



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

PRÓLOGO

El presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH), está fundamentado en el Plan Rector de Desarrollo Institucional 2021-2025, presentado y aprobado ante el consejo universitario el 11 de junio de 2021, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 25, fracciones III y XVII -, de la Ley Orgánica y 36, fracción III, del Estatuto General. El manual, describe explícitamente los objetivos, metas, líneas de acción y estrategias para el cumplimiento de su propósito.

Este documento es un referente estratégico, es una herramienta adicional, para socializar la estructura, contexto, procesos, actividades, responsables, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Calidad, en función de alcanzar los objetivos y metas planteados por el Plan Rector de Desarrollo Institucional 2021-2025.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Índice

Contexto de la organización	3
<i>La UNICACH en el entorno nacional de la educación superior.....</i>	<i>3</i>
<i>La UNICACH en su contexto interno.....</i>	<i>4</i>
Enfoque al cliente	6
Enfoque de procesos.....	8
Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	9
Directorio de áreas del Sistema de Gestión de Calidad.....	9
Política de Calidad.....	11
Objetivos de Calidad	11
Control de información documentada.....	11
Gestión de riesgo	13
Viabilidad financiera.....	13
Compromisos de política pública a nivel federal.....	15
Nueva Escuela Mexicana y desafíos de la educación superior.....	17
Contingencias socio-ambientales o socio-organizativas.....	18
Funcionalidad organizacional.....	19
Actualidad reglamentaria.....	19
Eficiencia tecnológica.....	19
Comunicación.....	20



Contexto de la organización

La UNICACH en el entorno nacional de la educación

La Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH), es una institución de educación superior, con una amplia trayectoria histórica en el Estado de Chiapas, cuyas funciones de acuerdo a la Ley Orgánica que la rige, establecen: “impartir educación superior en los niveles de profesional asociado, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado, en sus modalidades escolar, no escolarizada y mixta procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de desarrollo del Estado de Chiapas; organizar y desarrollar actividades de investigación humanística, socioeconómica, tecnológica, científica y artística, orientada fundamentalmente a la atención de los problemas y necesidades del desarrollo regional, estatal y nacional: preservar, rescatar, conservar y difundir los valores culturales, históricos y sociales del Estado de Chiapas, así como el patrimonio natural del Estado; y promover la vinculación con los diferentes sectores de la sociedad”.

En los últimos años, ha logrado una presencia importante en la región sur-sureste del país, consolidando un modelo de regionalización de sus servicios, para mantener y mejorar una oferta educativa de calidad, pertinencia e impacto social, posicionándose como una instancia líder por sus aportaciones en el ámbito de la docencia, la investigación, la creación, el posgrado y la extensión. Los cambios positivos que ha experimentado durante los últimos años, en rubros fundamentales como la capacidad y competitividad académica, son el resultado de la suma de esfuerzos constantes de todos los integrantes de la comunidad universitaria.

Un referente de profunda objetividad al respecto, nos lo brinda el Programa Sectorial de Educación 2020-2024, al señalar que la educación superior en México sigue siendo privilegio de pocos, ya que la cobertura en este tipo educativo es de 39.7 por ciento,



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

para la modalidad escolarizada y no escolarizada. Si bien se ha alcanzado la igualdad de género en el acceso a este tipo educativo, la expansión se ha realizado de manera desigual en las entidades federativas y entre los grupos de población. La brecha entre las entidades con menor y mayor cobertura es de 74 puntos porcentuales. Estados como Chiapas, Guerrero, Michoacán, Oaxaca, Tlaxcala y Quintana Roo tienen una tasa de cobertura menor a un 30 por ciento. Los jóvenes provienen de hogares de escasos recursos tienen menos oportunidades de acceso a este tipo educativo: únicamente 9 por ciento de las y los alumnos inscritos en licenciatura provienen de hogares ubicados en el primer quintil de ingresos.¹

En el ámbito estatal, el Programa Sectorial de Educación 2019-2024, del Gobierno del Estado de Chiapas, establece con congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo, la política pública de Educación Superior de Calidad, dentro de la cual se plantea la necesidad de garantizar una educación superior de "...alta calidad a través de las estrategias de cobertura, absorción y una buena oferta educativa, para alcanzarlas es indispensable el incremento de presupuestos".¹

