Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Guía de Información para los Sistemas de Gestión

Sistema Integral de Gestión Institucional
ISO 9001: 2015
ISO 37001:2025
ISO 21001:2018



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

Dra. María Lilia Cedillo Ramírez
Rectora

Mtro. Damián Hernández Méndez
Secretario General

M.A José Francisco Tenorio Martínez
Contralor General

Mtro. Omar Gerardo Aguirre Ibarra
Defensor de los Derechos Universitarios

Dra. Miriam Olga Ponce Gómez
Abogada General

Mtro. Carlos Marín del Razo Lazcano
Tesorero General

Dr. José Jaime Vázquez López
Vicerrector de Docencia

D.C. Ygnacio Martínez Laguna
Vicerrector de Investigación y Estudios de Posgrado

Mtro. Luis Antonio Lucio Venegas
Vicerrector de Extensión y Difusión de la Cultura

Mtro. Juan Antonio Cruz Moctezuma
Secretario Administrativo

Mtro. Jorge Avelino Solis
Coordinador General de Participación y Desarrollo Estudianti

7.2. Competencia 59
7.2.2 Proceso de Contratación 59
7.3. Toma de conciencia 60
7.4. Comunicación 61
7.5. Información Documentada 64

8. OPERACIÓN 66

8.1.-Planificación y control operacional 66
8.2 y 8.3 Debida diligencia, controles financieros y no financieros y gestión de los controles antisoborno inadecuados. 67
8.5 Implementación de los controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios 67
8.6 Compromisos antisoborno, regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares 67
8.9 Planteamiento de inquietudes, investigar y abordar el soborno 70

9.-EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA 75

9.1.2.- Satisfacción de las partes interesadas 76
9.2.-Auditoria interna 77
9.3.- Revisión por la dirección 77

MEJORA 79

10.1.-Mejora continua 79
10.2 No Conformidad y Acciones Correctivas 79
10.3 Mejora Continua 80



Índice

1. OBJETIVO DE LA GUÍA DE INFORMACIÓN DE CALIDAD SIGI 5

Misión 7
Visión al 2025 7
Valores y Principios: 8
1.1 Principios de Gestión de la Calidad y para Organizaciones Educativas 9
Tabla 1. Los principios de Gestión de la Calidad. 9
Tabla 2. Los principios de la Gestión de Organizaciones Educativas. 10
1.2 Enfoque a Procesos 11
1.3 Ciclo de Mejora – P H V A 12
1.4 Pensamiento basado en riesgos. 13

2. PROPÓSITO DE LA GUÍA DE INFORMACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN 14

3. TERMINOLOGÍA Y PREGUNTAS FRECUENTES 16

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 21

4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 21
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 21
4.2.-Comprensión de las necesidades de las partes interesadas 32
4.3.- Determinación del alcance del Sistema Integral de Gestión Institucional 36
Tabla 3. Alcance el SIGI. 37
4.4.-El sistema de gestión y sus procesos. 38
4.5 Evaluación de riesgos de soborno: 39

5. LIDERAZGO 43

5.1 Liderazgo y compromiso 43
5.1.1 Órgano de Gobierno. 43
5.1.2 Alta Dirección 45
5.1.3 Cultura Antisoborno 45
5.2. Política de calidad y Antisoborno 46
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. 47
5.3.2 Función antisoborno: 47
5.3.3. Delegación de la toma de decisiones: 50

6.-PLANIFICACIÓN 52

6.1.-Acciones para abordar los riesgos y oportunidades 52
6.2. Objetivos de calidad y antisoborno 52
Tabla 7. Objetivos Estratégicos de Calidad y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno. 53
6.3.-Planificación de los cambios 54

7.- APOYO 56

7.1.-Recursos 56
7.1.2.-Personas 56
7.1.3. Infraestructura 57
7.1.4 Ambiente de Trabajo 57
7.1.6 Conocimientos de la organización. 58

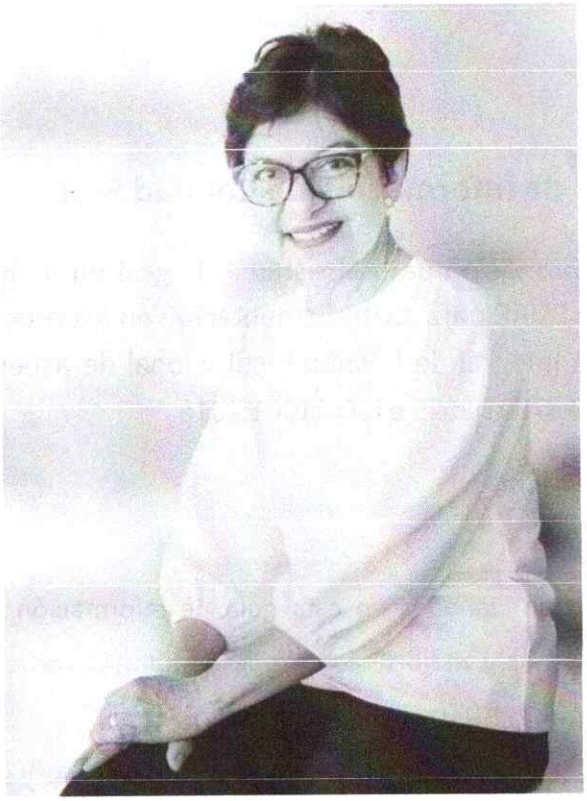
1. Objetivo de la Guía de Información de Calidad SIGI

Presentar una guía de información para el sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión antisoborno de la BUAP para su implementación en los procesos administrativos que forman parte del Sistema Integral de Gestión Institucional de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018.
De manera que:

De manera que:

- ✓ Los lineamientos proporcionados en esta guía de información contribuyan a **establecer, implementar, mantener y mejorar los procesos administrativos** del Sistema Integral de Gestión Institucional de la BUAP.
- ✓ Se **establezca** el SIGI con base a la **estructura de estas normas** y se cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018.
- ✓ Los **objetivos de calidad,** antisoborno y los educativos **estén alineados** a los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional vigente de la BUAP.
- ✓ Los procesos se establezcan con el **enfoque de proceso** (elementos de entrada – actividades – elementos de salida) y se promueva **la interrelación entre los procesos** del Sistema Integral de Gestión Institucional.
- ✓ Los procesos se establezcan con el **enfoque basado en riesgos.**
- ✓ Se **identifiquen, entiendan y controlen** los puntos críticos de control de los procesos.

Para lograr los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional en beneficio de la comunidad universitaria y sociedad.



