



Educación
Secretaría de Educación Pública



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DEL ESTADO DE HIDALGO

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Octubre 2025

Versión: 01

Carr. Tenango a San Bartolo km 2.5, El Desdavi,
Tenango de Doria, Hgo. C. P. 43487.
Ofic.: 771 247 4012
www.uiceh.edu.mx
www.hidalgo.gob.mx



Índice

Antecedentes

Vinculación con la comunidad

1. Objeto y campo de aplicación
- 1.2 Misión
- 1.3 Visión
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas
- 4.4. Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)
- 4.4.1 Determinación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.4.2 Comprensión de la organización y sus procesos
5. Liderazgo
- 5.1 Liderazgo y compromisos
- 5.1.1 Generalidades
- 5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios
- 5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación
- 5.2 Política de calidad
- 5.2.1 Desarrollo de la política
- 5.2.2 Comunicación de la política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
7. Apoyo
- 7.1 Recursos
- 7.1.1 Generalidades
- 7.1.2 Personas



- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.2.1 Generalidades
- 7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.4.1 Generalidades
- 7.4.2 Propósitos de la comunicación
- 7.4.3 Acuerdos de comunicación
- 7.5 Información documentada
- 7.5.1 Generalidades
- 7.5.2 Creación y actualización
- 7.5.3 Control de la información documentada
- 8. **Operación**
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.1.1 Generalidades
- 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos
- 8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos
- 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos
- 8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos
- 8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos Falta punto
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos
- 8.3.1 Generalidades
- 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
- 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo



- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.4.1 Generalidades
 - 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - 8.4.3 Información para los proveedores externos
- 8.5 Producción y provisión del servicio
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes
 - 8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos
- 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos
- 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9. **Evaluación del desempeño**
 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios
 - 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición
 - 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.5 Análisis y evaluación
 - 9.2 Auditoría interna
 - 9.3 Revisión por la dirección
 - 9.3.1 Generalidades
 - 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
 - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
- 10. **Mejora**
 - 10.1 No conformidad y acción correctiva
 - 10.2 Mejora continua
 - 10.3 Oportunidades de mejora



Antecedentes

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) es un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, establecido mediante Decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo el 10 de octubre de 2012. Como institución de educación superior pública, forma parte del subsistema de educación superior y tiene el compromiso de contribuir a la equidad y pertinencia educativa, operando conforme a los lineamientos del Modelo Educativo de las Universidades Interculturales, definidos por la Dirección General de Educación Superior Universitaria e Intercultural de la Secretaría de Educación Pública Federal.

La UICEH asume el reto de ampliar y diversificar las oportunidades de acceso a una educación superior pertinente, especialmente para grupos en situación de vulnerabilidad y comunidades indígenas del país. Esto incluye atender las demandas de formación que emergen de la realidad de los pueblos originarios, respetando y promoviendo la diversidad lingüística y cultural. Asimismo, busca ofrecer opciones educativas que garanticen la incorporación, permanencia y conclusión exitosa de los estudios superiores, fomentando la integración de sus egresados al desarrollo local, regional y nacional.

Como parte del modelo educativo de las universidades interculturales, la UICEH ha adoptado líneas prioritarias que sustentan su desarrollo académico y cultural. Estas incluyen la producción y difusión artística de las expresiones culturales de los pueblos originarios, la divulgación del conocimiento tradicional, científico y tecnológico, y la conservación del patrimonio cultural de la región Otomí-Tepehua.

Estas acciones se han consolidado mediante la participación en eventos destacados, como las festividades cívicas del municipio de Tenango de Doria, así como actividades culturales nacionales e internacionales. Ejemplos de esto son el Día Mundial de las Poblaciones Indígenas, el Día Internacional de la Mujer, el Día Internacional de la Lengua Materna, y el Coloquio Internacional sobre Ottopames,



entre otros. En estas actividades, la comunidad universitaria ha tenido una participación activa, fortaleciendo el vínculo entre la universidad y su entorno.

Vinculación con la comunidad

En el marco de su función sustantiva de vinculación con la comunidad, la UICEH reconoce que las prácticas culturales de las comunidades rurales e indígenas están íntimamente ligadas a sus actividades sociopolíticas y productivas. Estas prácticas reflejan una relación integral entre el ser y el hacer en la vida cotidiana, incorporando formas de pensamiento distribuidas entre diversos actores sociales.

Con este enfoque, la UICEH fomenta la realización de prácticas de campo durante el semestre, permitiendo a los estudiantes interactuar con las comunidades, obtener información, y desarrollar habilidades para relacionarse con diferentes actores sociales. Estas experiencias fortalecen el diálogo intercultural y los lazos entre la universidad y las comunidades. Al regresar a las aulas, los estudiantes integran estas vivencias con los conocimientos adquiridos, aumentando su sensibilidad hacia la realidad regional y los saberes de las culturas locales.

A través de estas iniciativas, la UICEH refuerza su compromiso con la formación integral de sus estudiantes, la colaboración con otras instituciones y organismos, y la creación de redes de intercambio académico y cultural, consolidando su identidad y su misión educativa.

1.- Objeto y campo de aplicación

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo se crea como una institución de educación superior pública, del subsistema de educación superior, que contribuye a la pertinencia y a la equidad educativa, por lo que se obliga a operar con base en los lineamientos del Modelo Educativo de las Universidades Interculturales, establecido por la Dirección General de Educación Superior Universitaria e Intercultural de la Secretaría de Educación Pública Federal.



La Universidad tendrá por objeto:

- I. Formar profesionales que se comprometan con el desarrollo económico y cultural en los ámbitos comunitario, regional y nacional, cuyas actividades contribuyan a promover un proceso de revaloración y revitalización de las lenguas y culturas originarias, así como de los procesos de generación de conocimiento de estos pueblos;
- II. Impulsar una educación pertinente con la cultura del entorno inmediato de las y los estudiantes que incorpore elementos y contenidos de horizontes culturales diversos;
- III. Propiciar el desarrollo de las competencias comunicativas en diversas lenguas, fomentando la revitalización y el uso cotidiano de la lengua materna, promoviendo el dominio de una segunda lengua, común a los procesos de comunicación en el territorio nacional y desarrollando la enseñanza y práctica de idiomas extranjeros, como herramienta para comprender y dominar procesos tecnológicos de vanguardia y promover una comunicación amplia con el mundo;
- IV. Fomentar el contacto con su entorno y el establecimiento del diálogo intercultural en un ambiente de respeto a la diversidad;
- V. Formar profesionistas con actitud científica, creatividad, actitud solidaria, con espíritu emprendedor, innovador, sensibles a la diversidad cultural y que mantengan un compromiso con el respeto a la valoración de las diferentes culturas;
- VI. Organizar y realizar actividades de investigación y de posgrado en las áreas en las que ofrezca educación, atendiendo fundamentalmente a los problemas locales, regionales, estatales, y nacionales, en relación con las necesidades del desarrollo socioeconómico de la entidad y del país;
- VII. Llevar a cabo Investigación en Lengua y Cultura con el objeto de aportar elementos fundamentales que permitan desarrollar estrategias de revitalización de las lenguas y las culturas, y que nutran el proceso de formación académico - profesional;



- VIII. Desarrollar programas y proyectos de difusión de la cultura, en la perspectiva de recuperación de lengua, cultura y tradiciones locales y regionales, con el fin de establecer en la comunidad un diálogo intercultural;
- IX. Difundir el conocimiento de las lenguas y la cultura indígena mediante la extensión universitaria y la vinculación con la comunidad y la formación a lo largo de toda la vida;
- X. Institucionalizar la perspectiva de género, en promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, generando un ambiente laboral y universitario sin discriminación y libre de violencia de género;
- XI. Ofrecer servicios educativos, extensión y programas de educación continua para la población en general, a fin de fortalecer el desarrollo cultural de las comunidades bajo los principios de la perspectiva intercultural; que atiendan, a la vez a las necesidades locales y regionales;
- XII. Desarrollar estrategias para consolidar la Vinculación Social Universitaria con los sectores público, privado y social, - de acuerdo con el Modelo Educativo de la Universidad Intercultural- para contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad; y
- XIII. Diseñar planes y programas de estudio con base en contenidos y enfoques educativos flexibles, centrados en el aprendizaje, a efecto de dotar al estudiantado de las habilidades para aprender a lo largo de la vida.

Generalidades:

El objeto del Manual es establecer y presentar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH), para darlo a conocer a todas las áreas y controlar los procesos para la mejora continua. En la organización se asegura el cumplimiento de las actividades necesarias definidas para cada proceso y requeridas por el Sistema de Gestión de la Calidad.



1.2.- Misión

Formar profesionistas éticamente responsables, mediante programas educativos reconocidos por su calidad, basados en un modelo intercultural de nivel superior y posgrado, que contribuyan a la construcción de un futuro sustentable, la revitalización de las lenguas y culturas del estado de Hidalgo, con el fin de fortalecer el diálogo de saberes, la calidad de vida, el desarrollo social y económico de la región, del estado y del país.

1.3.- Visión

Ser una institución reconocida a nivel regional, estatal, nacional e internacional por su excelencia académica e investigación, impulsando los saberes locales como complementarios de los conocimientos científicos y tecnológicos, dando respuesta a las necesidades de desarrollo social, cultural y económico de Hidalgo y del País.

Campo de Aplicación.

El Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH), desarrollado bajo los lineamientos de la norma ISO 21001:2018, abarca las funciones sustantivas de docencia, investigación, vinculación y extensión universitaria, así como las actividades de gestión administrativa y académica necesarias para cumplir su misión.

La UICEH tiene como propósito principal formar profesionales comprometidos con el desarrollo económico, social y cultural en los ámbitos comunitario, regional y nacional, promoviendo la revalorización de las lenguas, culturas y saberes originarios. Además, impulsa una educación superior pertinente, inclusiva y flexible, con un enfoque intercultural, bilingüe y de perspectiva de género, que fomenta el respeto a la diversidad cultural, el aprendizaje a lo largo de la vida y la vinculación con las comunidades y sectores productivos.



