Código	MPLE01
Revisión	01
Inicio de vigencia	29/09/2023
Requisito(s) de la(s) Norma(s)	4. ISO 9001:2015
	4. ISO 14001:2015
	N/A NMX-R-025-SCFI-2015

Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense

Contexto de la Organización

Contenido		Página
1.	Introducción	3
2.	Referencias Normativas	4
3.	Anexos	4
4.	Contexto de la organización	4
4.1	La Organización y su contexto	4
4.2	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	4
4.3	Alcance del Sistema de Gestión Integral	5
4.4	Interacción de los procesos	5
5.	Liderazgo	6
5.1.1	Liderazgo y compromiso	6
5.1.2	Enfoque al cliente	6
5.2	Política	6
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades	7
6.	Planificación	9
6.1.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	9
6.1.2	Aspectos ambientales significativos	10
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	10
6.2	Objetivos del SGI	11
6.3	Planificación de cambios	11
7	Apoyo	11
7.1.1	Recursos	11
7.1.2	Personas	11
7.1.3	Infraestructura	11
7.1.4	Ambienta para la operación de los procesos	12
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	12
7.1.6	Conocimientos de la organización	12
7.2	Competencia	12
7.3	Toma de conciencia	13
7.4	Comunicación	13
7.5	Información documentada	14
8.	Operación	15
8.1	Planificación y control del servicio	15
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	16
8.2	Requisitos para el servicio educativo y de educación continua	16
8.2.1	Comunicación del alumnado	16
8.2.2	Determinación de los requisitos para el servicio educativo y de educación continua	16
8.2.3	Revisión de los requisitos para el servicio educativo y de educación continua	17
8.2.4	Cambios en los requisitos para el servicio educativo y de educación continua	17
8.3	Diseño y desarrollo del servicio de educación continua	17
8.4	Control de los procesos y servicios suministrados externamente	17
8.5	Producción y provisión del servicio	18

8.5.1	Control y provisión del servicio	18
8.5.2	Identificación y trazabilidad	18
8.5.3	Propiedad del alumnado	18
8.5.4	Preservación	18
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	19
8.5.6	Control de cambios	19
8.6	Liberación de los servicios	19
8.7	Salidas no conformes	19
9.	Evaluación del desempeño	19
9.1.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	19
9.1.2	Satisfacción del alumnado	20
9.2	Auditoría interna	20
9.3	Revisión por la dirección	20
10	Mejora	20
10.1	Generalidades	21
10.2	No conformidad y acción correctiva	21
10.3	Mejora continua	21

1. Introducción

La Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado a la Secretaría de Educación Pública del Estado de Hidalgo.

Se constituyó mediante Decreto de Creación publicado en el periódico oficial del Estado de Hidalgo el 24 de abril de 1997 y la firma del convenio de Coordinación para la creación, operación y apoyo financiero a las Universidades Tecnológicas entre el Gobierno Federal y Estatal.

Su domicilio está ubicado en carretera Huejutla-Chalahuiyapa, s/n, colonia Tepoxteco, Huejutla de Reyes, Hidalgo.

La oferta educativa se conforma de los siguientes programas educativos:

1. Técnico Superior Universitario en Contaduría;
2. Técnico Superior Universitario en Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia;
3. Técnico Superior Universitario en Gastronomía;
4. Técnico Superior Universitario en Administración área Formulación y Evaluación de Proyectos;
5. Técnico Superior Universitario en Agrobiotecnología área Vegetal;
6. Técnico Superior Universitario en Construcción;
7. Técnico Superior Universitario en Tecnologías de la Información área Desarrollo de Software Multiplataforma;
8. Técnico Superior Universitario en Mecánica área Industrial;
9. Técnico Superior Universitario en Mecánica área Automotriz;
10. Técnico Superior Universitario en Mecatrónica área Automatización;
11. Técnico Superior Universitario en Procesos Alimentarios;
12. Licenciatura en Contaduría;
13. Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia;
14. Licenciatura en Gastronomía;
15. Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos;
16. Ingeniería en Agrobiotecnología;
17. Ingeniería Civil;
18. Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software.
19. Ingeniería en Metal Mecánica;
20. Ingeniería en Mecatrónica;
21. Ingeniería en Procesos Alimentarios;

La UTHH cuenta con un Sistema de Gestión Integral (SGI) que conjunta los sistemas de gestión certificados: Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, Ambiental bajo los estándares de la norma ISO 14001:2015 e Igualdad Laboral y No Discriminación bajo la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015.

El Sistema de Gestión de la Calidad se certificó por primera vez en el año 2002 bajo la norma ISO 9001:2000, el cual en 2010 transita a la versión ISO 9001:2008 y en el año 2017 a la versión ISO 9001:2015; el Sistema de Gestión de Equidad de Género se certificó en el año 2012 basado el MEG:2012, recertificándose en el año 2015; y en el año 2016 dicho modelo transita al Sistema de Gestión de Igualdad Laboral y No Discriminación basado en la norma mexicana NMX R-025-SCFI-2015, en el cual estamos certificados desde el año 2016; el Sistema de Gestión Ambiental fue certificado en el año 2014 bajo la norma ISO 14001:2004, el cual en el 2017 transitó a la versión ISO 14001:2015; en el año 2020 los tres sistemas fueron recertificados; los sistemas de calidad y ambiental fueron recertificados para el ciclo 2020-2023; el sistema de igualdad laboral y no discriminación se recertificó para el ciclo 2020-2024 respectivamente.

2. Referencias Normativas

Este documento y el Sistema de Gestión Integral tiene como referencias las siguientes normas:

*ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario.
*ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.
*ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso.
*NMX-R-025-SCFI-2015- Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación.

