempeño.
d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integral.

Para ello, instruye al personal para que ubique en el Manual Organizacional y en el SGI sus actividades en los procesos y distinga su contribución para dar cumplimiento a las actividades descritas en los procedimientos. Además proporciona formación tanto para el personal docente y no docente, a través de la aplicación de los Procedimientos para Capacitación, Formación y Desarrollo del Personal Administrativo ITSZ-AD-PO-02 y Programa Institucional de Formación Docente y Actualización Profesional ITSZ-AC-PO-007.

7.4 Comunicación

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que la comunicación interna (personal directivo, administrativo, de apoyo, docentes y estudiantes), dentro del ITSZ es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGI en la web del http://www.itszongolica.edu.mx, la Política de Comunicación Interna, cualquier medio de publicación del ITSZ, Reuniones con el Comité de Innovación Integral, de Academias, del Personal, con los Estudiantes, elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios: mantas, pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGI.

El ITSZ ha decidido comunicar al exterior (partes interesadas) sus aspectos ambientales significativos y actividades del quehacer educativo con base a objetivos alcanzados, utilizando para ellos cualquiera de los siguientes medios

a) Página web del ITSZ.
b) Facebook institucional.
c) Mantas.
d) Medios publicitarios (radio, periódico, etc.)

Esto se documenta, implementa y mantiene a través del procedimiento de comunicación integral ITSZ-VI-PO-005.

7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades

El Sistema de Gestión Integral del ITSZ incluye:

a) La información documentada por la ISO 9001 y 14001.
b) La información documentada que se determina como necesaria para la eficacia del SGI.

7.5.2 Creación, Actualización y Control de la Información Documentada

El ITSZ cuenta con el procedimiento Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSZ-CA-PG-001 e Instructivo de Trabajo ITSZ-CA-RC-01 para la Creación y Actualización de la información, los cuales tienen como propósito:

Establecer y mantener un control de la información del Sistema de Gestión Integral (SGI), para su creación y actualización.

7.5.3 Control de la información documentada
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión integral se controla para asegurarse de que:

Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
Esté protegida adecuadamente.

El ITSZ establece un procedimiento para Creación, Actualización y Control de la Información Documental ITSZ-CA-PG-001, mencionando los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención, control de cambios (versión) distribución y acceso, el cual se especifica en el punto número 7 de cada uno de los procedimientos documentados con los que cuenta el SGI.
La información documentada de origen externo que se determina como necesaria para la operación del SGI se controla mediante la Lista Maestra de Documentos de Origen Externo ITSZ-CA-PG-001-01.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, se protege contra modificaciones no intencionadas mediante el uso de la lista maestra de documentos controlados vigentes (anexo 6).

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, el ITSZ implementa lo siguiente:

a) Distribuye, da acceso y permite la recuperación y uso de la información documentada.

b) Almacena y preserva la información documentada garantizando la legibilidad.
c) Controla los cambios según la versión vigente y autorizada.

Los documentos del SGI aprobados y autorizados por la Dirección General se encuentran disponibles en el portal del instituto y sólo este será el medio oficial para su almacenamiento y uso, el responsable de cada proceso tiene la responsabilidad de dar a conocer a los usuarios y si se requiere, dar capacitación sobre el procedimiento nuevo o modificado.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

El ITSZ planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos del Servicio Educativo y la gestión ambiental, establecido en su SGI, considerando lo descrito en el apartado 4.4, así como lo descrito en el capítulo 6, mediante:

a) La determinación de los requisitos para la prestación del servicio educativo; los requisitos se encuentran establecidos en el numeral 4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral y en el Formato de Contrato con el Estudiante.
b) El ITSZ establece los criterios para:
1. Inscripción y Reinscripción, Gestión del Curso, Tutorías, Educación a Distancia, Programa de Formación Docente y Actualización Profesional, Evaluación al Desempeño del Personal Docente; Actividades Complementarias, Servicio Social, Visitas a Empresas, Residencias Profesionales y Titulación, conforme a los Lineamientos Académico-Administrativo del TecNM. (Planes de estudio para la formación y desarrollo de competencias profesionales) y el Plan de Calidad anexo 4.
2. La aceptación del servicio;

c) El ITSZ determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo; establecidos en el PTA ITSZ-PL-PO-001 y POA ITSZ-PL-PO-002.
d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; establecidos en los procedimientos de Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002, Reportes de Indicadores, mediante vigilancia de las Salidas No Conformes de los Procesos.
e) El instituto determina, mantiene y conserva la información documentada, esto para:
1) Asegurar que los procesos del servicio educativo se lleven a cabo de acuerdo a lo planificado.
2) Demostrar la conformidad del servicio educativo con los requisitos establecidos.