Este sistema de gestión se aplica a todas las áreas y procesos institucionales, incluyendo el diseño, implementación y evaluación de planes y programas de estudio; la prestación de servicios educativos; la generación y difusión del conocimiento; y las actividades culturales, sociales y de investigación, atendiendo las necesidades locales, regionales y nacionales, con un enfoque en la mejora continua y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Asimismo, el campo de aplicación comprende la integración de estrategias para la acreditación de programas, la certificación de competencias, la movilidad académica, y la colaboración con organismos nacionales e internacionales, con el objetivo de garantizar la calidad educativa y fortalecer la contribución de la UICEH al desarrollo sostenible de la sociedad.

2.- Referencias normativas

La UICEH cuenta con normatividad externa que se encuentra registrada en la página de la Universidad, la cual está al resguardo del área jurídica.

3.- Términos y definiciones

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento.

Norma: ISO- 9001-2015 Vocabulario: ISO- 9000- 2015

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) es una institución de educación superior pública que tiene como misión formar profesionales con un enfoque intercultural y bilingüe, promoviendo el respeto a la diversidad cultural y contribuyendo al desarrollo sostenible en los ámbitos comunitario, regional y nacional. En su contexto organizacional, la UICEH opera en un entorno



caracterizado por necesidades educativas y sociales específicas, derivadas de la diversidad lingüística y cultural de la región Otomí-Tepehua, así como de desafíos relacionados con la infraestructura, equipamiento y recursos humanos.

Contexto interno:

La UICEH cuenta con importantes fortalezas que favorecen su misión, como un cuerpo académico donde el 70% de los Profesores de Tiempo Completo (PTC) tienen reconocimiento PRODEP y/o SNI, infraestructura propia para actividades académicas, financiamiento estatal y federal, y proyectos de investigación vinculados a problemáticas comunitarias.

Sin embargo, enfrenta debilidades significativas como la falta de personal para funciones operativas, insuficiencia de docentes con perfil deseable para atender áreas clave, comunicación interna limitada, alta rotación de personal, desconocimiento del modelo educativo intercultural, y carencias en equipamiento y materiales para prácticas académicas.

Contexto externo:

El entorno regional presenta oportunidades estratégicas, como la posibilidad de incrementar el equipamiento mediante programas federales concursables, el acceso a un albergue para estudiantes de bajos recursos, y la firma de convenios que fortalecen el intercambio académico y estudiantil, permitiendo compartir recursos e infraestructura con otras instituciones.

No obstante, el entorno también presenta amenazas, entre las que destacan la limitada asignación presupuestaria para implementar programas clave como el RIPPA, la escasez de personal altamente cualificado en la región, y las restricciones de infraestructura y vías de comunicación que limitan el crecimiento de la Universidad.



Consideraciones estratégicas:

La UICEH reconoce la importancia de alinear su modelo educativo y sus estrategias de gestión con las necesidades de las comunidades que atiende, maximizando sus fortalezas y aprovechando las oportunidades, al tiempo que aborda proactivamente sus debilidades y mitiga las amenazas externas.

Como parte de su Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas basado en la norma ISO 21001:2018, la UICEH establece un enfoque de mejora continua para garantizar una educación pertinente, inclusiva y de calidad, y para fortalecer su impacto en la región. Este sistema permite gestionar sus procesos de manera eficiente, respondiendo a las necesidades de sus estudiantes, docentes y comunidades, así como a los requisitos normativos y sociales.

Para el desarrollo de este apartado, se llevó a cabo un análisis FODA detallado, el cual se presenta como Tabla de Fortalezas y Debilidades de este manual. Dicho análisis permitió identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que configuran el contexto interno y externo de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo. Este ejercicio estratégico contribuye a una comprensión integral de la organización y proporciona una base sólida para la planificación, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas conforme a los lineamientos de la norma ISO 21001:2018.

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

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH), en su compromiso con la calidad educativa y la implementación del Sistema de Gestión conforme a la norma ISO 21001:2018, identifica y analiza las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes para asegurar la pertinencia, efectividad y sostenibilidad de sus servicios educativos.



Estudiantes:

- Acceso a una formación académica de calidad, pertinente a las necesidades del entorno local, nacional e internacional.
- Desarrollo de competencias interculturales y dominio de lenguas, tanto originarias (hñähñu, ñuhu, náhuatl, tepehua) como extranjeras (inglés).
- Infraestructura y recursos adecuados que respalden su proceso de aprendizaje, incluyendo servicios escolares, formación académica, servicio social y titulación.

Padres de familia y comunidad en general:

- Formación integral de los estudiantes que contribuya al desarrollo social, económico y cultural de la región otomí-tepehua y del Estado de Hidalgo.
- Preservación y promoción de la diversidad cultural y lingüística como un eje distintivo de la universidad.

Autoridades gubernamentales y educativas:

- Cumplimiento de los estándares y normativas educativas, así como del modelo de Universidades Interculturales.
- Contribución al desarrollo regional y nacional a través de la generación de profesionistas comprometidos con el desarrollo sostenible y el respeto por la diversidad cultural.



Personal académico y administrativo:

- Acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para fortalecer la calidad de sus servicios.
- Un ambiente laboral que fomente el respeto, la inclusión y la colaboración.

Sector productivo y empleadores:

- Egresados con competencias interculturales y formación en disciplinas estratégicas, como desarrollo sustentable, producción agropecuaria y turismo alternativo, capaces de responder a las demandas del mercado laboral.

Comunidades indígenas y hablantes de lenguas originarias:

- Promoción del uso y preservación de las lenguas originarias en diferentes espacios, fortaleciendo la identidad cultural.
- Formación de profesionistas que contribuyan a las necesidades y desarrollo de sus comunidades.

Con esta comprensión, la UICEH asegura que su oferta educativa y sus procesos estén orientados a satisfacer las expectativas de las partes interesadas, garantizando la mejora continua y el cumplimiento de su misión institucional.

4.3.- Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) se dedica a la formación académica de nivel superior, beneficiando a la comunidad estudiantil



a través de las licenciaturas que imparte. Los procesos incluidos dentro del alcance del sistema de gestión son: Admisión, Enseñanza-Aprendizaje, Titulación y el Seguimiento de Egresados.

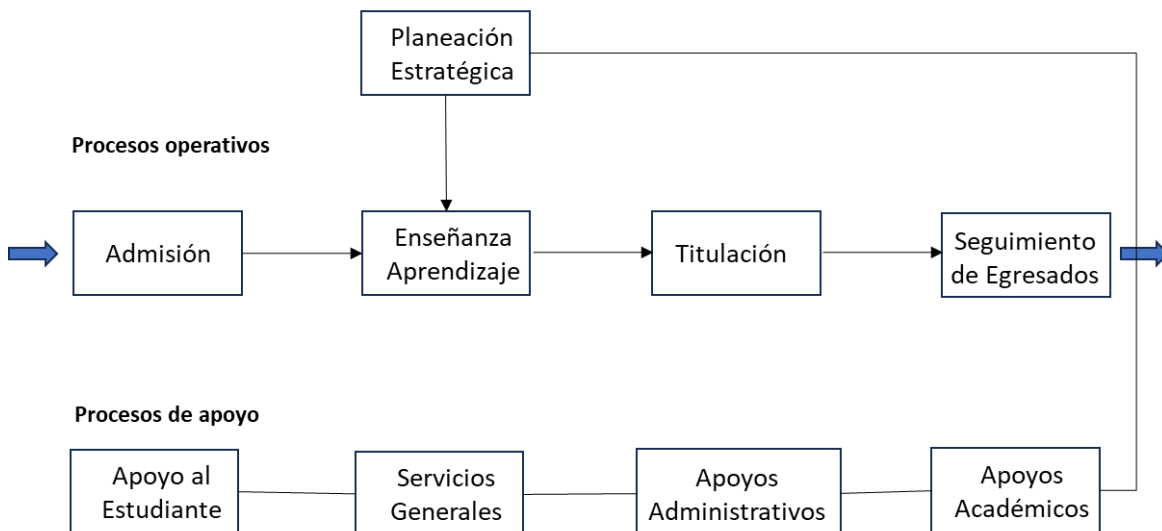
Como institución operante bajo el modelo de Universidades Interculturales, la UICEH se distingue por su compromiso con la preservación de la lengua y la cultura, promoviendo una educación pública con enfoque intercultural. En sus planes y programas educativos se integra un eje formativo en lenguas que comprende asignaturas de lengua extranjera (inglés) y lenguas originarias del estado de Hidalgo, como el hñähñu, el ñuhu, el náhuatl y el tepehua.

Este enfoque fomenta la diversidad cultural y lingüística, contribuye a la preservación de las lenguas originarias, y promueve su uso cotidiano en espacios públicos. Además, fortalece el dominio de una segunda lengua, enriqueciendo la formación integral de los estudiantes y su interacción con la comunidad universitaria.

4.4.- Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)

4.4.1.- Determinación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Cuadro de procesos de la UICEH





4.4.2.- Comprensión de la organización y sus procesos:

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH), como organización educativa con un enfoque inclusivo, intercultural y sustentable, ha establecido un sistema de gestión alineado con los requisitos de la norma ISO 21001:2018, cuyo alcance comprende los procesos de admisión, enseñanza-aprendizaje, titulación y seguimiento de egresados.

Con el propósito de asegurar la eficacia y mejora continua del sistema de gestión de la organización educativa (SGOE), la UICEH ha llevado a cabo un análisis sistemático de su contexto interno y externo, utilizando la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Este análisis ha permitido identificar los factores que influyen en su capacidad para lograr los resultados previstos del sistema y satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.

El análisis FODA fue desarrollado con la participación activa del personal académico, administrativo y directivo, y permitió identificar aspectos prioritarios que influyen directamente en la calidad de los servicios educativos. Las fortalezas y debilidades internas identificadas constituyen insumos clave para la toma de decisiones estratégicas, el diseño y mejora de procesos, y la planificación de acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.



