

# Manual

del Sistema de Gestión de la Calidad

## ISO 9001-2015



<b>DATOS DEL DOCUMENTO</b>			
Nombre del Documento:	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
Clave del Documento:	<b>UNICH-SGC-M-01</b>	Fecha:	<b>2019/06/26</b>
		Revisión:	<b>8</b>



<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
Elaboró	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Revisó	Secretario Particular	Dr. Luis Adrián Miranda Pérez	
Aprobó	Rector	Dr. Jorge Luis Zuart Macías	

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>	
Clave del Documento:	<b>UNICH-SGC-M-01</b>
Fecha:	<b>2019/06/26</b>
Revisión:	<b>8</b>
Página:	<b>2 de 33</b>

# INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
1.1	ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DE CHIAPAS	5
<b>2</b>	<b>MARCO JURÍDICO</b>	<b>6</b>
2.1	FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS	6
2.1.1.	<i>Visión</i>	6
2.1.2.	<i>Misión</i>	6
2.1.3.	<i>Filosofía Organizacional</i>	6
2.1.4.	<i>Estructura organizacional</i>	7
<b>3</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>8</b>
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
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>11</b>
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	11
4.2	COMPRESIÓN 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	12
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>	<b>14</b>
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	14
5.1.1.	<i>Generalidades</i>	14
5.1.2	ENFOQUE AL ESTUDIANTE	14
5.2	POLÍTICA DE CALIDAD	15
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	15
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>16</b>
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
<b>7</b>	<b>APOYO</b>	<b>17</b>
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>	18
7.2	COMPETENCIA	19
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	19
7.4	COMUNICACIÓN	20
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	20
7.5.1.	<i>Generalidades</i>	20



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	3 de 33

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



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	4 de 33

# 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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	5 de 33

## 2 Marco Jurídico

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

### 2.1 Fundamentos Estratégicos

#### 2.1.1. Visión

Ser una institución de educación superior reconocida a nivel nacional e internacional por la pertinencia y calidad de sus programas de licenciatura y posgrado. Asimismo, por su compromiso con la diversidad, las lenguas originarias y la vinculación comunitaria.

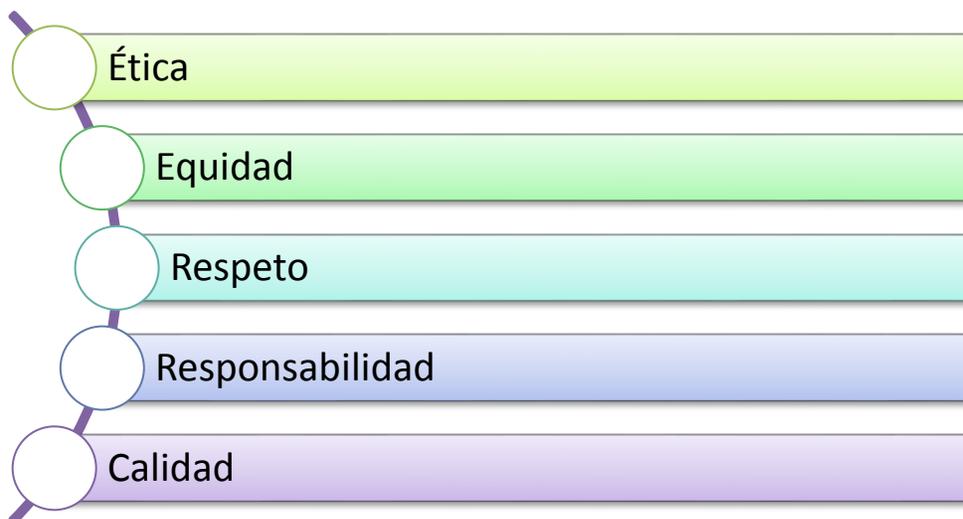
La UNICH se proyecta como una institución comprometida con la actualización, certificación y acreditación de sus programas. Así también por su consolidación en la investigación y por su Sistema de Gestión Integral de la Calidad que permite ofrecer servicios óptimos.

