

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

**PROCESO ESTRATÉGICO: ACADÉMICO**

**OBJETIVO: GESTIONAR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE**

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCIÓN	Estudiante inscrito	Asignación correcta de Número de Control	Número de Control Único	Revisión documental	Libro de Registro de Números de Control	Departamento de Servicios Escolares	Corregir Número de Control
			Asignación correcta de carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica	División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica
			Entrega de documentación requerida	Entrega oportuna de documentación completa	Revisión completa	Requisitado formato de solicitud de inscripción	Departamento de Servicios Escolares	Aplicar la normatividad conforme a la circular N° DGAIR/005/2000 del 15-11-2000 y acuerdo N° 1/SPC Diario oficial 17b, diciembre 1997
2	REINSCRIPCIÓN	Estudiante reinscrito	Asignación correcta de carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo	Carga académica	División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	GESTIÓN DEL CURSO	Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio	Planeación del contenido del programa y la Instrumentación Didáctica en tiempo y forma	<p>Planear el 100% de los contenidos programáticos</p> <p>Entregar Instrumentación Didáctica tres días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar</p>	Revisión y visto bueno del (de la) Jefe(a) Académico	Instrumentación didáctica	Jefe(a) de Departamento Académico	Citar al (a la) docente a reunión de trabajo y que el resultado de esa reunión sea la Planeación del curso en el formato de Instrumentación Didáctica, la cual debe entregarse máximo cinco días hábiles posteriores a la notificación al (a la) docente
			Cumplimiento de la planeación del curso y avance programático	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso	Verificación documental y seguimiento en el aula	Planeación del curso y Avance programático	Jefe(a) de Departamento Académico	Cuando las revisiones del avance de programa presenten un atraso mayor a dos semanas, se debe realizar una reprogramación del curso en las columnas correspondientes del formato
				100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático	Jefe(a) de Departamento Académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	GESTIÓN DEL CURSO	Desempeño del Docente	Entrega oportuna de calificaciones	Captura en el SII y entrega impresa de calificaciones parciales de acuerdo a la planeación del curso y a la normatividad correspondiente (5 días hábiles después de la evaluación)	Verificación documental	Planeación del curso y avance programático y calificaciones parciales impresas y en el SII	Docente y Jefe(a) de Departamento Académico	Citar al (a la) Docente para que entregue calificaciones parciales y registre en el SII
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo	Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Calificaciones parciales	Docente y Jefe(a) de Departamento Académico	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar acciones correctivas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
4	TUTORÍAS	Propiciar el mejoramiento de la calidad educativa y contribuyendo a la formación integral del estudiante, mejorando los índices de permanencia, egreso y titulación oportuna en las Instituciones adscritas al TecNM	Impacto de la tutoría en el incremento de la eficiencia terminal	Índice de eficiencia terminal mayor al 50%	Verificación de la eficiencia terminal	Índice de deserción escolar	Subdirección Académica	Implementar programas para evitar la deserción escolar
5	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Fortalecer la formación integral de los estudiantes a través de su participación en diferentes áreas	Desarrollo de actividades propuestas durante el semestre	Presentar 100% de evidencias (Estudiante)	Revisión de formato de evaluación al desempeño	Constancia de cumplimiento de actividad complementaria	Jefe(a) de Departamento responsable de la actividad	Se informa al (a la) Jefe(a) de Departamento responsable para tomar las acciones pertinentes

