



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC


Conforme a las normas:

ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

ISO 14001:2015 / NMX-CC-14001-IMNC-2015 Sistema de Gestión Ambiental


CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Maestra Karen Estefany Amezcua Lucio Jefa del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Maestra Rosa Isela Saldaña Gómez Jefa de la UIPPE	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector


 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 1 de 22

ÍNDICE


Introducción	4
Objetivo	4
Alcance.....	4
Referencias	4
4. Contexto de la UNEVE	5
4.1 Comprensión y Contexto	5
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral	5
4.4 Sistema de Gestión Integral (Educación, Salud y Medio Ambiente) y sus procesos	6
5. Liderazgo.....	7
5.1 Liderazgo y Compromiso	7
5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	7
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de la educación....	7
5.2 Política Integral	8
5.2.2 Comunicación de la Política del Sistema de Gestión Integral	8
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:	8
6. Planificación.....	8
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	8
6.1.2 Aspectos Ambientales.....	8
6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos.....	9
6.1.4 Planificación de las Acciones	9
6.2 Objetivos Integrales y planificación para lograrlos	9
6.3 Planificación de los cambios	9
7. Apoyo	10
7.1 Recursos	10
7.1.2 Personas.....	10
7.1.3 Infraestructura.....	10
7.1.4 Ambiente para la Operación y sus Procesos	10
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición	10
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.....	11

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 2 de 22

7.1.6 Conocimiento de la Organización.....	11
7.1.6.2 Recursos de aprendizaje.....	11
7.2 Competencia.....	11
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	12
7.3 Toma de Conciencia.....	12
7.4 Comunicación.....	12
7.4.3. Acuerdos de comunicación	12
7.5 Información documentada.....	12
8. Operación	13
8.1 Planificación y control operacional	13
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos.....	13
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	13
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	14
8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos	14
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	14
8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos	14
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	15
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	15
8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo	15
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.....	16
8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo.....	16
8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo.....	16
8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo	16
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	16
8.5 Producción y provisión del servicio educativo.....	17
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	17
8.5.2 Identificación y trazabilidad	17
8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas	18
8.5.4 Preservación	18
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes.....	18
8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos	18

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 3 de 22

8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	19
8.7 Control de las salidas educativas no conformes	19
9 Evaluación del desempeño	19
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	19
9.1.1 Generalidades	19
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	20
9.1.2 Evaluación del cumplimiento	20
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición	20
9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	20
9.1.5 Análisis y evaluación	20
9.2 Auditoría interna	21
9.3 Revisión de la dirección	21
10 Mejora	21
10.1 No conformidad y acciones correctivas	21
(Cubre los requisitos 10.1 de ISO 21001:2018 y 10.2 de ISO 14001:2015)	21
10.2 Mejora continua	21
10.3 Oportunidades de mejora	22

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	Página 4 de 22
	Código: MA-SGI	

Introducción

Este manual del sistema de gestión integral fue creado para desarrollar y mantener los requisitos normativos para contribuir con el desarrollo de competencias y habilidades a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación y por otro lado aumentar la satisfacción de las partes interesadas, mediante la ejecución eficaz de los procesos del Sistema de Gestión Integral adecuado para las Organizaciones Educativas y Gestión Ambiental.

Objetivo

Servir como elemento de difusión sobre el cumplimiento de los estándares ISO-21001:2018 e ISO-14001:2015 de tal manera que la orientación general hacia la calidad del servicio educativo y ambiental sea asimilada de forma práctica.

Alcance

El alcance del Sistema de Gestión Integral abarca el sitio de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec (UNEVE) y sus procesos asociados a la Educación, Salud y Medio Ambiente.