Tabla de Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - El 70% de los PTC´s cuentan con reconocimiento PRODEP y/o SNI. - Se cuenta con infraestructura propia que permiten el desarrollo de actividades académicas. - Se cuenta con presupuesto Estatal y Federal para la operación de la Universidad. - Los proyectos de investigación están vinculados a las problemáticas comunitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal para realizar las funciones operativas básicas de la Universidad. - Insuficiencia de personal docente con perfil deseable para atender a las distintas áreas del conocimiento con la matrícula actual. - Existe poca comunicación interna dentro de las áreas de la Universidad. - Desconocimiento del modelo de Universidades Interculturales. - Alta rotación de personal. - Falta de equipamiento y materiales para realizar las prácticas en los programas educativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de asignación de presupuesto para la implementar el RIPPA. - Poca disponibilidad de personal altamente cualificado en la región. - Falta de infraestructura y vías de comunicación municipales en la zona de influencia de la Universidad limitan el crecimiento de la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar el equipamiento a través de los programas federales concursables como PRODEP y U079. - Existe un albergue en la región que da cavidad a los estudiantes de bajos recursos. - A través de la firma de convenios fortalecer el intercambio académico, estudiantil, así como tener acceso al equipamiento e infraestructura de otras instituciones.

Estos elementos han sido documentados y priorizados en el Plan de Acciones Estratégicas del Sistema de Gestión, el cual contempla mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua.

Asimismo, la UICEH ha determinado e implementado procesos clave para asegurar la coherencia del sistema, definiendo sus entradas, salidas, interacciones,



responsables y criterios de evaluación. Dichos procesos están alineados con la misión institucional y responden al enfoque de gestión basado en procesos y en la mejora continua.

La comprensión del contexto organizacional se revisa periódicamente como parte del proceso de revisión por la alta dirección, asegurando que el sistema de gestión se mantenga pertinente y efectivo ante los cambios internos y externos, y contribuya al logro de una educación pertinente, equitativa, inclusiva y de calidad para las comunidades a las que servimos.

Como resultado de lo anterior se han mapeado e identificado claramente los procesos que integran el SGOE de la universidad Intercultural del Estado de Hidalgo. Estos se agrupan en tres grandes categorías:

1.- **Procesos operativos**, que constituyen el núcleo del servicio educativo, los cuales incluyen:

- **Admisión:** Proceso de ingreso de los estudiantes que incluye los procedimientos de promoción de la UICEH, tales como difusión, convocatoria, evaluación diagnóstica, inscripción-reinscripción y políticas de inducción y revalidación de estudios. Además, contempla una instrucción de trabajo específica para la entrega de ficha, garantizando en todo momento criterios equitativos y transparentes.
- **Enseñanza-Aprendizaje:** Eje fundamental del quehacer académico, orientado los procedimientos de planeación didáctica, la impartición de clases, la evaluación del aprendizaje, la evaluación de profesores y servicios, las prácticas profesionales, la vinculación comunitaria y la implementación de una política de movilidad estudiantil.
- **Titulación:** Procedimientos que garantizan la culminación efectiva del estudiante, tales como el servicio social, el internado de pregrado, la titulación y la implementación de una política de acreditación de lenguas, conforme a la normatividad vigente.



- **Seguimiento de egresados:** Procesos que incluye el seguimiento de los egresados, la vinculación con empleadores, basados en la retroalimentación para la mejora continua, así como en el desempeño de los graduados en el entorno laboral y social.
- **Investigación:** Proceso orientado a la obtención de resultados de proyectos, fundamentado en un procedimiento estructurado y apoyado por una política de líneas de investigación que garantiza la coherencia, la pertinencia y el impacto académico y social, promoviendo la mejora continua y la generación de conocimiento en concordancia con los principios establecidos en la norma.

1.- **Procesos de apoyo**, esenciales para el funcionamiento eficiente y la sostenibilidad del sistema, conformados por:

- **Apoyo al estudiante:** Conjunto de procedimientos que incluyen el Programa de Apoyo Académico, el Programa de Apoyo Socioemocional y el Programa de Apoyo Económico, los cuales son servicios orientados a fomentar la permanencia, el bienestar y el desarrollo integral del alumnado.
- **Servicios generales:** Política de Mantenimiento orientada a el mantenimiento y la logística operativa, asegurando condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas de la institución.
- **Apoyos administrativos:** Conjunto de procedimientos que incluyen compras, evaluación de proveedores, Programa Operativo Anual, difusión institucional de la UICEH, selección y contratación de personal, nómina y políticas de capacitación. Asimismo, abarcan políticas legales, como la protección de datos, y la comunicación interna y externa, garantizando una gestión eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales.



- **Apoyos académicos:** Conjunto de políticas que incluyen biblioteca, laboratorios, simulaciones clínicas, actividades deportivas y culturales, eventos institucionales, programa de protección civil y servicio médico, brindando soporte integral a la función docente, estudiantil e investigativa.

3.- **Procesos estratégicos**, que orientan y sustentan el rumbo institucional, tales como:

- **Planeación institucional:** Procedimiento que incluye la revisión por la dirección, definición de objetivos, metas y estrategias alineadas con la misión de la universidad, garantizando la coherencia y el cumplimiento de los propósitos institucionales.
- **Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE):** Conjunto de procedimientos que incluyen auditorías internas y acciones de mejora, proporcionando una estructura de control, evaluación y mejora continua del sistema, asegurando su eficacia y pertinencia en el contexto institucional.



TIPO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	POLÍTICA	RESPONSABLE	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	RESPONSABLE	CAPÍTULOS DE LA NOM 2 100 1-20 18
OPERATIVOS	1 ADMISIÓN	1 PROMOCIÓN DE LA UICEH / DIFUSIÓN / CONVOCATORIA	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN			ENTREGA DE FICHA	SERVICIOS ESCOLARES	3 1 - Planeación y control operacional
		2 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	COORDINACIÓN ENFERMERÍA Y COORDINACIÓN DE MÉDICO CIRUJANO	1 INDUCCIÓN	SECRETARÍA ACADÉMICA			3 1 - Planeación y control operacional
		3 INSCRIPCIÓN-REINSCRIPCIÓN	SERVICIOS ESCOLARES	2 REVALUACIÓN DE ESTUDIOS	SECRETARÍA ACADÉMICA			3 1 - Planeación y control operacional
	2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE	1 PLANEACIÓN DIDÁCTICA	SECRETARÍA ACADÉMICA	1 MOVILIDAD ESTUDIANTIL	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN			3 1 - Planeación y control operacional
		2 IMPARTICIÓN DE CLASES	SECRETARÍA ACADÉMICA					3 3 - Producción y provisión del servicio educativo
		3 EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	SECRETARÍA ACADÉMICA					3 2 - Requisitos para los productos y servicios educativos y 3 3 - Producción y provisión del servicio educativo
		4 EVALUACIÓN DE PROFESORES Y SERVICIOS	SECRETARÍA ACADÉMICA					3 2 - Requisitos para los productos y servicios educativos
		5 PRÁCTICAS PROFESIONALES	COORDINACIÓN ENFERMERÍA Y COORDINACIÓN DE MÉDICO CIRUJANO / DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN					3 3 - Diseño y desarrollo de la oferta educativa y 3 4 - Control de los procesos productivos y servicios programados sistemáticamente
	3 TITULACIÓN	1 SERVICIO SOCIAL	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN	1 ACREDITACIÓN DE LENGUAS	COORDINACIÓN DEL CENTRO DE LENGUAS			3 3 - Diseño y desarrollo de la oferta educativa y 3 4 - Control de los procesos productivos y servicios programados sistemáticamente
		2 INTERNADO DEL PREGRADO	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN					3 3 - Diseño y desarrollo de la oferta educativa y 3 4 - Control de los procesos productivos y servicios programados sistemáticamente
		3 TITULACIÓN	SERVICIOS ESCOLARES					3 3 - Producción y provisión del servicio educativo y 3 8 - Liberación de productos y servicios educativos
	4 SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	1 SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN					3 2 - Requisitos para los productos y servicios educativos y 3 8 - Liberación de productos y servicios educativos
		2 VINCULACIÓN DE EMPLEADORES	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN					3 2 - Requisitos para los productos y servicios educativos y 3 4 - Control de los procesos productivos y servicios programados sistemáticamente
	5 INVESTIGACIÓN	3 RESULTADOS DE PROYECTOS	COORDINACIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN	1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	COORDINACIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN			3 8 - Liberación de productos y servicios educativos
	APOYO	1 APOYO AL ESTUDIANTE	1 PROGRAMA DE APOYO ACADÉMICO	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA				
2 PROGRAMA DE APOYO SOCIOEMOCIONAL			DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA					F 1 4 Entorno
3 PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO			SECRETARÍA ACADÉMICA Y SECRETARÍA ADMINISTRATIVA					F 1 4 Entorno
2 SERVICIOS GENERALES				1 MANTENIMIENTO	DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO			F 1 Recursos
		1 COMPRAS	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	1 LEGAL (PROTECCIÓN DE DATOS, ETC)	ABOGADO GENERAL			F 1 Recursos F 1 8 Concurrencia y F 3 Información documentada
3 ADMINISTRATIVOS		2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA					F 1 Recursos F 1 8 Concurrencia y F 3 Información documentada
		3 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA					F 1 8 Concurrencia y F 3 Información documentada
		4 DIFUSIÓN DE LA UICEH	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN	2 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN			F 4 Comunicación
		5 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	3 CAPACITACIÓN	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA			F 1 2 Personas y F 3 Información documentada
4 ACADÉMICOS		6 NOMINA	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA					F 1 2 Personas y F 3 Información documentada
				1 BIBLIOTECA	SECRETARÍA ACADÉMICA			F 1 Recursos
				2 LABORATORIOS	SECRETARÍA ACADÉMICA			F 1 Recursos
				3 SIMULACIONES CLÍNICAS	SECRETARÍA ACADÉMICA			F 1 Recursos
				4 ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN			F 1 Recursos y F 1 4 Entorno
				5 EVENTOS	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN			F 1 Recursos
			6 PROGRAMA DE PROTECCIÓN CIVIL	DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO			F 1 Recursos y F 1 4 Entorno	
		7 SERVICIO MÉDICO	COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA Y COORDINACIÓN DE MÉDICO CIRUJANO			F 1 Recursos y F 1 4 Entorno		
ESTRATÉGICOS	1 PLANEACIÓN	1 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO				3 3 Revisión de la dirección	
	2 SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS (SOGEL)	2 AUDITORÍAS	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO				3 2 Auditoría interna	
	3 ACCIÓN DE MEJORA	3 ACCIÓN DE MEJORA	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO				10 Mejora	



Cada uno de estos procesos ha sido definido con claridad en términos de sus entradas, salidas, interacciones, responsables y criterios de desempeño, favoreciendo la gestión basada en procesos y el enfoque de mejora continua que promueve la norma ISO 21001:2018.

