

MANUAL

DEL SISTEMA DE

GESTIÓN INTEGRADO

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

ISO 45001:2018



DATOS DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento:	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 / ISO 45001:2018		
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01	Fecha:	2021/01/18
		Revisión:	12



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Analista de Gestión de Calidad	Lic. Antonia Hernández Girón	
Revisó	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Aprobó	Rectora	Dra. Leticia Pons Bonals	

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	2 de 41

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>	6
2.1.3.	<i>Filosofía Organizacional</i>	6
2.1.4.	<i>Estructura organizacional</i>	7
3	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	9
3.1	COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN	9
3.2	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	10
3.2.1.	<i>Generalidades</i>	10
3.2.2.	<i>Aplicación</i>	10
3.2.3.	<i>Referencias normativas</i>	11
3.2.4.	<i>Términos y definiciones</i>	11
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	12
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	12
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y SUS PROCESOS.....	13
5	LIDERAZGO	15
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	15
5.1.1.	<i>Generalidades</i>	15
5.1.2	<i>Enfoque al Estudiante</i>	16
5.2	POLÍTICA DEL SGI.....	16
5.2.1	<i>Establecimiento de la Política del SGI</i>	16
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	17
5.4	CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	18
6	PLANIFICACIÓN	18
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	18
6.1.1	<i>Generalidades</i>	18
6.1.2	<i>Aspectos ambientales, peligros, riesgos y oportunidades para la SST.</i> 18	
6.1.3	<i>Requisitos legales y otros requisitos</i>	19
6.1.4	<i>Planificación de acciones</i>	19
6.2	OBJETIVOS DEL SGI Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	19
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	19
7	APOYO	20
7.1	RECURSOS.....	20
7.1.1	<i>Generalidades</i>	20
7.1.2	<i>Personas</i>	20
7.1.3	<i>Infraestructura</i>	20
7.1.4	<i>Ambiente para la operación de los procesos</i>	21



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	3 de 41

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	21
7.1.6 Conocimientos de la organización	21
7.2 COMPETENCIA	22
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	22
7.4 COMUNICACIÓN	22
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	23
7.5.1 Generalidades.....	23
7.5.2 Creación y actualización.....	23
7.5.3 Control de la información documentada.....	23
8. OPERACIÓN.....	24
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	24
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	25
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	25
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	25
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	26
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	27
8.2.5 Preparación y respuesta a emergencias	27
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	29
8.4.1 Generalidades.....	29
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	30
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	30
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	31
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	31
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	31
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	32
8.5.4 Preservación	32
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	32
8.5.6 Control de los cambios.....	33
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	33
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	33
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	34
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	34
9.1.1 Generalidades.....	34
9.1.2 Satisfacción del cliente	34
9.1.3 Análisis y evaluación.....	35
9.2 AUDITORÍA INTERNA.....	35
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	36
9.3.1 Generalidades.....	36
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	36
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.....	37
10 MEJORA	37
10.1 GENERALIDADES.....	37
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	38
10.2.1 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.....	38
10.3 MEJORA CONTINUA.....	38



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	4 de 41

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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	5 de 41

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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	6 de 41



- 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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	7 de 41

2.1.4. Estructura organizacional

Para dar congruencia a lo anterior, la Universidad Intercultural de Chiapas decide integrar al SGC vigente, basado en la norma internacional ISO 9001:2015, los requisitos establecidos en las normas ISO 14001:2015 para la gestión ambiental e ISO 45001:2018 para la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Mediante esta integración, la UNICH no solo se asegura de identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios, sino que además asume la responsabilidad por:

- a) Mejorar continuamente el desempeño ambiental de la universidad a través de la gestión de sus responsabilidades ambientales de forma sistemática y sustentable, y
- b) Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, previniendo lesiones y/o el deterioro de la salud relacionado con el trabajo.

Este Sistema de Gestión Integral fortalece la capacidad de la universidad para planificar, mantener y mejorar el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente.

