

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

UIC Universidad
Intercultural
de CHIAPAS
Por un Chiapas igualitario y plural

OOOO
CHIAPAS NOS UNE
PARA QUE TÚ AVANCES

DATOS DEL DOCUMENTO			
Nombre del Documento:	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015		
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01	Fecha:	2018/06/18
		Revisión:	6



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN			
Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Contraloría Social	Ing. Bernardo Fabián Díaz García	
Revisó	Coordinador de Gestión de la Calidad	C.P. Patricia Bermúdez Robles	
Aprobó	Rector	Mtro. Ballardo Eduardo Molina Hernández	

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	2 de 35

INDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1	ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DE CHIAPAS	5
2	MARCO JURÍDICO.....	6
2.1	FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS.....	6
2.1.1.	<i>Visión</i>	6
2.1.2.	<i>Misión</i>	7
2.1.3.	<i>Filosofía Organizacional</i>	7
2.1.4.	<i>Estructura organizacional</i>	7
3	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
3.1	COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN.....	9
3.2	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	9
3.2.1.	<i>Generalidades</i>	9
3.2.2.	<i>Aplicación</i>	9
3.2.3.	<i>Referencias normativas</i>	10
3.2.4.	<i>Términos y definiciones</i>	10
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	11
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	11
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	11
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	13
5	LIDERAZGO.....	14
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	14
5.1.1.	<i>Generalidades</i>	14
5.1.2	ENFOQUE AL ESTUDIANTE	15
5.2	POLÍTICA DE CALIDAD.....	15
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	16
6	PLANIFICACIÓN	16
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	16
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	16
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	17
7	APOYO	17
7.1	RECURSOS.....	17
7.1.1.	<i>Generalidades</i>	17
7.1.2.	<i>Personas</i>	17
7.1.3.	<i>Infraestructura</i>	18
7.1.4.	<i>Ambiente para la operación de los procesos</i>	18
7.1.5.	<i>Recursos de seguimiento y medición</i>	18
7.1.6.	<i>Conocimientos de la organización</i>	19
7.2	COMPETENCIA	19
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	20
7.4	COMUNICACIÓN	20



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015**

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	3 de 35

7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	20
7.5.1.	<i>Generalidades</i>	20
7.5.2.	<i>Creación y actualización</i>	21
7.5.3.	<i>Control de los documentos</i>	21
8	OPERACIÓN.....	21
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	21
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	22
8.2.1.	<i>Comunicación con el cliente</i>	22
8.2.2.	<i>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</i>	23
8.2.3.	<i>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</i>	23
8.2.4.	<i>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</i>	24
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	24
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	24
8.4.1.	<i>Generalidades</i>	24
8.4.2.	<i>Tipo y alcance del control</i>	25
8.4.3.	<i>Información para los proveedores externos</i>	25
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	26
8.5.1.	<i>Control de la producción y de la provisión del servicio</i>	26
8.5.2.	<i>Identificación y trazabilidad</i>	26
8.5.3.	<i>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</i>	27
8.5.4.	<i>Preservación</i>	27
8.5.5.	<i>Actividades posteriores a la entrega</i>	28
8.5.6.	<i>Control de los cambios</i>	28
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	28
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	29
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	29
9.1.1.	<i>Generalidades</i>	29
9.1.2.	<i>Satisfacción del cliente</i>	29
9.1.3.	<i>Análisis y evaluación</i>	30
9.2	AUDITORÍA INTERNA.....	30
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	31
9.1.4.	<i>Generalidades</i>	31
9.1.5.	<i>Entradas de la revisión por la dirección</i>	31
9.1.6.	<i>Salidas de la revisión por la dirección</i>	32
10	MEJORA	32
10.1	GENERALIDADES	32
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	33
10.3	MEJORA CONTINUA.....	33



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015**

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	4 de 35

1 Introducción

1.1 Antecedentes de la Universidad Intercultural de Chiapas

La Universidad Intercultural de Chiapas es un organismo público descentralizado de carácter estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto, entre otros, impartir programas educativos de alta calidad orientado a formar profesionales e intelectuales comprometidos con el desarrollo económico y cultural en los ámbitos comunitario, regional y nacional, cuyas actividades contribuyan a promover un proceso de revaloración y revitalización de las lenguas y culturas originarias, así como de los procesos de generación del conocimiento de estos pueblos, de acuerdo con los requerimientos del entorno, del estado y del país.

Se crea la Universidad Intercultural de Chiapas, a través de la Publicación No. 1695-A-2004 Bis del Periódico Oficial Número 276, 2ª. Sección, Tomo II, de fecha 01 de Diciembre de 2004, con la finalidad de ofrecer opciones de educación superior que sean pertinentes a las necesidades de desarrollo de los pueblos indígenas y que contribuyan y a alcanzar los objetivos y metas de cobertura y equidad en el acceso de la calidad educativa de generación de proyectos formativos innovadores que se plantean en el programa.