La priorización de los elementos identificados en el análisis FODA ha sido incorporada al Plan de Acciones Estratégicas del SGOE, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación que permiten ajustar las estrategias en función de los cambios del contexto y las necesidades emergentes.

La revisión periódica del contexto organizacional, llevada a cabo por la alta dirección, garantiza que el sistema se mantenga pertinente y eficaz, promoviendo una educación de calidad, equitativa, inclusiva y culturalmente adecuada para las comunidades a las que sirve la UICEH.

En este sentido, la comprensión profunda de la organización, sus procesos y su contexto ha permitido a la UICEH fortalecer su sistema de gestión y orientar de manera efectiva sus esfuerzos hacia el logro de sus objetivos institucionales. Con ello, la universidad reafirma su compromiso con la mejora continua y con una formación académica transformadora que responde a las realidades de su entorno social y cultural.

5.0 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo ha definido que la alta dirección esté integrada de la siguiente manera:

Rector
Secretario Administrativo
Secretaria Académica
Órgano Interno del Control



Dirección de Planeación y Desarrollo.
Dirección De Vinculación y Difusión
Abogado General
Director de División de Ciencias Sociales y Humanidades
Director de División de Ciencias y Medio Ambiente
Coordinación del Centro de Lenguas
Coordinación de Posgrado e Investigación
Coordinación de Enfermería
Coordinación de Médico Cirujano
Departamento de Servicios Escolares
Departamento de Psicología
Departamento de Biblioteca
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Recursos Materiales
Departamento de Presupuesto
Departamento de Infraestructura y Mantenimiento
Departamento de Vinculación
Departamento de Difusión Cultural
Departamento de Extensión y Educación Continua

5.1.1.- GENERALIDADES

La alta dirección de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH), como líder del sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), demuestra su compromiso y liderazgo con el Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo la política y los objetivos de calidad, asegurando la eficacia del sistema, así como su alineación con la misión institucional, el enfoque intercultural y la mejora continua.



5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios

La alta dirección de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) reconoce a los estudiantes y otros beneficiarios como el eje central del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), y asume la responsabilidad directa de asegurar que sus necesidades, expectativas y niveles de satisfacción sean considerados de manera sistemática en la toma de decisiones institucionales.

En este sentido, la UICEH asegura que:

a) Se determinan, comprenden y atienden regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, mediante mecanismos establecidos en procesos como Servicios Escolares, Dirección de Vinculación Comunitaria y Dirección de Planeación, así como a través de la revisión periódica de reglamentos, normativas institucionales y documentos legales aplicables. Esta atención se evidencia en el seguimiento al progreso educativo, la evaluación de la satisfacción estudiantil y la retroalimentación de las partes interesadas.

b) Se identifican y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios educativos y la capacidad institucional para incrementar la satisfacción de los estudiantes y beneficiarios. Estas acciones se integran en el enfoque basado en riesgos del SGOE, permitiendo anticipar escenarios críticos y tomar decisiones preventivas orientadas a la mejora continua.

Además, la UICEH mantiene un enfoque permanente en la mejora de la experiencia del estudiante, fomentando procesos que garantizan el acceso equitativo, la inclusión, la pertinencia cultural y la participación activa de los estudiantes en la vida universitaria, como parte de su compromiso con una educación de calidad, intercultural y centrada en el ser humano.



5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) reconoce y atiende la diversidad de su comunidad estudiantil, incluyendo a aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales, entendidas como aquellas que no pueden ser completamente satisfechas a través de las prácticas convencionales de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

La alta dirección asegura que:

- Se identifican y atienden las necesidades educativas especiales de los estudiantes, incluyendo excepciones de tipo conductual, comunicacional, intelectual, físico, de superdotación, entre otras, mediante un enfoque individualizado que promueve la equidad y la inclusión.
- Se dispone de recursos y se proporciona formación al personal académico y administrativo para apoyar la accesibilidad en los entornos de aprendizaje, adaptando materiales, metodologías y medios de comunicación, según las características y requerimientos específicos del estudiantado.
- Se implementan ajustes razonables en los procesos académicos y administrativos que permitan a los estudiantes con necesidades especiales acceder en igualdad de condiciones a las instalaciones, los servicios educativos, las actividades extracurriculares y demás oportunidades formativas.
- Se promueve el uso de canales de comunicación accesibles y adaptados, garantizando que todas las partes interesadas, en especial los estudiantes con alguna condición de discapacidad o necesidad específica, puedan recibir la información necesaria para su desarrollo académico y participación activa en la comunidad universitaria.

Estas acciones forman parte del compromiso institucional con una educación intercultural, incluyente y equitativa, en concordancia con los principios rectores de la UICEH y con los requisitos establecidos en la Norma ISO 21001:2018.



5.2 Política de la Calidad

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo está comprometida con ofrecer servicios educativos de calidad para cubrir las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia, empleadores, sector público y sociedad a través de la implementación, permanencia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Organización Educativa bajo la norma ISO 21001:2018.

5.2.1 Desarrollo de la política.

La política de calidad de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) ha sido desarrollada, establecida y aprobada por la alta dirección, en conformidad con los requisitos del sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) y los principios de la norma ISO 21001:2018.

Esta política refleja el compromiso institucional con la calidad educativa, la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y demás partes interesadas pertinentes, tales como padres de familia, empleadores, comunidades originarias, sector público y sociedad en general.

La formulación de la política se basó en los siguientes elementos clave:

- **La misión y visión institucional**, así como los principios interculturales y de inclusión que rigen a la UICEH.
- **El contexto de la organización**, definido mediante un análisis FODA y la identificación de factores internos y externos que afectan su capacidad para cumplir sus objetivos estratégicos y de calidad.
- **Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes**, incluyendo estudiantes, docentes, personal administrativo, autoridades educativas, comunidades originarias y empleadores del entorno regional.



- El compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Organización Educativa (SGOE), como marco para asegurar la calidad, la pertinencia y la equidad en los servicios educativos que ofrece la universidad.

La política de Calidad:

- Es apropiada al propósito y contexto de la organización, al considerar su carácter intercultural, su compromiso con la inclusión y la atención a la diversidad cultural y lingüística.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, alineados con las funciones sustantivas de admisión, enseñanza-aprendizaje, titulación y seguimiento de egresados.
- Incluye el compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas, lo cual es coherente con los principios de orientación al estudiante y responsabilidad social.
- Incluye el compromiso de mejora continua del sistema de gestión, en concordancia con el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) que rige la norma.

5.2.2.- Comunicación de la política

La política de calidad de la UICEH ha sido comunicada a todo el personal de manera planificada, sistemática y continua, mediante acciones de difusión como talleres institucionales, reuniones operativas, cursos de inducción, así como materiales impresos y digitales. Asimismo, está disponible para todas las partes interesadas a través de los canales institucionales, como el sitio web oficial, tableros informativos, redes sociales institucionales y documentos oficiales.



Para asegurar su comprensión y aplicación, se han definido los siguientes elementos:

- Frecuencia de comunicación:
 - Al menos una vez al año en el marco de la revisión por la dirección.
 - En cada proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.
 - Cada vez que exista una actualización de la política.
- Responsables:
 - Dirección de Planeación y Desarrollo: elaboración del plan de comunicación institucional.
 - Responsable del Sistema de Gestión (SGOE): asegurar la implementación y seguimiento.
 - Direcciones, Divisiones y Coordinaciones de área: divulgar la política a sus equipos mediante sesiones internas.
- Medios de comunicación:
 - Talleres formativos y capacitaciones presenciales o virtuales.
 - Circulares oficiales, correo institucional y plataforma digital interna.
 - Publicación en el sitio web oficial y tableros informativos físicos.
 - Videos institucionales y materiales didácticos.
- Medios de verificación:
 - Encuestas de conocimiento sobre la política (anuales y post-inducción).
 - Actas de reunión y listas de asistencia a capacitaciones.
 - Resultados de auditorías internas que evidencien comprensión.
 - Retroalimentación obtenida en entrevistas o reuniones con personal académico y administrativo.



La alta dirección asegura que la política se mantenga actualizada, pertinente y adecuada, revisándola al menos una vez al año como parte del ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE). En caso de ajustes, se vuelve a comunicar de forma inmediata y documentada a todo el personal y partes interesadas pertinentes.

5.3.- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) ha definido, asignado y documentado claramente los roles, responsabilidades y autoridades del personal que participa en actividades que inciden en la eficacia del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), con base en lo establecido en los procedimientos institucionales.

La alta dirección se asegura de que estas funciones sean comprendidas, comunicadas y asumidas en toda la organización a través de diversos medios, tales como el manual organizacional, las descripciones de puesto, la comunicación interna y las capacitaciones pertinentes.

Como parte del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018, se ha designado a personal responsable con autoridad para:

- a) Garantizar la conformidad del SGOE con los requisitos establecidos en la norma y en el marco institucional.
- b) Asegurar que la política educativa sea comprendida, aplicada y mantenida en todos los niveles de la organización.
- c) Verificar que los procesos del SGOE entreguen los resultados y productos previstos, conforme a los objetivos estratégicos.
- d) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora identificadas, en el marco de la revisión por la dirección.