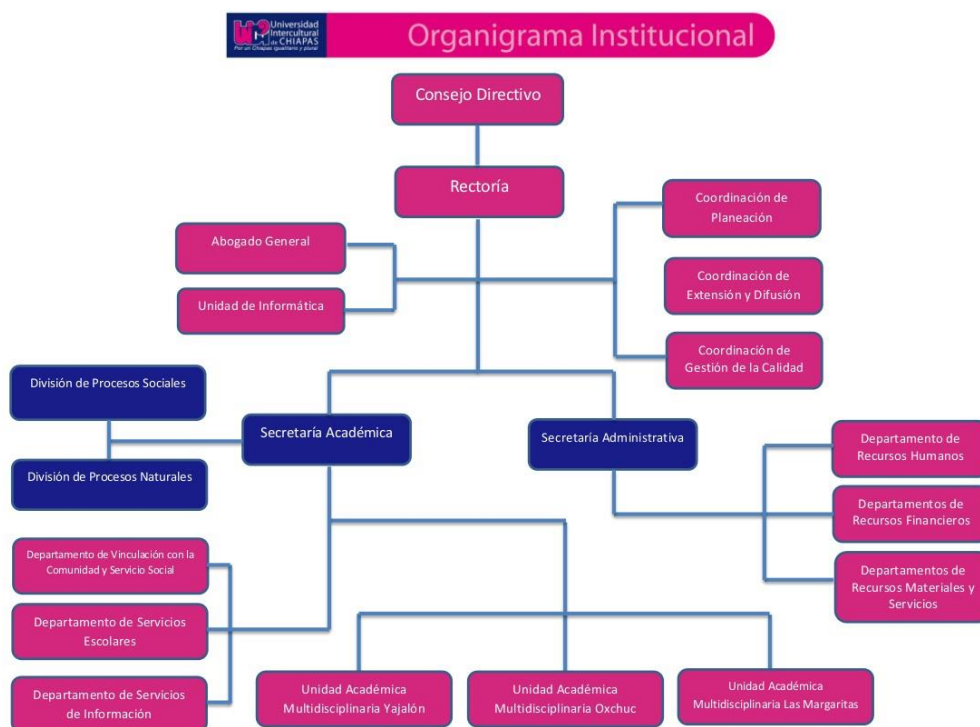


Figura A. Organigrama Universidad Intercultural de Chiapas.

Para dirigir y evaluar el desempeño del SGI, se conformó un Comité, integrado por la Rectora, Secretarios, titulares del proceso clave y de los procesos de apoyo. El Comité de SGI asume las funciones para determinar el contexto de la Universidad, reconocer las necesidades de las partes interesadas, la determinación del alcance del SGI, la definición de procesos, la definición de la política del Sistema de Gestión Integral con sus objetivos, además de los lineamientos para fomentar el cumplimiento de los requisitos a través de la aplicación efectiva del SGI; establecer los mecanismos que propicien el

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	8 de 41

mejoramiento continuo de los procesos, sistemas, procedimientos y métodos de trabajo; supervisar y dar seguimiento al mantenimiento y mejora del SGI, incluyendo la gestión de riesgos, la investigación de incidentes y no conformidades, la aplicación de las acciones correctivas y planes de emergencia; realizar las revisiones por la dirección, con objeto de evaluar el desempeño del SGI, y designar a los responsables para su correcto mantenimiento.

3 Sistema de Gestión Integral

La UNICH a través de éste Manual refleja la convicción que tenemos para demostrar nuestra capacidad como ORGANIZACIÓN para proporcionar un Servicio Educativo que satisfaga los requerimientos de nuestros Estudiantes, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Integral y de sus procesos declarados para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los Estudiantes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, incluidos los aspectos ambientales y de seguridad y salud para el trabajo.

Para facilitar la comprensión del Sistema de Gestión Integral se documenta el presente Manual respetando la estructura de alto nivel que proponen las normas ISO. Es decir que este 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 las normas

- a) ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- b) ISO 14001:2015 / NMX-SAA-14001-IMNC-2015.
- c) ISO 45001:2018 / NMX-SAST-45001-IMNC-2018.

3.1 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

El SGI está diseñado, de tal forma, que cuando se requiera, pueda alinearse a otros sistemas de gestión, como de gestión financiera o gestión de riesgos, o incluso servir como base para otros modelos de gestión, reconocimientos o procesos de acreditación de productos y servicios.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	9 de 41

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 Integral basado en las siguientes normas internacionales

- a) 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 del SGI establecidos por la ORGANIZACIÓN.
- b) ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos y su equivalente en México NMX-SAA-14001-IMNC-2015 para mejorar el desempeño ambiental de la ORGANIZACIÓN y asegurar el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable, e
- c) ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos y su equivalente en México como proyecto de norma NMX-SAST-45001-IMNC-2018 para facilitar la identificación de peligros, la valoración de riesgos y oportunidades para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable.

3.2.2. Aplicación

El alcance del Sistema de Gestión Integral es: Servicios Educativos de nivel superior y posgrados.