La entonces Secretaría de Administración emitió el Dictamen Técnico No. SA/SUBDAT/DDA/230/2006 en donde se crean y re-categorizan plazas pasando de 17 a 50 plazas y se elabora el Manual de Organización correspondiente, el Dictamen Técnico No. SA/SUBDAT/DDA/337/2006 de fecha 20 de octubre de 2006, señala la reestructuración de Órganos Administrativos y plantilla de plazas.

Mediante Dictamen Técnico No. SH/SUBAT//DGRH/DEO/269/2009 de fecha 21 de septiembre de 2009 se crean Órganos Administrativos.

Es relevante destacar que la Universidad Intercultural de Chiapas es la segunda Universidad Intercultural creada en México, bajo una serie de documentos rectores, entre los que destacan el Modelo Educativo, elaborados por la Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe de la Secretaría de Educación Pública, la cual es la instancia coordinadora y de enlace con la Subsecretaría de Educación Superior de la SEP. Teniendo como propósito el desarrollo económico y cultural del Estado, así como, promover el proceso de revaloración y revitalización de las lenguas y culturas originarias.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	5 de 35

2 Marco Jurídico

Decreto de Creación y el Estatuto Orgánico de la Universidad Intercultural de Chiapas.

2.1 Fundamentos Estratégicos

2.1.1. Visión

En el año 2018, la UNICH es una institución líder en la educación intercultural en el país con amplio reconocimiento social. Posee una planta académica-administrativa certificada y estudiantes con formación integral y competencias para la autogestión y acceso al mercado laboral. Cuenta con infraestructura y equipo suficiente para operar los programas educativos, así mismo la gestión institucional se orienta con sistemas de planeación y administración certificados. La visión considera estos aspectos particulares:

- Programas educativos evaluados y/o acreditados de nivel licenciatura y posgrado.
- La atención estudiantil es integral, los estudiantes realizan movilidad en instituciones nacionales, reciben tutoría, servicios de salud, realizan actividades deportivas.
- Sus egresados se incorporan en procesos de autogestión o al mercado laboral conforme a sus competencias desarrolladas.
- El personal académico está habilitado con el grado preferente de posgrado, y desarrollan capacidades en lengua originarias de la entidad;
- Los Cuerpos Académicos (CA) se encuentran registrados en el PRODEP en proceso de consolidación y consolidados, integran redes de investigación. Los proyectos de investigación están evaluados y financiados con fondos concurrentes. La producción editorial difunde los resultados del trabajo académico.
- Los académicos reciben apoyos del PRODEP, pertenecen al Sistema Estatal o Nacional de Investigadores.
- La vinculación integra a académicos, estudiantes y población beneficiada,
- El servicio social se realiza por proyectos sociales o productivos,
- El Departamento de Lenguas es el responsable de la enseñanza de la lengua originaria para todos los programas educativos e imparte cursos a la comunidad universitaria.
- La difusión y extensión de los servicios son actividades fundamentales del quehacer universitario.
- Los servicios administrativos se basan en procesos de calidad, algunos certificados,
- La legislación universitaria se corresponde con los requerimientos institucionales,
- El proceso de planeación permite certidumbre al desarrollo institucional,



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	6 de 35

- La Infraestructura incorpora una visión de sustentabilidad y proporciona las condiciones necesarias para la operación de los programas educativos y las actividades institucionales;
- La transparencia y rendición de cuentas proporcionan certidumbre a la vida institucional.

2.1.2. Misión

La Universidad Intercultural de Chiapas es una Institución de Educación Superior, pública y descentralizada del Gobierno del Estado, que sobre la base del modelo educativo intercultural forma profesionistas de calidad, con valores, compromiso social y dominio de lenguas originarias de la entidad, a partir de la integración de conocimientos de los pueblos originarios y científicos para contribuir a la construcción de una sociedad con mejor calidad de vida.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

2.1.3. Filosofía Organizacional

Cuatro valores que procuramos vivir día con día:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	7 de 35

2.1.4. Estructura organizacional

Para dar congruencia a lo anterior, en el mes de octubre de 2012, la Universidad Intercultural de Chiapas decide implantar un SGC basado en la norma internacional ISO 9001, mediante el cual se asegure que se identifiquen y satisfacen las necesidades de los usuarios, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente.