Referencias

Las Normas de referencia tomadas para estructurar el SGI son las Normas:
 ISO-21001:2018 – texto en color **naranja**
 ISO-14001:2015 – texto en color **verde**
 Integral (requisito común en ambas normas) – texto en color **negro**
 Documentos de referencia – texto en color **vino y mediante el siguiente código QR:**



Sistema de Gestión Integral



 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 5 de 22

Sistema de Gestión Integral (SGI)– Requisitos

4. Contexto de la UNEVE

4.1 Comprensión y Contexto

La «UNEVE» a través de la participación de los integrantes del «Comité del Sistema de Gestión Integral» han determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, mediante la metodología del «FODA y análisis PESTEL» que se realiza de forma periódica o cuando las condiciones en el entorno cambien de manera abrupta, el cual queda documentado como parte del Sistema de Gestión Integral.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La «UNEVE» ha determinado las necesidades y expectativas relevantes de sus partes interesadas que tendrán efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente servicios educativos, de salud y medio ambiente, satisfaciendo sus requisitos y cuando apliquen, los legales, reglamentarios y otros requisitos.

Lo anterior, se mantiene documentado en la «Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas», las cuales son revisadas como parte del Análisis FODA, cuando existen cambios adversos en el entorno o en cuando se implementan mejoras en el SGI (Educativo, Salud y Ambiental).


4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral

La «UNEVE» al considerar las cuestiones internas, externas y requisitos, estableció el siguiente alcance del SGI:

“Prestación de Servicios de Educación y Salud en las áreas de Acupuntura, Rehabilitación, Quiropráctica y Gerontología”.

En las instalaciones de la «UNEVE» ubicada en Av. Central S/N Esq. Leona Vicario Col. Valle de Anáhuac Sección A, Ecatepec de Morelos, Estado de México C.P. 55210 Tel: 55 50 01 14 00

Este «ALCANCE» se mantiene documentado y disponible en este Manual del SGI, los productos aplicables son considerados en el proceso académico, salud y medio ambiente.

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 6 de 22

Exclusiones:

- Para ISO-14001:2015, No hay exclusiones.
- Para ISO-21001:2018, No hay exclusiones

4.4 Sistema de Gestión Integral (Educación, Salud y Medio Ambiente) y sus procesos

La «UNEVE» establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión Integral, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma «ISO 21001:2018 e ISO 14001:2015».


Se han identificado los procesos Clave, Estratégicos y de Soporte que son necesarios gestionar, para ofrecer servicios educativos y de salud, contribuyendo con la protección del medio ambiente. Cada proceso ha identificado las secuencias, entradas, salidas e interacción entre ellos.

Se realizó el análisis de la información documentada necesaria para gestionar los procesos operativos de la «UNEVE» a manera de procedimientos, instructivos, controles operacionales, entre otros.

Se cuenta con un «Mapa de Procesos» y una «Lista Maestra de Información Documentada» que contiene toda la documentación de soporte para los requisitos de las Normas ISO-21001:2018 e ISO-14001:2015.

La Rectoría de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec establece con base en su «Planeación Estratégica», la estructura organizacional necesaria y asigna las responsabilidades y autoridades respectivas para cada proceso. Asimismo, facilita los recursos para la operación que le solicitan en las diferentes juntas que se tienen con los responsables de procesos y Comité de Gestión Integral (CGI).

En la «UNEVE» mantenemos un enfoque de control por procesos, el cual nos impulsa a trabajar con el pensamiento basado en riesgos, asegurar que se cumplan los criterios y métodos de trabajo para una ejecución eficaz de los servicios de educación, salud y medio ambiente.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 7 de 22

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso

Rectoría apoyada con el «Comité del Sistema de Gestión Integral» de la «UNEVE», están comprometidos con la implementación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, Salud y Medio Ambiente, demostrando su liderazgo y dejando constancia de ello con el establecimiento de la política integral, los objetivos, y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

El Comité del Sistema de Gestión Integral impulsa el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, Salud y Medio Ambiente; promueve y comunica el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; se aseguran de la disponibilidad de los recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión Integral a fin de garantizar el cumplimiento de los resultados previstos y la satisfacción del cliente.