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
6	CONTROL DE PRÁCTICAS	Contribuir a la formación integral del estudiante a través de la interrelación de conocimientos teóricos y aspectos prácticos de la profesión	Desarrollo de las practicas programadas durante el semestre	Realizar al menos el 85% de las practicas propuestas	Revisión documental de bitácoras de prácticas realizadas	Bitácora de prácticas realizadas	Jefe(a) de taller o laboratorio	Se informa al (a la) Jefe(a) de Departamento responsable para tomar las acciones pertinentes
7	ESPECIALIDAD	Especialidad diseñada conforme a los requisitos establecidos en el Lineamiento para la Integración de Especialidades	La especialidad está constituida por un conjunto de asignaturas diseñadas para la formación y desarrollo de competencias que complementan la formación profesional del (de la) Estudiante	La especialidad está estructurada de acuerdo a los requisitos establecidos en el lineamiento. Definición del objetivo, perfil de la especialidad y su aportación al perfil de egreso del programa educativo. Definición de las competencias genéricas y específicas de las asignaturas que integran la especialidad.	Las especialidades deberán ser evaluadas cada 2 (dos) años, como mínimo, por el(la) Jefe(a) del Departamento Académico correspondiente e en coordinación con la Academia para determinar la continuidad o cancelación de las mismas	Constancia de registro, ampliación o cancelación emitida por el TecNM Minutas de Academia de revisión de especialidades	Jefe(a) Académico	Revisión y corrección

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

7	ESPECIALIDAD	<b>Especialidad diseñada conforme a los requisitos establecidos en el Lineamiento para la Integración de Especialidades</b>	La especialidad está constituida por un conjunto de asignaturas diseñadas para la formación y desarrollo de competencias que complementan la formación profesional del (de la) Estudiante	Definición de contenidos de las asignaturas. Elaboración de las asignaturas de la especialidad debe considerar su integración con la estructura genérica del plan de estudios, a partir del sexto semestre y considerar la metodología vigente para el diseño de planes y programas de estudio para la formación y desarrollo de competencias profesionales. Los créditos de la especialidad deberán ajustarse al rango establecido en el numeral 19.4.1.1 de este lineamiento. Comprende entre 25-35 créditos / 260 totales	Las especialidades deberán ser evaluadas cada 2 (dos) años, como mínimo, por el(la) Jefe(a) del Departamento Académico correspondiente en coordinación con la Academia para determinar la continuidad o cancelación de las mismas	Constancia de registro, ampliación o cancelación emitida por el TecNM Minutas de Academia de revisión de especialidades	Jefe(a) Académico	Revisión y corrección
---	--------------	---	---	--	---	--	-------------------	-----------------------

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
8	RESIDENCIAS PROFESIONALES	Experiencia profesional en su campo de estudio	Aplicar correctamente el Procedimiento de Residencia Profesional y realizar los seguimientos programados	Cumplimiento del Procedimiento de Residencias Profesional y la realización de los tres seguimientos, la revisión del informe final, la evaluación de los asesores(as) interno(as) y externo(as)	Revisión y verificación de informes parciales y final	Seguimiento del proyecto de residencia profesional e informe final y evaluación de los asesores y acta de calificación	Jefe(a) de Departamento Académico y Asesor(a) Interno(a)	Citar al(a) Docente para la entrega de los seguimientos, evaluación y brindar asesoría para corregir las desviaciones del informe final
9	SUSTENTACIÓN DE ACTO DE RECEPCIÓN PROFESIONAL	Acto de recepción profesional realizado	Cumplimiento de la fecha, lugar y hora programadas	100% de cumplimiento del procedimiento para la sustentación del acto de recepción profesional	Verificación de la realización y revisión documental	Acta de examen profesional o constancia de exención de examen profesional	División de Estudios Profesionales y jurado de examen profesional	Reprogramación del acto de recepción profesional
10	REGISTRO DE TÍTULO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL	Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional	Integrado de acuerdo a las especificaciones del TecNM (procedimiento para el registro de título y expedición de cédula profesional)	Expediente entregado y aceptado en el TecNM en un plazo no mayor a 40 días hábiles después de realizado y aprobado el acto de recepción profesional	Revisión documental	Lista de verificación de expediente de titulación Acuse de recibido del TecNM	Departamento de Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo al TecNM