#### 2.1.2. Misión

La Universidad Intercultural de Chiapas (UNICH) es una institución de educación superior que forma profesionales éticamente responsables y comprometidos con la diversidad, los pueblos y lenguas originarias, la vinculación comunitaria, los saberes científicos y tradicionales con el propósito de construir una sociedad más próspera, justa y equitativa.

#### 2.1.3. Filosofía Organizacional

Valores con los que trabajamos:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	6 de 33

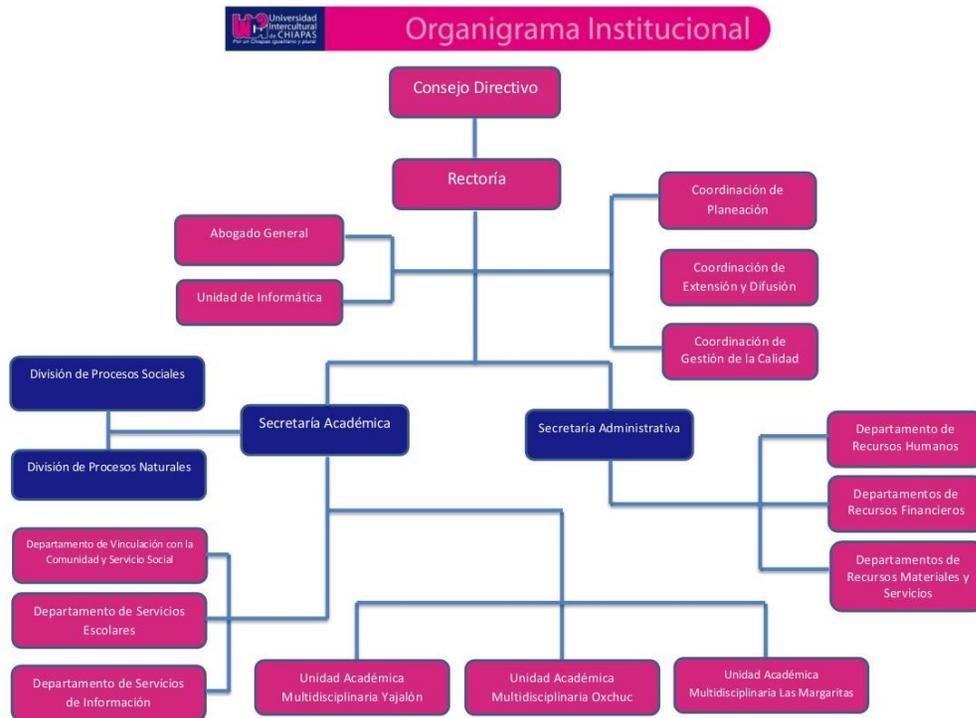
- **Ética:**  
Nuestras acciones están encaminadas a las buenas prácticas, la transparencia y la rendición de cuentas.
- **Equidad:**  
Reconocemos y fomentamos que todas las personas son sujetos de derechos sin importar su condición social y económica, género, edad, etnia, origen, credo, capacidad, etc.
- **Respeto:**  
La diversidad, en todas sus formas, enriquece a la sociedad, por ello fomentamos y ponemos en práctica el diálogo de saberes.
- **Responsabilidad:**  
Nos vinculamos y comprometemos con las diferentes comunidades con el propósito de coadyuvar en el buen vivir.
- **Calidad:**  
Buscamos la excelencia en los procesos administrativos y académicos con el objetivo de ofrecer servicios óptimos.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	7 de 33

#### 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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	8 de 33

**Figura A.** Organigrama Universidad Intercultural de Chiapas.

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 continua 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 Universidad ubicada en San Cristóbal de las Casas, así como a las Unidades Académicas de: Oxchuc, Las Margaritas, Yajalón y Valle de Tulijá.



### 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:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	9 de 33

### 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.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Este requisito ha sido excluido en su totalidad 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.



### 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:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	10 de 33

### 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 determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Para ello, los Responsables de procesos de la Universidad Intercultural de Chiapas, realizan el análisis del contexto de la Organización, así como el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas a través del análisis FODA, por lo menos una vez al año.