La UNICACH en su contexto interno

El compromiso con la calidad va más allá del cumplimiento de estándares mínimos establecidos por los organismos institucionales reconocidos. Implica la suma de esfuerzos de toda la comunidad universitaria para asegurar el continuo mejoramiento de los principales atributos de la docencia, la investigación y la extensión universitaria. Entre los principales aspectos de estos atributos se distingue el esfuerzo por incrementar el número de profesores de tiempo completo y aumentar los niveles de habilitación con los mejores perfiles para garantizar una formación integral de los estudiantes, acorde a las necesidades y expectativas de la sociedad. Aunque en algunos indicadores la



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Investigadores (SNI). Además, en 2020, la UNICACH logró ser la segunda universidad en el país con mayor porcentaje de Cuerpos Académicos (CA). Siendo que en el año 2015 eran 15, y hoy en día son 24. ⁴

Enfoque al cliente

Para la UNICACH, sus usuarios principales son los alumnos y los docentes quienes interactúan en el proceso enseñanza-aprendizaje; sin embargo, también destaca el desempeño del personal administrativo cuya función primordial es contribuir al funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo al Glosario de la Secretaría de Educación Pública Federal, **alumno** es la persona matriculada en cualquier grado de las diversas modalidades, tipos, niveles y servicios educativos del Sistema Educativo Nacional. **Alumno (en educación superior)** persona admitida por una institución educativa para recibir formación académica o profesional.

Docente (en educación superior) es el académico cuya función es el ejercicio de la docencia o conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De acuerdo al Reglamento de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de la UNICACH, **proveedor o prestador de servicios**: la persona que celebre contrato o se le adjudiquen adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles y prestación de servicios.

Para efectos de revisión de la normatividad y reglamentos aplicables, consultar la página <https://transparencia.unicach.mx/> I. Marco normativo aplicable.



¹ Plan Rector de Desarrollo Institucional 2021-2025 (2021), Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

² Cf. UNICACH (2021). *Sistema de Información Estratégica Institucional (SIEI)* Recuperado de <https://siia.unicach.mx/siei/>

³ Dirección de Servicios Escolares de la UNICACH

⁴ *Ibidem.*



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Para la UNICACH la cobertura y la calidad son dos dimensiones del quehacer institucional que intrínsecamente se complementan y se encuentran en un lugar común: los procesos de enseñanza- aprendizaje para facilitar a los docentes esquemas innovadores que potencien el desarrollo cognitivo y su crecimiento profesional para enfrentarse con las mejores y más completas herramientas al mundo disruptivo en el que se insertaran laboralmente.¹



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Enfoque de procesos

El enfoque a procesos nos permite comprender y gestionar las fases que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la UNICACH. A través de él, se pueden conocer y controlar las interrelaciones e interdependencias con otras áreas, conocer los requisitos de operación, así como nuestro desempeño, entre otras cosas, con el objetivo de mejorar la eficacia de la gestión institucional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO





UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

“Gestión Institucional para el Fortalecimiento para la Calidad Educativa”

El Sistema de Gestión de Calidad de la UNICACH, integra procesos de acuerdo a las funciones sustantivas de una *Institución de Educación Superior*, reconocida a nivel sureste del país, por su cultura y diversificación de la oferta educativa de pregrado y posgrado, considerando como objeto de estudios el arte y la ciencia. De acuerdo a lo anterior, los procedimientos que actualmente integran el sistema son:

Programa Operativo Anual, Tecnologías, Infraestructura, Servicios Generales, Fortalecimiento al Personal Administrativo, Recursos Materiales, Contabilidad, Proceso Integral Financiero, Gestión para la Acreditación de Programas Educativos, Información Documentada, Auditoría Interna, Revisión por la Dirección, Estudios Estratégicos para Seguimiento de Egresados, Validación de Plantillas del Personal Académico, Evaluación del Desempeño Docente, Programa para el Desarrollo Profesional Docente, Admisión Pregrado, Biblioteca, Programa Institucional de Tutoría, Educación Continua, Titulación Pregrado.

Directorio de áreas del Sistema de Gestión de Calidad.