3. Anexos

Los anexos que derivan de este documento son:

Anexo A. Mapa de procesos
Anexo B. Interrelación de procesos
Anexo C. Objetivos estratégicos
Anexo D. Matriz de gestión de partes interesadas
Anexo E. FODA institucional
Anexo F. Matriz de gestión de las normas
Anexo G. Matriz de gestión de riesgos y oportunidades

4. Contexto de la organización

4.1 La organización y su contexto

Mediante el **FODA institucional** (**Anexo E**), la Institución determinó las cuestiones internas (Fortalezas-Debilidades) y externas (Oportunidades-Amenazas) pertinentes para cumplir su propósito (misión) y su dirección estratégica (visión) y así lograr los resultados del Sistema de Gestión Integral, por tratarse de condiciones cambiantes conforme transcurre el tiempo, su seguimiento y revisión se realiza anualmente por el Comité del Sistema de Gestión Integral, difundiéndose en las reuniones de revisión por la dirección.

4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

A través de la **Matriz de gestión de partes interesadas** (**Anexo D**), se identificaron las partes interesadas pertinentes y sus requisitos, de las cuales se hace una valoración y

seguimiento, su revisión se realiza anualmente por el Comité del Sistema de Gestión Integral, difundiéndose en las reuniones de revisión por la dirección.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión Integral

La UTHH determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión Integral (SGI):

Para los Sistemas de Calidad y Ambiental:
"Desarrollo y provisión de servicios educativos, desde la captación hasta el seguimiento de egresados, así como la prestación de servicios de educación continua".
El cliente para el servicio educativo y el servicio de educación continua es el alumnado.

Exclusiones/ No aplicabilidad: La UTHH ha identificado como exclusiones las siguientes: **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones** de la Norma ISO 9001:2015, toda vez que no se utiliza equipo de medición para verificar la conformidad del servicio educativo, ya que los instrumentos de medición corresponden a herramientas estadísticas que no requieren calibración o verificación y proporcionan cuantitativamente la información del desempeño del SGI.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015, el cual no aplica para la prestación del servicio educativo, toda vez que es la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnica (DGUTyP) dependiente de la Secretaría de Educación Pública (SEP), quien elabora los planes y programas de estudio.

Para el Sistema de Igualdad Laboral y No Discriminación:
"Personal de la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense".
El cliente para este sistema, es el personal de la institución.

4.4 Interacción de los procesos

El Sistema de Gestión Integral (SGI) se conforma por procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y documentación necesaria para la implementación, medición, seguimiento y procesos de mejora en la institución necesarios para mantener el SGI, los cuales se encuentran agrupados en los procesos siguientes: **Planificación, Operación, Evaluación del desempeño, Mejora y Apoyo.**

Mediante el **Mapa de procesos (Anexo A) e Interacción de los procesos (Anexo B)** se describen gráficamente los procesos, así como la secuencia e interacción de los mismos.
Así mismo en el contenido de los procedimientos del SGI se refleja el enfoque a procesos, toda vez que se identifican las entradas y salidas de cada actividad.

Para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, se determinan los recursos necesarios y se asegura su disponibilidad a través del programa operativo anual (POA); por lo que hace a su desempeño, se mide a través de los indicadores de los procedimientos del SGI así como en los **Objetivos estratégicos (Anexo C).**

5. Liderazgo

5.1.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección conformada por las/los titulares de las direcciones de área y programas educativos de esta institución, demuestran su liderazgo y compromiso con el seguimiento al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión Integral (SGI), mediante la integración del **Comité del Sistema de Gestión Integral** (SGI) y del **Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación**, cuyo objetivo es mejorar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI; asegurando los recursos necesario para la gestión del sistema de acuerdo a la **Instrucción de trabajo para elaboración del programa operativo anual (IPLE01).**

El **Comité del Sistema de Gestión Integral** deja constancia de la toma de decisiones a través de las minutas de reuniones de revisión por la dirección. Ambos comités tienen facultades para tomar las mejores decisiones con respecto a las actividades establecidas en el Sistema de Gestión Integral (SGI).

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura que los requisitos de alumnado se determinan en los planes y programas de estudios y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción; a través de la **Matriz de gestión de riesgos y oportunidades (Anexo G)** se tratan los riesgos que puedan afectar la conformidad del servicio educativo.

5.2 Política

Política Integral del SGI

"En la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense, nos comprometemos a prestar un servicio educativo integral de calidad en beneficio del alumnado; incluyendo los ejes transversales de equidad de género y derechos humanos, así como la gestión ambiental para el cuidado, protección del medio ambiente y prevención de la contaminación al interior de la institución; cumpliendo con los requisitos de las normas y promoviendo la mejora continua del Sistema de Gestión Integral".

Política de Igualdad Laboral y No Discriminación

"La presente Política es aplicable a todo el personal que labora en este centro de trabajo, su implementación y evaluación, estará a cargo de la Dirección de Planeación y Evaluación. La Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense es una institución que ofrece servicios educativos y de gestión tecnológica con responsabilidad social, que fomenta un ambiente de respeto e igualdad laboral, prohibiendo estrictamente cualquier forma de maltrato, violencia y segregación de las autoridades del centro de trabajo hacia el personal y entre el personal en materia de: apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, género, edad, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, estado civil o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales, situación migratoria, hostigamiento sexual de acuerdo con lo que establece la fracción III de artículo 1° de la Ley Federal para la Prevención y Eliminación de la Discriminación.
El personal Directivo de la UTHH se compromete con todas las personas que laboran en la institución a promover una cultura laboral incluyente con igualdad de oportunidades

impulsando la corresponsabilidad en el ámbito familiar y personal, así como erradicar la Discriminación".