Dra. María Lilia Cedillo Ramírez
Rectora
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla establece en la presente Guía del Sistema Integral de Gestión Institucional, basada en las Normas ISO 9001 y 37001, las políticas, directrices y objetivos estratégicos para brindar liderazgo y dirección a los sistemas de gestión.

Asumo el día de hoy, el compromiso para dirigir y apoyar los procesos y actividades encaminados a la consolidación de las responsabilidades de todos y cada uno de los que integran este sistema, para alcanzar los resultados pretendidos, promover el enfoque al cliente y gestionar de manera eficiente los recursos asignados, promover la mentalidad de enfoque para la prevención de riesgos y el cumplimiento de los objetivos establecidos

Misión

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, como institución pública de educación superior, asume la misión de formar profesionales con alta preparación, ciudadanía crítica, sentido humanista y de comunidades productivas que, con ética rigurosa contribuyan al desarrollo sustentable y justo de mujeres y hombres del estado de Puebla, del país y de las regionales del mundo donde participen.

Visión al 2025

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla será reconocida por la excelencia de su comunidad académica, de sus servicios y por sus diversos aportes de valor a la sociedad local, nacional e internacional.

Valores y Principios:

- Justicia
- Verdad
- Apertura
- Inclusión
- Solidaridad
- Respeto
- Salud
- Transparencia
- Expresión
- Sensibilidad estética

Sobre la Misión, Visión y Estrategia de la BUAP:



La declaración de la política del SGOE se desarrolla en el marco de la cultura organizacional de la BUAP así como por sus principios. Asimismo, la política del SGOE es la referencia para el establecimiento de los objetivos del SGOE. Lo anterior es considerado como el desarrollo de la estrategia y nos lleva al logro de la visión BUAP.

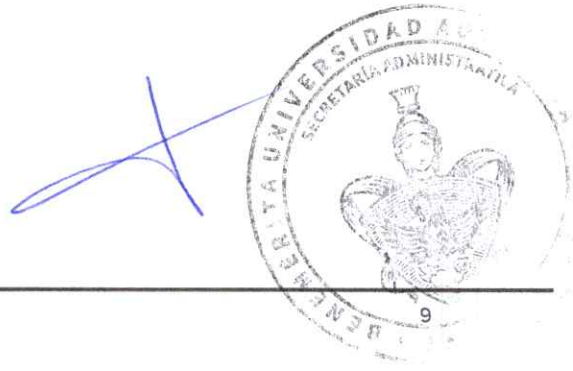
*Misión, Visión a 2025, Valores y Principios. Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025

1.1 Principios de Gestión de la Calidad y para Organizaciones Educativas.

La presente guía de información de calidad se basa en los principios de la gestión de la calidad de la norma **ISO 9001: 2015** y se consideran como **criterios de entrada** para el desarrollo en cada apartado.

Enfoque al Cliente	La atención principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.
Liderazgo	Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de **propósito y la dirección** y **crean condiciones** en las que las personas se implican en el **logro de los objetivos de la calidad** de la organización.
Participación del Personal	Es esencial para la organización que todas las personas sean **competentes, estén facultadas e implicadas en entregar** VALOR. Las personas competentes, facultadas e implicadas en la organización aumentan su capacidad de crear VALOR.
Enfoque Basado en Procesos	Se alcanzan **resultados coherentes y previsibles** de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como **procesos interrelacionados** que funcionan como un **sistema** coherente.
Mejora	Las organizaciones exitosas tienen un **foco continuo en la mejora**.
Toma de Decisiones basada en la Evidencia	Las decisiones basadas en el **análisis y la evaluación** de datos e información tienen mayor **probabilidad de producir los resultados deseados**.
Gestión de las relaciones	Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus **relaciones con las partes interesadas**, tales como los proveedores.

Tabla 1. Los principios de Gestión de la Calidad.



Además de los anteriores **principios** se incorporan los siguientes para el cumplimiento del **Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001.**

Responsabilidad Social (Fuente ISO 26000:2010)	Asumir la responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que: — contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; — tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; — cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y — esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. Nota 1 a la entrada: Las actividades incluyen productos, servicios y procesos. Nota 2 a la entrada: Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.
Accesibilidad y equidad Usabilidad (ISO/TS 13131:2014).	Usabilidad de un producto, servicio, ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades. Una organización educativa debe ser flexible, incluyente, transparente y responsable, para poder solventar los requisitos únicos, especiales e independientes de sus estudiantes y beneficiarios, además de sus intereses y habilidades.
Conducta ética	Tratar a la comunidad universitaria con respeto, honestidad y equidad, para minimizar conflictos mejorar el ambiente laboral, contribuyendo al logro de un mejor servicio educativo en beneficio de la sociedad. *Ver: Lineamientos del Código de Ética y Conducta BUAP.
Seguridad y protección de datos	Crear un ambiente basado en la confiabilidad y credibilidad institucional, donde puedan interactuar todas las partes interesadas, de modo que, puedan tener la certeza, de que su información y datos, están disponibles, íntegros, seguros y con la confidencialidad requerida.

Tabla 2. Los principios de la Gestión de Organizaciones Educativas.

1.2 Enfoque a Procesos

El enfoque a procesos permite establecer **controles en las interrelaciones entre los procesos,** de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la BUAP. Implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con el Plan de Desarrollo Institucional de la BUAP y la Política de Calidad y Antisoborno. Ver Figura 1, Enfoque de procesos del SIGI.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo **Planificar – Hacer – Verificar – Actuar,** con un enfoque global de pensamiento **basado en riesgos** dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

Con la aplicación del enfoque a procesos en el SIGI permite:

a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
c) El logro del desempeño eficaz del proceso;
d) Permite **IDENTIFICAR** los puntos críticos de control, **ENTENDER** la consecuencia en caso de desviación y **CONTROLAR** con acciones para evitar eventos no deseados.
e) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