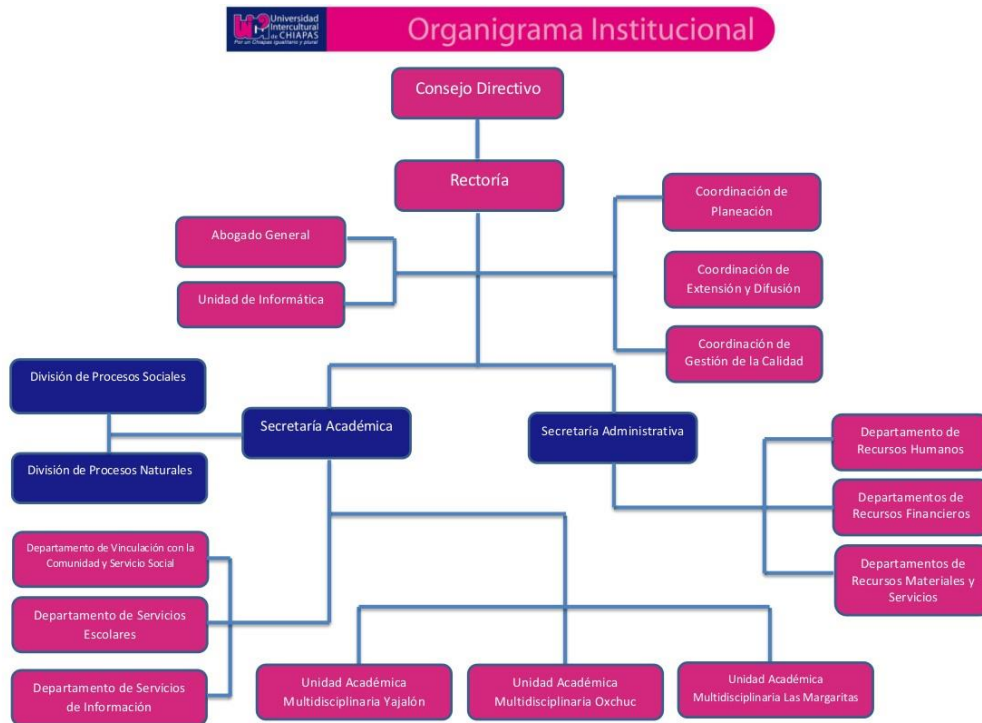


Figura A. Organigrama Universidad Intercultural de Chiapas.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	8 de 35

Como parte del SGC, se conformó un Comité de Calidad, integrado por el Rector, Secretarios, titulares del proceso clave y de los procesos de apoyo. El Comité de Calidad tiene las funciones de definir los objetivos, políticas y lineamientos para fomentar el SGC; establecer los mecanismos que propicien el mejoramiento continuo de los procesos, sistemas, procedimientos y métodos de trabajo; supervisar y dar seguimiento al mantenimiento y mejora del SGC, incluyendo la aplicación de las acciones correctivas y planes de contingencia; realizar las revisiones por la dirección, con objeto de evaluar el desempeño del SGC, y designar a los responsables para su correcto mantenimiento.

3 Sistema de Gestión de la Calidad

La UNICH a través de éste Manual refleja la convicción que tenemos como ORGANIZACIÓN para que nuestro Sistema de Gestión de Calidad satisfaga las necesidades de nuestros Estudiantes.

Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que satisfaga los requerimientos de nuestros Estudiantes, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para su mejora

continúa y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los Estudiantes y los reglamentarios aplicables.

La ORGANIZACIÓN mantiene documentado su Sistema de Gestión de Calidad 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 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

Se define como ORGANIZACIÓN a la Ciudad Universitaria ubicada en San Cristóbal de las Casas, así como a las Unidades Académicas de: Oxchuc, Las Margaritas, Yajalón y Valle de Tulum.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

3.1 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

El SGC está diseñado, de tal forma, que cuando se requiera, pueda alinearse a otros sistemas de gestión, como ambientales, de seguridad y salud ocupacional, de gestión financiera o gestión de riesgos.

3.2 Objeto y campo de aplicación

3.2.1. Generalidades

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

3.2.2. Aplicación

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad comprende los procesos clave de: Servicios Escolares, Proceso Académico, Tutorías, Vinculación y Servicio Social, CREL y Servicios de la Información, sus procesos de apoyo y administrativos, en la Sede Central de San Cristóbal de las Casas.

Las cláusulas de No Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Intercultural de Chiapas, son las que a continuación se enuncian:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	9 de 35

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito ha sido excluido en su totalidad ya que en ningún momento se desarrollan actividades listadas y/o controladas (según la cláusula mencionada), en la Universidad Intercultural de Chiapas ya que los procesos fueron dictados por el gobierno federal y estatal.

8.5.1 f) Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio

Este requisito ha sido excluido en su totalidad ya que, en la UNICH, es posible realizar seguimiento posterior a la prestación de los servicios.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

3.2.3. Referencias normativas

Este manual contiene las referencias normativas asegurando su actualización en la revisión y aplicación al SGC de la UNICH. Adicionalmente este manual se apoya en las siguientes normas de la familia ISO:

Norma	Descripción
ISO 9000:2015	Términos, definiciones y vocabulario.
ISO 9001:2015	Requisitos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	10 de 35

3.2.4. Términos y definiciones

Con la finalidad de tener un mejor entendimiento y comprensión del SGC de la UNICH, son aplicables:

- Los términos y definiciones de la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 e ISO 9000:2015 SGC (fundamentos y vocabulario).
- Los términos y definiciones que apliquen en el entorno de la UNICH.