LFPED, Art. 1°, Fracción III, dice "Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo; También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

El Comité del Sistema de Gestión Integral (SGI) revisa y actualiza las políticas del Sistema de Gestión Integral, así como la política de Igualdad laboral y no discriminación, las cuales se difunden y comunican a través de los diversos medios de comunicación institucional.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

El **Comité del Sistema de Gestión Integral** (SGI), es el responsable de abordar lo relacionado con los sistemas de **Calidad** y **Ambiental**, a través del cual se revisa, evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión, así como implementa acciones para la mejora del propio sistema. El Comité del Sistema de Gestión Integral ha participado en la generación de: La **Filosofía Institucional** (misión, visión, valores, política integral), **Objetivos estratégicos (Anexo C), Matriz de gestión de partes Interesadas (Anexo D), FODA Institucional (Anexo E)**; estos documentos se revisan de forma periódica y se actualizan en caso de ser necesario.

La misión, visión y valores declarados, se mencionan a continuación:

Propósito (Misión)

"Formar integralmente profesionistas competitivos mediante una educación de calidad, pertinente, con sentido humanista y de responsabilidad vinculados al sector productivo y social, bajo un enfoque de respeto a los derechos humanos, inclusión, equidad e igualdad, que transite hacia la sustentabilidad; transformando el desarrollo socioeconómico y tecnológico en el ámbito estatal y nacional, cumpliendo nuestras responsabilidades con ética, transparencia, austeridad y rendición de cuentas".

Dirección Estratégica (Visión al 2028)

"Ser una institución de educación superior referente en la formación de profesionistas, con reconocimiento nacional; sustentada en programas educativos acreditados, estudios de posgrado y cuerpos académicos en consolidación que fomenten la innovación, la creatividad y el emprendimiento, promoviendo la mejora continua de sus procesos y propiciando el desarrollo sustentable a fin de coadyuvar a mejorar la calidad de vida de quienes integran la comunidad universitaria".

Valores

1. Compromiso

- Cumplir con el trabajo asignado de forma eficiente y efectiva.
- Dar nuestro mayor esfuerzo en lo que hacemos.
- Conocer profundamente nuestro trabajo y su razón de ser.
- Hacer de la mejora continua un elemento importante.

- Buscar las mejores alternativas para solucionar los problemas.
- Fomentar la generación de ideas críticas y funcionales a eventos específicos.

2. Respeto

- Asistir puntualmente al trabajo.
- Respetar los derechos Humanos.
- Fomentar la equidad de género.
- Reconocer la importancia del elemento humano.
- Motivar el respeto a la diversidad cultural.
- Sembrar la credibilidad y confianza.
- Realizar nuestro trabajo con responsabilidad.
- Actuar y hablar con la verdad, sin omisiones, con franqueza, sinceridad y empatía.
- Fomentar el entorno para el cuidado y protección del medio ambiente.

3. Integridad

- Rendir cuentas con transparencia del trabajo asignado.
- Reconocer la calidad en el trabajo.
- Ser congruentes con lo que decimos y hacemos.
- Ser honesta/o en el cumplimiento de nuestras funciones

Las responsabilidades de las/los integrantes del **Comité del Sistema de Gestión Integral** se encuentran establecidas en los **Lineamientos para el funcionamiento del Comité del Sistema de Gestión Integral.**

El Comité del Sistema de Gestión Integral se integra de la siguiente manera:

I. Presidencia: Persona Titular de la Rectoría;
II. Secretaría Ejecutiva: la Persona Titular de la Dirección de Planeación y Evaluación;
III. Secretaría Técnica: Persona Titular del Departamento de Calidad;
IV. Vocales, personas titulares de:
   1. Dirección Académica;
   2. Programa Educativo de Agrobiotecnología;
   3. Programa Educativo de Civil;
   4. Programa Educativo de Contaduría;
   5. Programa Educativo de Gastronomía;
   6. Programa Educativo de Gestión de Negocios y Proyectos;
   7. Programa Educativo de Innovación de Negocios y Mercadotecnia;
   8. Programa Educativo de Mecatrónica;
   9. Programa Educativo de Metal Mecánica;
   10. Programa Educativo de Procesos Alimentarios;
   11. Programa Educativo de Desarrollo y Gestión de Software;
   12. Dirección de Administración y Finanzas;
   13. Dirección de Vinculación y Extensión;
   14. Abogado General;
   15. Departamento de Control Escolar;
   16. Departamento de Servicios Bibliotecarios:
   17. Departamento de Comunicación y Difusión;
   18. Departamento de Recursos Materiales e Inventarios

19. Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales
20. Departamento de Recursos Humanos;
21. Auditor/a Líder.

El **Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación** es el encargado de abordar los temas específicos en materia de igualdad laboral y no discriminación, a través del cual se revisa y da seguimiento para verificar el grado de su eficacia, así como implementar acciones para la mejora del propio sistema, las responsabilidades de sus integrantes se encuentran establecidas en los **Lineamientos del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación.**

El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación se integra por:

I. Dirección: Represente legal de la Universidad.
II. Representante de la Dirección: Director de Planeación y Evaluación de la Universidad.
III. Coordinación: Dirección de Planeación y Evaluación de la Universidad de los niveles jerárquicos de Jefatura de Departamento y/o Coordinación.
IV. Comisión Ombudsperson: Representante psicológico-emocional y un/una Representante Jurídico.
V. Vocales de las siguientes áreas:

1. Recursos Humanos;
2. Área Académica;
3. Servicios Médicos;
4. Comunicación y Difusión;
5. Mantenimiento;
6. Secretarial;
7. Vinculación;
8. Psicología;
9. Profesor/a Investigador Asociado;
10. Docente de Asignatura;
11. Actividades Culturales y Deportivas;
12. Área Jurídica

De igual manera en el **Manual de organización (DREC05)** se han establecido las responsabilidades del personal de la institución con el SGI, el equipo auditor tiene establecidas sus responsabilidades en **Los lineamientos de selección, competencia y evaluación del equipo auditor interno del SGI (DPLE02)**; así mismo en la **Matriz de gestión de las normas (Anexo F)** se tiene la correlación de cada requisito de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y NMX-R-025-SCFI-2015, la evidencia de su cumplimiento, así como el área responsable de su cumplimiento.