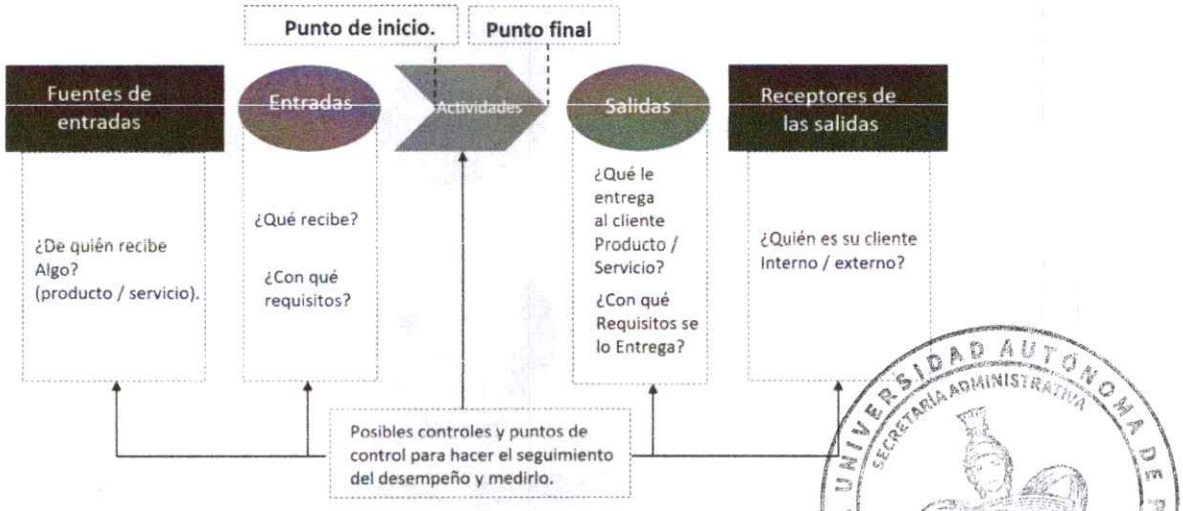


Figura 1. Enfoque de procesos del SIGI.

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

1.3 Ciclo de Mejora – P H V A

El ciclo de mejora PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: Establecer los **objetivos** del sistema y de sus procesos, y **los recursos** necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de la comunidad universitaria, usuarios, sociedad local y las políticas de la BUAP.

Hacer: **Implementar** lo planificado;

Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la **medición de los procesos y los productos y servicios** resultantes respecto al Plan de Desarrollo Institucional, los objetivos y los requisitos, e informar sobre los resultados.

Actuar: **Tomar acciones** para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

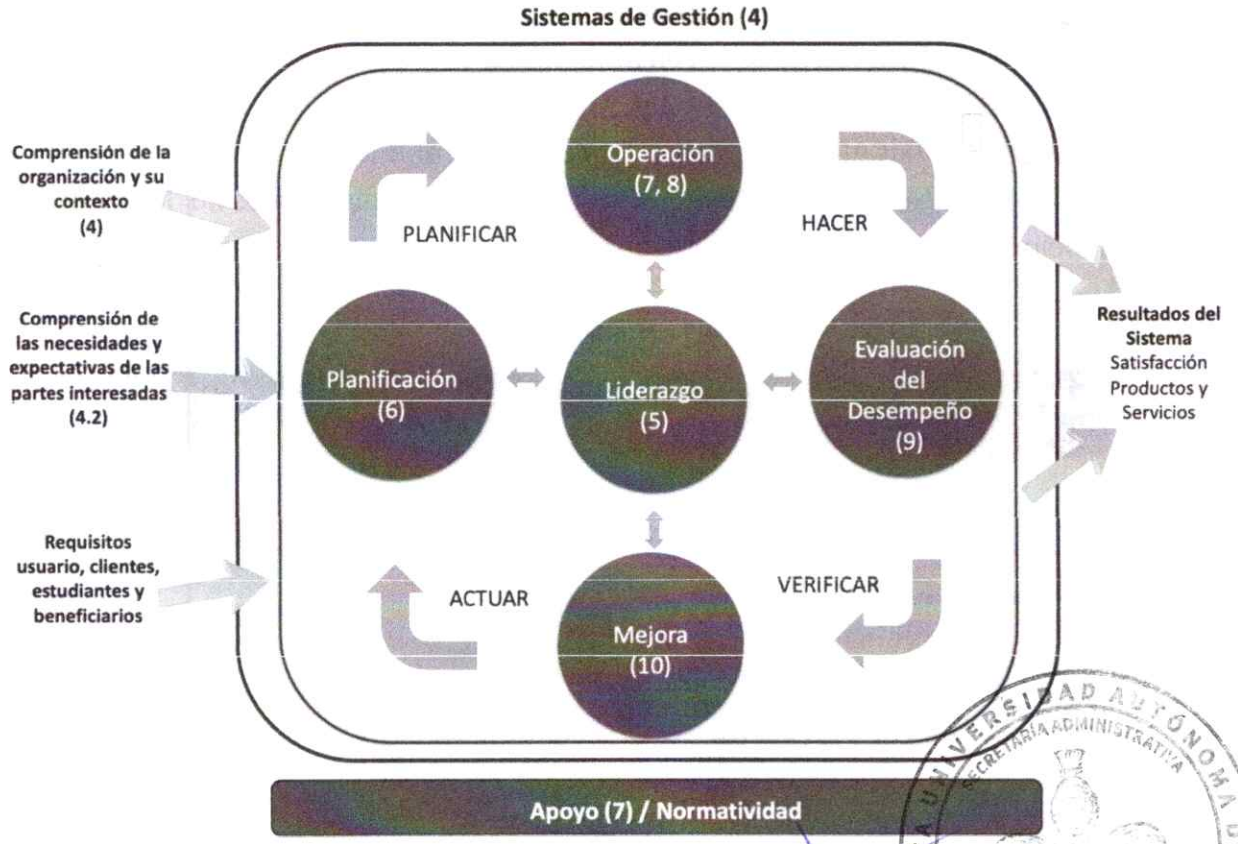


Figura 2. Representación de la estructura del Sistema de Gestión con el ciclo PHVA.

1.4 Pensamiento basado en riesgos.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

El pensamiento basado en riesgos constituye un elemento esencial para la eficacia del Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI), al permitir anticipar, evaluar y tratar los eventos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales. Su aplicación asegura que las decisiones se fundamenten en el análisis de contexto, la identificación de amenazas y oportunidades y la implementación de controles adecuados.

En este sentido, la metodología del **Marco Integrado de Control Interno (MICI)** complementa el enfoque preventivo del pensamiento basado en riesgos, al establecer componentes estructurados como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión. La integración del pensamiento basado en riesgos con el MICI fortalece la gobernanza universitaria, fomenta la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua, asegurando que los procesos académicos y administrativos operen con eficacia e integridad ante los cambios del entorno.