La planificación es adecuada para la operación del instituto en la prestación de su servicio educativo.

El ITSZ controla los cambios planificados y revisa los cambios no previstos tomando acciones correctivas para mitigar cualquier efecto.

El ITSZ se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

Adicional a lo anterior el ITSZ:

a) Estableces criterios de operación de sus controles operacionales identificados como aspectos ambientales significativos, ver Matriz de Identificación de aspectos ambientales ITSZ-CAAM-PO-008-01.

b) Implementa control de procesos de acuerdo a los criterios de operación establecidos en los procedimientos.
c) Se asegura de los procesos contratados externamente o que tengan influencia sobre ellos dentro del SGI se controle de acuerdo al tipo y grado de impacto.
d) Establece controles según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se abordan en el proceso de diseño y desarrollo del servicio educativo, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
e) Determina requisitos ambientales para la compra de productos y servicios según corresponda.
f) Comunica los requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos incluidos contratistas.
g) Considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el uso de transporte o traslado, el uso y tratamiento al fin de vida útil y disposición de sus residuos.

El ITSZ mantiene información documentada para evidenciar la confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.

8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.2.1 Comunicación con el cliente

El ITSZ establece la comunicación con sus estudiantes, partes interesadas internas y externas que incluye:

a) Información relativa al proceso educativo y sus servicios, consultas y cambios: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso (Modelo Educativo, SGI, Actividades complementarias) asesoría de orientadoras educativas, coordinadores de tutorías y Coordinadores de campus/sede.
b) Consulta del servicio y los procesos y contratos incluyendo los cambios.
c) Realimentación de los procesos y servicios, incluyendo las quejas y sugerencias de los estudiantes y/o partes interesadas a través de los procedimientos de Quejas y Sugerencias ITSZ-CA-PO-007, Evaluación de Servicios ITSZ-CA-PO-005, Evaluación Docente ITSZ-AC-PO-004.
d) El ITSZ considera como propiedad del cliente toda la información proporcionada y generada durante su estancia en el instituto, la cual se protege. La información está en formato electrónico y se resguarda en el servidor del SIE, cuenta con acceso restringido. En el caso de la documentación física propiedad del cliente es resguardada en Campus/Sedes.
e) El ITSZ, establece, implementa y mantiene un procedimiento para la comunicación ITSZ-VI-PO-005 con el estudiante y partes interesadas a través de los comités existentes, protección civil, seguridad e higiene, quejas y sugerencias, utilizando los medios de comunicación oficiales del instituto.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

El ITSZ determina los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes asegurando:

a) Los requisitos para el servicio se definen, incluyendo: 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, 2) y aquellos considerados por el Instituto.
b) Para ello, el SGI del ITSZ cuenta con un procedimiento de Requisitos Legales ITSZ-CAAM-PO-009, donde se determinan los aplicables y se verifica su cumplimiento a través de la Matriz de requisitos legales y otros requisitos ITSZ-CAAM-PO-009-01.
c) El ITSZ cumple con las declaraciones acerca del servicio educativo que ofrece, implementando, controlando, manteniendo y mejorando continuamente su Sistema de Gestión Integral.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El ITSZ tiene la capacidad para cumplir los requisitos del servicio educativo que se ofrece a los estudiantes y partes interesadas. El instituto suministra servicios a los estudiantes que incluyen:

a) Los requisitos especificados por el estudiante, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
b) Los requisitos no establecidos por el estudiante, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
c) Los requisitos especificados por el ITSZ;
d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios;
e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.

EL ITSZ confirma los requisitos del servicio al estudiante mediante la aceptación del contrato y el reglamento escolar.