DIRECCIÓN	PROCESO
Dirección de Servicios Escolares	Admisión Pregrado Titulación Pregrado
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Tecnologías
Centro Universitario de Información y Documentación	Biblioteca
Dirección de Aseguramiento para la Calidad	Auditoría Interna



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

	Información Documentada
	Revisión por la Dirección
	Gestión para la Acreditación de Programas Educativos
	Estudios Estratégicos para Seguimiento de Egresados
Dirección de Docencia	Evaluación del Desempeño Docente
	Plantillas del Personal Académico
	Programa Institucional de Tutorías
Dirección de Desarrollo e Innovación Curricular	Educación Continua
Dirección General de Planeación y Evaluación	Programa Operativo Anual
	Contabilidad
	Recursos Materiales
Dirección General de Administración	Proceso Integral Financiero
	Fortalecimiento del Personal Administrativo
	Infraestructura
	Servicios Generales
Dirección General de Investigación y Posgrado	Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP)

Es importante precisar que el alcance del Sistema y los procesos que lo integran, son transversales, debido a que son aplicables desde las unidades centrales hacia las unidades académicas. El alcance no es estático y su ampliación o la determinación de las áreas que se pueden incluir o actualizar, es evaluada a través del Comité de Innovación y Gestión para la Calidad, ya que para su operación son analizados los recursos existentes y los necesarios para su regulación e implementación.

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad se puede observar en la página web <https://sgc.unicach.mx/>.

Nota: Respecto a las actividades relacionadas al apartado de la Norma ISO 9001:2015, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, para la elaboración de materiales que implican Diseño, en algunos casos se realiza a través de la Dirección General de Extensión Universitaria en conjunto con el



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Departamento de Divulgación y Difusión; sin embargo el proceso, aún no es aplicable en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, y el control aplicable es validado por cada Dirección o área solicitante.

Política de Calidad

La Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, a través de la docencia, investigación, extensión; contribuye a la formación integral de profesionales altamente calificados, y a la divulgación y preservación del conocimiento científico y humanístico; de acuerdo a las necesidades y expectativas de la sociedad. De esta forma, la suma de los esfuerzos de la comunidad universitaria, asegura el compromiso del continuo mejoramiento, en apego al cumplimiento del marco legal aplicable.

Objetivos de Calidad

1. Cobertura, calidad e innovación educativa.
2. Comunidad estudiantil.
3. Vida académica.
4. Creación, investigación y posgrado.
5. Divulgación, vinculación y servicios.
6. Culturas y Artes.
7. Internacionalización
8. Administración, gestión universitaria y gobernanza.

Control de información documentada

La Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH) cuenta con el procedimiento de información documentada en el que se establecen los criterios de elaboración, actualización: identificación, descripción, revisión y aprobación, así como los criterios de



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

control: disposición, protección, tiempo de retención, almacenamiento y recuperación, de la información necesaria (procesos, formatos, lineamientos, etc.) requeridos por la norma ISO 9001:2015 y los que la UNICACH determine como necesarios para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la institución; la disposición documental será gestionada a través de los procesos que determina el Sistema Institucional de Gestión Archivística.

Para el manejo, trato y orientación de la protección de los datos personales. Los datos personales recabados por esta institución educativa son protegidos e incorporados, en algunos de los múltiples sistemas electrónicos que se manejan en esta casa de estudios, a través de la Dirección de la Unidad de Transparencia quien tiene como finalidad fundamental, constituir las herramientas y documentos necesarios para vigilar el correcto uso de los datos personales y de los datos sensibles que tiene bajo su resguardo esta institución educativa para los fines solicitados. Como se puede observar en nuestro **Aviso de privacidad integral**, que se encuentra disponible en la página oficial www.unicach.mx y en sus subsitios https://www.unicach.mx/_/descargar/aviso_de_privacidad_UNICACH.pdf.

Así mismo la Universidad a través de la Dirección de la Unidad de Transparencia tiene como tarea fundamental proporcionar capacitaciones continuas y especializadas sobre el tema de la protección de datos personales y el manejo correcto de los mismos.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Gestión de riesgo

Viabilidad financiera.

Para la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, como para la mayoría de las instituciones de Educación Superior, aunque en teoría todos los esfuerzos apuntan al fortalecimiento de la educación superior como derrotero del desarrollo y bienestar nacional, en la práctica, las universidades públicas operan bajo escenarios de incertidumbre presupuestal y austeridad.