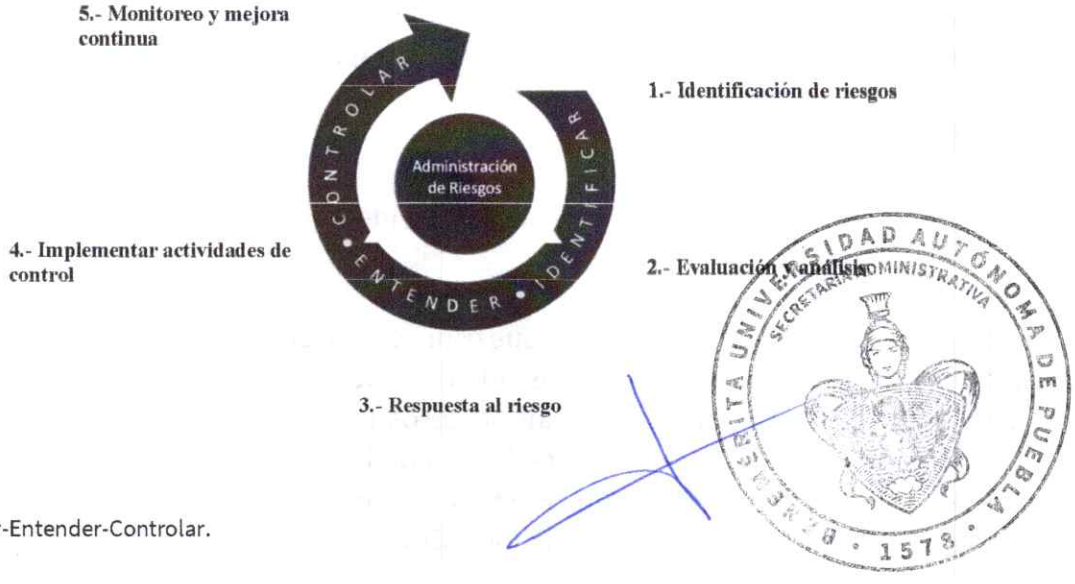


Figura 3. Identificar-Entender-Controlar.

2. Propósito de la Guía de Información para los Sistemas de Gestión

El propósito de esta guía es la de orientar a las dependencias administrativas y unidades académicas de la BUAP para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el desempeño del SIGI, con un enfoque a procesos, basado en la prevención y detección de riesgos y a la satisfacción de los estudiantes y de la comunidad universitaria, alineados a los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional vigente. En él se expresa el **alcance del sistema, políticas, procesos e interacciones** que se han establecido para el cumplimiento de los requisitos de la(s) Norma(s), los legales y reglamentarios aplicables. Su finalidad principal es la de **comunicar en todos los niveles de las depedencias SIGI.**

La Guía de Información para los Sistemas de Gestión se elabora tomando como referencia los requisitos establecidos en la **"estructura de alto nivel"** de las Normas ISO para los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015, de Antisoborno ISO 37001:2025, de Organizaciones Educativas ISO 21001 y de Gestión de Riesgos ISO 31000, así como de los marcos normativos nacionales aplicables: Ley General de Educación Superior (LGES), Reforma Educativa 2025, Sistema de la Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES), Marco Integrado de Control Interno (MICI), el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 y el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025.

Para las auditorías internas y/o externas se hace referencia a la norma ISO 19011:2018.

Esta Guía asegura:

- Procesos administrativos y académicos alineados al **enfoque a procesos** y **riesgos**.
- Consideración de los **efectos del cambio climático** en la gestión institucional.
- Cumplimiento de los requisitos del **SEAES** para evaluación y acreditación.
- Armonización con el **MICI** como marco oficial de administración de riesgos.
- Fortalecimiento de la **responsabilidad social universitaria** y **sostenibilidad**.

Tipos de procesos de la BUAP:

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla identifica dos tipos de procesos: **sustantivos** (Ps) y **adjetivos** (Pa).

Los procesos sustantivos son aquellos que están enunciados en el artículo 1 de la Ley de BUAP, fracciones I, II, III y IV y los procesos adjetivos son aquellos que establecen la dirección, planificación, control y evaluación de los procesos, para asegurar una administración funcional y ágil en beneficio de la formación académica de los estudiantes, comunidad universitaria y sociedad, en congruencia con los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional
(Ver Figura 5, Mapa de Procesos Institucional SIGI).

De acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025, en la **Agenda Estratégica de compromisos**, a través del cumplimiento de lo establecido en el SIGI, nos adherimos a los siguientes con la comunidad universitaria y con la sociedad:

Con la comunidad universitaria:
Pasar de un enfoque de administración de los recursos humanos a un paradigma de capital humano, que garantice el desarrollo permanente de los trabajadores administrativos y, en consecuencia, **una gestión eficaz y servicios eficientes.**

Con la sociedad:
Consolidar la **cultura de evaluación y transparencia**, haciendo de la rendición de cuentas un proceso de responsabilidad y retroalimentación para la toma de decisiones hacia una **sólida gobernanza** y **gestión incluyente**.



3. Terminología y preguntas frecuentes

Terminología:

SIGI: Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI) y se refiere al Sistema de Gestión de Calidad, al de Antisoborno y al de Organizaciones Educativas de la BUAP con base en las normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 21001 respectivamente.

Dependencia SIGI: Es una dependencia administrativa o unidad académica de la universidad que se integra con sus procesos estratégicos al alcance del SIGI cumpliendo con los requisitos de la norma de gestión de la calidad ISO 9001, del sistema de gestión antisoborno ISO 37001 y del sistema de gestión para organizaciones educativas ISO 21001, para fortalecer su interrelación con las dependencias y generar valor a los procesos administrativos y académicos en beneficio de los estudiantes, comunidad universitaria y de la sociedad.

Sobre el Sistema de Gestión Antisoborno:

Soborno: (De acuerdo a la Norma ISO 37001:2025):
Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor *(que puede ser de naturaleza financiera o no financiera),* directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

Riesgo: (De acuerdo a la Norma ISO 21001:2018) Efecto de la incertidumbre *(ver capítulo 1.4.- Pensamiento basado en Riesgos de esta Guía).*

Nota 1. a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea — positivo o negativo.
Nota 2. a la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su posibilidad.
Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a "eventos" potenciales y "consecuencias" o una combinación de éstos.
Nota 4 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la "probabilidad" asociada de que ocurra.

Servidor Público: *Ley General de Responsabilidades Administrativas, Art.3, fracción XXV.-* Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Parte Interesada: *Norma 9000:2015, Fundamentos y vocabulario.-* El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque unicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.
Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

Las organizaciones traen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

Norma ISO 37001:2025.- persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Nota: Una parte interesada puede ser interna o externa a la organización.

Socios de Negocio: *ISO 37001 .-* parte externa con la que la organización tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial.