8.2.3.1 Conservación de la información documentada

El ITSZ conserva y controla los registros donde se especifican los requisitos del estudiante y sobre cualquier requisito nuevo a través de lo declarado en el procedimiento de Creación, Actualización y Control de la Información Documentada ITSZ-CA-PG-001.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando existan cambios en los planes y programas de estudio aplicará a los estudiantes de nuevo ingreso.

Cualquier cambio en los procedimientos de reinscripción, acreditación de asignaturas, retícula y otros procedimientos académicos, así como los reglamentarios, son dados a conocer a los estudiantes a través de comunicados electrónicos, reuniones informativas y página web.

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios

En cumplimento con este punto, los planes y programas de estudios son emitidos por el Tecnológico Nacional de México (TecNM). En lo que se refiere al Diseño y Desarrollo en el ITSZ de las “Especialidades”, si esta no se encuentra registrada en el catálogo de oferta educativa y especialidades del TecNM, se desarrolló bajo los siguientes:

8.3.1 Generalidades

El ITSZ establece, implementa y mantiene procesos de diseño y desarrollo que son adecuados para asegurar la prestación del servicio educativo.

8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo

Este punto se cumple con la carpeta del módulo de especialidad del Lineamiento para la Integración de Especialidades que oferta el ITSZ.

De la misma forma el ITSZ, cuentan con procedimientos como Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002.

Estos procedimientos consideran:

a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.
b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.
d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo (considerado en el PTA y POA anual).
f) La coordinación de las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.
g) La participación de los clientes en el proceso de diseño y desarrollo.
h) Los requisitos para la posterior provisión del servicio.
i) El control del proceso de diseño esperado por los estudiantes y partes interesadas.
j) La información documentada para demostrar que se han cumplido con los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el Diseño

Este apartado se evidencia con el diagnóstico de la región, el análisis del contexto y el estudio de las capacidades del Instituto, además de los aspectos que se enlistan en el Anexo I del lineamiento. Para el diseño y desarrollo de las especialidades que ofertará el ITSZ y se envía a la Dirección del Instituto para su autorización.

Para el diseño y desarrollo del servicio educativo el ITSZ, identifica y controla el cumplimiento de los requisitos legales y normativos que le competen.

8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo

Las academias mantienen reuniones para elaborar la propuesta de especialidad y se evidencia por medio de las minutas de cada reunión.
Teniendo el resultado “Propuesta de Especialidad” se propone al comité académico para su revisión.

La academia analiza la propuesta de especialidad y emite recomendación a la Dirección General para su autorización y/o corrección.

La Dirección General del plantel autoriza la apertura de la especialidad y se envía a Servicios Escolares con copia al Departamento Académico correspondiente, la oficina de Estudios Profesionales, el Departamento de Planeación, así como a la Dirección de Institutos Tecnológicos Descentralizados para su conocimiento señalando el nombre y la clave de la misma, vigencia y año de implantación.

Para el caso del procedimiento de Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002, se especifican las actividades a realizar, los responsables, tiempos y resultados, así como la documentación que evidencia la conformidad.

8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo

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

a) Cumplen con los requisitos de las entradas.
b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio.
c) Incluye o hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición cuando sea apropiado y a los criterios de aceptación.
d) Especifica las características del servicio que son esenciales para su propósito.

Conserva evidencia documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo de especialidades se mantienen a través de las evaluaciones que se llevarán a cabo cada dos años y hasta tres años para los planes y programas de estudio.

Para ello, el ITSZ conserva la información documentada sobre:

a) Los cambios del diseño y desarrollo.
b) Los resultados de las revisiones.
c) Las autorizaciones de los cambios.
d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Para el ITSZ un servicio externo es la oferta de programas de lenguas extranjeras, el cual está ajustado a los requerimientos del Tecnológico Nacional de México y al Lineamiento de Titulación.

El ITSZ avala los programas de los niveles de estudio y expide las constancias correspondiente previa valoración del cumplimiento de los requisitos para controlar la calidad del servicio externo.

a) Este servicio es proporcionado a los estudiantes por un proveedor externo a nombre del ITSZ.
b) Este servicio es proporcionado con base a las necesidades académicas y avaladas por la Dirección General.