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

La Universidad Intercultural de Chiapas proporciona Servicios de Educación que satisfacen los requisitos del alumno y los legales y reglamentarios aplicables, determinando:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Responsables de procesos de la Universidad Intercultural de Chiapas, determinan los requisitos de las partes interesadas a través de la **Matriz de partes interesadas** y cuando se considera que es pertinente, así como cuando se realiza el análisis del contexto de la Organización revisan la matriz y su impacto en el sistema de gestión de calidad.

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad

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),



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	11 de 33

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.***

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. 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.

#### **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



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	12 de 33

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 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.
- 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 de Desarrollo Institucional (PDI) y la aplicación de los procedimientos operativos en cada uno de los procesos; la mejora continua de estos procesos se realiza a través del resultado de auditorías internas, Revisión por la Dirección, propuestas de mejora, entre otros.
- 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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	13 de 33

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)**.

## 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.
- Asegurándose de establecer la Política y objetivos del SGI, 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.
- Asegurando la disponibilidad de recursos definidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- Comunicando 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.
- Asegurando que el SGC logre los resultados previstos.
- 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.
- Apoyando otros roles pertinentes de la Dirección.

#### 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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	14 de 33

## 5.2 Política de calidad

### 5.2.1 Establecimiento de la Política de calidad

La Universidad Intercultural está trabajando para integrar al Sistema de Gestión de Calidad, los Sistemas de Gestión Ambiental y de Salud y Seguridad Laboral, por ello ha definido una sola política del Sistema de Gestión Integrado SGI.

La ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:

## Política del SGI

En la Universidad Intercultural de Chiapas brindamos servicios educativos de calidad, apoyados en los ejes transversales de las lenguas originarias y vinculación comunitaria. Por ello, orientamos nuestras acciones hacia la mejora continua en los procesos, a la satisfacción de nuestros estudiantes, así como a la eficacia del Sistema de Gestión Integral; proporcionamos condiciones de trabajo seguras y saludables, gestionamos los riesgos a fin de minimizarlos, ejercemos acciones para el cuidado del medio ambiente, promovemos la participación y consulta de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, conforme a la normatividad legal aplicable.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	15 de 33

### 5.2.2 Comunicación de la Política de calidad

Esta política es comunicada en toda la Universidad a través de comunicados, carteles y página web. 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.

## 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

Los Responsables de procesos 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. Estas acciones se establecen en la matriz de gestión de riesgos de cada proceso.

El seguimiento y valoración de la eficacia de las acciones definidas para la gestión de los riesgos y oportunidades, lo realizan los Responsables de proceso, documentando las evidencias en las matrices de gestión de riesgos.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos 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.

Como parte del proceso de integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Laboral, la Universidad Intercultural de Chiapas ha integrado los Objetivos de Calidad en los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado. Estos Objetivos 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 del SGI de la Universidad.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	16 de 33

## 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 Plan de Desarrollo Institucional PDI 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 del Sistema de Gestión Integrado.
- 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, formación y experiencias apropiadas definidas en los perfiles de puesto y **Reglamento Académico (RIPPPA)**, del Personal Docente y Administrativo de la Universidad, la documentación comprobatoria se encuentra en el expediente de cada trabajador en el Departamento de Recursos Humanos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	17 de 33

### 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.

### 7.1.6. Conocimientos de la organización

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	18 de 33

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio.

Estos conocimientos se mantienen a través de:

- Procedimientos operativos: Con los procedimientos, se tiene por escrito el conocimiento de un determinado proceso, lo que facilita la comprensión del mismo.
- Puestos de trabajo: La formación en el puesto de trabajo de las personas con mayor experiencia transfiere el conocimiento de la organización capacitando a los demás trabajadores.



## 7.2 Competencia

La Universidad Intercultural de Chiapas:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que participa en la calidad del Servicio Educativo, con apego a los perfiles de puesto y al **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 personal administrativo, a través de cursos de capacitación para la actualización profesional y formación docente, con base a la detección de necesidades de capacitación.
- c) Para elaborar el Programa de Capacitación del personal administrativo y técnicos académicos se aplica la detección de necesidades de capacitación a través del Departamento de Recursos Humanos. En el caso del personal docente, participa en capacitación enfocada a su perfil o área de conocimiento a través de proyectos institucionales.
- d) Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación y experiencia, en los expedientes de cada persona.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	19 de 33

## 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 del Sistema de Gestión Integrado, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC. A través de dinámicas como Círculo 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.