Nota 1. a la entrada: Socio de negocios incluye, pero no se limita a los clientes, consumidores, "alianza empresarial", socios de alianzas empresariales, miembros de un consorcio, ***proveedores externos, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores,*** *vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversores. Esta definición es deliberadamente amplia y debería interpretarse de acuerdo con el perfil de riesgo de soborno de la organización, para que se aplique a los socios de negocios que razonablemente se entienda que pueden exponer a la organización a riesgos de soborno.*

Debida diligencia: *ISO 37001:2025.-* Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar de decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.

Sobre el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas:

Servicios educativos: Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

Producto educativo: Recurso de aprendizaje, bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.

Estudiante: Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.

Beneficiario: Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.

Docente/Educador: Persona que desempeña actividades de enseñanza.

Curso: Conjunto diferenciado de actividades de enseñanza y aprendizaje, diseñadas para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos.

Programa/Programa Educativo: Conjunto consistente de cursos diseñados para cumplir los objetivos o los resultados del aprendizaje definidos, y que conduce al reconocmiento.

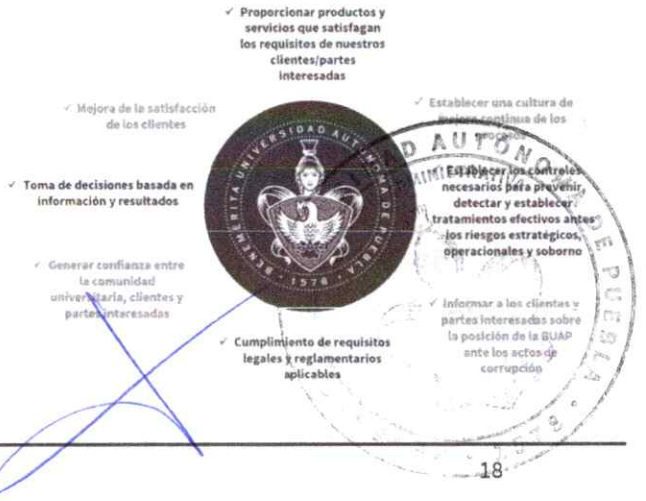
Usabilidad: Medida en la que un producto,servicio, ambiente o facilidad puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.

Enseñar: Trabajar con estudiantes para ayudarlos y apoyarlos en el aprendizaje.

Nota 1 a la entrada: Trabajar con los estudiantes implica diseñar, liderar y vigilar las actividades de aprendizaje.
Nota 2 a la entrada: La enseñanza puede combinar diferentes roles: entrega de contenido, asesoramiento, tutoría, dinamizador de equipos y, en cierta medida, consejero y proveedor de orientación académica.

Formación continua/Educación continua: Provisión o uso de oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida de las personas con el fin de fomentar su desarrollo continuo.

¿En que beneficia el SIGI a la BUAP?



Estructura de la Guía:

Contexto de la organización (Ref. Apdo. 4, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

En este punto se orienta a la dependencia SIGI para determinar **las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social** y dirección estratégica. Se orienta también para **identificar a las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertientes**. Incluye la determinación del **alcance del sistema**, el **entendimiento de los procesos y sus interacciones**, así como el requisito 4.5 de la norma 37001:2016 **para la identificación, análisis, evaluación y priorización de los riesgos de soborno.**

Liderazgo (Ref. Apdo. 5, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

Se define el órgano de gobierno de la BUAP y su compromiso con el sistema de gestión antisoborno. Se establecen las guías sobre las cuales la alta dirección y las dependencias SIGI para alinear la planificación en consistencia con la política y objetivos de calidad, antisoborno y educativos.
Se define también la **función antisoborno** para el sistema de gestión antisoborno y la delegación de la toma de decisiones en las que existe más que un riesgo de soborno.
Se determinan los **requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación**, tales como la accesibilidad en los entornos de aprendizaje, la promoción de accesos equitativos a las instalaciones y a los entornos educativos.
Se brinda una guía para la documentación de los **roles, responsabilidades y autoridades** en las dependencias administrativas y unidades académicas.

Planificación (Ref. Apdo. 6, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

Se orienta a la dependencia SIGI para **planificar los objetivos de calidad, antisoborno y educativos**, así como para llevar a cabo un **análisis para identificar los riesgos y oportunidades en los procesos, evaluarlos y dar tratamiento a los riesgos** con el fin de que los procesos puedan lograr los resultados previstos; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua.
Asimismo, orienta a la dependencia SIGI para llevar a cabo la planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Educativo

Apoyo (Ref. Apdo. 7, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

Se explica la manera en que la BUAP determina y proporciona los **recursos necesarios** para establecer, implementar, mantener y mejorar los sistemas de gestión. Se describen las **interrelaciones** que existen entre los procesos que tienen la función de apoyar a los procesos sustantivos del SIGI.

Operación (Ref. Apdo. 8, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

Para el Sistema de Gestión de la Calidad.- Se explican los criterios para que la dependencia SIGI planifique, realice y controle su proceso de acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional, al Planeador del PDI y al Plan de Trabajo del Proceso, incluyendo actividades de revisión, aprobación, autorización, verificación y liberación.
Para el Sistema de Gestión Antisoborno.- Se establecen los criterios para los procesos de debida diligencia, el establecimiento de los controles financieros y no financieros, la implementación de controles antisoborno para organizaciones controladas o socios de negocios, los compromisos antisoborno, el procedimiento para el suministro y aceptación de regalos, el planteamiento de inquietudes, la investigación y el abordaje del soborno.
Para el Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.- Se determina la manera en que se planifican los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios educativos, así como sus requisitos.

Evaluación del desempeño (Ref. Apdo. 9, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

Establece una serie de pasos para realizar de una manera práctica, la revisión y el logro de los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional y la función de cumplimiento antisoborno, **proporcionar seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos y la satisfacción del cliente/usuarios/estudiantes** a través de la conformidad de los servicios otorgados en beneficio de la comunidad universitaria.

Mejora (Ref. Apdo. 10, norma ISO 9001: 2015, ISO 37001:2025 e ISO 21001:2018)

Explica cómo se determinan y se implementan las **oportunidades de mejora, la prevención de efectos no deseados y mejorar** la idoneidad, eficacia y el desempeño del sistema.

4.Contexto de la organización.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

EL CONTEXTO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Basándonos en la normativa universitaria, existen diferentes documentos que describen ampliamente la naturaleza de la BUAP y las características que la rodean. A continuación se mencionan aquellas que nos dan una referencia en cuanto al entorno de la Universidad y las cuestiones tanto internas como externas relacionadas con el Sistema Integral de Gestión Institucional.

La Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, en el capítulo I, artículo 1, refiere: que "La Universidad Autónoma de Puebla es un organismo público Descentralizado del Estado, con autonomía reconocida por Ley, gozando de personalidad jurídica y patrimonio propio; y tiene por objeto:

I. Garantizar el derecho a la **educación** en los tipos medio superior y superior, en los distintos niveles y modalidades, con el objetivo de lograr el bienestar, así como el desarrollo integral y equitativo de las comunidades y personas;
II. Realizar **investigación** científica, tecnológica y humanística;
III. Coadyuvar al estudio, la preservación, acrecentamiento y difusión del **arte y la cultura**, y
IV. Promover la **vinculación** con los diferentes sectores de la sociedad poniendo énfasis en los grupos más vulnerables para colaborar en su desarrollo y superación de las desigualdades.

La atención a la problemática estatal tendrá prioridad en los objetivos de la Universidad y la Institución, contribuirá por sí o en coordinación con otras entidades de los sectores público, social y privado al desarrollo nacional".

Artículo 2.- La Universidad tendrá su domicilio en el Municipio de Puebla, pero podrá establecer **unidades académicas y** dependencias**, para** realizar **e implementar** sus planes y programas en todo el Estado**, en el país o en el extranjero**. La inviolabilidad de los recintos universitarios se normará por las disposiciones de orden constitucional y derecho público procedentes.

Artículo 7.- La Universidad para cumplir con su **responsabilidad social** incorporará en sus planes y programas de estudio, en sus funciones de investigación, preservación, acrecentamiento y difusión del arte y la cultura, así como en las actividades administrativas, **el**

desarrollo sostenible y humanista, para contribuir al logro de una sociedad más justa y protectora del ambiente.

Artículo 8.- La Universidad a través de sus funciones de docencia, investigación, preservación, acrecentamiento y difusión del arte y la cultura, promoverá, entre otros: fracción XV.- **El ejercicio responsable de los recursos públicos, a través de procedimientos que permitan la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.**

Artículo 9.- El Estado proveerá recursos a la Universidad con suficiencia y oportunidad para el desempeño de sus actividades conforme la partida presupuestal que apruebe anualmente el Congreso del Estado de Puebla. La Universidad tiene la obligación de aplicar sus recursos en la consecución de su objeto; administrándolos con probidad, transparencia, eficiencia y eficacia.

Artículo 24.- El Estatuto Orgánico y los reglamentos, observarán lo siguiente: fracción I.- Normarán la vida universitaria; establecerán los derechos y obligaciones de autoridades, personal académico, alumnado y personal no académico; así como los términos para el ingreso, promoción y permanencia del personal académico.

Artículo 25.- El Estatuto Orgánico y los reglamentos determinarán las sanciones y las formas de aplicación a quienes integran la comunidad de la Universidad por violaciones a esta Ley, a la normativa universitaria, así como a quien cometa actos contrarios al respeto que se deben entre sí las personas que forman parte de la comunidad universitaria.

Así pues y enmarcando nuestras funciones de lo general a lo específico, el contexto de la BUAP, así como **determinación de las cuestiones internas y externas que pueden afectar o beneficiar**, que incluyen aspectos legales, sociales, tecnológicos, de mercado y económicos, se identifican durante el proceso de formulación del Plan de Desarrollo Institucional *(Ver Presentación PDI 2021-2025).* El PDI se construye a partir de un análisis de la comunidad universitaria en sus diferentes ámbitos y espacios, éste **se encuentra documentado en el Plan de Desarrollo Institucional vigente en el apartado de Metodología de Marco Lógico y Construcción del PDI 2021-2025,** así como de manera particular en el apartado **Descripción** de cada uno de los ejes que lo componen. Estos ejes identificados son pertinentes al propósito y dirección estratégica de la BUAP y de cada uno de los procesos que forman parte del SIGI.

Para cada uno de los programas del PDI 2021-2025 se ofrece un análisis de la situación prevaleciente mediante el conocimiento de las causas de su avance y, en su caso, el señalamiento de los retos que se enfrentan; para posteriormente, señalar las metas propuestas en el Planeador, a las cuales cada dependencia administrativa y unidad académica le

corresponde la identificación, el establecimiento, el seguimiento y la evaluación del avance de las acciones programadas requeridas para alcanzar las metas institucionales.

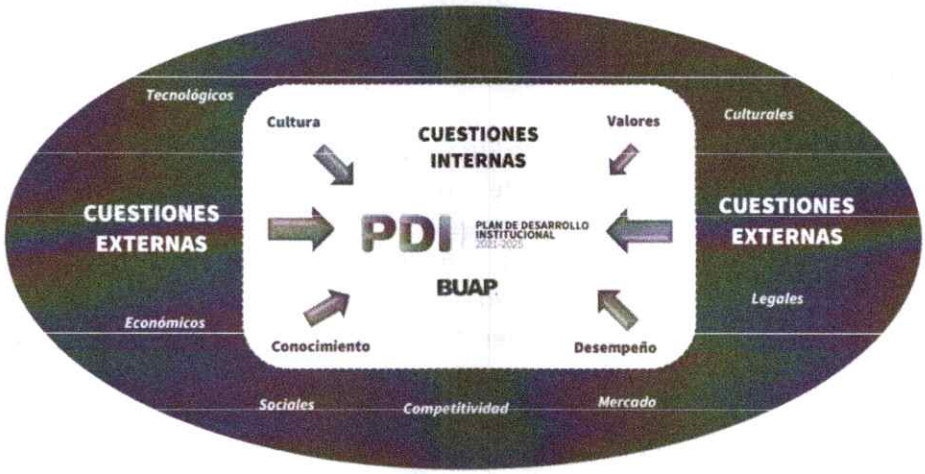


Figura 4. Contexto de la Organización.

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO.

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030

El Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 incorpora en el eje 1.- Gobernanza con justicia y participación ciudadana, objetivo 1.3 "**erradicar la corrupción y promover la ética, honestidad, integridad y buen gobierno para fortalecer la confianza en las instituciones**" con metas de confianza ciudadana y uso honesto de los recursos públicos.

Además, articula su implementación con el Sistema Nacional Anticorrupción (SNA) y la Plataforma Digital Nacional (PND) para coordinación, datos y trazabilidad.