- e) Promover un enfoque centrado en los estudiantes y otros beneficiarios, como principio rector de todos los procesos institucionales.
- f) Mantener la integridad del SGOE ante cualquier cambio planeado o implementado dentro del sistema.
- g) Gestionar eficazmente la comunicación institucional, tanto interna como externa, para garantizar el flujo adecuado de información (véase apartado 7.4).
- h) Asegurar que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método de prestación (presencial, virtual, híbrido, entre otros).
- i) Controlar la información documentada del SGOE, asegurando su actualización, disponibilidad y protección (véase apartado 7.5).
- j) Atender y gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales, promoviendo ajustes razonables y equidad en el acceso a la educación.

Asimismo, la UICEH cuenta con un organigrama institucional actualizado, que define la estructura jerárquica, las áreas funcionales y las líneas de responsabilidad, sirviendo como base para la coordinación y supervisión efectiva de los procesos operativos y de apoyo.

6.0.-Planificación

6.1.-Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Como parte de la planificación del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) identifica y analiza los factores internos y externos que conforman su contexto institucional, así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes, con el



propósito de asegurar la eficacia del sistema y el logro de sus objetivos estratégicos.

El análisis de riesgos y oportunidades se realiza de manera sistemática a través del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación Estatal en Materia de Control Interno del Estado de Hidalgo y en concordancia con el enfoque de gestión de riesgos previsto por la norma ISO 21001:2018.

El COCODI identifica, evalúa y da seguimiento a los riesgos institucionales mediante una Matriz de Riesgos, la cual considera las causas, consecuencias, probabilidad e impacto de los eventos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados del SGOE. Este instrumento permite establecer y priorizar acciones preventivas, correctivas y de mejora continua, con base en criterios de probabilidad e impacto.

Las acciones derivadas del análisis de riesgos y oportunidades tienen como finalidad:

- Asegurar la eficacia del SGOE y el cumplimiento de su propósito;
- Potenciar los efectos deseables, como la mejora de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes;
- Prevenir o mitigar los efectos no deseados que puedan afectar la operación de los procesos;
- Fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia y la toma de decisiones basada en evidencias;
- Contribuir a la mejora continua de los servicios educativos, en apego a los principios de inclusión, equidad y pertinencia cultural.

El seguimiento y actualización de la Matriz de Riesgos se realiza de manera anual o de forma extraordinaria cuando se identifiquen cambios significativos en el contexto institucional o nuevos factores de riesgo. El Responsable del SGOE coordina con la Dirección de Planeación y Desarrollo y con el COCODI la revisión,



documentación y comunicación de los resultados del análisis, asegurando su integración al Plan de Acciones Estratégicas del SGOE.

6.2.- Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) ha establecido objetivos institucionales que son coherentes con su política educativa, alineados con su misión, visión y valores, y orientados al cumplimiento de los fines del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE).

Dichos objetivos están definidos en el Programa Operativo Anual (POA) y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), los cuales permiten su seguimiento, medición y evaluación en los niveles y funciones correspondientes.

A continuación, se presenta una tabla resumen con algunos objetivos representativos, estrategias, indicadores y proceso de seguimiento:



OBJETIVO	ESTRATEGIA O INICIATIVA	INDICADOR	PROCESO
1. Reducir la deserción escolar de las y los estudiantes de la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo.	1.1 Gestionar becas y otros apoyos directos; para el 100 % de los estudiantes matriculados, de diversas fuentes de financiamiento. PROGRAMA ECONÓMICO	Índice De Deserción	Apoyo al Estudiante, Enseñanza / Aprendizaje
	1.2 Mejorar el sistema de tutorías y asesoría para reducir el índice de deserción. PROGRAMA ACADÉMICO Y PSICOSOCIAL		
2. Ofrecer una educación pertinente a las potencialidades comunitarias, regionales y estatales (INTERCULTURAL)	2.1 Realizar la actualización y adecuación de planes y programas de estudios, con el propósito de ofrecer educación pertinente al contexto regional y mejorar el rendimiento escolar de las y los estudiantes.	Acreditación de los Programas de Estudio, Evaluación de Profesores y de Comunidad, Satisfacción del Estudiante	Titulación, Seguimiento Egresados, Investigación, Enseñanza Aprendizaje
	2.2 Mejorar la compatibilidad entre el perfil docente y el programa de estudios a través del fortalecimiento de cuerpos académicos y de cuerpos colegiados, con el propósito de mejorar la pertinencia y la calidad educativa.		
3. Incrementar el índice de absorción promoviendo el Modelo Intercultural con la finalidad de potenciar el bienestar social integral y las oportunidades laborales de las y los estudiantes.	3.1 Fortalecer la vinculación comunitaria con los pueblos originarios y los sectores públicos y privados, con un enfoque intercultural y bilingüe.	Evaluación Comunitarias, Índice de Absorción	
	3.2 Focalizar la promoción y difusión de la oferta educativa y las oportunidades laborales de las y los estudiantes egresados de la UICEH, en las IEMS de la región.	Convenios y Actividades	Admisión Académicos
4. Incrementar la eficiencia terminal de los programas educativos de la universidad, fortaleciendo la calidad de los servicios académicos.	4.1 Incrementar las modalidades de titulación para las y los egresados de los programas educativos ofertados.	Capacitación	Titulación, Administrativo
	4.2 Fomentar la capacitación y actualización del personal académico en materia disciplinar y de docencia, siempre con una visión humanista, respetuosa de los derechos humanos, austera e intercultural.	Índice de Eficiencia Terminal	
5. Impulsar la investigación científica y tecnológica desde la perspectiva de la investigación-vinculación comunitaria para el desarrollo sostenible de la región.	5.1 Promover la investigación y transferencia de conocimientos, propiciando el desarrollo de la región con base en sus potencialidades, con un enfoque sostenible e intercultural.	Evaluación y Porcentaje de Proyectos de Investigación Científica y Tecnológica realizados	Investigación
	5.2 Promover el desarrollo de proyectos integrales de vinculación con los diferentes sectores y actores sociales, que den solución a los problemas comunitarios y que detonen el desarrollo de la región y el estado.		
6. Promover el desarrollo social y emocional de los estudiantes de la UICEH, mediante la construcción de ambientes de aprendizaje igualitarios, para generar una cultura de paz basada en los DDHH, la integridad académica y una vida libre de violencia.	6.1 Implementar acciones de apoyo específicos que garanticen la equidad y mejoren la convivencia con una cultura de paz en la comunidad universitaria de la UICEH.	Porcentaje de Cumplimiento de las Acciones para un Ambiente de Sana Convivencia realizados	Programa de Apoyo Psicosocial, Académico
	6.2 Crear las comisiones del protocolo de atención y seguimiento a casos de violencia de género, y cultura de paz.		

Estos objetivos:

- Responden a los requisitos aplicables de calidad y pertinencia educativa;



- Son medibles y permiten evaluar el desempeño institucional;
- Están enfocados en mejorar la satisfacción de los estudiantes, el personal y otras partes interesadas;
- Se comunican de forma oportuna a las áreas responsables;
- Se actualizan de manera periódica, considerando los resultados alcanzados y los cambios en el contexto.

La información documentada relacionada con los objetivos y su cumplimiento es resguardada por la Dirección de Planeación, quien se encarga de su revisión y reporte a la alta dirección como parte del ciclo de mejora continua del sistema.

6.3.-Planificación de los cambios

En la Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH), los cambios en el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) se llevan a cabo de manera planificada y conforme a las necesidades detectadas, con el objetivo de asegurar la mejora continua y mantener la eficacia del sistema.

Al implementar cualquier cambio, se considera:

- El propósito del cambio y sus posibles impactos;
- La integridad del SGOE y la continuidad de sus procesos;
- La disponibilidad de recursos internos y externos;
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Estos cambios son gestionados por las áreas responsables, en coordinación con la Dirección de Planeación y la Alta Dirección, garantizando que se implementen de manera ordenada y con base en criterios establecidos.



7.0.-Apoyo

7.1.- Recursos

7.1.1.- Generalidades

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) asegura la provisión de los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), a través del Programa Operativo Anual (POA). La alta dirección identifica los recursos requeridos con base en las solicitudes de los responsables de los procesos, considerando también las necesidades de accesibilidad y equidad para los estudiantes con requerimientos especiales.

7.1.2.- Personas

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) designa personal responsable para cada proceso del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), determinando a su vez las personas involucradas en su operación, seguimiento, control y mejora.

Para garantizar la eficacia del sistema, la UICEH asegura que el personal cuente con las competencias necesarias, de acuerdo con los perfiles de puesto definidos institucionalmente, los cuales establecen los siguientes criterios mínimos por función:

- Nivel académico requerido
- Experiencia profesional y/o docente
- Conocimiento del modelo educativo intercultural
- Dominio de herramientas digitales y normativas aplicables
- Habilidades de comunicación y gestión educativa
- En su caso, manejo de lenguas originarias



Los perfiles de puesto se utilizan como referencia para los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño.

Para asegurar el cumplimiento de estas competencias, se implementan las siguientes acciones:

- Capacitación inicial y continua sobre el modelo educativo, el SGOE y temas específicos según el rol;
- Evaluaciones periódicas del desempeño, realizadas por los responsables jerárquicos inmediatos;
- Actualización del expediente de cada colaborador, con evidencia de formación, constancias, evaluaciones y trayectoria;
- Asignación de tutorías o acompañamiento, en caso de requerirse fortalecimiento de competencias;
- Planes de desarrollo individual, para asegurar la alineación con los objetivos institucionales.

Estas actividades son gestionadas y monitoreadas por el Departamento de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección Académica y las áreas responsables de proceso, de acuerdo con el Programa de Capacitación y Desarrollo Profesional vigente.

La UICEH conserva evidencia documentada de las competencias del personal como parte de los registros institucionales del SGOE y garantiza que estas se mantengan actualizadas conforme evolucionen los requerimientos del sistema y el contexto educativo.