4 Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto

La Universidad Intercultural de Chiapas establece sesiones de Planeación Estratégica con la participación del Grupo Estratégico, donde se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes a la Organización y sus fines estratégicos, estas sesiones se realizan dos veces al año, el primero y segundo semestre.

- En el primer semestre se realiza la planeación anual, y
- En el segundo semestre se da seguimiento y se actualiza la planeación con miras al siguiente año.

Cada semestre se está revisando y actualizando la información resultante de la Planeación con el fin de ajustar los planes estratégicos. Se cuenta con una **Matriz FODA** donde se concentra esta información.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Durante las sesiones de Planeación Estratégica, se determinaron los siguientes elementos clave:

- a) **Matriz de partes interesadas** pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- b) Los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Durante las sesiones de planeación estratégica o cuando se determine que es pertinente, se revisa la **Matriz de partes interesadas**, y su impacto en el sistema de gestión de calidad.

4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	11 de 35

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	11 de 35

Por las características de la Universidad , para el SGC se define como cliente al Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que la institución ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, siendo estos componentes del servicio educativo, como 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 (biblioteca, talleres y laboratorios).

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proceso Educativo; el cual comprende desde la inscripción hasta la entrega del Título Profesional de licenciatura.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

El Proceso Educativo está constituido por procesos de realización, administrativos, y de apoyo, los cuales son:

De realización:

- I. Servicios Escolares
- II. Académico
- III. Centro de Revitalización y Estudio de las Lenguas (CREL)
- IV. Tutorías
- V. Vinculación y Servicio Social
- VI. Sistemas de Información

Administrativos:

- I. Recursos Materiales y Servicios Generales
- II. Recursos Humanos
- III. Recursos Financieros

De apoyo:

- I. Planeación
- II. Informática
- III. Extensión y difusión
- IV. Sistema de Gestión de la Calidad
- V. Abogado General

La interrelación se muestra en el **Mapa de Procesos**

Aplicados en su sede central ubicada en Calle Corral de Piedra # 2, Col. Corral de Piedra, C.P. 29299, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	12 de 35

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad; para ello ha determinado los procesos necesarios y su aplicación. Ver **Mapa de procesos**.

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en particular en el **Mapa de Procesos**.
- La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el **Mapa y Fichas de Procesos** en donde a través de flechas de uno o dos sentidos las salidas de un proceso se convierten en entradas de otros. En un enfoque de sistemas, se integran los cinco procesos estratégicos en uno sólo denominado Proceso Educativo, el cual tiene como entrada los requisitos del Estudiante y las consideraciones identificadas de las partes interesadas y como salida el Servicio educativo.
- Establece como criterio para medir la eficacia de sus procesos: el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada uno de ellos en el **Tablero de indicadores**.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos mediante la Captación de Ingresos y su asignación a través del Programa Operativo Anual (POA); así mismo dispone de la información necesaria para cumplir con los puntos anteriores.
- Realiza el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos mediante el **Tablero de indicadores**.
- Aborda los riesgos y oportunidades mediante **Las Matrices de Riesgo** de cada uno de los procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, los cuales están contenidos en el Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) y la aplicación de los procedimientos operativos



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	13 de 35

en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través de la Revisión por la Dirección.

- Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de las características de calidad del servicio educativo a través del **Plan de Calidad**, donde se define también lo que se tendría que hacer en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas.

Se mantiene y se conserva información documentada de los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad. Ver **Procedimiento de control de información documentada (UNICH -SGC-P-01)**.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

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

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.
- La Organización establece la Política de calidad (véase 5.2.1) y objetivos de calidad (véase 6.2), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegura la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos del Estudiante como los legales y reglamentarios que le aplican a la Universidad.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	14 de 35

- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de la Universidad, para contribuir a la eficacia del SGC;
- Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al Estudiante

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias, y para la Evaluación Docente (véase 8.2.2 y 9.1.2).

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

5.2 Política de calidad

5.2.1 Establecimiento de la Política de calidad

La ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:

Política de Calidad

Brindar servicios educativos de excelencia, interculturales, apoyados con la lengua originaria y la vinculación comunitaria, a fin de satisfacer a sus estudiantes y partes interesadas, buscando la eficacia y mejora continua en su Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la normatividad aplicable.

5.2.2 Comunicación de la Política de calidad

Esta política es comunicada en toda la Universidad y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto en la Universidad.

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	15 de 35

Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la organización, expresándose en el **Manual de Organización y Estatuto Orgánico**, además de considerarse también para tal fin los nombramientos de cada una de las Secretarías y Jefaturas de Departamento.

En este mismo sentido, se asegura de la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo e implementar oportunidades de mejora.

Para el seguimiento y medición del SGC, la Alta Dirección establece la figura de Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, atribución conferida por nombramiento a un miembro de la organización para gestionar el sistema.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En las sesiones de planeación estratégica de la Organización, se determinan los riesgos y oportunidades en función de la Matriz FODA y la Matriz de partes interesadas. Así mismo, se planifican acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. Ver **Matriz de gestión de riesgos**.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	16 de 35

Los Objetivos de Calidad se miden a través de los indicadores definidos para cada uno de ellos, los cuales se encuentran en **Tablero de control de indicadores**, mostrando coherencia con la Política de Calidad de la Universidad.