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
10	REGISTRO DE TÍTULO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL	Título y cédula profesional entregado al egresado	Notificación y/o tiempo de entrega al cliente	Máximo 180 días hábiles después de aprobado el acto de recepción profesional	Revisión de fechas de entrega	Acuse de recibo del egresado	Departamento de Servicios Escolares	Cuando sea por causas imputables al Instituto aplicar acciones correctivas cuando no, notificar al TecNM
11	ACTUALIZACIÓN DOCENTE	Proporcionar formación y actualización docente y profesional a los profesores que laboran en el ITD	Mejora continua de su quehacer docente en el proceso educativo	El Departamento Académico comisionará al (a la) Docente, el(la) cual deberá cumplir con un 90% de asistencia como mínimo al evento que sea comisionado	Revisión Documental	El Departamento de Desarrollo Académico atiende las necesidades de formación y actualización docente en base a los resultados de la evaluación docente y elabora el Programa Institucional de Formación y Actualización Docente Institucional	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo Académico	Se informa al Jefe de Departamento responsable para tomar las acciones pertinentes



Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

**PROCESO ESTRATÉGICO: VINCULACIÓN**

**OBJETIVO:** CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE A TRAVÉS DE SU VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO, LA SOCIEDAD, LA CULTURA Y EL DEPORTE

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	VISITAS A EMPRESAS	Visitas programadas	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir al menos 85% de las visitas aceptadas	Revisión del reporte de resultados e incidentes en visita	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas
		Visitas realizadas	Cumplir con el objetivo establecido de la visita	Cumplir el objetivo en al menos el 80% de las vistas realizadas	Revisión del reporte de resultados e incidentes en visita	Reporte de resultados e incidentes en visitas	Docente y Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al área académica para tomar las acciones pertinentes
2	SERVICIO SOCIAL	Formación integral del estudiante	Nivel de Desempeño	Alcanzar un nivel de desempeño de 70 a 100	Revisión y verificación de informes parciales y final	Constancia de Terminación de Servicio Social	Jefe(a) de Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se turna al Comité Académico para su análisis
3	ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	Fortalecer la formación integral de los estudiantes a través de su participación en diferentes áreas	Desarrollo de actividades durante el semestre	Cumplimiento de actividades al 100% (Estudiante)	Revisión del formato de evaluación al desempeño	Constancia de cumplimiento de actividades	Jefe(a) del Departamento de Actividades Extraescolares	Se informa al(a) Jefe(a) del Departamento de Actividades Extraescolares para tomar las acciones pertinentes

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

**PROCESO ESTRATÉGICO: CALIDAD**

**OBJETIVO:** GESTIONAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	<b>QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Quejas o Sugerencias de los(as) Estudiantes</b>	Atender las quejas y sugerencias del buzón virtual para elevar la calidad del servicio educativo	La Queja o Sugerencia es entregada a través de correo electrónico	Revisión del Buzón de Quejas y Sugerencias haciendo un levantamiento del acta correspondiente que muestre evidencia, con una periodicidad de 8 días	Los Registros de las Quejas o Sugerencias deben ser registrados en el Concentrado de Buzón de Quejas y Sugerencias	Representante de la Dirección, Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad y un miembro del Comité de Gestión Integrado	Revisión y/o acciones correctivas
2	<b>AUDITORÍAS DE SERVICIO</b>	<b>Evaluación de los servicios que ofrece el ITD en relación con las expectativas del cliente</b>	Evaluar correctamente el Procedimiento de Auditorías de Servicio	Aplica a todas las áreas de servicio al cliente en el ITD	Las Encuestas de Servicios se realizarán por áreas tomando como base la fecha establecida en el Programa Anual del SIG elaborado por el(la) RD	Programa para la aplicación de Auditorías de Servicios	Representante de la Dirección y Auditor(a) Líder	Acciones correctivas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	<b>EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO</b>	<b>Evaluar el desempeño del (de la) Docente</b>	Mejorar el proceso educativo a través de los instrumentos de Evaluación Docente del ITD	Los Procesos de Evaluación del Desempeño Docente y del Ingreso de Aspirantes a la Educación Superior Tecnológica, vigente del TecNM, aplica los instrumentos de evaluación a por lo menos el 60% de los(as) estudiantes de cada asignatura que cursa en el semestre	Analizar los resultados por área académica	Registro de la Retroalimentación del Cliente en el formato ITD-CA-PO-03-01, mismo que servirá de entrada en la Revisión por la Dirección	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo Académico	Implementar las acciones y/o correcciones necesarias
4	<b>SALIDA NO CONFORME</b>	<b>Identificar y controlar la Salida No Conforme</b>	Establecer los criterios para asegurarse de que la Salida que No sea Conforme con los requisitos se identifica y controla	Eliminar el incumplimiento	Tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad	Registrar la SNC en la hoja de control para registro del SNC ITD-CA-PO-04-01 y enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento de la SNC al(a) la RD	Representante de la Dirección	Aplicación de acciones correctivas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