En el caso específico de las Universidades Públicas Estatales de Apoyo Solidario (UPEAS), régimen al que pertenece la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, el financiamiento está sujeto a los vaivenes presupuestales del erario local, por lo que la mayor parte de su presupuesto para crecimiento y expansión de la oferta depende de los recursos provenientes de los fondos extraordinarios promovidos por la Secretaría de Educación Pública (SEP). Ello supone un riesgo, pues mientras se incrementa la cobertura y se diversifica la oferta, el claustro de profesores de tiempo completo crece a un ritmo mucho menor que no corresponde adecuadamente a dicha expansión, generando con ello, una alta tasa de atención de alumnos por PTC, lo cual es calificado como negativo en la mayoría de las evaluaciones de calidad externas. De igual forma, a mayor cobertura, se incrementan las necesidades de equipamiento e infraestructura, lo cual presupone la necesidad de invertir más recursos y expone a las instituciones a depender de la cantidad de recursos distribuidos por la federación.

Tal y como funciona el modelo de financiamiento actual, este no dispone de instrumentos que garanticen la corresponsabilidad entre los tres órdenes de gobierno



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

para sufragar los gastos en educación superior. Si bien es cierto, existen mecanismos como la firma de convenios de colaboración entre la SEP y los gobiernos de los estados para invertir *en igualdad de condiciones* en educación superior, el modelo no establece efectos vinculantes en caso de que los gobiernos de los estados incumplan con su cuota acordada o convenida para responder a las necesidades de las instituciones de educación superior.

En consecuencia, el compromiso formal entre los gobiernos federales y estatales para asignar un porcentaje específico de crecimiento al subsidio ordinario, se diluyen y, por tanto, los ingresos se sujetan a la disponibilidad presupuestal, muchas veces, captada por criterios de preeminencia política y lo que se logra alcanzar sólo permite cubrir la nómina de sueldos, descuidando con ello, aspectos estratégicos.

Por otra lado, el esquema de financiamiento federal vía fondos extraordinarios, obliga año con año a competir por alcanzar un porcentaje de la bolsa disponible, siempre y cuando exista la publicación para participar en las convocatorias, generando con ello una alta incertidumbre respecto a los recursos a alcanzar y un acotamiento en los horizontes de planeación, toda vez que los escenarios bajo los cuales se construyen las propuestas, generalmente obedecen a demandas inmediatas, considerando sólo de manera adyacente, un posible crecimiento visto en un horizonte de largo plazo.

Por su parte, en Chiapas no existe propiamente un modelo de financiamiento, por lo que los recursos que se asignan al gasto en educación superior, son resultados de negociaciones y de criterios distributivos que no se ajustan a un plan de largo aliento que considere la educación superior como un sistema que contribuye al desarrollo del estado. Por esta razón, el financiamiento es uno de los principales factores de riesgo en el Sistema de Gestión de la Calidad.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Ante la COVID-19, estamos obligados a enfrentar con eficacia y eficiencia la emergencia que genera, misma que ha puesto en evidencia las grandes desigualdades sociales y económicas para el acceso a las actividades formativas, pero también a plantearnos las estrategias más adecuadas para el inminente retorno a la modalidad de clases presenciales, siempre con la perspectiva de abatir la deserción escolar cuidando y preservando la salud de nuestra comunidad universitaria. En ese sentido, la Universidad logró aplicar la vacuna contra el COVID-19 a todo el personal docente, y administrativo, así como también participó en las jornadas estatales de vacunación para mayores de 18 años. Sin embargo, ante el comportamiento errático de la enfermedad y en atención a las indicaciones que establecen nuestras autoridades federales y estatales, se continúan actualizando las estrategias para el retorno seguro a las aulas y continuar hasta que eso ocurra, realizando las actividades en la modalidad a distancia.

Compromisos de política pública a nivel federal.

Entre los principales retos en materia de política pública se ha priorizado la atención a la nueva Ley General de Educación Superior (LGES), incorpora un enfoque de cobertura universal, además del cumplimiento gradual de la obligatoriedad del Estado y la gratuidad de la Educación Superior.