Dentro de este alcance se incluyen las licenciaturas y posgrados siguientes:

Licenciaturas:

- Comunicación Intercultural
- Derecho Intercultural
- Desarrollo Sustentable
- Lengua y Cultura
- Médico Cirujano
- Turismo Alternativo

Posgrados:

- Maestría en Estudios Interculturales
- Maestría en Economía Social y Solidaria



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	10 de 41

Dentro del alcance se consideran los siguientes procesos clave: Servicios Escolares, Proceso Académico, Tutorías, Vinculación y Servicio Social, CREL y Servicios de la Información, además de sus procesos estratégicos y de apoyo, en la Sede Central de San Cristóbal de las Casas.

3.2.3. Referencias normativas

Este manual contiene las referencias normativas asegurando su actualización en la revisión y aplicación al SGI 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	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
ISO 14001:2015	Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos.
ISO 45001:2015	Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos.
ISO 19011:2018	Directrices para la auditoria a sistemas de gestión.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	11 de 41

3.2.4. Términos y definiciones

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

- Los términos y definiciones de la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 (fundamentos y vocabulario).
- Los términos y definiciones contenidas en las normas NMX-SAA-14001-IMNC-2015 y NMX-SAST-45001-IMNC-2018.
- 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

El Comité de SGI determina los siguientes elementos clave:

- a) **Matriz de partes interesadas** pertinentes al Sistema de Gestión Integral.
- b) Los requisitos de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión Integral.
- c) Como se da cumplimiento a estos requisitos documentados, mediante la referencia a procesos y/o otros elementos del SGI.

En las reuniones del comité del SGI o cuando se determine que es pertinente, se revisa la **Matriz de partes interesadas**, y su impacto en el Sistema de Gestión Integral.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral

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 Integral es: Servicios Educativos de nivel superior y posgrados, que comprende desde la inscripción hasta la entrega del Título Profesional.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	12 de 41

Para planificar y ejecutar el proceso educativo se determinan tres tipos principales de subprocesos: Estratégicos, de realización y de apoyo, los cuales son:

Estratégicos:

- I. Planeación
- II. Extensión y difusión
- III. Abogado General
- IV. Sistema de Gestión Integral

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
- VII. Movilidad académica
- VIII. Becas
- IX. Investigación y Posgrado

De apoyo:

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

La interrelación de estos subprocesos se muestra en el **Mapa General 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 Integral y sus procesos

La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión Integral; y para ello ha determinado los procesos necesarios y su aplicación en el **Mapa general de procesos**. Además:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	13 de 41

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral y su aplicación,
- La secuencia e interacción de los procesos establecidos, se determina por la naturaleza de la prestación del Servicio Educativo y se muestra en el **Mapa general de procesos** y en las **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 siete procesos de realización 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.
- Evalúa sus procesos a través de sus indicadores, auditorías internas y revisión por la dirección e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos.
- 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**,



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	14 de 41

donde se define también lo que se tendría que hacer en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas.

Para mantener y conservar información documentada de cada proceso que integra al Sistema de Gestión Integral se documenta y aplica el **Procedimiento de control de información documentada (UNICH-SGI-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 SGI, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGI.
- Asegurándose de establecer la Política y objetivos del SGI, los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando la integración de los diferentes requisitos de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, 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 eficaz y conforme con los requisitos del SGI, 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 SGI para lograr los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de la Universidad, para contribuir a la eficacia del SGI;
- Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.
- Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del sistema de gestión integral.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	15 de 41

- Protegiendo a los trabajadores de represalias al reportar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Asegurando la consulta y la participación de los trabajadores o de sus representantes, cuando estos existan.
- Considerando la necesidad de establecer comités de seguridad y salud junto con los recursos necesarios para su funcionamiento.

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 SGI 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 del SGI

5.2.1 Establecimiento de la Política del SGI

La Universidad Intercultural de Chiapas ha definido una sola política del Sistema de Gestión Integrado SGI.

La ALTA DIRECCIÓN declara la siguiente:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	16 de 41

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.



5.2.2 Comunicación de la Política del SGI

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.

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 SGI al momento de planificar e implementar cambios en el mismo e implementar oportunidades de mejora.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	17 de 41

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

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

La UNICH establece, implementa y mantiene el **procedimiento para la consulta y participación de los trabajadores** de todos los niveles y funciones aplicables, o de sus representantes, para desarrollar, planificar, implementar y evaluar el desempeño y las acciones del sistema de gestión integral, en materia de la gestión para la seguridad y salud del trabajo.



6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

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.