8.4.2 Tipo y alcance del control

El ITSZ, se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad del instituto, de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.
El ITSZ:

a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente son evaluados en específico con los siguientes criterios; calidad en el servicio, metodología, objetivo del servicio y costo del servicio a través de la Subdirección correspondiente (ejemplo el proceso de lengua extranjera ingles será evaluado por la Subdirección Académica).
b) Se asegura que la adquisición de materiales e insumos son evaluados a través del procedimiento de Compras ITSZ-AD-PO-003 y de Mantenimiento ITSZ-AD-PO-005, así como de la verificación del cumplimiento de los requisitos legales asociados a este proceso.
c) En los procedimientos de compras y mantenimiento se establecen controles para evaluar a un proveedor externo y a la satisfacción y cumplimiento del servicio o producto brindado.

Considera:

1. Impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad del instituto de cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables como Institución de Educación Superior perteneciente al Tecnológico Nacional de México.
2. La eficacia de los controles aplicado por el proveedor externo para atender la política del SGI del ITSZ, así como de las leyes y reglamentos que le aplica. Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.
3. La evaluación del desempeño de los proveedores se efectúa aplicando los criterios de calidad, precio y servicio de los proveedores (pudiendo ser tiempo de entrega, atención y productos amigables al medio ambiente).

8.4.3 Información para los proveedores externos

El ITSZ se asegura de la adecuación de los requisitos de los servicios requeridos al proveedor antes de ser comunicados.

El ITSZ comunica a los proveedores externos los requisitos a cumplir para:

a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
b) La aprobación de:
  1) Productos y Servicios.
  2) Métodos, procesos y equipos.
  3) La liberación de productos y servicios.
c) La competencia incluida cualquier calificación requerida de las personas.
d) Las interacciones del proveedor externo con el instituto.

e) El control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte del instituto.
f) Las actividades de verificación o validación que el ITSZ, o su cliente pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio
8.51 Control de la producción y de la provisión del servicio.

El ITSZ ofrece su servicio bajo condiciones controladas que incluye:

a) La disponibilidad de la información que describe:
1) Las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio y en el Contrato con el Estudiante.
2) Las metas a alcanzar definidas en el Plan Rector Integral.
b) El uso de infraestructura y equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo, entre otros.
c) Se cumple con el procedimiento de Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002 a través de la planeación y avance programático ITSZ-AC-PO-002-02 y la Instrumentación didáctica ITSZ-AC-PO-002-03, el reporte de proyectos individuales ITSZ-AC-PO-002-05 del docente, el reporte final ITSZ-AC-PO-002-06 y constancia de la liberación ITSZ-AC-PO-002-07 de actividades docentes.
d) El seguimiento y medición del Servicio Educativo en el campus/sede del ITSZ, se realiza por medio de la Planeación del Curso y Avance Programático ITSZ-AC-PO-002-02 y en el Kardex del Estudiante.
e) La designación del personal docente es a través del procedimiento de Reclutamiento Selección y Contratación Docente ITSZ-AC-PO-008 y para la reasignación es por perfil y experiencia.
f) Mediante el procedimiento de formación docente y actualización profesional ITSZ-AC-PO-07 se toman acciones para prevenir errores.
g) La liberación de las actividades frente a grupo del docente, se realiza posterior a la entrega de calificaciones de la totalidad de las unidades temáticas, del reporte final, y las actas de calificaciones firmadas.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El ITSZ identifica su Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento de Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002, a través de las evaluaciones por unidades que el docente realiza a los Estudiantes y se registran en el Kardex del Estudiante. Además a través de las retículas identifica el avance de estudiante en el servicio que recibe de acuerdo los créditos adquiridos en su formación.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El ITSZ cuida los bienes propiedad del Estudiante mientras estén siendo utilizados por la misma. Los bienes son los solicitados al estudiante en el proceso de inscripción (documentos digitales), y además el título y cédula profesional (documentos originales), y a los proveedores al momento de la contratación del servicio. Además, cumple con los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del cliente, es a través del expediente del Estudiante que se encuentra en el área de Servicios Escolares, los bienes propiedad del proveedor se protegen y salvaguardan a través del área de Recursos Materiales.

Cuando estos documentos tienen que ser enviados y devueltos alguna dependencia Estatal o Federal, el trámite se realiza de forma personalizada a través de la comisión de un funcionario del Instituto para preservar la propiedad del cliente.