También establece que la planeación de la educación superior sea elaborada por órganos colegiados representativos a nivel nacional y local, bajo un sistema nacional de evaluación y un sistema nacional de información de la educación superior, los cuales forman el soporte para el funcionamiento del Sistema Nacional de Educación Superior, integrado por los subsistemas universitario, tecnológico y de formación docente.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Este trascendente marco normativo de la LGES busca asegurar la cobertura, con acciones efectivas como el Registro Nacional de Opciones de Educación Superior o la promoción sobre el uso de las tecnologías de la información, la comunicación, el conocimiento y el aprendizaje digital. Relevante es la necesidad de consolidar espacios libres de violencia de género y discriminación hacia las mujeres, y fomentar medidas para proteger el bienestar físico, mental y social de los estudiantes y del personal que labora en las instituciones educativas.

Un aspecto toral de la LGES es el relativo al financiamiento de la educación superior bajo una óptica de Estado y concurrente con los tres órdenes de gobierno, estableciendo un parangón trascendente al considerar que el presupuesto público destinado a las instituciones de educación superior no podrá ser menor al 1 por ciento del Producto Interno Bruto del país, con un sólido compromiso de irreductibilidad al señalar que no podrá ser inferior en términos reales a lo erogado el año anterior. Otra importante previsión presupuestaria para la educación superior es la creación de un fondo especial federal para garantizar la obligatoriedad y el financiamiento plurianual de su infraestructura educativa. Lo anterior va acompañado de disposiciones para fortalecer las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas de las instituciones de educación superior públicas.

Asimismo, crea el Consejo Nacional para la Coordinación de la Educación Superior, como un órgano colegiado para acordar las acciones y estrategias que impulsarán el desarrollo de la Educación Superior en el país, y reconoce el papel de las entidades federativas en la impartición de Educación Superior, a través de la creación de Sistemas Locales de Educación Superior y de las Comisiones Estatales para la Planeación de la Educación Superior (COEPES).



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Nueva Escuela Mexicana y desafíos de la educación superior.

México, a dos centurias de consumada su independencia y erigirse como nación soberana, refrenda el pacto social que la cohesiona a partir de un desarrollo con justicia social, orientado a subsanar las desigualdades y enaltecer la diversidad cultural. Por ello, la educación está llamada a cimentar una revaloración ética y moral, como ejes de 23 la transformación social y la palanca del crecimiento inclusivo. En consecuencia, los aprendizajes y conocimientos son la piedra angular de la prosperidad y el bienestar en el país.

En este contexto, surge la Nueva Escuela Mexicana, la cual asume el compromiso de brindar calidad en la enseñanza, mediante una formación integral de niñas, niños, adolescentes y jóvenes bajo el aprendizaje de excelencia, inclusivo, pluricultural, colaborativo y equitativo a lo largo del trayecto de su formación, desde el nacimiento hasta que concluya sus estudios, adaptado a todas las regiones de la república.

La Nueva Escuela Mexicana concibe a la educación como un proceso permanente para toda la vida de las personas. Por ello, ofrecerá a todas las edades conclusión de estudios, actualización, profesionalización, aprendizaje de los avances en el conocimiento y la certificación de competencias para las nuevas formas de producción y de servicios. El mandato de la nueva escuela mexicana de garantizar condiciones de excelencia en el servicio educativo que proporciona en cada nivel, modalidad y subsistema, está enmarcado en cuatro grandes condiciones:

- 1) Asequibilidad, lo que implica la garantía del derecho social a una educación gratuita y obligatoria, así como del derecho cultural al respeto a la diversidad, especialmente de las minorías;



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

- 2) Accesibilidad, lo que obliga al Estado a facilitar una educación obligatoria gratuita e inclusiva a todas y todos: niñas, niños, adolescentes y jóvenes;
- 3) Aceptabilidad, para establecer criterios de seguridad, calidad y calidez de la educación, así como de las cualidades profesionales del profesorado; y
- 4) Adaptabilidad, para adecuar la capacidad de la educación al contexto sociocultural de las y los estudiantes en cada escuela, al igual que a la promoción de los derechos humanos a través de la educación.

La UNICACH, como parte integrante del Sistema Educativo Nacional y bajo el mandato de la Ley General de Educación, estará atenta y participativa en todas las acciones y medidas encaminadas hacia la Nueva Escuela Mexicana, coincidente con sus objetivos para el desarrollo humano integral del educando; la cultura educativa a partir de la corresponsabilidad y el impulso a las transformaciones sociales dentro de los espacios escolares y con la comunidad.

Contingencias socio-ambientales o socio-organizativas.