6. Planificación

6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La institución identifica los riesgos y oportunidades en cada procedimiento e instrucción de trabajo del SGI, así como la planificación de las acciones para abordarlas, a través de la

Matriz de gestión de riesgos y oportunidades (Anexo G), lo cual permite lograr los resultados previstos en el SGI, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y así lograr la mejora.

La revisión y evaluación de la **Matriz de gestión de riesgos y oportunidades (Anexo G)**, se realiza anualmente por el Comité del Sistema de Gestión Integral, difundiéndose sus resultados en las reuniones de revisión por la dirección.

6.1.2 Aspectos ambientales significativos

La identificación de los aspectos ambientales derivadas de las actividades institucionales, se realiza a través de la **Matriz de identificación de aspectos ambientales (FPLE15)** de conformidad con el **Procedimiento de identificación de aspectos ambientales (PPLE05)**, de los resultados de dicho instrumento se han determinado los **aspectos ambientales significativos**, los cuales se controlan en la institución, mencionándose a continuación:

Aspecto Ambiental	Procedimiento	Programa
1.Residuos sólidos urbanos	Procedimiento para el control de residuos sólidos urbanos (PADF08)	Programa ambiental para el control de los residuos sólidos urbanos (DADF03)
2. Energía eléctrica	Procedimiento para el consumo racional de energía eléctrica (PADF09)	Programa ambiental para el consumo racional de la energía eléctrica (DADF04)
3.Agua potable	Procedimiento para uso racional del agua potable (PADF10)	Programa ambiental para el uso racional del agua potable (DADF05)
4. Aguas residuales	Procedimiento para el monitoreo de aguas residuales (PADF11)	Programa ambiental para el monitoreo de aguas residuales (DADF06)
5.Residuos peligrosos	Procedimiento para el control de residuos peligrosos (PDAC05)	Programa ambiental para el control de los residuos peligrosos (DDAC03)
6.Recursos naturales	Procedimiento para atención de recursos naturales (PDAC06)	Programa ambiental de recursos naturales (DDAC06)

Las/los responsables de estos procedimientos son los encargados de gestionar los recursos e insumos para su operación, así como de dar seguimiento al cumplimiento de las actividades de los programas ambientales, informando lo anterior en las reuniones de revisión por la dirección.

Así mismo para la prestación del servicio de educación continua, se establecen controles para la parte ambiental de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de educación continua (PVIE02).**

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

Para la parte de calidad, los requisitos legales del servicio están determinados en el apartado **8.2.2 Determinación de los requisitos para el servicio educativo y de educación continua** de este documento.

En la parte ambiental, los requisitos legales aplicables a los aspectos ambientales significativos de la institución, se han identificado en la **Matriz de identificación y evaluación de requisitos legales (FABG01)**; siendo las/los responsables de cada aspecto ambiental quien recopile los documentos del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos derivadas de las actividades institucionales.

6.2 Objetivos del SGI

Se han establecido los objetivos del SGI en las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios de acuerdo a los **Objetivos estratégicos (Anexo C)**, cuya revisión de su cumplimiento está a cargo del Comité del Sistema de Gestión Integral.

6.3 Planificación de cambios

El Comité del Sistema de Gestión Integral, se asegura que para mantener la integridad del SGI ante cualquier cambio que afecte su operación se lleva a cabo de manera planificada y sistemática, considerando el propósito del cambio y sus potenciales consecuencias, documentándolas en la **Solicitud de información para revisión por la dirección (FREC03).**

7. Apoyo

7.1.1 Recursos

La institución determina y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión Integral (SGI), de acuerdo a la **Instrucción de trabajo para servicios de tecnologías de la información y comunicación (IPLE02), Instrucción de trabajo para el control de los ingresos de la UTHH (IADF02), Procedimiento de selección y contratación (PADF01), Procedimiento de evaluación anual al desempeño del personal administrativo, altos mandos y medios (PADF03), Procedimiento para adquisición de bienes y servicios (PADF05), Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo a mobiliario e instalaciones (PADF07), Instrucción de trabajo para el mantenimiento de maquinaria y equipo de laboratorios y talleres (IDAC02).**

7.1.2 Personas

La institución cuenta con el recurso humano para la implementación eficaz del sistema, así como para la operación y control de sus procesos el cual ha aprobado el **Procedimiento de selección y contratación (PADF01)**; las funciones y responsabilidades que desempeñan dentro del sistema están establecidas en el **Manual de organización (DREC05)**, y se promueve la actualización de las mismas a partir de los resultados de las evaluaciones de conformidad con el **Procedimiento de evaluación anual al desempeño del personal administrativo, altos mandos y medios (PADF03).**

7.1.3 Infraestructura

La institución cuenta con la infraestructura de origen y/o ampliada para su operación; y adicionalmente con programas institucionales por medio de los cuales obtiene recursos de infraestructura para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura en las condiciones que garanticen la capacidad operativa y así lograr la conformidad del servicio; se apoya en la **Instrucción de trabajo de mantenimiento de maquinaria y equipo de laboratorios y talleres (IDAC02), Instrucción de trabajo para servicios de tecnologías de la información y comunicación (IPLE02)** y el **Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo a mobiliario e instalaciones (PADF07).**

La infraestructura se conforma por:
a) Aulas, laboratorios, talleres, oficinas administrativas, espacios culturales y deportivos;
b) Equipamiento;
c) Parque vehicular;
d) Red de telecomunicaciones.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La institución proporciona las condiciones de trabajo adecuadas para la operación de sus procesos y lograr la conformidad del servicio; es a través de la **Instrucción de ambiente laboral (IADF01)** que mide la percepción de las condiciones en que el personal desempeña sus funciones.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Las mediciones que la institución implementa para asegurarse de la conformidad del servicio educativo son herramientas estadísticas que generan resultados cuantitativos del desempeño del SGI.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La institución opera de conformidad con el Decreto Gubernamental que modifica diversas disposiciones del Decreto que creó a la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense, lineamientos internos, así como la normatividad estatal y federal aplicable, la cual se encuentra disponible para su consulta en el apartado de normatividad del **portal de transparencia** http://transparencia.uthh.edu.mx/.