7.1.3.-Infraestructura

La infraestructura de la universidad comprende instalaciones físicas, equipos y servicios necesarios para asegurar condiciones adecuadas en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se cuenta con programas de mantenimiento preventivo para vehículos y equipos de cómputo. Las instalaciones están diseñadas para ser



seguras, funcionales y accesibles, contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes.

7.1.4.- Ambiente para la operación de los procesos educativos

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) promueve un ambiente de aprendizaje seguro, saludable, incluyente y respetuoso, considerando factores físicos, sociales, psicológicos y culturales que influyen directamente en la calidad de los procesos educativos.

Los factores contemplados incluyen:

- **Físicos:** Iluminación natural y artificial adecuada, ventilación, higiene, accesibilidad universal, espacios ergonómicos, mobiliario funcional y mantenimiento constante.
- **Psicosociales:** Clima organizacional positivo, respeto a la diversidad, inclusión, colaboración, y prevención de violencia o discriminación.
- **Ambientales:** Áreas verdes, control de ruido, limpieza y disposición adecuada de residuos.
- **Culturales:** Reconocimiento y respeto a la diversidad cultural y lingüística de la comunidad universitaria.

Para asegurar la gestión de este ambiente, la UICEH cuenta con los siguientes procesos institucionales:

- **Programa de Apoyo Socioemocional**, que incluye orientación psicológica, talleres de bienestar y atención a estudiantes en situación de vulnerabilidad.
- **Programa de Igualdad de Género y No Discriminación**, alineado con la política institucional de equidad y respeto a los derechos humanos.
- **Protocolo de atención a situaciones de riesgo o violencia de género**, implementado por la Coordinación de Tutorías y el Departamento Jurídico.
- **Programa de protección civil** y cumplimiento con normativas de seguridad institucional.



La UICEH conserva registros como:

- Informes de mantenimiento y bitácoras de revisión de instalaciones.
- Actas y listas de asistencia de talleres de salud emocional.
- Encuestas de percepción del clima laboral y estudiantil.
- Reportes de servicios psicológicos y atención a estudiantes.
- Auditorías internas de condiciones de infraestructura.

El cumplimiento y la mejora de este ambiente son supervisados por la Dirección de Planeación y Desarrollo, el Departamento de Infraestructura y el Departamento de Recursos Humanos, quienes reportan los hallazgos y propuestas de mejora a la Alta Dirección como parte del ciclo del SGOE.

7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición

Actualmente, este elemento no aplica al SGOE de la UICEH, dado que no se utilizan equipos específicos de seguimiento o medición que requieran calibración o trazabilidad conforme a la norma.

7.1.6.- Conocimientos de la Organización

La universidad gestiona y comparte el conocimiento institucional mediante reuniones periódicas, consejos técnicos educativos (CTEES), y el intercambio de experiencias entre el personal. Este conocimiento se documenta y aprovecha para la mejora continua. Además, se fomenta el acceso a recursos de aprendizaje actualizado y pertinente, cumpliendo con la normatividad en materia de propiedad intelectual.

7.2.- Competencia

La UICEH ha definido perfiles de puesto que especifican la educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para cada función. Se implementan programas de capacitación y actualización para asegurar que el personal



mantenga y desarrolle sus competencias, en coherencia con los objetivos institucionales y la mejora del desempeño en el SGOE.

7.2.1 Generalidades

La UICEH identifica las competencias necesarias del personal que interviene en los procesos que afectan directamente al desempeño del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE). Para asegurar dicha competencia, se considera la formación académica, la experiencia previa y la capacitación continua.

Asimismo, se implementan métodos de evaluación del desempeño y se toman acciones para actualizar o mejorar las competencias cuando es necesario, como la reasignación de funciones, la tutoría o la formación especializada. Toda esta información se conserva como evidencia documentada.

7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) reconoce la diversidad de su comunidad estudiantil y se compromete a brindar una educación inclusiva y equitativa, que responda a las necesidades educativas especiales (NEE) de estudiantes que requieren apoyos específicos para lograr el aprendizaje en condiciones de igualdad.

La identificación de estudiantes con NEE se realiza mediante un proceso sistemático y multidisciplinario que incluye:

- **Entrevistas y encuestas de ingreso** aplicadas por el Departamento de Servicios Escolares y la Coordinación Académica.
- **Canalización de casos** por parte de docentes y tutores que detectan barreras para el aprendizaje o la participación.
- **Evaluación inicial y diagnóstica** realizada por el equipo de apoyo (psicólogos, orientadores educativos o médicos).



- Autodeclaración del estudiante al solicitar ajustes razonables o apoyo adicional.

Estos mecanismos están regulados en el Procedimiento de Atención a la Diversidad y Necesidades Especiales, el cual establece las etapas, responsables, criterios y evidencias documentadas requeridas para una atención efectiva.

La UICEH proporciona capacitación específica al personal docente y administrativo en temas como:

- Estrategias de enseñanza diferenciada.
- Diseño de materiales accesibles.
- Adaptaciones curriculares y evaluación inclusiva.
- Comunicación inclusiva y atención con enfoque de derechos.

Estas acciones están contempladas en el Plan Anual de Capacitación y son coordinadas por el Departamento de Recursos Humanos, en colaboración con las Coordinaciones Académicas.

Para garantizar un acompañamiento integral, se dispone de:

- Servicios psicológicos y orientación educativa.
- Acceso a profesionales externos (cuando se requiere dictamen especializado).
- Herramientas y materiales adaptados para estudiantes con discapacidad visual, auditiva o motriz.
- Coordinación con instituciones de salud, desarrollo social y educación especial para canalizaciones o colaboraciones.

Las acciones se respaldan con:

- Expedientes individuales de seguimiento a estudiantes con NEE.
- Registros de capacitación y evaluación del personal participante.
- Informes de atención psicopedagógica y canalización.



- Encuestas de satisfacción y evaluación de la accesibilidad educativa.

Este enfoque garantiza que las necesidades educativas especiales se detecten a tiempo, se atiendan de manera oportuna y que el personal cuente con las competencias necesarias para promover una experiencia educativa incluyente, en línea con los principios de la norma ISO 21001:2018 y con el modelo educativo intercultural de la UICEH.

7.3.-Toma de conciencia

La UICEH promueve la toma de conciencia del personal sobre el Sistema de Gestión a través de cursos de inducción dirigidos a las personas de nuevo ingreso. En estos cursos se presenta la misión, visión, política y objetivos del sistema, así como los procesos institucionales.

Se busca que cada colaborador comprenda cómo su trabajo contribuye a la eficacia del SGOE y los beneficios de mejorar continuamente el desempeño educativo. También se abordan las consecuencias del incumplimiento de los requisitos establecidos.

7.4.- Comunicación

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) gestiona la comunicación interna y externa de manera planificada, estructurada y alineada con los objetivos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE). La comunicación institucional tiene como propósito asegurar que la información relevante llegue oportunamente a las partes interesadas y contribuya al cumplimiento de la misión, la eficacia de los procesos y la toma de decisiones fundamentadas.

De acuerdo con la norma ISO 21001:2018, se han definido los siguientes aspectos clave:



Elemento	Descripción
Qué se comunica	Política de calidad, objetivos, cambios en procesos, resultados de auditorías, avisos académicos, logros institucionales, medidas de seguridad, ajustes en servicios, convocatorias, entre otros.
A quién se comunica	Estudiantes, personal académico y administrativo, padres de familia, autoridades, empleadores, comunidades y otros beneficiarios.
Cuándo se comunica	De manera programada (mensual, semestral) o inmediata según la urgencia o importancia de la información.
Cómo se comunica	Mediante canales formales e informales: correo institucional, plataforma digital, pizarrones, redes sociales oficiales, actas de reunión, carteles, foros, sesiones informativas.
Quién comunica	Rectoría, Dirección de Planeación, Dirección Académica, Coordinaciones, Responsables de proceso, Dirección de Vinculación y Difusión.

Comunicación interna

- Medios utilizados:
 - Correo institucional UICEH
 - Reuniones de trabajo por área
 - Actas y minutas
 - Grupos de difusión vía plataformas digitales internas
 - Pizarrones informativos físicos en cada edificio

- Relevancia y focalización:



- La información es segmentada según el área responsable, el nivel jerárquico y el proceso involucrado.
- Se elaboran boletines específicos para docentes, personal administrativo, coordinaciones, etc.).
- Cada responsable de proceso asegura que su equipo conozca lo que les corresponde mediante reuniones de seguimiento.

Comunicación externa

- A través del sitio web oficial, redes institucionales, boletines de prensa y medios locales.
- Se comunica información como:
 - Convocatorias públicas y académicas
 - Resultados de procesos
 - Logros académicos o administrativos
 - Participación en redes académicas

Verificación de la eficacia

- Encuestas internas de percepción de comunicación.
- Revisión de evidencias como acuses de recibo, firmas de asistencia, visualización de correos.
- Retroalimentación en reuniones de área o comités institucionales.

La gestión de la comunicación es coordinada por la Dirección de Vinculación y Difusión en articulación con todas las áreas operativas y estratégicas del SGOE. Se revisa su eficacia en las reuniones de revisión por la dirección y se actualiza conforme a las necesidades del entorno institucional.



7.4.1 Generalidades

La UICEH define y gestiona de forma planificada sus comunicaciones internas y externas relacionadas con el SGOE. Esto incluye identificar qué se comunica, por qué, cuándo, a quién, cómo y quién es responsable de comunicar.

7.4.2 Propósitos de la comunicación

La comunicación tiene como finalidad recabar la opinión y consentimiento de las partes interesadas, compartir información precisa y oportuna alineada con la misión institucional, y coordinar las actividades y procesos educativos dentro de la universidad.

7.4.3 Acuerdos de comunicación

La UICEH establece mecanismos de comunicación eficaces con los estudiantes y partes interesadas, abordando aspectos como:

- La política institucional y el plan estratégico.
- El diseño y entrega de los servicios educativos.
- Procesos de consulta, inscripción y registro.
- Resultados académicos y evaluaciones docentes.
- Retroalimentación, quejas y encuestas de satisfacción.