Para salvaguardar la integridad física de los estudiantes y proveedores externos se cuenta con la implementación del Procedimiento de Respuesta ante Emergencia y del programa interno de protección civil. Se cuenta con transporte escolar que está protegido por seguro de cobertura amplia.

8.5.4 Preservación

La preservación de las salidas durante la producción del servicio educativo se efectúa a través de los documentos académicos generados durante la prestación del mismo como son registros de Gestión del Curso, listados de materias, actas de calificaciones, reporte de cumplimiento de indicadores, constancias etc.

En cuanto a preservación de los materiales suministrados y utilizados en los laboratorios, estos son preservados y almacenados de acuerdo a las especificaciones establecidas por el fabricante.

A través del procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo ITSZ-ADPO-005 el ITSZ garantiza la preservación de los inmuebles, así como de los equipos necesarios para la prestación del servicio.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El ITSZ cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas al producto y servicio educativo, determinando el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren considerando:

a) Los requisitos legales y reglamentarios.
b) Las consecuencias no deseadas asociadas a sus productos y servicios, por ello implementan programas de educación continua, certificación de competencias profesionales y lengua extranjera, entre otros, para fortalecer el perfil de egreso.
c) La vigencia de los planes y programas están determinados por el Tecnológico Nacional de México y las especialidades se actualizan de acuerdo al lineamiento para diseño de especialidades.
d) La demandas de los estudiantes en materia de conocimientos y desarrollo de competencias profesionales.
e) La realimentación del estudiante.

8.5.6 Control de los cambios

En cumplimento con este punto, los cambios a los planes y programas de estudios son realizados por el Tecnológico Nacional de México, las especialidades de acuerdo al lineamiento para el diseño de especialidades y los procedimientos del SGI de acuerdo al procedimiento de

Creación, Actualización y Control de la Información documentada ITSZ-CA-PG-OO1.

8.6 Liberación de los productos y servicios

El ITSZ implementa las disposiciones planificadas, en etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios a través de los procedimientos de Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002, Residencias Profesionales ITSZ-AC-PO-005, Servicio Social ITSZ-VI-PO-002, Actividades Complementarias ITSZ-VI-PO-03, Lengua Extranjera y Lineamiento de Titulación.

La liberación del producto se realiza a través del cumplimiento satisfactorio del Lineamiento de Titulación, o en su caso cumpliendo cada etapa conforme a los lineamientos académicos o procedimientos del SGI.

El ITSZ mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios a través de las áreas de Estudios Profesionales y Servicios Escolares, considerando:

a) Evidencia de conformidad académica.
b) Trazabilidad de las personas que autorizan.

8.7 Control de las salidas no conformes

El ITSZ se asegura que las salidas que no sean conformes a los requisitos del Servicio Educativo, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados a través del procedimiento para Control de las Salidas no Conformes ITSZ-CA-PG-003, de igual forma cuenta con los procedimientos de:

a) Gestión del Curso ITSZ-AC-PO-002; para casos de desviaciones al mismo, por ejemplo no cumplimiento del programa de estudios, índices de reprobación no deseados fuera de parámetros, y todo lo relacionado al seguimiento y control del Servicio Educativo, se identifica como salidas no conformes como lo establece el Plan de Calidad anexo 4, se controla y se toman acciones descritas en el mismo.
b) Se realiza el seguimiento a egresados, evaluando los resultados de las opiniones de los egresados hacia los planes y programas de estudios, así como las opiniones del Sector Productivo. Los resultados son revisados por Vinculación, por Proceso Académico y los procesos y áreas relacionadas para determinar la conveniencia de mejoras o implementaciones de actividades necesarias para el cumplimiento de los planes y programas de estudios.

8.7.1 El ITSZ conserva información documentada que:

a) Describe la no conformidad.
b) Describe las acciones tomadas.
c) Concesiones obtenidas.
d) Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Esto se realiza a través del procedimiento de acciones correctivas ITSZ-CA-PG-004 y de salida no conforme ITSZ-CA-PG-003.