Las áreas responsables conservan la información requerida para la operación de los procesos.

Los conocimientos adquiridos con la experiencia y relacionados con capacitación son resguardados por las áreas responsables, el Departamento de Recursos Humanos integra evidencia de su realización y de las personas que participaron de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento para la competencia, formación y toma de conciencia (PADF02);** los conocimientos adquiridos dentro del proceso educativo se evidencian mediante **el Protocolo del proyecto de estadía (PDAC09)** que deriva del **Procedimiento para el seguimiento y evaluación de la estadía (PDAC03).**

Los conocimientos adquiridos mediante la experiencia son documentados a través de la **Planificación y control del servicio.**

7.2 Competencia

La institución determina la competencia para las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGI, de acuerdo al **Procedimiento para la competencia, formación y toma de conciencia (PADF02)**, tomando en consideración los resultados de las evaluaciones del **Procedimiento de evaluación anual al desempeño del personal administrativo, altos mandos y medios (PADF03).**

7.3 Toma de conciencia

La institución promueve que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus responsabilidades y como contribuyen al logro de los objetivos del SGI con base en las actividades y funciones descritas en el **Manual de organización (DREC05)**. Para ello se hace uso de los diferentes medios de comunicación institucional disponibles y tomen conciencia de la política del SGI, política de igualdad laboral y no discriminación, misión, visión, valores, objetivos del SGI, Contexto de la organización, partes interesadas, riesgos y oportunidades e información documentada del SGI; tomando como referencia las evaluaciones del **Procedimiento de evaluación anual al desempeño del personal administrativo, altos mandos y medios (PADF03).**

7.4 Comunicación

La institución ha determinado la información pertinente al SGI que se comunica es de acuerdo a lo establecido en la **Tabla de Comunicación del SGI** y con apego al **Protocolo de comunicación externa e interna**; a través de las reuniones, medios impresos (minutas, oficios, circulares, memorándums, trípticos, comunicados, tableros de avisos, campañas entre otros) y medios digitales (correo electrónico institucional, página web, redes sociales, plasma, entre otros).

Tabla de Comunicación del SGI

Mensaje	Emisor	Receptor	Medios	Periodicidad
Comunicación Interna				
Contexto de la Organización (FODA institucional, Partes Interesadas, alcance del SGI, interacción de los procesos)	DIR PLE	Personal	Reuniones, digital, impreso	Cuando haya modificaciones
Filosofía institucional: misión, visión, Política integral, Política de igualdad laboral y no discriminación, valores institucionales	DIR PLE	Comunidad universitaria	Reuniones, digital, impreso	Cuando haya modificaciones
Roles, Responsabilidades y Autoridades	DIR ADF	Personal	Reuniones, digital	Cuando se incorpore un colaborador
Objetivos del SGI	DIR PLE	Personal	Reuniones, digital, impreso	Cuando haya modificaciones
Plan de acción para el logro de los objetivos del SGI	DIR PLE	Personal	Reuniones, digital, impreso	Anual
Aspectos ambientales significativos	DIR ADF	Personal	Reuniones, digital, impreso	Periódicamente
Información documentada del SGI	DIR PLE	Comunidad Universitaria	Reuniones, digital, impreso, otros	Permanentemente
Modificación a información documentada	Responsables	Personal	Reuniones, digital, impreso	Cuando haya modificaciones
Requisitos del servicio	DIR DAC	Alumnado	Reuniones, digital, impreso	Continuamente
Salidas no conformes	Responsables	DIR PLE	Reuniones, impreso	Cuatrimestralmente
Protocolos de respuesta ante emergencias	UIP	Comunidad universitaria	Reuniones, digital, impreso	Periódicamente
Resultados de evaluaciones	Responsables	Personal	Reuniones, digital, impreso	Cuando sea necesario
Seguimiento a la percepción del alumnado (encuestas, quejas)	Responsables	DIR PLE/quejoso	Reuniones, impreso	Cuando sea necesario
Resultados de auditorías	DIR PLE	Personal	Reuniones, impreso	Dentro de los 15 días de realizada una auditoría

Resultados de revisión por la dirección	REC	Personal	Reuniones, digital, impreso	Cuatrimestralmente
Propuestas de mejora	Responsables	Comité SGI	Reuniones, impreso	Cuando sea necesario
Curso de inducción del SGI	DIR PLE	Personal/ Alumnado	Reuniones, digital	Cuando se incorpore un colaborador y/o alumnado
Mensaje	**Emisor**	**Receptor**	**Medios**	**Periodicidad**
Comunicación Externa				
Filosofía institucional: misión, visión, Política integral, Política de igualdad laboral y no discriminación, valores institucionales	DIR PLE	Partes interesadas	Reuniones, digital	Permanentemente
Oferta educativa	DIR DAC, DIR VIE	Partes interesadas	Reuniones, Campaña, digital, impreso	Permanentemente
Requisitos del servicio	DIR DAC, DIR VIE	Egresados de IEMS	Reuniones, digital, impreso	Permanentemente
Seguimiento a la percepción de las partes interesadas	DIR PLE	Partes interesadas	Reuniones, impreso	Cuando sea necesario
Información documentada del Sistema de Gestión Integral	DIR PLE	Partes interesadas	Reuniones, digital	Cuando sea necesario
Cumplimiento de requisitos y/o requerimientos para mantener la certificación del Sistema de Gestión	Responsables	Organismos certificadores	Digital, impreso, otros	Cuando sea necesario

7.5 Información documentada

La información documentada del SGI se gestiona mediante el **Procedimiento de información documentada (PPLE01)**, misma que es controlada a través de la **Lista maestra de información documentada (FPLE03).**

Listado de procedimientos e instrucciones de trabajo que pertenecen al SGI.