**PROCESO ESTRATÉGICO: AMBIENTAL**

**OBJETIVO:** FOMENTAR UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE ENTRE EL PERSONAL, ESTUDIANTES Y PARTES INTERESADAS DURANTE EL PROCESO EDUCATIVO



No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	Lista de aspectos ambientales	Identificar y evaluar los aspectos ambientales	Aspectos ambientales identificados por área	Diagnóstico de instalaciones	Lista de aspectos ambientales	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Ambiental	Revisión y corrección
2	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Lista de requisitos legales y otros requisitos	Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos	Requisitos legales cumplidos	Revisión documental	Lista de requisitos legales y otros requisitos	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Ambiental	Revisión y/o acciones correctivas
3	CONTROL OPERACIONAL DEL USO EFICIENTE DEL AGUA	Control adecuado del consumo de agua	Usar racional y eficientemente el agua	Óptimo manejo integral del agua	Revisión del diagnóstico del consumo de agua	Reporte y/o informe (semestrales, anuales)	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Ambiental	Acciones correctivas
					Campaña de sensibilización en páginas oficiales	Reportes y/o informes (semestrales, anuales)	Jefe(a) del Departamento de Comunicación y Difusión	Campaña de sensibilización de la cultura de ahorro de agua a las partes interesadas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
4	<b>CONTROL OPERACIONAL DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	Manejo adecuado y control operacional del consumo de energía eléctrica	Usar racional y eficientemente de la energía eléctrica	Óptimo manejo integral de la energía eléctrica	Revisión y verificación de bitácoras	Reportes (semestrales, anuales)	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Ambiental	Acciones correctivas
5	<b>MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS PELIGROSOS</b>	Manejo adecuado y control de los residuos sólidos peligrosos	Manejar integralmente los residuos peligrosos	Óptimo manejo integral de los residuos peligrosos	Revisión y verificación de bitácora de desalojo	Reportes (semestrales, anuales)	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Ambiental	Acciones correctivas
6	<b>CONTROL OPERACIONAL PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS</b>	Manejo adecuado en la generación de residuos sólidos urbanos	Manejar integralmente los residuos sólidos urbanos	Óptimo manejo integral de los residuos sólidos urbanos	Revisión y verificación de bitácora de desalojo	Reportes (semestrales, anuales)	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Ambiental	Acciones correctivas

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</b>	
Código: ITD-GI-MI-05	Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1, ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1	Revisión: 1

**PROCESO ESTRATÉGICO: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**OBJETIVO:** GESTIONAR LA SEGURIDAD Y LA SALUD OCUPACIONAL MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DE LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y LA DETERMINACIÓN DE CONTROLES OPERACIONALES EN UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA, CON LA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DEL PERSONAL, ESTUDIANTES Y PARTES INTERESADAS