6.3 Planificación de los cambios

La planificación del Proceso Educativo se realiza a partir de los documentos rectores como son el Plan Nacional de Desarrollo y el PIDE propio de esta Institución.

La ALTA DIRECCIÓN de esta organización se asegura de que:

- a) La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.4 de este Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el Plan Rector de Calidad
- b) Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por el Responsable de Planeación o Alta Dirección, siendo autorizado por el Rector.

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1. Generalidades

La Universidad provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en el POA.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POA y Captación de Ingresos Propios, además de Proyectos Sectoriales a los cuales tiene acceso la Universidad.

Para la identificación de recursos, el proceso de planeación solicita a los procesos estratégicos sus respectivos planes de trabajo (POA) para su integración y validación.

7.1.2. Personas

El personal de esta Institución que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio Educativo, demuestra su competencia con base en la educación,



**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015**

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	17 de 35

formación y experiencias apropiadas definidas en el **Manual de organización y Reglamento Académico (RIPPPA)**, del Personal Docente y No Docente de la Universidad, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada persona en el Departamento de Recursos Humanos.

7.1.3. Infraestructura

La Universidad determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles, y la mantiene a través de la operación del procedimiento del SGC para el Mantenimiento de la Infraestructura Ver. **Procedimiento para Servicios Generales UNICH-RM-P-02**

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo, incluye:

- a) Aulas, salones audiovisuales, laboratorios, 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.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación, las cuales son elemento clave para el trabajo más productivo, agilizando el acceso de la información.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

En la Universidad se 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 asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento, adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, seguridad e higiene; contenidos en el **Programa Interno de Protección Civil**.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Este requisito No es Aplicable debido a que en la verificación del servicio educativo o control del proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados. Sin embargo, el SGC cuenta con los instrumentos necesarios para el seguimiento y medición de la eficacia del sistema en general.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	18 de 35

7.1.6. Conocimientos de la organización

La Organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio educativo a través de perfiles específicos con base en la actividad de desempeñar, documentados en las descripciones de puesto y las fichas de proceso.

Asimismo, capitaliza la formación, experiencia y conocimiento de los mismos mediante dinámicas de pares, relacionando al personal con mayor experiencia con el de reciente incorporación.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

7.2 Competencia

La Universidad Intercultural de Chiapas:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al Manual de organización, además aplica el **Reglamento de Ingreso, Permanencia y Promoción del Personal Académico de la Universidad Intercultural de Chiapas (RIPPPA)**.
- b) Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los procedimientos del SGC para la Actualización Profesional y Formación Docente y el procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal Directivo y de Apoyo, a través de la detección de necesidades de capacitación con base en las solicitudes que los jefes de departamento envían a las Secretarías Académica y Administrativa.
- c) Para elaborar el Programa de Capacitación; en el caso del personal no docente los jefes de departamento envían una solicitud al jefe del Departamento de Recursos Humanos manifestando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes y tomando en cuenta la Detección de Necesidades de Capacitación. En el caso del Personal Docente, el programa de capacitación se determina por las direcciones de procesos sociales y procesos naturales, con base en el análisis de:
 - Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las academias.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	19 de 35

- Análisis de las habilidades del personal.
 - Otras derivadas de: Las Auditorías Internas de Calidad, Auditorías de Servicios y Encuesta de Ambiente Laboral. Para satisfacer las necesidades de capacitación del personal de la Universidad.
- d) Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación y experiencia, en los expedientes de cada persona.

7.3 Toma de conciencia

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 calidad con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos de la Calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC. A través de dinámicas como Círculos de Calidad y Capacitaciones internas.

7.4 Comunicación

La Universidad se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la web, reuniones de Academias, del Personal, con los Estudiantes, con el Sindicato elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios como: mantas, pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

Asimismo, cada proceso cuenta con su respectiva **Matriz de comunicación**.

7.5 Información documentada

7.5.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización incluye información documentada requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015, así como la necesaria para la eficacia del sistema. Por lo que mantiene el presente Manual de la Calidad que incluye:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	20 de 35

- a) El alcance del SGC indicado en el punto 4.3, considerando los detalles y la justificación de los puntos No Aplicables pertinentes.
- b) Los procedimientos y procesos documentados establecidos para el SGC y la información documentada necesaria para la eficacia del SGC. Ver procedimiento de Control de información documentada (UNICH -SGC-P-01).

7.5.2. Creación y actualización

La Universidad se asegura que, al crear y actualizar la información documentada, sea la apropiada conforme al propósito y alcance de los procesos y procedimientos en el alcance del SGC, sustantivos, estratégicos y de apoyo. Ver procedimiento de Control de información documentada (UNICH -SGC-P-01).