Número	Código	Nombre	Área Responsable(s)
1	IPLE01	Instrucción de trabajo para la Integración de los Programas de Trabajo (POA)	Dirección de Planeación y Evaluación
2	IPLE02	Instrucción de trabajo para servicios de tecnologías de la información y comunicación	
3	IPLE03	Instrucción de trabajo para atención de quejas	
4	PPLE01	Procedimiento de información documentada	
5	PPLE02	Procedimiento de corrección, acción correctiva y/o oportunidad de mejora	
6	PPLE03	Procedimiento para auditorías internas	
7	PPLE04	Procedimiento de salidas no conformes	
8	PPLE05	Procedimiento para identificación de aspectos ambientales	
9	PABG01	Procedimiento para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	Abogado General
10	IDAC01	Instrucción de trabajo para el curso de inducción y atención académica	Dirección Académica
11	IDAC02	Instrucción de trabajo para el mantenimiento de maquinaria y equipo de laboratorios y talleres	
12	IDAC03	Instrucción de trabajo para el proceso de baja del alumnado	
13	IDAC04	Instrucción de trabajo para proceso de becas	
14	IDAC05	Instrucción de trabajo para gestión y préstamo del material bibliográfico y/o didáctico	
15	IDAC06	Instrucción de trabajo de consulta psicopedagógica	
16	IDAC07	Instrucción de trabajo para consulta médica	
17	IDAC08	Instrucción de trabajo para afiliación al IMSS	
18	IDAC09	Instrucción de trabajo para asesoría	
19	PDAC01	Procedimiento para la planeación cuatrimestral	
20	PDAC03	Procedimiento para el seguimiento y evaluación de la estadía	
21	PDAC04	Procedimiento de evaluación docente	

22	PDAC05	Procedimiento para el control de residuos peligrosos	
23	PDAC06	Procedimiento para atención de recursos naturales	
24	PDAC08	Procedimiento para la inspección y estado de evaluación de los/as aspirantes	
25	PDAC09	Procedimiento para inscripción y reinscripción del alumnado	
26	PDAC10	Procedimiento para la identificación y trazabilidad del alumnado	
27	IVIE01	Instrucción de trabajo para movilidad estudiantil nacional e internacional	Dirección de Vinculación y Extensión
28	IVIE02	Instrucción de trabajo para gestión y realización de visitas industriales y/o conferencias	
29	IVIE03	Instrucción de trabajo para seguimiento de egresados/as	
30	IVIE04	Instrucción de trabajo para bolsa de trabajo	
31	IVIE05	Instrucción de trabajo de difusión institucional	
32	IVIE06	Instrucción de trabajo para actividades culturales y deportivas	
33	PVIE01	Procedimiento para la formalización y verificación de los espacios de estadías	
34	PVIE02	Procedimiento de educación continua	
35	PREC01	Procedimiento de revisión por la dirección	Rectoría
36	IADF01	Instrucción de trabajo para medir el ambiente laboral	Dirección de Administración y Finanzas
37	IADF02	Instrucción de trabajo para elaborar facturas de la UTHH	
38	PADF01	Procedimiento de selección y contratación	
39	PADF02	Procedimiento para la competencia, formación y toma de conciencia	
40	PADF03	Procedimiento de evaluación anual al desempeño del personal administrativo, altos mandos y medios	
41	PADF05	Procedimiento para adquisiciones de bienes y servicios	
42	PADF07	Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo a mobiliario e instalaciones	
43	PADF08	Procedimiento para el control de residuos sólidos urbanos	
44	PADF09	Procedimiento para el consumo racional de energía eléctrica	
45	PADF10	Procedimiento para uso racional del agua potable	
46	PADF11	Procedimiento para el monitoreo de aguas residuales	
47	PADF12	Procedimiento de ascenso, promoción y permanencia	
48	UIP01	Procedimiento para la preparación y respuestas ante emergencias	UIP

8. Operación

8.1 Planificación y control del servicio

La institución asegura que los procesos implementados son adecuados para prestar el servicio educativo y de educación continua, los cuales están planificados y controlados para su operación y cambios, considerando los riesgos y oportunidades y alineado a los objetivos del SGI.

La planificación del servicio educativo y de educación continua se refleja en **la Interrelación de procesos (Anexo B)** y en el **Calendario escolar (DDAC09).**

La operación y control de los procesos se establece en los **planes de acción para cumplir con los objetivos del SGI** y los **procedimientos** operativos: **Procedimiento de educación continua (PVIE02), Procedimiento para la Planeación cuatrimestral (PDAC01); Procedimiento para el control de residuos peligrosos (PDAC05), Procedimiento para atención de recursos naturales (PDAC06), Procedimiento para la inspección y estado de evaluación de las/os aspirantes (PDAC08), Procedimiento** para adquisiciones de bienes y/o servicios (PADF05), Procedimiento para el control de residuos sólidos urbanos (PADF08), Procedimiento para el consumo racional de

energía eléctrica (PADF09), Procedimiento para uso racional del agua potable (PADF10) y **Procedimiento para el monitoreo de aguas residuales (PADF11).**

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

Como parte de las acciones que la institución ha establecido para reducir o mitigar los riesgos en materia ambiental, ha generado mecanismos para la preparación y respuesta ante emergencias, como a continuación se mencionan:

Número	Código	Nombre	Área Responsable(s)
1	UIP01	Procedimiento para la preparación y respuestas ante emergencias	Dirección de Administración y Finanzas/ DEP MSG
2	DUIP01	Programa ambiental de respuestas ante emergencias.	
3	DUIP02	Protocolo en caso de fugas y/o derrames	
4	DUIP03	Protocolo en caso de incendio.	
5	DUIP04	Protocolo en caso de sismos	
6	DUIP05	Protocolo en caso de inundación	

La Unidad Interna de Protección Civil a cargo de la Dirección de Administración y Finanzas, es la responsable de coordinar el despliegue de las acciones ante una eventualidad o desastre natural, coordinando a las brigadas que forman parte de la misma.