8.8 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El ITSZ, establece, implementa y mantiene un procedimiento que le permite prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el medio ambiente.
El instituto responde a situaciones de emergencia mediante:

- **a)** La Planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.
- **b)** Responde a situaciones reales de emergencias.
- **c)** Toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones reales.
- **d)** Pone a prueba acciones de respuesta a través de simulacros.
- **e)** La evaluación de las acciones de respuesta planificadas.
- **f)** Informando a todo el personal sobre el procedimiento de Respuesta ante emergencia, así como la formación pertinente.
- **g)** Proporciona información y formación pertinente con relación a la preparación de Respuesta ante emergencias a las partes interesadas incluido el personal que en el labora según sea el caso.

El ITSZ mantiene la información documentada del procedimiento de Respuesta ante emergencias ITSZ-CAAM-PO-015.

9 Evaluación del desempeño
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1 Generalidades

El ITSZ establece a que necesita dar seguimiento y medición, por ejemplo resultados de la Gestión del curso ITSZ-AC-PO-002, resultados de cumplimiento de indicadores (indicadores de aprobación, deserción, matricula, eficiencia terminal, titulación, etc.).

El ITSZ establece los tiempos con los cuales se les da seguimiento y medición a través del instrumento del PTA, además de auditorías internas, y revisión por la Dirección del SGI.

9.1.2 Evaluación del cumplimiento
9.1.2.1 Satisfacción del cliente

El ITSZ monitorea la información relacionada con la percepción de los estudiantes y acerca del cumplimiento a sus requerimientos mediante:

- **a)** El procedimiento de Evaluación de Servicios ITSZ-CA-PO-005.
- **b)** Retroalimentación del cliente por medio del procedimiento de Evaluación Docente ITSZ-AC-PO-004.
- **c)** Reuniones con partes interesadas (padres de familia y empleadores).

Informando a la Dirección a fin de tomar acciones que permitan aumentar la satisfacción de los estudiantes y empleadores.

9.1.3 Análisis y evaluación

El ITSZ planea e implementa los procesos de análisis y evaluación para:

a) Demostrar la conformidad del servicio a través de los procedimientos relacionados al proceso Académico.
b) Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes mediante los procedimientos de Evaluación de Servicios ITSZ-CA-PO-005 y Evaluación Docente ITSZ-AC-PO-004.
c) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión Integral mediante la Revisión por Dirección ITSZ-CA-PO-006, Auditorías Internas ITSZ-CA-PG-002, Creación, Actualización y Control de la Información documentada ITSZ-CA-PG-001.
d) Mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión Integral por medio de Acciones Correctivas ITSZ-CA-PO-004.
e) Identifica los riesgos y oportunidades y toma acciones para los ajustes del Sistema.
f) Evalúa a sus proveedores externos mediante el procedimiento de Compras ITSZ-AD-PO-003.

9.1.3.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental

El ITSZ evalúa su desempeño ambiental y su eficacia determinando:

a) El seguimiento y medición a los controles operacionales, requisitos legales, objetivos e indicadores ambientales.
b) Los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda para asegurar resultados válidos.
c) Los criterios contra los cuales el instituto evalúa el desempeño ambiental.
d) Los tiempos planeados de seguimiento, medición, análisis y evaluación.

El ITSZ se asegura de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados y verificados, según corresponda.

El ITSZ comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental a través del procedimiento de comunicación integral ITSZ-VI-PO-005 y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos.

El Instituto conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados de seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.3.2 Evaluación del Cumplimiento

El ITSZ establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos a través del procedimiento para la Identificación y Evaluación de Requisitos Legales ITSZ-CAAM-PO-009, lo que permite:

a) Determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento.
b) Evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fuesen necesarias.
c) Mantener el conocimiento y la comprensión del estado de cumplimiento.

El Instituto mantiene información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento.

9.2 Auditoria interna

El ITSZ realiza auditorías internas a intervalos semestrales con el fin de determinar si el Sistema de Gestión Integral:

Es conforme con:

a) Lo planeado y declarado en los procedimientos del SGI (calidad y ambiental).
b) Los requerimientos de las normas ISO 9001 e ISO 14001.
c) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Con los resultados que proporciona la auditoría, los responsables de procesos analizan éstos y toman las acciones necesarias, además a través de la revisión por la dirección se toman decisiones gerenciales sobre el estatus del SGI.