Para contribuir con la eficacia del Sistema de Gestión Integral se impulsa la mejora continúa apoyando al personal mediante asesoría, capacitación u orientación que les ayude a lograr consistentemente los resultados esperados.


Complementado por medio de la Planeación estrategia se mantiene una vigilancia de la Visión, Misión y Valores que contribuyen con la mejora del clima laboral, el cumplimiento de los requisitos educativos y el compromiso hacia la responsabilidad social. «Código de Conducta y Reglas de Integridad de la UNEVE».

5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

La Rectoría de la «UNEVE» se asegura de determinar, comprender y cumplir las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios «Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas». También se han considerado los riesgos y oportunidades que pueden afectar la satisfacción del cliente.

5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de la educación

La Rectoría de la «UNEVE» se asegura de facilitar los recursos necesarios y la formación que apoya la accesibilidad para entornos de aprendizaje para educación especial adecuado y/o apropiado, canales de comunicación y además promueve el acceso equitativo a la universidad y la mejora continua del ambiente social. «Procedimiento para estudiantes con necesidades especiales».

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 8 de 22

5.2 Política Integral

La Rectoría de la «UNEVE», para demostrar su compromiso con el Sistema de Gestión Educativo, de Salud y Medio Ambiente, ha establecido, desarrollado, revisado y mantenido la «Política del Sistema de Gestión Integral».

5.2.2 Comunicación de la Política del Sistema de Gestión Integral

La Política de Gestión Integral se mantiene como información documentada, se ha dado difusión desde el ingreso de nuevos empleados por medio del «Video de Inducción», «Comunicación Interna: cuadros y página web entre otros».

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:

Los titulares de las unidades administrativas se aseguran de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes del Sistema Gestión Integral, se comunican y se entienden en toda la organización a través del «Organigrama Autorizado», «Perfiles de puesto», «Descripción de puesto» y «Oficios», además de que en la información documentada del SGI relacionada con sus procesos u operaciones se hace mención de ello.

6. Planificación


6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La «UNEVE» planifica su SGI considerando las cuestiones internas, externas, partes interesadas, así como los riesgos y oportunidades que pueden afectar los procesos: educativo, salud y medio ambiente, para asegurar que se alcancen los resultados esperados.

Se cuenta con la información documentada para la determinación de riesgos y oportunidades con la finalidad de prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua, para ello se cuenta con la «Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades».

6.1.2 Aspectos Ambientales

En el caso de la gestión ambiental se han determinado los aspectos ambientales de las actividades, así como los impactos ambientales asociados desde una perspectiva del ciclo de vida, para ello cuenta con la «Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales».

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 9 de 22

6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos

Con respecto al tema de legalidad se ha determinado tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales y de qué forma se controlan y aplican en la «UNEVE». Se cuenta con un «**Marco Legal**» documentado que se toma en cuenta para la mejora del SGI (educación, salud y medio ambiente).

En el caso de la gestión ambiental se han determinado los aspectos ambientales de las actividades, así como los impactos ambientales asociados desde una perspectiva del ciclo de vida.

6.1.4 Planificación de las Acciones

Se tienen planificadas las acciones para abordar los aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos; considerando los riesgos y oportunidades identificados desde la planificación; como consecuencia de ello se implementan acciones y se evalúa la eficacia de estas. «**Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales**».


6.2 Objetivos Integrales y planificación para lograrlos

La «UNEVE» ha establecido los objetivos integrales que son necesarios para cumplir los requisitos ambientales, educativos y de salud; estos son medibles y coherentes con la política del Sistema de Gestión Integral.

Se cuenta con una planeación para contribuir con el logro de objetivos y los resultados del desempeño se revisan en las Sesiones Ordinarias del Comité de Gestión Integral. «**Tabla de objetivos integrales**».