8.2 Requisitos para el servicio educativo y de educación continua

8.2.1 Comunicación del alumnado

La institución determina e implementa la comunicación con el alumnado relativa a:

La información del servicio educativo y de educación continua se lleva a cabo a través de medios impresos (minutas, oficios, circulares, memorándums, trípticos, comunicados, tableros de avisos, campañas entre otros) y medios digitales (correo electrónico institucional, página web, redes sociales, plasma, entre otros), de acuerdo a lo establecido en la **Tabla de Comunicación del SGI** que se incluye en el apartado **7.4 Comunicación** de este documento y con apego al **Protocolo de comunicación externa e interna.**

La retroalimentación del alumnado se obtiene de acuerdo a la **Instrucción de trabajo para atención de quejas y/o denuncias (IPLE03).**

8.2.2 Determinación de los requisitos para el servicio educativo y de educación continua

Requisitos para la prestación del servicio educativo y de educación continua:

a) **Requisitos del alumnado:** Son las necesidades o expectativas del alumnado, que se encuentran establecidas en la **Matriz de gestión de partes interesadas (Anexo D).**

b) **Requisitos de la institución:** son los que la institución ha determinado como necesarios y el alumnado debe cumplir para acceder a los servicios ofertados, los cuales

se encuentran establecidos en la oferta educativa, el perfil de ingreso, **Procedimiento para inscripción y reinscripción del alumnado (PDAC09), el Reglamento académico (DREC01)** y **Procedimiento de educación continua (PVIE02).**

c) **Requisitos legales y reglamentarios:** Es la legislación, estándares internacionales, normas, reglamentos, acuerdos y demás que rigen a la institución para la prestación del servicio educativo y de educación continua, siendo obligatorio su cumplimiento para mantener la conformidad del servicio de acuerdo a las normas **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y NMX-R-025-SCFI-2015.**

8.2.3 Revisión de los requisitos para el servicio educativo y de educación continua
Los requisitos para la prestación del servicio se revisan periódicamente para cumplir con lo ofertado, la revisión de los planes y programas de estudio se realiza por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnica (DGUTyP) antes de que la institución preste el servicio; la Dirección Académica revisa el perfil de ingreso y de forma continua el **Procedimiento para inscripción y reinscripción del alumnado (PDAC09).**

Los requisitos del servicio de educación continua son revisados por la Dirección de Vinculación y Extensión mediante el **Procedimiento de educación continua (PVIE02).**

8.2.4 Cambios en los requisitos para el servicio educativo y de educación continua
Cuando los requisitos para la prestación del servicio se modifican, la institución se asegura que la información documentada del Sistema de Gestión Integral es modificada y el personal que interviene adopte los cambios y los aplique, de acuerdo al apartado **8.2.2 Determinación de los requisitos para el servicio educativo y de educación continua** de este documento.

8.3 Diseño y desarrollo del servicio de educación continua

De conformidad con el alcance del SGI, el diseño y desarrollo aplica solo para el servicio de educación continua, toda vez que para la prestación de dicho servicio es necesario gestionar desde la planificación hasta la satisfacción de la provisión del mismo de conformidad con el **Procedimiento de educación continua (PVIE02).**

Para la prestación del servicio educativo se debe observar lo establecido en el apartado **4.3 Alcance del Sistema de Gestión Integral** de este documento.

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

Mediante el **Procedimiento para adquisiciones de bienes y servicios (PADF05)** y **Procedimiento para la formalización y verificación de los espacios de estadías (PVIE01)** se asegura que los servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos determinados por la organización; y a través de la **evaluación a proveedores (FADF23), Encuesta del alumnado (FVIE03) y Encuesta del asesor/a académico/a (FVIE05)** se garantiza su cumplimiento.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control y provisión del servicio

La institución ha implementado en el Sistema de Gestión Integral los diferentes controles para asegurar los resultados planificados, cumplimiento de requisitos, disponibilidad de la información documentada, recursos de seguimiento y medición, competencia del personal, acciones de mejora para garantizar la conformidad del alumnado, así como para lograr los objetivos del SGI; considerando la Interrelación de procesos **(Anexo B), Objetivos estratégicos (Anexo C)** y **Matriz de gestión de riesgos y oportunidades (Anexo G), Instrucción de Movilidad Nacional e Internacional (IVIE01), Instrucción de Trabajo** para gestión y realización de visitas industriales y/o conferencias (IVIE02), Instrucción de trabajo para bolsa de trabajo (IVIE04), Instrucción de trabajo de comunicación y difusión (IVIE05), Instrucción de trabajo para actividades culturales **y deportivas (IVIE06), Procedimiento para el seguimiento y evaluación de la estadía (PDAC03), Instrucción de Trabajo para el curso de inducción y atención académica (IDAC01), Instrucción de Trabajo para proceso de baja del alumnado (IDAC03), Instrucción de trabajo para proceso de becas (IDAC04), Instrucción de Trabajo para** gestión y préstamo del material bibliográfico y/o didáctico (IDAC05), Instrucción de Trabajo de consulta psicopedagógica (IDAC06), Instrucción de Trabajo para consulta médica (IDAC07), Instrucción de Trabajo para afiliación al IMSS (IDAC08), e **Instrucción de Trabajo para el Control de los Ingresos de la UTHH (IADF02).**

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad del servicio educativo se realiza mediante el **Procedimiento para la identificación y trazabilidad del alumnado (PDAC10)** a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza, de lo cual evidencia en las **Boletas de calificaciones (FDAC40) e Historial académico (FDAC41)** así como el **Tablero Académico de Seguimiento (TAS).**

8.5.3 Propiedad del alumnado

La institución cuida los bienes propiedad del alumnado durante el tiempo que estén siendo utilizados por la misma, de acuerdo al **Control de documentos para TSU (FDAC28)** y Control de documentos para Ingeniería/Licenciatura (FDAC29) de acuerdo al Procedimiento para inscripción y reinscripción del alumnado (PDAC09) y del **Procedimiento para el seguimiento y evaluación de la estadía (PDAC03).**

La protección y salvaguarda de los documentos propiedad del alumnado se realiza mediante un expediente individual que se encuentra en el Departamento de Control Escolar.

