



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

1. Propósito

Gestionar la documentación y actualización de procesos institucionales para la integración al Sistema de Gestión de Calidad e implementar los controles necesarios requeridos por la norma ISO 9001:2015 y los que la UNICACH determine como necesarios para la eficacia del Sistema y la institución; asegurándose de que se cumple con los siguientes **criterios de creación y actualización**: identificación, descripción, revisión y aprobación; así como con los **criterios de control**: disposición, protección, tiempo de retención, almacenamiento y recuperación.

2. Personal necesario para la operación y control

Rol	Responsabilidad y Autoridad
Comité de Innovación y Gestión para la Calidad	• Proponer y aprobar la integración de procesos al Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora de las funciones sustantivas y adjetivas de la Universidad.
Dirección de Aseguramiento de la Calidad	• Informar al Comité de Innovación y Gestión para la Calidad el cumplimiento de la información documentada de los procesos que integran al Sistema de Gestión de Calidad. • Supervisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. • Validar la información documentada de los procesos, de conformidad a los requisitos establecidos por la norma internacional y el procedimiento de información documentada.
Directores de unidades académicas y administrativas	• Aprobar la información documentada de los procesos que pertenecen a su área. • Proponer mejoras al interior de los procesos para que sean documentadas. • Aprobar las propuestas emitidas por las Jefaturas de Departamento de sus áreas.
Director del Centro Universitario de Información y Documentación	• Administrar el catálogo de disposición documental de la UNICACH. • Controlar la disposición final de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Director de Tecnologías Información y Comunicaciones

- Realizar los cambios sobre formatos del Sistema de Gestión de Calidad que se encuentren en el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA).
- Proporcionar los medios de soporte necesarios para respaldar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la página universitaria.

Directora de Comunicación Social

- Difundir la Información Documentada referente a los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad y los procesos institucionales de la UNICACH.

Departamento de Gestión de la Calidad Institucional

- Realizar acompañamiento con las áreas administrativas y académicas para elaborar y actualizar la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 e información institucional que la UNICACH considere pertinente.
- Capacitar al personal de las áreas administrativas y académicas en temas relativos a las normas ISO 9001:2015.
- Revisar la documentación empleada dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Verificar el cumplimiento del propósito del contenido de la información documentada.
- Integrar la información documentada en la página web institucional.
- Socializar la información validada a través de la página web institucional.
- Controlar la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 e información institucional que la UNICACH considere pertinente.

Responsable operativo de proceso

- Proponer, elaborar y actualizar la información documentada requerida por su proceso.
- Informar al Departamento de Gestión de Calidad Institucional cuando requiera realizar cambios en sus procesos.
- Verificar el cumplimiento del propósito del contenido de la información documentada.
- Recabar las firmas de revisión y aprobación de sus áreas de trabajo.
- Difundir con los usuarios la información documentada validada.
- Resguardar los documentos operativos y registros de sus áreas de trabajo relacionados al Sistema de Gestión de Calidad Institucional.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

3. Documentos de regulación externa e interna.

- ☐ Ley Orgánica de la UNICACH, vigente.
- ☐ Estatuto General de la UNICACH, vigente.
- ☐ Plan Rector de Desarrollo Institucional 2021- 2025.
- ☐ Manual de imagen Institucional UNICACH, vigente.
- ☐ Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.
- ☐ Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. - Fundamentos y vocabulario.
- ☐ Norma ISO 31000:2018. - Gestión del Riesgo Directrices.

4. Procedimiento

Con base en las necesidades operativas de la UNICACH, el Comité de Innovación y Gestión para la Calidad determina en las sesiones, los procedimientos que se integrarán en el Sistema de Gestión de la Calidad y/o los procedimientos institucionales que se deben elaborar o actualizar; una vez definido los procedimientos se solicita la elaboración a las áreas mediante oficio de la Secretaría Académica a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y el Departamento de Gestión de la Calidad Institucional.

Las unidades administrativas pueden solicitar la documentación de procedimientos mediante oficio dirigido a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad para que en conjunto con el Departamento de Gestión de la Calidad Institucional, se analice su viabilidad.

El Departamento de Gestión de la Calidad Institucional realiza las capacitaciones al personal del Sistema de Gestión de Calidad que incluyen entre otros: interpretación de las Normas ISO aplicables al Sistema, Enfoque a Procesos, Gestión de Riesgos, Información documentada, entre otras.