6.3 Planificación de los cambios

Cuando existe un cambio en el contexto interno o externo que pueda poner en riesgo la integridad del SGI (educación, salud y medio ambiente), se activa la necesidad de documentar el cambio en la información documentada, tomando en consideración: el análisis de riesgos, objetivo del cambio, solicitud de recursos, responsables de la ejecución del cambio y como consecuencia de los cambios, actualizar la asignación de responsabilidades, autoridades y alcances. «**Procedimiento para la Gestión del Cambio**».

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 10 de 22

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

En la «UNEVE» se determinan y facilitan los recursos necesarios (administrativos, docentes, voluntarios, practicantes, pasantes y proveedores), para el aprendizaje de los estudiantes y el logro de los resultados esperados.

Estos recursos son gestionados y autorizados en las juntas respectivas que se llevan a cabo con el Rector, quien los prioriza y facilita de acuerdo con el «Presupuesto Autorizado». Incluyendo los recursos para las necesidades especiales y requisitos de accesibilidad.

El proceso de «Reclutamiento, selección y contratación», es de carácter público y se tiene disponible para consulta de las partes interesadas pertinentes.

7.1.3 Infraestructura

Se mantiene la infraestructura necesaria en condiciones adecuadas para la gestión integral (educación, salud y medio ambiente), con la finalidad de proporcionar instalaciones dignas, seguras y ambientes limpios; se busca tener el espacio adecuado para la enseñanza, autoaprendizaje, descanso y recreación. Para asegurar la conformidad de los servicios se crearon los siguientes documentos: «Programa de mantenimiento a instalaciones e infraestructura», «Procedimiento soporte técnico a equipos de cómputo», «Mantenimiento a equipos de cómputo», «Adquisición de bienes, selección de servicios y evaluación de proveedores».


7.1.4 Ambiente para la Operación y sus Procesos

Para mantener el bienestar de las partes interesadas y un ambiente adecuado, se lleva a cabo: «Evaluación del clima laboral» y de manera periódica se aplica la «Evaluación de los riesgos psicosociales» y cumplimiento de los requerimientos legales asociados al cumplimiento de la legislación en materia de temperatura, humedad, luz, ventilación, higiene, ruido y ergonomía.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

Dentro del SGI se proporcionan los recursos apropiados para el seguimiento y medición de los servicios de educación, salud y protección del medio ambiente.

Con ello se asegura la conformidad de los requisitos de las partes interesadas, conservando la información documentada pertinente. «Procedimiento de medición,

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 11 de 22

análisis, evaluación y mejora».

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Cuando la trazabilidad es un requisito, la «UNEVE» se asegura a intervalos planificados de: calibrar y/o verificar sus instrumentos de medición contra patrones nacionales o internacionales. Además, los mantiene controlados y protegidos contra ajustes, daños o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración o las mediciones posteriores. Conserva la información documentada pertinente. «Programa de calibración» e «Informe de calibración».

7.1.6 Conocimiento de la Organización

La «UNEVE» determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, la conformidad de sus productos y servicios mediante sus fuentes internas: propiedad intelectual, conocimientos adquiridos por la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos, proyectos de éxito, conocimientos, experiencias documentadas y resultados de las mejoras. Fuentes externas: normas, mundo académico, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios y proveedores externos.


Estos conocimientos los mantiene y pone a disposición de las partes interesadas en el SGI. «Página electrónica www.uneve.edu.mx».

7.1.6.2 Recursos de aprendizaje

La «UNEVE» proporciona, controla, revisa y mantiene actualizados los recursos de aprendizaje necesarios para los estudiantes, educadores y otros beneficiarios. «Servicios bibliotecarios», «Mantenimiento a instalaciones, Infraestructura y equipo», «Soporte técnico a equipo de cómputo», «Mantenimiento a equipos de cómputo», «Desarrollo de software».

7.2 Competencia

Por medio del Departamento de Administración de Personal, la «UNEVE» se asegura que el personal sea competente en base a su educación, experiencia o formación requeridos; evalúa su desempeño, toma las acciones necesarias para mantener la competencia actualizada, conservando la información documentada pertinente de este proceso. «Procedimiento de capacitación y competencia laboral», «Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal docente» y «Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal administrativo».