8.5.4 Preservación

La institución preserva las salidas del servicio educativo para asegurar la conformidad con los requisitos mediante lo dispuesto en el **Catálogo de disposición documental.**

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El alcance del SGI incluye las actividades posteriores a la entrega con el seguimiento de egresados para identificar y conocer su desempeño como profesionistas competentes al emplearse en los diferentes sectores para poner en práctica la competencia adquirida de conformidad con la **Instrucción de trabajo para seguimiento de egresados/as (IVIE03).**

8.5.6 Control de cambios

La institución revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, asegurándose la continuidad en la conformidad con los requisitos mediante el **Procedimiento de Información documentada (PPLE01).**

8.6 Liberación de los servicios

La liberación del servicio educativo se realiza con la entrega **del Protocolo del proyecto de la estadía (PDAC09)** de acuerdo al **Procedimiento para el seguimiento y evaluación de la estadía (PDAC03)**, así como con la entrega de la constancia del servicio de capacitación de acuerdo al **Procedimiento de educación continua (PVIE02).**

8.7 Salidas no conformes

Las salidas del servicio que no son conformes con sus requisitos, son controladas mediante un tratamiento adecuado para prevenir su uso o entrega no intencionada; en el **Plan de control de salidas no conformes (FPLE13)** se tienen declaradas las salidas no conformes de los procedimientos e instrucciones de trabajo, las cuales se controlan mediante el **Procedimiento para el control de salidas no conformes (PPLE04)**, así como también la **Instrucción de trabajo de asesorías (IDAC09)** identifica que el requisito aplicable al desarrollo de la misma es el 8.7.

9. Evaluación del desempeño

9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización determina que para asegurar seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios en el logro de los resultados previstos en los objetivos del SGI, a los **Objetivos estratégicos (Anexo C)** se les da seguimiento periódico.

El **análisis y evaluación** se realiza a partir de los resultados, conservando esta información como evidencia del desempeño y eficacia del SGI, adicional a éstos indicadores se da seguimiento y medición a los resultados del **Procedimiento para evaluación docente (PDAC04)**, las auditorías a través del **Informe de auditoría (FPLE05),** los resultados de la encuesta de ambiente laboral de acuerdo al **Informe técnico de ambiente laboral (FADF18)**, resultados de la encuesta de servicios y resultados las de reuniones de la dirección de acuerdo a la **minuta de revisión por la dirección (FREC01).**

9.1.2 Satisfacción del alumnado

La institución de seguimiento a la información de la percepción del alumnado con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas; determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información es a través de encuestas y registros de quejas, de acuerdo a lo establecido en la **Instrucción de trabajo para atención de quejas y/o enuncias (IPLE03)**, resultados de la aplicación de la encuesta de servicios y resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios de educación continua.

9.1.2 Evaluación del cumplimiento

En la parte ambiental, la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales se realiza mediante la **Matriz de identificación y evaluación de requisitos legales (FABG01)** de conformidad con el **Procedimiento para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos (PABG01).**

9.2 Auditoría interna

La evaluación del Sistema de Gestión Integral se realiza a través de las auditorías internas y externas, las cuales tienen por objetivo:

a) Evaluar la conformidad de los requisitos de las normas certificadas (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y NMX-R-025-SCFI-2015);
b) Evaluar la eficacia del SGI;
c) Identificar áreas de mejor del Sistema.

El proceso de auditorías internas se gestiona a través del **Procedimiento para auditorías internas (PPLE03)**; y sus resultados se presentan en las reuniones de revisión por la dirección.

9.3 Revisión por la dirección

El Comité del Sistema de Gestión Integral (SGI) revisa el sistema para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia de manera continua conforme al propósito establecido de conformidad con el **Procedimiento de revisión por la dirección (PREC01)**, de todo lo abordado en las reuniones queda constancia en la **Minuta de reunión de revisión por la dirección ordinaria (FREC01)** y/o **minuta de reunión de revisión por la dirección extraordinaria (FREC02)**

La información presentada en las reuniones es un punto de partida para identificar oportunidades y necesidades de cambios que aseguren la mejora continua del sistema.

10. Mejora

10.1 Generalidades

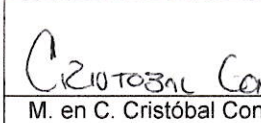
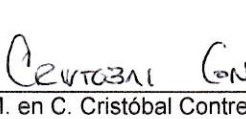
La Institución determina que acciones de mejora a implementar pueden incluir la corrección, acción correctiva y mejora continua para cumplir con los requisitos del alumnado y aumentar su satisfacción.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Para controlar, corregir y/o eliminar las causas de una no conformidad y prevenir su ocurrencia o recurrencia, se implementan acciones de conformidad con el **Procedimiento de corrección, acción correctiva y/o oportunidad de mejora (PPLE02).**

10.3 Mejora continua

La mejora continua dentro del Sistema de Gestión Integral se realiza a través del cumplimiento de la política, los objetivos, resultados de las auditorías, la gestión de los riesgos y oportunidades, cumplimiento de indicadores y la revisión por la dirección.

Elaboró	Revisó	Autorizó
		
M. en C. Cristóbal Contreras Escobar Representante de la Alta Dirección	M. en C. Cristóbal Contreras Escobar Representante de la Alta Dirección	L.C.P. Miguel Ángel Acosta Salazar Titular de la Rectoría