El Departamento realiza una agenda de trabajo para analizar los avances en la elaboración de los documentos, realiza observaciones y propone mejoras que den cumplimiento para la validación final de los documentos hasta que son aprobados y difundidos.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL
INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4.1 Información documentada que se incluye

Se establece como información documentada a los documentos tales como procesos, instructivos, lineamientos, manuales, formatos, registros y evidencias que estén vigentes, requeridas por la Norma Internacional ISO 9001:2015, y la Información institucional que el Comité de Innovación y Gestión para la Calidad determine como necesaria para la integración al Sistema de Gestión de la Calidad o para la operatividad de la UNICACH.

4.1.1 Información Documentada que la Norma ISO 9001:2015 establece:

Norma Internacional ISO 9001:2015

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos - 4.4.2
5.2 Política - 5.2.2 Comunicación de la política de calidad
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
7.2 Competencia
7.5 Información documentada
8.1 Planificación y control operacional
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios - 8.2.3.2
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5 y 8.3.6
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente - 8.4.1 Generalidades
8.5.1 Control de la producción y provisión de los recursos
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes
8.5.6 Control de los cambios
8.7.2 Control de salidas no conformes
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación - 9.1.1 Generalidades
9.2 Auditoría interna - 9.2.2
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
10.2 No conformidad y acción correctiva

Sistema

Sistema de Gestión de
Calidad

Información documentada, determinada como necesaria

- Documentos de regulación externa (leyes, reglamentos, normas).
- Documentos de regulación interna (leyes, estatutos, reglamentos, manuales, lineamientos).
- Procedimientos y sus formatos (que se convierten en registros, para demostrar evidencia de los resultados alcanzados).



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL
INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4.1.2 Información documentada institucional

Se establece como información documentada institucional a los documentos tales como procesos, instructivos, lineamientos, manuales, formatos, registros y evidencias que estén vigentes de todos los procedimientos que se realizan en la UNICACH, que impactan en el desarrollo de las funciones sustantivas de la universidad y en la calidad del servicio que está presta. Mismas que pertenecen al catálogo de servicios y que serán revisadas y aprobadas por el Comité de Innovación y Gestión para la Calidad para la integración al Sistema de Gestión de Calidad.

4.2 Creación y actualización

Las unidades administrativas y académicas, elaboran y actualizan los procedimientos que se realizan en la institución, de conformidad a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los que la universidad determine como pertinentes. Para realizar cambios en cuanto al diseño de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se tomará como referencia el Manual de imagen institucional de la UNICACH vigente.

4.2.1 Creación

Los procedimientos a documentar serán definidos por el Comité de Gestión e innovación para la Calidad y por las autoridades de la UNICACH que consideren pertinente la documentación de sus procesos; estos deberán ser notificados a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y al Departamento de Gestión de la Calidad Institucional, quien impartirá las capacitaciones a las áreas y dará acompañamiento hasta la aprobación del documento.

Se determina como revisión 1 al primer documento del procedimiento elaborado y validado.

4.2.2. Actualización

Los responsables de procesos y el Departamento de Gestión de la Calidad Institucional deberán analizar y revisar periódica y sistemáticamente la información documentada, tanto el formato como el contenido; cuando el responsable del proceso defina alguna modificación al procedimiento o al formato deberá notificar al Departamento de Gestión de la Calidad Institucional, cuando el Departamento de Gestión de Calidad Institucional detecta que se deben realizar cambios en los procesos o la formatería, le notifica al responsable de procesos para que se realicen los cambios pertinentes.





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los cambios realizados en los procesos se describirán en el apartado 5 del procedimiento "Control de Cambios" y se modifica la versión del documento.

La versión del documento no cambiará cuando:

- se realice un cambio de imagen institucional.

En caso de cambio de responsable, se modificará el documento a una nueva versión.

Las actualizaciones realizadas a los procedimientos no modifican el número de revisión de los formatos, los formatos se actualizarán individualmente y se registrarán los cambios de versiones del Catálogo de Disposición Documental.

Para la Creación y Actualización documental, se establecen los siguientes criterios:

a) Identificación y descripción

Identificación	Descripción
• Procedimientos documentados y sus formatos Encabezado:  UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS SECRETARÍA ACADÉMICA DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO PARA LA CALIDAD DEPARTAMENTO DE CALIDAD EDUCATIVA GESTIÓN PARA LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS	Los procedimientos, los formatos, lineamientos, manuales y otros documentos que se determinen necesarios para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la operatividad de la UNICACH, deberán elaborarse de acuerdo a lo establecido por el Manual de imagen institucional de la UNICACH, y deberán contener los encabezados y pie de página mencionados en el manual. En el encabezado deberá contener los siguientes datos: • Nombre de la Secretaría, en tipo de letra Amerigo BT a 22 puntos en versalitas. • Nombre de la Dirección, en Amerigo BT a 18 puntos. • Nombre del departamento, en Amerigo BT a 14 puntos en altas y bajas. • Nombre del procedimiento o formato, Amerigo BT a 12 puntos. • Textos justificados a la izquierda.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Pie de página:  Página 7 de 11 16 de marzo de 2022, Revisión 3	El logo del Sistema de Gestión de Calidad únicamente se colocará en los procedimientos que formen parte del Sistema de Gestión de Calidad, no será utilizado en los procedimientos institucionales. En caso de que las áreas, facultades o institutos requieran el logo o escudo de su unidad, se colocará en el pie de página al lado del número de revisión. Si es más de uno, todos se integrarán en el pie de página.
• Información del Procedimiento	Documento en word, letra Arial 12, espacio sencillo (1.0) margen normal, interlineado sencillo, alineación justificada. Usar formato de negrita en los títulos de la estructura del procedimiento. Las tablas en letra Arial 10, alineación centrada y justificada.
1. Propósito.	Objetivo que se pretende alcanzar y el alcance del procedimiento.
2. Personal necesario para la operación y control.	Se describe el personal para la operación y control del procedimiento y las responsabilidades y autoridades que este posee, la redacción se inicia con un verbo en infinitivo.
3. Documentos de regulación externa e interna.	Toda la documentación legal y/o reglamentaria para el desarrollo del procedimiento. (Leyes, reglamentos, manuales, lineamientos, criterios).
1. Propósito.	Objetivo que se pretende alcanzar y el alcance del procedimiento.
2. Personal necesario para la operación y control.	Se describe el personal para la operación y control del procedimiento y las responsabilidades y autoridades que este posee, la redacción se inicia con un verbo en infinitivo.
3. Documentos de regulación externa e interna.	Toda la documentación legal y/o reglamentaria para el desarrollo del procedimiento. (Leyes, reglamentos, manuales, lineamientos, criterios).



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4. Procedimiento.	Describe de forma ordenada el conjunto de acciones y operaciones que se deben realizar para llevar a cabo un proceso. Establece los pasos a seguir a través de actividades interrelacionadas con áreas propias de la unidad o con otras, que tienen como objetivo describir procesos transversales identificando elementos de entrada que se transforman en resultados ya sea a través de productos o servicios. Debe explicar a detalle: quién, cómo, dónde, cuándo, qué. En la descripción del procedimiento los verbos deberán ser escritos en infinitivo. Redacciones claras, evitando las abreviaturas y tecnicismos, en caso contrario incluirlos en el glosario.
5. Control de cambios.	El responsable de proceso realiza las actualizaciones y adecuaciones pertinentes, deberá anotar de forma obligatoria los cambios en indicadores y formatos, si se realizaron o no y el número de revisión emitida.
6. Control de salidas no conformes.	Identificación y control para prevenir su uso no intencionado, se toman acciones mediante autorización y se determinan las concesiones pertinentes.
7. Revisión y aprobación.	Autoridades que revisan, aprueban y validan el documento, asignar nombre y puesto de la persona.
8. Anexos.	Toda la información que el responsable del proceso considere pertinente para su uso.

Los responsables de procesos, una vez elaborado y aprobado el procedimiento, deberán elaborar los formatos indispensables para la ejecución del procedimiento, así como el enfoque a procesos y la gestión de riesgos.





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

b) Formato y medio de soporte

• Requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015 • Determinada como necesaria (procedimientos y sus formatos)	☐ Procedimiento: ▪ Electrónico en formato pdf en la página del SGC https://sgc.unicach.mx/. Documento validado para su publicación, considerado como Copia No Controlada. ▪ Electrónico en Word en la plataforma Drive, en el correo de calidad@unicach.mx. Documento compartido con los responsables del proceso, para su actualización cuando sea requerido. ▪ En físico, documento con firmas originales, será resguardado por el Departamento de Gestión de la Calidad Institucional. ☐ Formatos: Documentos correspondientes a la ejecución de los procedimientos, serán sujetos a lo que el proceso considere apropiado. ▪ Electrónico en la página del SGC https://sgc.unicach.mx/. Cuando sean formatos de uso no limitativo o público. ▪ Electrónico en Word en la plataforma Drive, en el correo de calidad@unicach.mx. Son documentos de referencia para los responsables de las áreas y estarán identificados a través del Catálogo de Disposición Documental. ▪ El pie de página debe contener número de página, número de revisión, ajustado a la derecha y el logo del SGC ajustado a la izquierda.
---	---

c) Revisión y aprobación

• Requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015 • Determinada como necesaria (documentos de regulación interna, procedimientos y sus formatos).	La revisión será realizada por el responsable de los procesos (Jefe del Departamento, coordinador, etc.) en coordinación con la jefa del Departamento de Gestión de la Calidad Institucional. La aprobación será realizada por la Dirección en donde se encuentra adscrito el departamento o coordinación responsable del procedimiento. La validación del procedimiento será realizada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, de conformidad a los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 9001:2015 y el procedimiento de información documentada.
--	--