Geográficamente Chiapas es un territorio propicio para el desarrollo de fenómenos meteorológicos, así como para la actividad sísmica y volcánica. Tan solo el sismo de 8.2 grados, sucedido el 7 de septiembre de 2017 y su más de 6 mil réplicas posteriores, generó en el caso de la UNICACH, el abandono de las instalaciones del edificio de rectoría, obligando a paralizar las actividades académicas y administrativas por dos semanas y a reubicar a 78% del personal administrativo en instalaciones improvisadas que antes pertenecieron a estudiantes.

Estos elementos suponen un riesgo para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, pues la incidencia de este tipo de eventualidades trastoca de fondo y detiene el continuo quehacer institucional.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Funcionalidad organizacional.

Los grandes resultados son siempre producto de la suma ordenada y convergente de los esfuerzos de múltiples actores. Por ello, dada la magnitud de las expectativas de crecimiento académico, es fundamental contar con una estructura organizacional que aporte la funcionalidad necesaria para el adecuado desarrollo del quehacer institucional. En este orden, disponer o no de una adecuada coordinación y desarrollo organizacional supone un factor de cambio que puede conducir al éxito rotundo o al fracaso estrepitoso.

Actualidad reglamentaria.

La reglamentación puede ser en muchas ocasiones, palanca de desarrollo u obstáculo para la innovación y consecución de grandes objetivos, por ello, su consideración en los procesos de calidad de la universidad implica un factor de riesgo u oportunidad —según sea el caso—. En la UNICACH, se han logrado avances significativos en esta materia, pero aún quedan muchos vacíos que superar y espacios que normar para efectos de dar cauce y sentido al sano desempeño de todos los procesos administrativos que impactan a su vez en el crecimiento académico.

Eficiencia tecnológica.

Es consabido que la disposición y acceso a la tecnología favorece la productividad y el ejercicio de las funciones administrativas. Hoy día, la mayor parte de los procesos se agilizan con las herramientas tecnológicas. Por tanto, disponer o no de ellas, en la medida de lo posible, puede hacer la diferencia.



Comunicación

El proceso de comunicación de la UNICACH, se realiza a través de la Dirección de Comunicación Social, cuyo objetivo es informar con asertividad y eficiencia las acciones, actividades y programas educativos de los órganos directivos, unidades académicas y comunidad estudiantil, hacia la sociedad y hacia la comunidad universitaria, a través de las plataformas y medios comunicación, impresos, electrónicos y digitales, dando cuenta del desarrollo académico, científico, tecnológico y artístico de la Universidad; así como de La Dirección General de Extensión Universitaria encargada de: desarrollar y operar los programas de extensión y difusión cultural dirigidos a la comunidad universitaria dirigidos principalmente a fortalecer a formación integral de los estudiantes, además de generar acciones en beneficio de la comunidad universitaria y de la población en general, para fortalecer la imagen institucional, coordinar las acciones de comunicación, divulgación y difusión de la Universidad. **Áreas dependientes de la Dirección de Comunicación Social:** Coordinación de Radio, Oficina de Prensa, Oficina de Televisión, Oficina de Imagen.

Funciones:

- Difusión interna y externa de las actividades relevantes de las diversas instancias de la Universidad, así como socialización del quehacer académico, científico, tecnológico y artístico de la Universidad; informar hacia el interior de la institución, la información generada en otras instituciones que se relacione directa o indirectamente con la Universidad.
- Vincular y proyectar a las áreas, académicas y directivas con los diversos medios de comunicación, coordinar las estrategias de comunicación social institucional.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

- Dirigir los medios de comunicación institucionales: Televisión, Radio, Redes Sociales y Prensa; editar los órganos informativos oficiales de comunicación en medios impresos, digitales y electrónicos.
- Organizar y difundir ruedas de prensa, boletines y entrevistas de los directivos universitarios, académicos, además de coordinar la publicación y edición de información en los medios oficiales de comunicación de la Universidad, elaborar las producciones, radiofónicas, audiovisuales y televisivas de la Universidad.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

Manual del Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Plan rector de Desarrollo Institucional UNICACH 2021-2025

Mtro. Juan José Soldórzano Marcial
Rector
Presidente del Comité de Innovación y Gestión para la Calidad

Dr. Rafael de Jesús Araujo González
Secretario Académico

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

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

3ª. Revisión, en apego al estándar ISO 9001:2015
3 de agosto de 2021