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 12 de 22

7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La «UNEVE» proporciona los recursos necesarios a los educadores y personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales como pueden ser aprendizaje con diferentes requisitos, instrucción y evaluación diferenciadas, apoyo educativo y acceso a una red de especialistas. «Selección de aspirantes».

7.3 Toma de Conciencia

La «UNEVE» se asegura de que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen con el cumplimiento de las políticas, procedimientos, estrategias educativas, objetivos del SGI y de las implicaciones de un incumplimiento. «Sensibilización y concientización», «Instructivo de comunicación».

7.4 Comunicación


La «UNEVE» comunica a todas las partes interesadas, información pertinente, precisa, coherente y a tiempo. Para ello, ha determinado sus canales y medios de comunicación interna y externa, estableciendo: ¿qué?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿a quién?, ¿cómo? y ¿a quién? de las comunicaciones. «Instructivo de comunicación».

7.4.3. Acuerdos de comunicación

La «UNEVE» implementa acuerdos eficaces de comunicación con los estudiantes y otras partes interesadas; informándoles los puntos de contacto externo en caso de problemas no resueltos; a intervalos planificados da seguimiento a su implementación, analiza, mejora su plan de comunicación y conserva la información documentada de este proceso. «Instructivo de comunicación»

7.5 Información documentada

Para toda la información documentada requerida por las normas ISO 21001:2018, ISO 14001:2015 y la requerida por la «UNEVE» para la operación de sus procesos, productos y servicios; se han establecido las medidas para su creación, actualización y control. «Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada», «Procedimiento para la conservación de la información documentada».

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 13 de 22

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La «UNEVE» planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios de educación, salud y control ambiental, lo cual, es congruente con sus objetivos integrales, el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la «UNEVE», mediante la documentación e implementación de procedimientos operativos, instructivos y controles operacionales.


Cada procedimiento documentado considera la identificación de las entradas, salidas del proceso, responsables, recursos, infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control. Los puntos de control en la «UNEVE» se llevan a cabo mediante los «**procedimientos, controles operacionales e instructivos**».

8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

La «UNEVE» se asegura que, desde la planificación de los servicios educativos, de salud y medio ambiente se consideren los resultados esperados del aprendizaje, métodos de enseñanza y entorno adecuado, así como, la realización y evaluación del aprendizaje, los métodos usados para definir y conducir la mejora y servicios de soporte. «**Programas de estudio de las diferentes carreras**».

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La «UNEVE» ha construido un entorno de equidad y no discriminación por lo que muestra la flexibilidad para apoyar el aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, reaccionando cuando el estudiante manifieste y/o presente alguna necesidad especial considerando enfoques como: **Instrucción adaptativa, contenido acelerado con la posibilidad para el estudiante de cursar 2 carreras, ajuste del currículo o modificación del programa educativo, reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa, ayuda a los estudiantes para que logren alcanzar su potencial óptimo, proporcionar enlaces a oportunidades de trabajo con el sector público, privado y social mediante convenios.**

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 14 de 22

8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

La «UNEVE» implementa políticas, estrategias y mecanismos para dar una atención adecuada a los estudiantes y el seguimiento a su desarrollo educativo por medio de los procesos declarados en el SGI (educación, salud y medio ambiente); los requisitos relacionados con los servicios que oferta la «UNEVE» e impactos ambientales están declarados en su marco normativo disponible en: <https://www.uneve.edu.mx>.

La «UNEVE» se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios de educación, salud y medio ambiente; se conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios en la educación, salud y medio ambiente con la «Carta de consentimiento informado».

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos


La determinación de los requisitos para los productos y servicios que se ofertan a los estudiantes y pacientes, se definen por medio de «Planes, programas de estudio, reglamentos, procedimientos, lineamientos, incluyendo los requisitos legales y otros requisitos aplicables».