También se informa a la comunidad universitaria sobre los puntos de contacto externos en caso de requerir asistencia para resolver situaciones no resueltas internamente.

Periódicamente, se realiza un seguimiento de los medios de comunicación implementados y se actualizan los planes de comunicación según los resultados obtenidos. Este proceso queda documentado.



Actualmente, las principales vías de comunicación interna en la UICEH incluyen el uso de plataformas informáticas como la página oficial de la UICEH, pizarrones institucionales y reuniones periódicas de trabajo.

7.5.- Información Documentada

La información documentada es un elemento fundamental del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) de la UICEH, ya que permite asegurar la trazabilidad, coherencia y eficacia de los procesos institucionales. Este sistema contempla tanto la documentación requerida por la norma ISO 21001:2018 como aquella que la propia universidad ha determinado necesaria para la operación efectiva y mejora continua del sistema.

La Dirección de Planeación y Desarrollo, a través del responsable del SGOE, es la instancia encargada de:

- Establecer y mantener el Procedimiento de control de la información documentada.
- Coordinar la creación, revisión, aprobación y distribución de documentos oficiales del sistema.
- Asegurar el resguardo, protección y disponibilidad de la documentación en versiones actualizadas.
- Gestionar el acceso controlado a los documentos, tanto físicos como digitales.
- Supervisar la conservación, disposición final y eliminación segura de los registros conforme a plazos establecidos.

Cada Dirección de proceso o área funcional es responsable de mantener actualizada y disponible la información documentada correspondiente a sus actividades.



7.5.1.- Generalidades

La UICEH dispone de la información documentada necesaria para cumplir con los requisitos del SGOE. Esto incluye el manual de calidad, procedimientos, instructivos, registros y otros documentos esenciales que respaldan el funcionamiento eficiente del sistema.

Cada área cuenta con una carpeta física y/o digital en la que se aloja la documentación relevante de sus procesos.

7.5.2.- Creación y actualización

La elaboración y actualización de la información documentada sigue un procedimiento específico que contempla su identificación clara (título, código, fecha, autor), el formato adecuado (impreso o digital), y los criterios de revisión y aprobación por las personas responsables.

Se considera la accesibilidad para personas con necesidades especiales en los medios y formatos utilizados.

7.5.3.- Control de la información documentada

La UICEH cuenta con un procedimiento formal para el control de la documentación del SGOE. Este procedimiento asegura que la información esté disponible, sea adecuada para su uso, esté protegida contra alteraciones o pérdidas, y sea fácilmente recuperable.

Se controlan aspectos como:

- Distribución y acceso.
- Seguridad y respaldo.
- Almacenamiento y conservación de la legibilidad.
- Control de cambios y versiones.



- Retención, disposición y confidencialidad.
- Evitar el uso de documentos obsoletos.

Además, se identifica y controla la información documentada de origen interno y externo que sea relevante para el funcionamiento del SGOE.

8.- Operación

8.1.- Planificación y control operacional

La UICEH planifica, implementa y controla sus procesos clave mediante procedimientos documentados que aseguran el cumplimiento de los requisitos del SGOE y de los servicios educativos. Estos procedimientos definen los criterios para la operación eficaz, la disponibilidad de recursos, el seguimiento y la mejora continua de los procesos.

8.1.1 Generalidades

La Universidad identifica y gestiona los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de los servicios educativos, garantizando su ejecución conforme a lo planificado. Para ello, se toman en cuenta riesgos, oportunidades y requisitos de las partes interesadas, promoviendo así la mejora continua y la calidad educativa.

8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

Para asegurar el cumplimiento de los servicios educativos, la UICEH realiza una planificación detallada de cada programa académico, que incluye los contenidos curriculares, metodologías de enseñanza, recursos didácticos y mecanismos de evaluación. Esta planificación se revisa y actualiza conforme a las disposiciones de los organismos educativos competentes.



8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La UICEH garantiza la inclusión educativa mediante la asignación de recursos y la formación del personal docente en prácticas de enseñanza diferenciadas. Se proporciona acceso a especialistas cuando es necesario, como parte del compromiso institucional de atender a estudiantes con necesidades educativas especiales.

8.2.- Requisitos para los productos y servicios

8.2.1.-Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La UICEH cuenta con un procedimiento documentado para identificar, analizar y registrar los requisitos relacionados con los servicios educativos, especialmente en el área de Servicios Escolares. Esto incluye requisitos legales, reglamentarios, institucionales y los establecidos por las partes interesadas.

8.2.2.- Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

La comunicación con las partes interesadas se realiza de manera formal y continua a través de las áreas responsables como la Dirección de Vinculación, Dirección de Planeación y el Departamento de Servicios Escolares. Se emplean medios digitales, reuniones y documentos oficiales para asegurar una comunicación eficaz.

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Ante cualquier modificación en los requisitos establecidos, la UICEH garantiza que los cambios sean evaluados, aprobados, documentados e implementados en las áreas correspondientes. Asimismo, se asegura la comunicación oportuna de dichos cambios a los usuarios del servicio.



8.3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

Aunque los programas académicos de la UICEH están en su mayoría regulados por las autoridades educativas competentes (como la SEPH y la SEP), la universidad participa activamente en el diseño y desarrollo de nuevas ofertas educativas, así como en la mejora de los planes y programas existentes, para responder a las necesidades del contexto intercultural, regional y nacional.

8.3.1 Generalidades

La UICEH ha determinado que cuando se desarrollen nuevos programas académicos o se realicen modificaciones a los existentes, se aplicará un proceso planificado de diseño y desarrollo que asegure la calidad, pertinencia y alineación con los objetivos institucionales y las expectativas de los beneficiarios.

8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo

El diseño y desarrollo de productos y servicios educativos se planifica considerando:

- Las etapas necesarias del proceso de diseño (diagnóstico, propuesta, validación, aprobación institucional);
- La participación de personal académico y de las partes interesadas pertinentes (como estudiantes, empleadores o comunidades);
- La asignación de responsabilidades y tiempos definidos;
- Los recursos necesarios para llevar a cabo el diseño.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Las entradas para el diseño y desarrollo de servicios educativos en la UICEH incluyen:

- Necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas;



- Requisitos legales, normativos y regulatorios;
- Planes estratégicos institucionales;
- Resultados de evaluaciones previas y retroalimentación de egresados y empleadores;
- Estándares nacionales e internacionales de calidad educativa.

Estas entradas se revisan y documentan para asegurar su pertinencia y actualización.

8.3.4 Controles de diseño y desarrollo

Durante el proceso de diseño y desarrollo se establecen controles para:

- Evaluar el avance conforme a los objetivos del programa;
- Revisar y validar los contenidos y metodologías educativas;
- Involucrar a expertos académicos y autoridades institucionales en la aprobación;
- Asegurar la alineación con los requisitos de la norma y las políticas educativas nacionales.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas del proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios educativos incluyen:

- Programas educativos estructurados (plan de estudios, perfil de egreso, asignaturas, competencias);
- Estrategias didácticas y métodos de evaluación;
- Recursos y materiales de apoyo;
- Recomendaciones para implementación y mejora continua.



Estas salidas se revisan para verificar que cumplen con los requisitos establecidos.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Cuando se requieran cambios en los programas o servicios educativos ya existentes, la UICEH asegura que:

- Se evalúe el impacto de dichos cambios antes de su implementación;
- Se actualice la documentación correspondiente;
- Se comuniquen los cambios a las partes involucradas (docentes, estudiantes, autoridades educativas);
- Se dé seguimiento a su correcta aplicación y se verifique su efectividad.

8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

La UICEH asegura que los productos y servicios proporcionados por terceros cumplen con los requisitos del sistema de gestión, a través de su proceso de adquisiciones y selección de proveedores.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

Se determina el tipo de control necesario para garantizar la conformidad de los productos y servicios adquiridos. Esto incluye la evaluación del desempeño de los proveedores, la verificación de cumplimiento de especificaciones y la aplicación de medidas correctivas si es necesario.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Se determina el tipo de control necesario para garantizar la conformidad de los productos y servicios adquiridos. Esto incluye la evaluación del desempeño de los



proveedores, la verificación de cumplimiento de especificaciones y la aplicación de medidas correctivas si es necesario.

8.5.-Producción y provisión del servicio educativo

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

La UICEH ha definido sus procesos educativos de forma clara y estructurada en cada uno de los programas académicos, desde la inscripción hasta la titulación, asegurando así una formación integral.

8.5.2.- Identificación y trazabilidad

Cada estudiante es identificado mediante su matrícula institucional, lo que permite la trazabilidad de su historial académico y administrativo.

8.5.3.- Propiedad perteneciente a las partes interesadas

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) reconoce como propiedad de las partes interesadas, principalmente de los estudiantes, toda aquella documentación, datos o recursos físicos que estos proporcionen a la institución para la gestión de trámites académicos, administrativos o de servicios.

Entre estos bienes se encuentran:

- Documentos oficiales personales: actas de nacimiento, certificados, títulos, identificaciones, fotografías, constancias médicas, CURP, entre otros.
- Información académica y administrativa entregada en físico o digital.
- Datos personales y sensibles conforme a la legislación aplicable.

La UICEH garantiza que esta propiedad:

- Es resguardada de forma segura, mediante espacios físicos controlados (archivos cerrados, oficinas con acceso restringido) y plataformas digitales institucionales protegidas.



- Es utilizada únicamente para los fines previstos, conforme a las finalidades informadas en los procedimientos institucionales.
- No se comparte ni divulga sin consentimiento, en cumplimiento con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Es devuelta oportunamente, en los casos que proceda, mediante actas de entrega-recepción firmadas o registros institucionales.

El tratamiento de esta propiedad se ajusta a:

- La Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Los Lineamientos Generales de Gestión Documental y Archivos aplicables a instituciones públicas.
- Las disposiciones del Reglamento Interno de la UICEH y sus procedimientos académicos y administrativos.