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	<b>RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS</b>	Manejo adecuado a los simulacros y emergencias	Manejo integral de los simulacros y emergencias	Reducción de accidentes y/o emergencias dentro de las instalaciones del ITD	Revisión y verificaciones del Plan de Emergencias	Plan de Emergencias	Coordinador(a) de Respuesta ante Emergencias	Acciones correctivas
2	<b>GUÍA PARA LA CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES</b>	Encuesta	Aplicación de la encuesta	Guía elaborada	Revisión documental	Guía para la consulta y participación	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Acciones correctivas
3	<b>CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Encuesta de consulta y participación de los proveedores	Aplicación de la encuesta a los proveedores	Revisión y actualización de la Matriz IPERC	Revisión documental	Resultados de la encuesta	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Acciones correctivas
4	<b>GUÍA PARA LA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS</b>	Programa Anual de Simulacros	Porcentaje de simulacros realizados	Reducción de accidentes y emergencias en comparación del ciclo anterior	Evaluación de simulacros	Programa Anual de Simulacros	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Acciones correctivas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	<b>DETERMINACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS REQUERIMIENTOS</b>	Lista de requisitos legales y otros requisitos	Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos	Requisitos legales cumplidos	Revisión documental	Lista de requisitos legales y otros requisitos	Coordinador(a) de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisión y/o acciones correctivas

### PROCESO ESTRATÉGICO: ENERGÍA

**OBJETIVO:** GESTIONAR EL USO EFICIENTE Y RACIONAL DE LA ENERGÍA EN LAS ACTIVIDADES QUE SE REALICEN DENTRO DEL PROCESO EDUCATIVO

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	<b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN ENERGÉTICA</b>	Manejo adecuado y control operacional del consumo de energía eléctrica	Usar racional y eficientemente de la energía eléctrica	Óptimo manejo integral de la energía eléctrica	Revisión y verificación de bitácoras	Reportes (bimestrales, trimestrales, semestrales, anuales)	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Energía	Acciones correctivas
		Reducción del gasto en energía eléctrica	Usar racional y eficientemente de la energía eléctrica	Óptimo manejo integral de la energía eléctrica	Revisión y verificación de bitácoras	Reportes (bimestrales, trimestrales, semestrales, anuales)	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Energía	Acciones correctivas

Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

**PROCESO ESTRATÉGICO: INTEGRAL**

**OBJETIVO: PROPORCIONAR EL EDUCATIVO INTEGRAL DE CALIDAD ORIENTADO A LA SATISFACCIÓN DEL CIENTE**

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Manejo adecuado y control de la información documentada	Asignación correcta del código de la documentación del SGI	Óptimo manejo y control de la información documentada	Revisión y verificación documental	Registro y Control de Cambios	Controlador(a) de Información Documentada	Acciones correctivas
2	<b>PROCEDIMIENTO APRA EL CONTROL DE REGISTROS</b>	Manejo adecuado y controlado de los registros	Registros debidamente requisitados	Registros requisitados	Revisión y verificación documental	N/A	Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Energía	Corrección
3	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Auditorías Internas realizadas	Evaluación de los procesos estratégicos declarados	Procesos estratégicos declarados auditados	Revisión documental	Informe de Auditoría	Auditor(a) Líder	Acciones correctivas
4	<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	Riesgos identificados y controlados	Procesos estratégicos con identificación y control de riesgos	Reducción de riesgos en los procesos estratégicos declarados	Revisión documental	Matriz de Riesgos	Responsables de los procesos	Acciones correctivas



Código: ITD-GI-MI-05

Anexo 5: Plan Integral del Servicio Educativo  
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 8.1, 8.7, 9.1.1, ISO 14001:2015 9.1.1,  
ISO 45001:2018 9.1.1, ISO 50001:2018 9.1.1

Revisión: 1

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Salida No Conforme	Aplicación del Procedimiento de Salida No Conforme	RAC's atendidas	Revisión documental	Concentrado de SNC	Representante de la Dirección	Corrección
6	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Informe de Revisión por la Dirección	Realización de la Revisión por la Dirección	Atención a las No Conformidades, Oportunidades de Mejora y Proyectos de Mejora	Revisión documental	Salida de Revisión por la Dirección	Alta Dirección	Acciones correctivas