8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La «UNEVE» regularmente notifica a los estudiantes, aspirantes y egresados los requisitos de los servicios educativos, de salud y de medio ambiente para que antes de iniciar su formación, demuestren el entendimiento de los objetivos, el modelo educativo, las carreras y su contenido. «Proceso Académico, Programas educativos y Clínica Integral Universitaria-Escuela». Dentro de la información relevante compartida con los estudiantes abarca: los criterios de evaluación, responsabilidades, expectativas, el aprendizaje logrado, mecanismos de actuación en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada en el SGI, quién apoyara el aprendizaje, la evaluación, costos involucrados, honorarios de matrícula, tarifas de examen y compra de materiales de aprendizaje, entre otros.

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos

La «UNEVE» asegura que la información documentada pertinente es modificada y notificada cuando existe algún cambio, las personas involucradas en el cambio se

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 15 de 22

concientizan de las implicaciones o cambios con base en los requisitos modificados, tanto para los cambios en el plan académico, plan de salud y medio ambiente. «Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada», «Procedimiento para la conservación de la información documentada» e «Instructivo de comunicación».

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La «UNEVE» establece, implementa y mantiene el procedimiento «Preparación y respuestas ante emergencias» para aquellas situaciones potenciales o reales de emergencia que puedan generarse en las instalaciones como producto de la operación del proceso educativos o de salud; planificando acciones con la finalidad de prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por dichas situaciones de emergencia. Pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas para evaluarlas y revisar los procesos y proporcionar, si es necesario, una mejora en la información y/o formación de las partes interesadas pertinentes.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos


La «UNEVE» ha establecido, implementado, mantenido los procesos y procedimientos para asegurar la provisión de servicios educativos y servicios de salud. «Procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios educativos».

8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo

Para definir las etapas y controles de la planeación del proceso del diseño, desarrollo y de los planes de estudio, se consideran: los requisitos, el tiempo, las etapas del proceso requeridas, verificación, validación del diseño, desarrollo de los servicios educativos y de salud, control de interacciones e involucramiento de los estudiantes y otros beneficiarios.

Complemento de este proceso se definen también los requisitos posteriores a la provisión del servicio educativo, nivel del control de procesos esperando por los estudiantes, otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes, confirmar el cumplimiento de los requisitos mediante evidencia objetiva, el complemento del desarrollo de habilidades intereses y aptitudes.

Finalmente, el proceso contempla la necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad, durabilidad de la creación, producción y distribución del curso.

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	Página 16 de 22
	Código: MA-SGI	

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La «UNEVE» antes de iniciar el desarrollo de servicio educativo, se asegura de determinar las entradas como: requisitos funcionales y de desempeño, perfil de la especialidad, información previa, normas y códigos, consecuencias por falla del proceso. Se deben tener las entradas adecuadas, completas y sin ambigüedades; en caso de dudas, estas deben ser resueltas antes de seguir con la próxima etapa.

8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo

La «UNEVE» determina los controles a aplicar durante el diseño y desarrollo del servicio educativo, considerando los resultados esperados, capacidad para cumplir con los requisitos, actividades de verificación y validación.

Por otro lado, los controles para la ejecución del curso o programa, requisitos, características de los estudiantes, requisitos de más estudios y características del perfil de posgrado.

Para los controles del plan de estudios se consideran los resultados del aprendizaje consistentes con el alcance del curso o programa, competencias de los estudiantes, nivel que alcanzarán, método educativo y garantizar el logro de los resultados del aprendizaje esperado.

8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo


La «UNEVE» se asegura que la salida del diseño y desarrollo se cumple contra los requisitos de entrada, que las salidas son adecuadas, que incluyen o hacen referencia a los requisitos del seguimiento y medición, se especifican las características de los servicios educativos y de salud. Se mantiene evidencia objetiva de todas estas etapas.