7.5.3. Control de los documentos

Para dar cumplimiento a este requisito se establece el Procedimiento para el control de Información documentada (UNICH -SGC-P-01), el cual hace referencia al cumplimiento de los requisitos que marca la norma.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

La Planificación de la realización del Servicio Educativo es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se realiza a través del PIDE, **Plan de Calidad del Servicio Educativo** y del Calendario de Actividades Escolares y Administrativas.

Los documentos para la operación y control de los procesos son: Tablero de indicadores, Plan de Calidad del Servicio Educativo, y los procedimientos operativos que les correspondan; la asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos se realiza a través de documentos como: POA, las estructuras programáticas presupuestal y la académica.

- a) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el Servicio Educativo, así como los criterios para la



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	21 de 35

aceptación del mismo se realizan a través del procedimiento para la **Gestión del Curso** y el **Plan de Calidad del Servicio Educativo**.

b) Los registros que se requieren para demostrar la realización del Servicio Educativo y que éste cumple con los requisitos, se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso y en la boleta del Estudiante.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Universidad determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Estudiantes relativa a:

- La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: curso de inducción para Estudiantes de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, posters, mamparas, agendas escolares y otros, según aplique, colocados en lugares visibles dentro del plantel.
- La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requeridas por el Estudiante.
- La retroalimentación del Estudiante incluyendo sus quejas mediante la operación de los Procedimientos del SGC para la Evaluación Docente y Atención de Quejas y Sugerencias.
- Manipular y controlar las propiedades del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	22 de 35

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad determina que:

- Los requisitos especificados por el Estudiante se identifican en la inscripción o reinscripción, y la Carga Académica, en donde se establecen las materias que conforman el Servicio Educativo por semestre.
- Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura y la Instrumentación Didáctica que el Docente desarrolla en el periodo, los registros se generan con la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso.
- Las actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, son las relacionadas con el Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional.
- Los requisitos no establecidos por el Estudiante, pero necesarios para el Servicio Educativo, se refieren a las Visitas a Empresas/Organizaciones/Comunidades, y la Promoción Cultural y deportiva.
- Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio, en el apartado de la página de la Universidad Normas y Legislación el cual se controla de acuerdo al Procedimiento de control de información documentada UNICH-SGC-P-01 y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social.
- Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por la SEP y la Universidad.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	23 de 35

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Secretaría Académica revisa los requisitos relacionados con el Estudiante a través de la Carga Académica, antes de que ésta sea asignada al Estudiante al inicio del cada período escolar; Así mismo, se revisan los contenidos de los Planes y Programas de Estudio. Esta revisión se efectúa antes de que la Universidad se comprometa a proporcionar el Servicio Educativo y se asegura de que:

- Se encuentran definidos los requisitos del Servicio Educativo integrados en el Plan de Estudios.

- Las diferencias existentes entre los requisitos de la Carga Académica y los posibles incidentes de reinscripción estén resueltas.
- La Universidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

La Universidad, a través del área de Servicios Escolares, mantiene como registro de calidad la copia de la revisión del formato de Carga Académica realizada de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador de Carrera (la revisión de conformidad entre el Estudiante y el Coordinador, se realiza en el momento en que se está asignando la Carga Académica y la comprobación de ello es la firma del Estudiante en el formato mencionado).



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando las especificaciones o requisitos del Servicio Educativo se modifiquen, la Universidad se asegura de que la documentación pertinente y relacionada es modificada y de que el personal que interviene es consciente de los cambios en las especificaciones y requisitos, esto se muestra en los Planes de Estudio vigentes.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito ha sido excluido en su totalidad ya que la Universidad Intercultural de Chiapas lleva a cabo sus procesos acordes a lo estipulado por la legislación del gobierno federal y estatal, no se desarrollan ni diseñan planes y programas de estudio en la UNICH.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

La Universidad Intercultural de Chiapas se asegura de que los productos que adquiere cumplan con los requisitos especificados, de acuerdo al procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios UNICH-RM-P-01.

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto y/o servicio adquirido, depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del servicio o sobre el servicio final.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	24 de 35

La Universidad Intercultural de Chiapas, a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios adscrita a la Secretaría Administrativa, selecciona y evalúa a los proveedores, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo al procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios UNICH-RM-P-01.

8.4.2. Tipo y alcance del control

Debido a que los productos adquiridos, se refieren principalmente a consumibles (materiales de papelería, útiles de escritorio, mobiliario de oficina y equipo de laboratorio) no tienen un impacto sustancial en la realización del producto (Servicio Educativo), los controles a los proveedores se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios.

Se mantiene los registros para la selección de proveedores, la evaluación de proveedores, y la reevaluación de los proveedores que se realiza anualmente.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de adquisiciones y obra pública.

Las necesidades de adquisiciones se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, la cual manifiesta:

- Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la Universidad.
- Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Universidad se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra. Del mismo modo, a través del solicitante del producto comprado, se efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos necesarios especificados en la orden de compra.