9.2.2 El ITSZ establece e implementa un programa de auditora integral tomando en cuenta:

a) El estado e importancia de los procesos y áreas, así como los resultados de las auditorías previas.
b) Define en el procedimiento de Auditoría interna el criterio de auditoria, alcance, frecuencia y método.
c) La selección de auditores internos es objetiva e imparcial del proceso de auditoría y no auditan su propio trabajo, observando una conducta de igual forma imparcial y objetiva.
d) El auditor Líder informa el resultado de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de Auditoria Interna.
e) El personal responsable del área o proceso auditado toma las acciones correctivas a fin de eliminar las NO Conformidades detectadas y sus causas.
f) Conserva evidencia de las acciones tomadas de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas.

El ITSZ mantiene información documentada como evidencia de los resultados del programa de auditoría y de los resultados de ésta a través de procedimiento de Auditoría Interna ITSZ-CA-PG-002.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección General establece revisiones de manera semestral que aseguren la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión Integral, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGI, incluidas la Política y los Objetivos. Las revisiones se realizan tal como lo específica en el procedimiento de Revisión por la Dirección ITSZ-CA-PO-006.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

El ITSZ realiza la revisión del Sistema de Gestión Integral de acuerdo a lo declarado en el procedimiento de Revisión por la Dirección ITSZ-CA-PO-006 y al programa establecido por el área de calidad e incluye:

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 SGI del ITSZ.
c) Información sobre el desempeño y la eficacia del SGI, incluido:

- La satisfacción de los estudiantes y retroalimentación de las partes interesadas incluyendo los requisitos legales y otros requisitos.
- Los aspectos ambientales significativos.
- Los riesgos y oportunidades.
- El grado de cumplimiento de los objetivos del SGI.
- La información sobre el desempeño de procesos del SGI del Instituto incluidas las tendencias relativas a:
  - **i.** Las no conformidades y acciones correctivas.
  - **ii.** Resultados de Seguimiento y Medición.
  - **iii.** Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
  - **iv.** Resultados de auditorías, evaluación docente, evaluación de servicio, entre otras.
- Adecuación de los recursos.
- Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.
- El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Desempeño de los proveedores externos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.(6.1)
- Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

La salida de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

a) Las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI.
b) Las decisiones sobre las oportunidades de mejora.
c) Las decisiones sobre las necesidades de cambio en el SGI incluidas las necesidades de recursos.
d) Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos.
e) Las oportunidades de mejorar la integración del SGI a otros estándares de gestión, si fuera necesario.
f) Cualquier implicación para la dirección estratégica del instituto.

El ITSZ conserva información documentada con evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 Mejora

10.1 Generalidades

El ITSZ determina y selecciona las oportunidades de mejora, a través de la evaluación del desempeño, de auditoria interna y de revisión por la dirección estableciendo el grado de cumplimiento y proponiendo las mejoras para el siguiente ciclo.

10.2 No conformidad y acción correctiva

El ITSZ atiende las No Conformidades a través del procedimiento de Acciones correctivas ITSZ-CA-PG-004 con la finalidad de tomar acciones para evitar la recurrencia de problemas o no conformidades y evitar aquellas no conformidades potenciales.

1. Reaccionar ante la no conformidad cuando sea aplicable
a) Tomar acciones para controlarla y corregirla.
b) Hacer frente a las consecuencias.

2. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
c) Revisión y análisis de las NO Conformidades.
d) Determinar las causas de las NO Conformidades (causa raíz).
e) Determinar si existe no conformidad similar, o que potencialmente pueda ocurrir.

3. Implementar acción necesaria para:
f) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
g) Actualizar la Matriz da riesgos y oportunidades en caso de ser necesario.
h) De ser necesario realizar cambios al SGI.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas:

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
b) El resultado de las acciones correctivas.

10.3 Mejora continua

El ITSZ mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión Integral mediante el cumplimiento de las directrices de la política integral en cada una de las actividades que realiza su personal, el cumplimiento de los objetivos del SGI, las acciones derivadas del proceso de auditorías internas y externas, del análisis de datos, de la ejecución de acciones correctivas y de la ejecución de los acuerdos y acciones derivadas de las reuniones de Revisión de la Dirección. El ITSZ 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 plantearse como Mejora Continua.