El este sentido, el Sistema Integral de Gestión Institucional **(SIGI)** adopta las principales líneas estratégicas, integrando los estándares **ISO 37001:2025**, el **MICI** y el **Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Internos** (MAAG CI). Esto permite fortalecer loos procesos contra prácticas de corrupción y soborno.

Tabla 3. Mapa de atención a estrategias del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2025-2030 en materia anticorrupción.

Línea PND en materia Anticorrupción	Mecanismo BUAP-SIGI para su atención	Evidencia esperada
Ética, integridad y buen gobierno	• Política de Calidad y Antisoborno SIGI. • Código de Ética y Conducta BUAP. • Gestión de Conflictos de Interés (Declaraciones Patrimoniales, Tolerancia cero a regalos, hospitalidad y patrocinios, procedimientos de debida diligencia). • Carta Compromiso. • Mecanismos de denuncias. • Campaña trimestral "Cero tolerancia + canales de denuncia seguros" • Programas de Formación sobre cultura e integridad.	• Política de Calidad y Antisoborno disponible y publicada. • Firma de la Carta Compromiso con el Código de Ética y Conducta por parte de los trabajadores • Declaraciones Patrimoniales disponibles. • Publicación de actividades de campañas contra el soborno. • Cursos de formación sobre cultura e integridad. • Protocolo de Cultura de Paz.
Uso eficiente/honesto de recursos	• Control interno alineado al MICI-MAAG CI. • Integración del MAAG Control Interno a Guía de Información y procedimientos para la Administración de Riesgos. • Controles financieros en compras/obras/servicios. • Segregación de funciones. • Trazabilidad de los procesos.	• Procedimientos para la Administración de Riesgos. • Documentación de Controles de prevención y de detección. • Procesos o actividades interdependencias o interdepartamentales. • Evidencias de seguimiento de procesos.

Transparencia y rendición de cuentas	• Publicación proactiva en portales BUAP y formatos abiertos. • Publicación en Portal Nacional de Transparencia (PNT).	• Portal de transparencia actualizado.
Digitalización y trazabilidad	• Plataformas de expedientes digitales. • Informes de Revisión por la Dirección. • Mapas de Riesgos	• Registros digitales. • Minutas de Revisión por la Dirección. • Plan de Trabajo de Seguimiento de Riesgos.
Coordinación Interinstitucional	• Alineación con diversos órganos	• Reportes.
Confianza en las instituciones	• Indicadores de integridad. • Resultados de satisfacción de usuarios. • Canales de denuncia seguros y confidenciales. • Auditorías internas y externas.	• Establecimiento de indicadores. • Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios. • Informe de denuncias recibidas y atendidas. • Informes de auditorías.

La alineación del SIGI BUAP al PND 2025–2030 refuerza la posición de la Universidad como institución comprometida con la **integridad, la transparencia y la sostenibilidad de sus procesos**. Al adoptar los estándares internacionales (ISO 37001), cumplir con marcos nacionales (SEAES, LGES, MICI-MAAG CI) y fomentar la cultura de ética, la BUAP fortalece su legitimidad social y su capacidad de cumplir con los objetivos de calidad y acreditación institucional.

Con la publicación del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 y la Reforma Educativa 2025, a continuación se presentan de manera resumida y adaptada para los propósitos del SIGI, las siguientes cuestiones externas utilizando la metodología PESTEL:

Ámbito Político:
Para el Sistema de Gestión de la Calidad
La alineación al **Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2025-2030** exige mayor transparencia en resultados. Prioriza la educación superior como eje de bienestar, con énfasis en **gobernanza, transparencia, anticorrupción y sostenibilidad.**

La Reforma Educativa 2025 establece lineamientos específicos para la educación superior, vinculando la planeación institucional con el SEAES como mecanismos de evaluación y acreditación, lo que refuera la obligación de demostrar calidad, pertinencia y mejora conitnua en procesos sustantivos y adjetivos.
El Marco Integrado de Control Interno (MICI) fortalece la cultura de control interno y el cumplimiento normativo de las dependencias administrativas y unidades académicas.
Para el Sistema de Gestión Antisoborno
El Sistema Nacional Anticorrupción y el Sistema Estatal Anticorrupción de Puebla refuerzan las obliigaciones de prevención y sanción del soborno. El Plan Nacional de Desarrollo prioriza la gobernanza ética.
Ámbito Económico:
Para el Sistema de Gestión de la Calidad
Los retos de financiamiento de las universidades públicas continúan, lo que exige a la BUAP fortalecer sus sistemas de gestión para garantizar **eficiencia en sus procesos, uso responsable de recursos y transparencia** en adquisiciones, arrendamientos, obras y servicios.
Implementación de políticas de **ahorro energético, uso racional del agua y economía circular**, que reducen costos y riesgos operativos.
Para el Sistema de Gestión Antisoborno
La gestión de los recursos debe garantizar la transparencia, minimizando riesgos de corrupción que puedan afectar el financiamiento.
Ámbito Social:
Para el Sistema de Gestión de la Calidad
La LGES y SEAES demandan educación inclusiva, pertinente y de calidad lo que obliga a instituciones como la BUAP a fortalecer los sistemas de gestión en torno a la accesibilidad, equidad y responsabilidad social universitaria.
La comunidad universitaria exige mayor seguridad, equidad de género, bienestar física y emocional, lo que se refleja en la incorporación de políticas institucionales en **salud integral, cultura, deporte y acompañamiento universitario.**
Creciente demanda de **calidad educativa y satisfacción de usuarios**.
Fortalecimiento de la **cultura de servicio al estudiante**.
Para el Sistema de Gestión Antisoborno
La sociedad y la comunidad universitaria demandan confianza, integridad y rendición de cuentas; se formenta la cultura de cero tolerancia al soborno.
Consolidación de la **cultura anticorrupción**, con campañas permanente de prevención comunitaria.
Ámbito Tecnológico:
Para el Sistema de Gestión de la Calidad
La digitalización de procesos académicos y administrativos exigen robustecer los **controles de seguridad de la información y confidencialidad** alineados con las mejores prácticas internacionales.
Refuerzo de **ciberseguridad, protección de datos personales y transparencia digital** en datos de estudiantes, trabajadores y usuarios.