8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios realizados en la etapa del diseño y desarrollo de los servicios: educativo y salud se controlan mediante la solicitud del cambio, resultados de las revisiones y autorización de los cambios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La «UNEVE» se asegura que los procesos, productos y servicios necesarios para la educación, salud y medio ambiente, que son suministrados de manera externa,

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 17 de 22

sean gestionados mediante el procedimiento de «Adquisición de bienes, selección, evaluación y reevaluación de proveedores». El cual contiene los lineamientos, criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores; los lineamientos de información y documentación pertinente a ser enviada a los proveedores, así como, los controles necesarios para considerar el impacto potencial de los procesos, productos y servicios a suministrar en la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del estudiante y otros beneficiarios.

8.5 Producción y provisión del servicio educativo

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

La «UNEVE» por medio de cada una de sus áreas controla las operaciones asociadas con la prestación de sus servicios, planifican estos servicios por medio de los procedimientos documentados y otorga estos servicios bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio.

La «UNEVE» ofrece satisfactoriamente sus servicios educativos, de salud y medio ambiente, el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito, proporciona un ambiente de trabajo adecuado.


Los responsables de cada proceso, mediante la implantación y aplicación del seguimiento y medición de los procesos, monitorean las actividades de operación de sus procesos; además identifican el estado que guardan los servicios con respecto a sus especificaciones, de acuerdo con su identificación y trazabilidad.

Para el control de la producción y de la prestación de los servicios, la «UNEVE» cuenta con los documentos siguientes procedimientos:

- Proceso Académico.
- Proceso Clínica Integral Universitaria-Escuela.
- Proceso Estratégico
- Proceso de Soporte.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La «UNEVE» por medio de sus áreas mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos como son: proceso clave, procesos estratégicos y proceso de soporte, cada uno con sus respectivos procedimientos que pueden ser identificados por los controles de información documentada para poder hacer una relación entre ellos que permita generar la trazabilidad requerida para el SGI. «Inscripción y reinscripción de alumnos(as)».

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 18 de 22

8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas

La «UNEVE» regularmente tiene propiedad perteneciente a los estudiantes y partes interesadas, desde la preinscripción hasta la titulación, asegurándose de darle el uso exclusivo. Por lo anterior, se cuidan todos los procesos para asegurar que no haya dudas al respecto. «Aviso de privacidad».

Cualquier propiedad de las partes interesadas que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, la «UNEVE» de manera inmediata informa a la parte interesada, toma las acciones correctivas apropiadas y mantiene a información documentada sobre lo ocurrido. «Procedimiento de las salidas no conformes».

8.5.4 Preservación

La «UNEVE» establece los lineamientos para preservar las salidas durante la prestación del servicio por medio de áreas y espacios restringidos; asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección y salvaguardar su almacenamiento.


Es de mencionar que en la institución prevalece la cultura del respaldo de la información generada. «Aviso de privacidad», «Conservación de la información documentada», «Sistema Institucional de Archivo».

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

La «UNEVE» recopila, protege y maneja de forma transparente, los datos de los estudiantes, con la finalidad de brindarles servicios educativos. «Aviso de privacidad», «Sistema Institucional de Archivo».

8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos

En los procedimientos de los procesos Clave, Estratégicos y de Soporte se controlan los cambios para la prestación de los servicios, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados, conservando la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios. «Creación, actualización y control de la información documentada»

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 19 de 22

8.6 Liberación de los productos y servicios educativos

Para la liberación de los productos y servicios a los estudiantes y otros beneficiarios, la «UNEVE» se asegura que estos se hayan completado satisfactoriamente con relación a las disposiciones planificadas y conservación de la información documenta pertinente. «Procedimiento de titulación», «Procedimiento de seguimiento de egresados».

8.7 Control de las salidas educativas no conformes

La «UNEVE» en cada una de sus áreas asegura que el servicio que no sea conforme con lo especificado en los puntos de control se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Cuando el servicio no cumple con lo previamente establecido por el usuario, el responsable del punto de control aplica la corrección que considere necesaria y verifica su efectividad.