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4.3 Control de la información documentada

• Requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015 • Determinada como necesaria	El Departamento de Gestión de la Calidad Institucional se asegura de que los procedimientos y sus formatos: ▪ Estén disponibles ▪ Sean confiables y estén protegidos adecuadamente. ▪ Distribución acceso, recuperación y uso ▪ Almacenamiento y preservación ▪ Control de cambios ▪ El acceso, recuperación y uso, será administrada a través de la página web del SGC https://sgc.unicach.mx/ y el Drive del correo Calidad @unicach.mx, la información será compartida con cada responsable de proceso. ▪ La protección y confiabilidad de la información documentada son responsabilidad de las áreas responsables de procesos. ▪ La generación, uso y control de la información documentada, se evaluará con respecto a la eficacia y eficiencia del SGC. ▪ El cruce o el acceso a la información documentada será autorizado por el responsable de procesos y el Departamento de Gestión de la Calidad Institucional. ▪ El tiempo de resguardo de la información documentada será establecido por el responsable del proceso y el Departamento de Archivos, a través del catálogo de disposición documental. ▪ Toda información documentada impresa a excepción del original se considera documento no controlado. ▪ Los responsables de procesos y el Departamento de Gestión de la Calidad Institucional son responsables de que la última versión de la información documentada aplicable se encuentre disponible y prevenir el uso no intencionado de información documentada obsoleta.
• De regulación externa	Todos los departamentos o áreas que cuenten con procedimientos documentados se asegurarán de que: • Estén disponibles. • Sean confiables y estén protegidos adecuadamente. • Distribución acceso, recuperación y uso. • Almacenamiento y preservación. No tienen control de cambios, se actualiza, según las reformas aplicables.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

• De regulación interna	Todos los departamentos o áreas que cuenten con procedimientos documentados se asegurarán de que: • Estén disponibles. • Sean confiables y estén protegidos adecuadamente. • Distribución acceso, recuperación y uso. • Almacenamiento y preservación El control de cambios, se actualiza en la Dirección de Transparencia y el Departamento de Archivo Institucional.
• Procedimiento y sus formatos	El Departamento o área al que pertenece cada proceso, se asegura de que esté disponible, sea confiable y esté protegida adecuadamente: • Estén disponibles. • Sean confiables y estén protegidos adecuadamente. • Distribución acceso, recuperación y uso. • Almacenamiento y preservación. • Control de cambios.

La conservación y disposición de la información documentada, será establecida por el Centro Universitario de Información y Documentación, en el Departamento de Archivos, a través del Catálogo de Disposición Documental.

5. Control de cambios

Revisión	Descripción de los cambios	Actualizó información	Fecha de emisión
Norma ISO 9001:2008	Procedimiento Nuevo	Lic. Héctor A. Serrano Cruz	Mayo 2010
1	Cambios sobre la transición a la Norma Internacional ISO 9001:2015.	Ing. Yadira Isley Manzo Fuentes	17 de agosto de 2018
2	La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental, será aprobada a través del Comité correspondiente.	Ing. Yadira Isley Manzo Fuentes	11 de marzo de 2019
3	Se elimina la información de la norma ISO 14001:2015, se actualiza la información documentada de acuerdo a la nueva imagen institucional, se actualizan las autoridades.	Ing. Georgina Isabela Trejo Díaz	16 de marzo 2022



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

SECRETARÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL
INFORMACIÓN DOCUMENTADA

6. Control de salidas no conformes

La Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad Institucional, deberá identificar y controlar las salidas que no sean conformes, para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad tomará las acciones adecuadas (correcciones), basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del producto y servicios. Aplicable también en lo detectado después de la entrega y/o provisión de los productos o servicios.

7. Revisión y aprobación

Revisión

Aprobación


Ing. Georgina Isabela Trejo Díaz
Jefa del Departamento de Gestión de
la Calidad Institucional


Dr. Rafael de Jesús Aratijo González
Secretario Académico

Aprobación y validación
De la conformidad de los requisitos de la norma ISO
9001:2015


Mtra. Mónica Janneth Estrada González
Directora de Aseguramiento de la
Calidad

Las firmas que anteceden, corresponden a la revisión y aprobación del procedimiento "Auditoría Interna" de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, llevada a cabo el 16 de marzo de 2022.