6.1.2 Aspectos ambientales, peligros, riesgos y oportunidades para la SST

Dentro del alcance definido, la UNICH elaboró el **procedimiento para la identificación de aspectos ambientales y de peligros para la SST**. Mediante la aplicación de este procedimiento se cumplen los siguientes objetivos:

- a) Identificar los aspectos ambientales significativos y determinar su significancia.
- b) Identificar los peligros asociados con la SST para valorar los riesgos y las oportunidades inherentes.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	18 de 41

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

Para determinar y tener acceso a los requisitos legales, la UNICH elaboro el **procedimiento para la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.**

6.1.4 Planificación de acciones

La UNICH determina y planifica todas las acciones que considera como necesarias para abordar los riesgos, las oportunidades y los requisitos legales, y para prepararse para las situaciones de emergencia y responder a ellas.

Estas acciones se integran e implementan en los procesos del sistema de gestión integrado y se evalúan en cuanto a su eficacia.



6.2 Objetivos del SGI y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos del SGI 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 SGI, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

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.

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 SGI 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 SGI cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado por el Responsable de Planeación o Alta Dirección, siendo autorizado por la Rectora.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	19 de 41

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Universidad provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGI 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 (incluyendo los ambientales y los de la seguridad y salud en el trabajo), a través de los procedimientos del SGI 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 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 SGI 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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	20 de 41

- 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

La UNICH determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

El SGI cuenta con los instrumentos necesarios para el seguimiento y medición de la eficacia del sistema en general.

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.

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.
- Información documentada relacionada a capacitación: Material didáctico (manuales, presentaciones, guías, etc.) de cursos,



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	21 de 41

talleres, seminarios y otros eventos de capacitación a los que asiste el personal.

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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	22 de 41

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 del SGI 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 SGI. A través de dinámicas como Círculo de Calidad y Capacitaciones internas. Además de lo establecido en la **Guía para la orientación de la toma de conciencia**.

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 SGI 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 SGI.

Para asegurar su aprovechamiento se elaboró una **Matriz de comunicación**, que incluye aspectos y acciones relevantes tanto para la comunicación interna como para la comunicación externa.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El Sistema de Gestión Integral de la Organización incluye información documentada requerida por las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018; así como la necesaria para la eficacia del sistema.

Para orientar su aplicación, mantiene el presente Manual de la Calidad que incluye:

- a) El alcance del SGI 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 SGI y la información documentada necesaria para la eficacia del SGI. Ver procedimiento de Control de información documentada (UNICH -SGI-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 SGI, sustantivos, estratégicos y de apoyo. Ver procedimiento de Control de información documentada (UNICH-SGI-P-01).

7.5.3 Control de la información documentada



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	23 de 41

Para dar cumplimiento a este requisito se establece el Procedimiento para el control de Información documentada (UNICH-SGI-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 SGI y se realiza a través del PDI, **procesos de realización 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.

La UNICH también establece, implementa, controla y mantiene **procedimientos de control operacional** adecuados a los aspectos ambientales significativos que sean identificados, con la intención de controlar su impacto y mejorar el desempeño ambiental del sistema de gestión integral.

Del mismo modo, la UNICH establece, implementa, controla y mantienen controles operaciones enfocados hacia la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de lesiones y/o deterioro de la salud de los trabajadores. Estos controles son integrados en los procesos del sistema de gestión de acuerdo con lo indicado en la **Guía para la gestión de controles operacionales de la seguridad y la salud en el trabajo**, que incluye aspectos como la jerarquía de los controles.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	24 de 41

Para gestionar el cambio, la UNICH elaboró la **Guía para la gestión del cambio**. Y para asegurar el control de los procesos contratados externamente, el control de la compra de productos y servicios, y la identificación de peligros y la evaluación y control de riesgos para la SST inherentes a los contratistas, el Comité de SGI ha elaborado la **Guía para la contratación, la gestión de las compras y el control de contratistas**. Esta guía complementa lo establecido en el procedimiento para **la adquisición de bienes y servicios**.

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, 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:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	25 de 41

- 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-SGI-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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	26 de 41

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.

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.

8.2.5 Preparación y respuesta a emergencias

La UNICH establece, implementa y mantiene un procedimiento para **preparación y respuesta a emergencias**. En este procedimiento se incluyen aspectos como el establecimiento de respuestas planificadas a las situaciones de emergencia, la programación de simulacros y la evaluación del desempeño de la respuesta o de la ejecución de simulacro.

En este procedimiento se establecen también las condiciones para mantener y conservar la información documentada que sea relevante.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

La UNICH establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión del servicio.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la UNICH considera:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	27 de 41

- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo del servicio;
- f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) los requisitos para la posterior provisión del servicio;
- i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de servicios a diseñar y desarrollar. La UNICH considera:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que la UNICH se ha comprometido a implementar;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del servicio.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La UNICH aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	28 de 41

- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La UNICH se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.