Cuando se corrige un servicio no conforme se verifica nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente; la «UNEVE» mantiene la información documentada del servicio Educativo y de Salud «No Conforme», y en su caso, cada registro de acción correctiva, que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad. «Procedimiento de las salidas no conformes», «Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas».

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La «UNEVE» por medio de las áreas que la integran, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGI, de sus productos y servicios, para cumplir con los requerimientos institucionales, así como de los pacientes y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Conserva la información documentada pertinente. «Medición, análisis, evaluación y mejora».

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 20 de 22

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

9.1.2.1 Seguimiento de la Satisfacción

La «UNEVE» realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, del personal y de otros beneficiarios, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. «Encuesta de Percepción de Satisfacción del Cliente».

9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones

Para todas las quejas y apelaciones que se reciben, la «UNEVE» inicia su proceso de atención como una No Conformidad. «Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas», «Atención de Quejas y Felicitaciones en el servicio a la parte interesada».

9.1.2 Evaluación del cumplimiento

La «UNEVE» evalúa el cumplimiento de sus requisitos legales y otros aplicables estableciendo una frecuencia para ello, tomando las acciones necesarias en caso de incumplimientos, informando el estado que guarda el cumplimiento y conservando la información documentada pertinente. «Identificación, evaluación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales y otros requisitos».

9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición


La «UNEVE» solicita retroalimentación de las partes interesadas pertinentes sobre los productos y servicios educativos; sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados; sobre la influencia de la organización en la comunidad. Realiza el seguimiento de la retroalimentación obtenida y toma las acciones para aumentarla donde esté insuficiente. «Medición, análisis, evaluación y mejora», «Instructivo de comunicación», «Página web www.uneve.edu.mx».

9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

La «UNEVE» ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación los cuales son llevado a cabo por personal competente y cumpliendo con la metodología. «Medición, análisis, evaluación y mejora».

9.1.5 Análisis y evaluación

La «UNEVE» analiza los datos e información recibida y los utiliza para evaluar la conformidad de los productos y servicios; el grado de satisfacción del beneficiario; el grado de satisfacción del personal; el desempeño y la eficacia del SGI; si lo

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 21 de 22

planificado se ha implementado de forma eficaz; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; el desempeño de los proveedores externos; la necesidad de mejoras en el SGI. «Medición, análisis, evaluación y mejora».

9.2 Auditoría interna

La «UNEVE» gestiona de acuerdo con la norma ISO 19011:2018, un programa para llevar a cabo las auditorías internas a intervalos planificados mediante un proceso sistemático y documentado. «Procedimiento de auditorías internas», «Programa de auditorías internas».

9.3 Revisión de la dirección

La «UNEVE» lleva a cabo reuniones calendarizadas, sesiones ordinarias del Comité de Gestión Integral en las cuales se evalúa el SGI para asegurar que éste es conveniente, adecuado, eficaz y alineado a la dirección estratégica de la «UNEVE». «Medición, análisis, evaluación y mejora», «Actas de sesión».

10 Mejora


10.1 No conformidad y acciones correctivas

(Cubre los requisitos 10.1 de ISO 21001:2018 y 10.2 de ISO 14001:2015)

La «UNEVE» establece el «Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas», «Atención de quejas y felicitaciones en el servicio a la parte interesada» para atender toda «No Conformidad» que es detectada y levantada, por cualquiera de los medios o fuentes de entrada, hasta el cierre de la misma, verificando la eficacia de las acciones para prevenir que vuelva a ocurrir. Conserva la información documentada pertinente de este proceso.

10.2 Mejora continua

La «UNEVE» adopta un enfoque PHVA (Planificar - Hacer – Verificar – Ajustar), en sus procesos, procedimientos, controles operacionales y demás documentación declarada, que le permitan identificar las oportunidades de mejora continua. «Medición, análisis, evaluación y mejora»

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 4	
	Código: MA-SGI	Página 22 de 22

10.3 Oportunidades de mejora

La «UNEVE» determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos. «Medición, análisis, evaluación y mejora».