La Dirección Administrativa, junto con el Departamento de Servicios Escolares y el responsable del SGOE, supervisan el cumplimiento de estas disposiciones, integrando mecanismos de mejora continua y asegurando la confianza de las partes interesadas en el tratamiento de su información y propiedad.

8.5.4.- Preservación

La documentación relacionada con la prestación del servicio educativo es conservada en condiciones que aseguran su integridad, confidencialidad y disponibilidad, cumpliendo con los plazos establecidos por la normatividad aplicable.

8.5.5.- Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

La UICEH protege los datos personales y académicos de los estudiantes conforme a la legislación vigente. Se aplican medidas técnicas y administrativas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.



8.5.6.- Control de los cambios en los productos y servicios educativos

Cualquier cambio en los servicios educativos se gestiona conforme a las políticas y disposiciones establecidas por la Secretaría de Educación Pública del Estado de Hidalgo (SEPH) y por la secretaría de profesiones. Se asegura que dichos cambios sean analizados, aprobados y comunicados adecuadamente.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio educativo se realiza a través del proceso de titulación, emisión de certificados parciales o constancias, previo cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos establecidos.

8.7. Control de las salidas educativas no conformes.

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) cuenta con mecanismos para identificar, analizar, corregir y prevenir la repetición de salidas educativas no conformes, entendidas como cualquier resultado del proceso académico, administrativo o formativo que no cumpla con los requisitos establecidos por la institución, las autoridades regulatorias o las partes interesadas.

Entre las salidas más comunes se encuentran:

- Errores en documentos oficiales: certificados, constancias, boletas, títulos o actas emitidas con información incorrecta o incompleta.
- Evaluaciones mal aplicadas: pruebas sin validez técnica, exámenes no alineados al contenido del curso, o procesos de evaluación que no se ajustan a criterios establecidos.



- Errores en procesos administrativos: inscripción fuera de plazo, asignación incorrecta de materias, duplicidad de datos académicos o fallos en la carga de calificaciones.
- No cumplimiento con programas formativos: prácticas profesionales incompletas, tutorías no registradas, o falta de acreditación de actividades curriculares obligatorias.
- Fallas en servicios de apoyo: entrega tardía de apoyos, errores en becas o en asignación de recursos educativos.

Las salidas no conformes son gestionadas conforme al Procedimiento de Control de No Conformidades y Acciones Correctivas del SGOE, el cual establece:

1. Identificación: cualquier miembro del personal, estudiante o parte interesada puede detectar y reportar una no conformidad.
2. Registro: se documenta en el Formato de Registro de No Conformidades, disponible en formato físico o digital.
3. Análisis de causas: el área responsable realiza un análisis para determinar el origen de la no conformidad (error humano, deficiencia de procedimiento, falta de recursos, etc.).
4. Acción correctiva: se define e implementa una acción inmediata para corregir el problema y prevenir su repetición.
5. Seguimiento y verificación: se evalúa la eficacia de la solución aplicada y se documenta el resultado.

El responsable del SGOE, junto con los directivos de área y coordinaciones académicas o administrativas, se encargan de supervisar y cerrar el ciclo de tratamiento de salidas no conformes, asegurando la mejora continua del sistema.

9.-Evaluación del desempeño

La UICEH ha establecido mecanismos sistemáticos para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), mediante procesos de seguimiento, medición, análisis, evaluación, auditorías internas y revisiones por



la dirección, con el objetivo de asegurar la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.

9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1.- Generalidades

La Universidad ha definido indicadores clave de desempeño para cada proceso del SGOE, así como métodos y frecuencias para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación. Estos mecanismos permiten obtener información precisa y oportuna para la toma de decisiones basada en evidencia.

9.1.2.- Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

La UICEH evalúa de manera periódica la satisfacción de estudiantes, personal, padres de familia, egresados y empleadores a través de diferentes instrumentos como:

- Encuestas de satisfacción institucional.
- Buzones físicos de quejas y sugerencias.
- Entrevistas o grupos focales.
- Reuniones con padres y juntas académicas.
- Cuestionarios dirigidos a egresados y empleadores.

La información recolectada es analizada para generar planes de mejora que fortalezcan la experiencia educativa.

9.1.3.-Otras necesidades de seguimiento y medición

La Universidad realiza un análisis integral de los datos recolectados a través de los distintos procesos del SGOE. Esta evaluación incluye:



- Comparación de resultados actuales con metas e indicadores establecidos.
- Análisis de tendencias históricas de desempeño académico y administrativo.
- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas.
- Identificación de oportunidades de mejora.

Los resultados del análisis alimentan las decisiones estratégicas y operativas de la institución.

9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

La UICEH ha definido e implementado métodos adecuados para realizar el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño de su Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE). Estos métodos permiten obtener información confiable y útil para la toma de decisiones y para asegurar la mejora continua.

Los métodos aplicados incluyen:

- Indicadores de desempeño por proceso (académico, administrativo y de gestión);
- Aplicación de encuestas de satisfacción a estudiantes, egresados y empleadores;
- Revisión de metas institucionales y resultados obtenidos;
- Auditorías internas y externas;
- Evaluación de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.

Cada proceso define los instrumentos, responsables, frecuencia y mecanismos de análisis correspondientes. La validez y confiabilidad de estos métodos se revisa periódicamente para asegurar su eficacia.



9.1.5 Análisis y evaluación

La UICEH realiza un análisis sistemático de la información obtenida a través del seguimiento y medición con el fin de:

- Identificar tendencias y áreas de mejora;
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad;
- Comparar resultados actuales con periodos anteriores;
- Detectar posibles desviaciones o no conformidades;
- Tomar decisiones basadas en datos para fortalecer los procesos institucionales.

Este análisis permite evaluar la eficacia del Sistema de Gestión, así como la pertinencia de las acciones emprendidas. Los resultados se comunican a los responsables de proceso y se presentan en las reuniones de revisión por la dirección.

9.2.-Auditoría interna

La UICEH ha establecido un programa de auditorías internas que permite verificar el cumplimiento de los requisitos del SGOE y de la propia norma ISO 21001:2018. Estas auditorías:

- Se realizan con una periodicidad establecida en el programa anual.
- Son ejecutadas por personal capacitado, independiente del área auditada.
- Evalúan la conformidad de los procesos, la eficacia del sistema y la aplicación de las acciones correctivas.
- Generan informes con hallazgos, observaciones y recomendaciones.

Los resultados de las auditorías son compartidos con las áreas correspondientes y forman parte de las entradas para la revisión por la dirección.



9.3.-Revisión de la Dirección

La alta dirección de la UICEH realiza revisiones periódicas del SGOE para asegurar su alineación con los objetivos institucionales, la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua del sistema.

9.3.1.-Generalidades

la revisión por la dirección se lleva a cabo conforme a un procedimiento documentado. Las sesiones de revisión se desarrollan con una frecuencia previamente establecida, y sus resultados son documentados en minutas institucionales.

9.3.2.- Entradas de la revisión por la dirección

La UICEH cuenta con un procedimiento documentado de revisión por la dirección, en donde se establece como entrada lo siguiente:

- 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
- 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
- 5) Los resultados de seguimiento y medición;
- 6) Los resultados de las auditorías;
- 7) El desempeño de los proveedores externos

9.3.3.- Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión.
- La mejora de productos y servicios educativos.
- La necesidad de recursos.
- Cambios o ajustes a los procesos institucionales.



10.- Mejora

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo (UICEH) promueve activamente la mejora de su Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) con el objetivo de aumentar la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas, cumplir con los requisitos aplicables y fortalecer el desempeño institucional. Esta mejora se basa en el análisis de datos, retroalimentación de los usuarios, auditorías internas y revisiones por la dirección, todo ello debidamente documentado.

10.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando se identifica una no conformidad ya sea mediante auditorías, reportes de procesos, quejas de usuarios o cualquier otra fuente, la UICEH toma acciones para:

1. Controlar y corregir la no conformidad de manera inmediata;
2. Investigar las causas que la originaron;
3. Evaluar la necesidad de implementar acciones para prevenir su recurrencia;
4. Implementar las acciones correctivas necesarias;
5. Verificar la eficacia de dichas acciones;
6. Documentar todo el proceso, desde la detección hasta la solución, como parte del sistema de gestión.

Estas acciones se gestionan mediante los formatos y procedimientos establecidos para asegurar la trazabilidad y seguimiento adecuado.

10.2.- Mejora continua

La mejora continua en la UICEH es un compromiso institucional. Se impulsa a través de:

- El análisis de indicadores de desempeño de cada proceso;
- Las propuestas realizadas por el personal académico y administrativo;



- Las auditorías internas y externas;
- La retroalimentación de los estudiantes, egresados, empleadores y demás partes interesadas;
- La revisión por la alta dirección, cuyas decisiones quedan documentadas en minutas oficiales.

Cada área responsable analiza periódicamente sus procesos para identificar oportunidades de mejora y proponer ajustes que fortalezcan la eficiencia, eficacia y calidad del servicio educativo.

10.3 Oportunidades de mejora.

La UICEH identifica oportunidades de mejora como resultado del seguimiento constante de su desempeño institucional. Estas pueden originarse por:

- Sugerencias del personal o estudiantes;
- Evaluaciones de riesgos y oportunidades;
- Cambios en el entorno educativo, legal o tecnológico;
- Observaciones de partes interesadas;
- Revisión de los resultados institucionales frente a las metas establecidas.

Las oportunidades de mejora se analizan y priorizan de acuerdo con su impacto en la calidad del servicio educativo. Las acciones derivadas se implementan de forma planificada y se revisa su efectividad en los distintos niveles de gestión.

Este manual constituye una guía práctica y normativa que orienta el actuar de toda la comunidad universitaria hacia la excelencia educativa, la pertinencia social y el cumplimiento de los objetivos del SGOE.

La Universidad Intercultural del Estado de Hidalgo reafirma con este documento su compromiso con una educación de calidad, incluyente, equitativa y centrada en el desarrollo integral de sus estudiantes y su entorno.