8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La UNICH identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo del servicio, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La UNICH conserva la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	29 de 41

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 Integral.

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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	30 de 41

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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	31 de 41

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 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.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	32 de 41

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-SGI-P-05 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 la Rectora, 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-SGI-P-05.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	33 de 41

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-SGI-P-04.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Universidad determina:

- a) Realizar seguimiento y medición a los procesos identificados en el Sistema de Gestión Integral, a los programas ambientales, de seguridad y salud en el Trabajo, así como al cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, conforme a los indicadores establecidos en el Tablero de Control de Indicadores.
- b) Dar seguimiento, realizar la medición, análisis y evaluación a través de los responsables de procesos, responsables de los programas ambientales, de seguridad y salud en el Trabajo, mediante el resultado de los indicadores conforme a la periodicidad establecida. Para el análisis y evaluación, los responsables se apoyan en herramientas estadísticas y de calidad, cuando aplique.
- c) El seguimiento y la medición se realiza en los periodos establecidos para cada indicador en el Tablero de Control de Indicadores.
- d) El análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición, se realiza a través del comité del SGI en las Revisiones por la Dirección, así como en las auditorías internas al SGI.

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 SGI para la Atención de Quejas y Sugerencias,



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	34 de 41

Auditorías de Servicios y 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, incluyendo la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos como se establece en el procedimiento para **la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos**.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- La conformidad de los requisitos 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 Integral.
- 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 Integral registrado en la minuta de la Revisión por la Dirección.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	35 de 41

9.2 Auditoría interna

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

- a) Si es de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 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 Realización de Auditorías Internas (UNICH-SGI-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.

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.



9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGI 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 SGI, incluidas la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.

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:
 - Las cuestiones externas e internas pertinentes al SGI.
 - Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.
 - Sus aspectos ambientales significativos.
 - Los riesgos y las oportunidades.
- La información sobre el desempeño y eficacia del SGI incluyendo
 - Resultado para la Retroalimentación del Cliente.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	36 de 41

- La medida en que se han cumplido la política del SGI, los objetivos del SGI.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, revisión de indicadores al Tablero de control de indicadores.
- Incidentes y no conformidades, seguimiento y resultados de las mediciones.
- Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos.
- Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores, efectuadas por la Dirección.
- Resultados de las Auditorías Internas.
- Consulta y participación de los trabajadores.
- El Informe de desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Recomendaciones 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:

- La mejora de la eficacia del SGI y de sus procesos y la mejora del Servicio Educativo en relación con los requisitos del Estudiante.
- Cualquier necesidad de cambio dentro del SGI.
- 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:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	37 de 41

- Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- Corregir y reducir efectos no deseados
- Mejorar el desempeño, la eficacia del SGI y la capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

10.2 No conformidad y acción correctiva

El procedimiento de Acciones Correctivas UNICH-SGI-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 SGI, cuando aplique.

10.2.1 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

La UNICH establece, implementa y mantiene un procedimiento para **la determinación y gestión de incidentes y no conformidades** que describe las condiciones a seguir para la elaboración de informes, la investigación y la toma de decisiones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades.

Los resultados de estas investigaciones son comunicados a los trabajadores pertinentes, o a sus representantes, y a las partes interesadas pertinentes.

10.3 Mejora continua

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	38 de 41

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 INTEGRAL	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	39 de 41

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 Integral 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 Integral.
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 Integral (se mencionan los sitios donde se aplica el SGI) • 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)
7	2019/05/07	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de logotipos de Gobierno del Estado. • Cambio de nombres y firmas de



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	40 de 41

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
		autorización. • Actualización de la Política y Objetivos de Calidad a través de la integración de la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.
8	2019/06/26	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de Misión, Visión y Valores. Modificación y adecuación del manual.
9	2019/09/17	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del código del formato. Modificación y adecuación del manual. Se incluyen los requisitos para la gestión ambiental y la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
10	2020/01/28	Actualización del punto 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1 Generalidades.
11	2020/11/05	Se incluyó el proceso de investigación y posgrado en el alcance del SGI.
12	2021/01/18	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el requisito 8.3 Diseño y desarrollo. Se incluyen los procesos de movilidad académica y becas. Cambio de nombres y firmas de autorización.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Clave del Documento:	UNICH-SGI-M-01
Fecha:	2021/01/18
Revisión:	12
Página:	41 de 41