## 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:

- 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).

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	20 de 33

### 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 establece 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 PDI, **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: Los procedimientos operativos que 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 aceptación del mismo se realizan a través de los procedimientos del área académica.
- 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 de los procedimientos del área académica.

### 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



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	21 de 33

de nuevo ingreso, asesoría de los coordinadores de carrera para Estudiantes de reingreso, trípticos, folletos, carteles, 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.



## 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.
- 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	22 de 33

- Los reglamentarios en instructivos, manuales y reglamentos emitidos por la SEP y la Universidad.

### 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 departamento de Servicios Escolares, mantiene como registro de calidad, copia del formato de Carga Académica emitido por las Direcciones de División de Procesos Naturales y Sociales de la secretaria Académica.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	23 de 33

### 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.

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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	24 de 33

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.



## 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, así mismo con la operación de Prácticas Profesionales y las posteriores a la entrega se establecen en los procedimientos correspondientes del área académica.
- 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	25 de 33

### 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 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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	26 de 33

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.

### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Determina como actividades posteriores a la entrega del Servicio Educativo, la aplicación de encuestas de satisfacción del alumno, para asegurarse de la conformidad del servicio. Así como, el seguimiento a egresados.

### 8.5.6. Control de los cambios

La UNICH revisa y controla los cambios que surjan durante la prestación del servicio, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Estos cambios pueden derivarse de la normatividad aplicable a los procesos clave (por ejemplo, estatuto orgánico, decreto de creación, planes y programas de estudio, reglamentos, entre otros). Así también cambios en los procedimientos establecidos, para ello se realizan las actualizaciones y actividades pertinentes.

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio educativo, se realizan a través de evaluaciones y en la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en la boleta del Estudiante.

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-05 para prevenir su uso no intencionado.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	27 de 33

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-05.

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 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 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	28 de 33

### 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 para la Atención de Quejas y Sugerencias, Evaluación Docente y Encuestas de satisfacción a los estudiantes.

### 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.
- 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 las minutas de la Revisión por la Dirección.

## 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.

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 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:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	29 de 33

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 acciones correctivas, correspondiente.



### 9.3 Revisión por la dirección

#### 9.3.1. Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC de la organización 2 veces al año, 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 del Sistema de Gestión Integrado.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	30 de 33

#### 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 externas e internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- La información sobre el desempeño y eficacia del SGC incluyendo.
  - Resultado para la Retroalimentación del Cliente.
  - El grado de logro de los objetivos del SGI.
  - Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas.
  - Los resultados de seguimiento y medición (indicadores de desempeño).
  - Los resultados de las auditorías internas.
  - El desempeño de los proveedores externos.

- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Las oportunidades para la mejora.

### 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:

- Las oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el SGC.
- Las necesidades de recursos.

Estas salidas son presentadas en una minuta como resultado de Revisión por la Dirección.



## 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	31 de 33

- 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 y los objetivos del Sistema de Gestión Integrado, resultados de auditorías, identificación y gestión de riesgos, análisis de contexto de la organización, las acciones correctivas, la revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores y las propuestas de Mejora.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	32 de 33

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.

## HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
		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	<p>Se actualiza los puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.3. Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad (se mencionan los sitios donde se aplica el SGC)</li> <li>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)</li> </ul>
7	2019/05/07	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de logotipos de Gobierno del Estado.</li> <li>Cambio de nombres y firmas de autorización.</li> <li>Actualización de la Política y Objetivos de Calidad a través de la integración de la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.</li> </ul>
8	2019/06/26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de Misión, Visión y Valores.</li> <li>Modificación y adecuación del manual.</li> </ul>



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	
Clave del Documento:	UNICH-SGC-M-01
Fecha:	2019/06/26
Revisión:	8
Página:	33 de 33