Cuando la Universidad quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, en la orden de compra se establecerán las disposiciones de verificación y el método para liberar el producto.



**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015**

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	25 de 35

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

La Universidad planifica y lleva a cabo la realización del Servicio Educativo bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de la información que describe las características del Servicio Educativo, definidos en los Planes y Programas de Estudio.
- El seguimiento y medición del Servicio Educativo, se realiza por medio de la instrumentación didáctica y en la boleta del Estudiante.
- La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada semestre con la entrega de calificaciones al Estudiante, Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso, así mismo con la operación de Prácticas Profesionales y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos para la Sustentación del Acto Protocolario para la titulación y para el Registro de Título y Cédula Profesional.
- El uso de equipo apropiado para la realización del Proceso Educativo, como son instalaciones, laboratorios, centro de información, laboratorio de cómputo.
- La designación de personal competente.
- Implementación de acciones para prevenir errores humanos.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad de los servicios de la Universidad Intercultural de Chiapas se lleva de la siguiente manera:

- En el caso de la Entrega de Fichas, a través de su registro correspondiente en el número de Ficha de Admisión del Examen de Selección.
- En el caso de la Inscripción y Re-inscripción de Alumnos, el Control Escolar, a través de su matrícula (número de control) que es única e intransferible al alumno durante toda su trayectoria escolar dentro



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	26 de 35

de la UNICH, mismo que se registra en el Libro de Registro de Matrículas, y en el SISI.

- En el caso de la Titulación, a través de su matrícula y el registro en el Libro de Exámenes Profesionales y el Libro de Títulos Profesionales.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Universidad Intercultural de Chiapas cuida los bienes que son propiedad del usuario mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados por el mismo.

La Universidad Intercultural de Chiapas cuida los bienes que son propiedad del alumno, en este caso nos referimos al control de la documentación, atendiendo a la normatividad establecida. En el procedimiento de Gestión de Servicios Escolares UNICH-SE-P-01 se identifica, verifica y salvaguarda la información que es propiedad del usuario suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio basándose en el “ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos última reforma DOF 27-07-2011 a los cuales se apega la UNICH.

Si cualquier documento propiedad del usuario se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su incorporación, la UNICH informa de ello al alumno y mantiene registros.

8.5.4. Preservación

La aplicabilidad de este requisito es en forma parcial debido a las características de nuestro servicio, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes constitutivas del Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y constancias de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando lo estipulado en el punto 8.5.3 de este manual. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas, biblioteca y laboratorios se atiende como se indica en el apartado 7.1.3.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	27 de 35

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

8.5.6. Control de los cambios

Este requisito no tiene aplicabilidad debido a que el servicio educativo declarado en el SGC de esta Universidad termina con la entrega del Título y Cédula Profesional y por lo tanto no existen condiciones controladas para esta actividad

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio educativo, se realizan a través de evaluaciones establecidas en el Procedimiento de Gestión del Curso y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en la boleta del Estudiante, así como en la Revisión por la Dirección y con la medición del cumplimiento de las características definidas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.

Como medida de control, esta Universidad conserva los resultados de las evaluaciones realizadas.

8.7 Control de las salidas no conformes

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando **no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo**, y se registra en el Formato para Identificación, Registro y Control de Salidas No Conformes.

Se controla como se especifica en el procedimiento para el SGC Control de Salidas No Conformes UNICH-SGC-P-03 para prevenir su uso no intencionado.

Esta Universidad, a efecto de prevenir una Salida No Conforme, declara que:

- Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada, de acuerdo con el Plan de Calidad del servicio educativo.
- En casos especiales, para la autorización bajo concesión de alguna Salida No Conforme, se consulta al coordinador del sistema y a la ALTA DIRECCIÓN. Siendo el Rector, quien, de acuerdo a sus facultades, podrá autorizar una Salida No Conforme.
- Toma acciones operando el Procedimiento del SGC para el Control de Salidas No Conformes UNICH-SGC-P-03.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	28 de 35

Se mantienen registros de Salidas No Conformes, de las acciones tomadas posteriormente y de la verificación y seguimiento del procedimiento del SGC para Acciones Correctivas UNICH-SGC-P-04.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La Universidad planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) Demostrar la conformidad del Servicio Educativo a través del Plan de Calidad del Servicio Educativo, la operación del Procedimiento del SGC para la Gestión del Curso y con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Tablero de control de indicadores.

b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento del SGC para Auditorías Internas de Calidad y mediante la Revisión por la Dirección.

c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

La Universidad selecciona las técnicas estadísticas que requiere, de acuerdo al tratamiento de los datos analizados como: los casos de Auditorías, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación Docente, Quejas, Resultados de los indicadores y en todos aquéllos que requieran la aplicación de métodos estadísticos y herramientas de la calidad.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La Universidad Intercultural de Chiapas realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través de la operación de los procedimientos del SGC para la Atención de Quejas y Sugerencias, Auditorías de Servicios y Evaluación Docente y Encuestas de satisfacción a los estudiantes.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	29 de 35

9.1.3. Análisis y evaluación

La Universidad analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, el Plan de Calidad del servicio educativo y los Planes y Programas de Estudio.
- La satisfacción del Estudiante, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Auditorías y Encuestas.
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Los proveedores, integrados en el catálogo de proveedores
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad registrado en la minuta de la Revisión por la Dirección.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

9.2 Auditoría interna

La Universidad Intercultural de Chiapas evalúa el SGC, mediante auditorías internas, para determinar:

- a) Si es de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y con los requisitos establecidos.
- b) Si se ha implementado y mantenido de manera eficaz.
- c) Así mismo aplicamos auditorías intermedias, a las auditorías planificadas, las cuales son de manera preliminar para preparar al personal en la implantación de sus procesos.

Se planifica el programa de auditorías internas para la Universidad Intercultural de Chiapas, se considera el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar y los resultados de auditorías previas, así como los criterios de las auditorías, el alcance, la frecuencia y la metodología.

El procedimiento de Realización de Auditorías Internas (UNICH-SGC-P-02) define el alcance, frecuencia, metodología, responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	30 de 35

El responsable del área auditada se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y las causas.

Un principio que siempre debe ser considerado es el principio de independencia, de tal manera que un auditor no audite su propio trabajo.

Los resultados de las auditorias son presentados oportunamente al Rector y a los titulares de las áreas.

Todo el personal es responsable de solventar los hallazgos de auditoría, de acuerdo al procedimiento de solicitud de acciones correctivas, y oportunidades de mejora correspondientes.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC de la organización bimestralmente, buscando que al año se cubran la totalidad de las entradas requeridas por la norma, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	31 de 35

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección incluye lo siguiente.

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (minutas).
- Cambios en cuestiones externos e internos pertinentes al sistema de gestión de la calidad
- La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo
 - Resultado para la Retroalimentación del Cliente, formato para Informe de Resultados de Auditoria de Servicios (cuando aplique).
 - El grado de logro de los objetivos de la calidad (a través del seguimiento al Tablero de control de indicadores).
 - Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores al Tablero de control de indicadores.
 - Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas, Informe para el Control del Estado de Acciones Correctivas.

- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección, expresados en las minutas de las Revisiones por la Dirección.
- Resultados de las Auditorías Internas de Calidad (cuando aplique)
- El Informe de desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Recomendaciones para la mejora, estas son registradas a través del formato para Resultados de la Revisión por la Dirección.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección de la Universidad, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos y la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del Estudiante
- Cualquier necesidad de cambio dentro del SGC
- Las necesidades de recursos, las cuales son presentadas en el formato de minuta de Revisión por la Dirección.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	32 de 35

10 Mejora

10.1 Generalidades

La Universidad determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Estudiante, aumentando su satisfacción. Incluyendo:

- Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- Corregir y reducir efectos no deseados
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

10.2 No conformidad y acción correctiva

El procedimiento de Acciones Correctivas UNICH-SGC-P-04 establece los mecanismos para tomar acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades detectadas, con objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Este procedimiento establece los lineamientos para:

- Revisar las no conformidades, incluyendo quejas de los estudiantes.
- Determinar las causas raíz de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones que aseguren que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades actuales serán apropiadas a la magnitud de los problemas. Derivado de las acciones correctivas tomadas, se realizan cambios a la documentación del SGC, cuando aplique.

10.3 Mejora continua

En la Universidad se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, identificación y gestión de riesgos, análisis de contexto de la organización, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el Tablero de control, Plan de Calidad del Servicio Educativo y con la incorporación de Proyectos de Mejora.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	33 de 35

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
1	26/10/2012	Emisión inicial del Manual de Calidad.
2	25/02/2013	Se cambiaron logotipos.
3	03/02/2015	Cambio del Representante de la Dirección y Rector. Modificación de Misión, Visión y Valores.
4	31/03/2016	Cambio de nombre en Representante de la Dirección y Rector. Se agregó al Coordinador de Gestión de la Calidad en Revisó. Cambio de objetivo 3: Promover la actualización de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para obtener la mejora continua; por lo tanto, también el indicador 3, quedando como Número de Procedimientos Actualizados, con una meta anual de 1 por departamento involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad.
5	21/03/2018	Se actualiza el Manual de acuerdo a los requerimientos de la versión 2015 de la Norma ISO 9001.
6	18/06/2018	Se actualiza los puntos: <ul style="list-style-type: none"> • 4.3. Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad (se mencionan los sitios donde se aplica el SGC) • 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios (Los requisitos legales relacionados con el Servicio Educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio, en el apartado de la página de la Universidad Normas y Legislación)



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	34 de 35



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015**

Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2018/06/18
Revisión:	6
Página:	35 de 35