Para el Sistema de Gestión Antisoborno
Fortalecimiento de plataformas digitales para **denuncias anónimas** y **trazabilidad de recursos**, con **garantía de confidencialidad.**
Ámbito Ecológico:
Para el Sistema de Gestión de la Calidad
La enmienda ISO 9001 sobre cambio climático exige evaluar riesgos ambientales en los procesos, **promoviendo eficiencia energética y uso responsable del agua**.
Alineación con el Manual de Sostenibilidad BUAP 2025: eliminación de plásticos de un solo uso, criterios de construcción sustentables y campus verdes.
Identificación de **riesgos relevantes sobre los efectos de cambio climático** administrados bajo la metodología del MICI y reportes del SIGI.
Para el Sistema de Gestión Antisoborno
Los riesgos de corrupción en proyectos ambientales y de sostenibilidad requieren controles específicos en contrataciones y financiamiento verde.
Ámbito Legal:
Para el Sistema de Gestión de la Calidad
Cumplimiento de la LGES y normativa universitaria en procesos de docencia, investigación y extensión, auditorías internas y externas como parte del aseguramiento de la calidad.
El SEAES se reconoce como el marco oficial de evaluación de calidad y acreditación de la educación superior en México, lo que obliga a reportar periódicamente evidencias de autoevaluación y mejora continua.
Para el Sistema de Gestión Antisoborno
El **MICI** sustituye a AMEF como metodología oficial de administración de riesgos.
Alineación del SIGI al MICI para coadyuvar a la **prevención de la corrupción** y el fortalecimiento de la **integridad.**

CONSIDERACIONES PARA EL CAMBIO CLIMÁTICO en la calidad – Enmienda Amd 1:2024

De acuerdo a un informe de las naciones unidas, el cambio climático se refiere a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales, debido a variaciones en la actividad solar o erupciones volcánicas grandes. Pero desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas.

La quema de combustibles fósiles genera emisiones de gases de efecto invernadero que actúan como una manta que envuelve a la Tierra, atrapando el calor del sol y elevando las temperaturas.



La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en el **objetivo 13 Acción por el clima** tiene como **propósito tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos**. Este objetivo reconoce que el cambio climático es una de las mayores amezanas globales para el desarrollo sostenible y afecta a todos los países del munto, especialmente a los más vulnerables.

Subraya la necesidad urgente de acciones coordinadas a nivel global para abordar el cambio climático, sus causas y sus efectos, con un enfoque en proteger a las poblaciones más vulnerables y fomentar un desarrollo sostenible y resiliente.

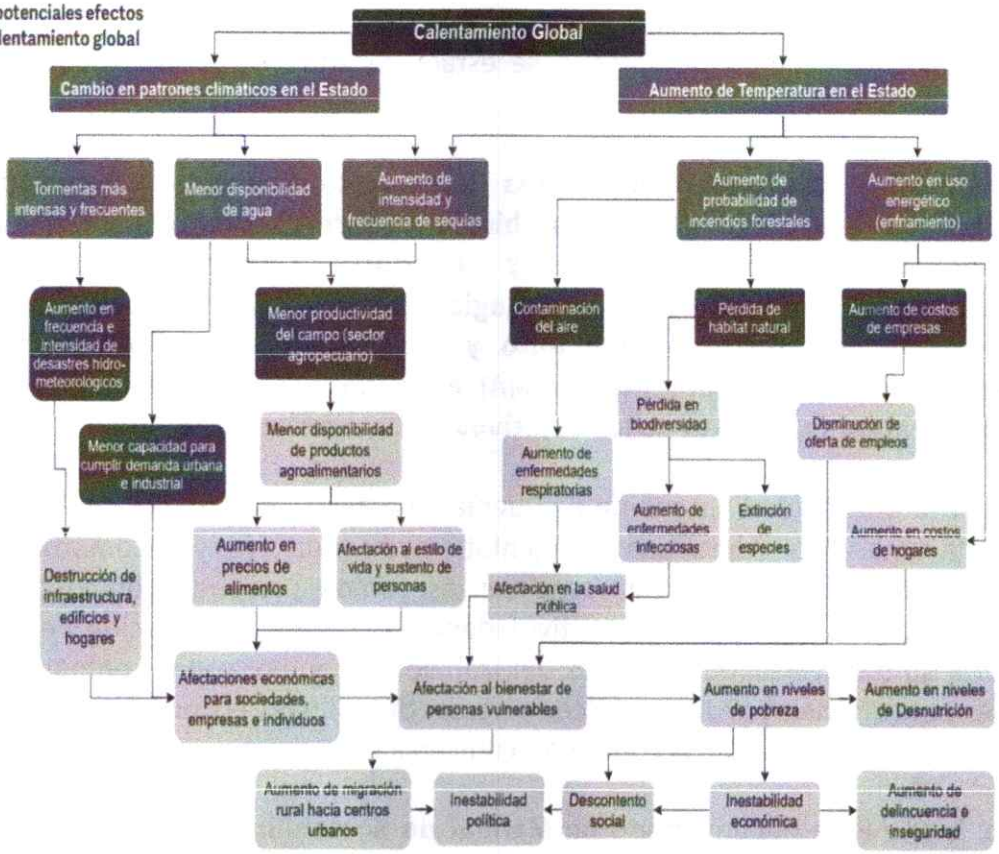
A nivel estatal, el cambio climático ha afectado al estado de Puebla de manera significativa en diversos aspectos: ambientales, económicos y sociales. Nuestro estado, como otras regiones del país, ha enfrentado efectos cada vez más evidentes debido al calentamiento global y la alteración de los patrones climáticos, los principales impactos han sido:

1. Cambios en los patrones de precipitación.
2. Impacto en la agricultura.
3. Aumento de la temperatura.
4. Desgaste de los ecosistemas.
5. Aumento de desastres naturales.
6. Salud pública.
7. Impacto en la infraestructura y urbanización e
8. Impacto en el turismo.

En el documento **Estrategia Estatal de Cambio Climático 2021-2030**, que emitió la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial del Estado de Puebla, publicado en el periódico oficial del estado, el 14 de abril de 2022, se muestra el siguiente mapa:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

Mapa causal de potenciales efectos indirectos del calentamiento global



Estrategias y Líneas de Acción

Ejes Estratégicos



Con la finalidad comprender estos efectos potenciales del cambio climático en el estado de Puebla, es necesario encontrar soluciones eficientes y efectivas.

Así, el mismo documento plantea 6 ejes estratégicos con sus respectivas líneas de acción.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

En la BUAP, en concordancia y alineación con lo anteriormente comentado, el 3 de junio de 2022, se expide el acuerdo por el que se establece entre otras actividades, la **Política Ambiental**:

"La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla asume el compromiso y la responsabilidad de proteger el medio ambiente, desarrollando acciones para revertir el impacto que sus actividades producen y en reducir su dependencia de recursos no renovables, dando cumplimiento a la legislación ambiental vigente, a través del desarrollo, implantación, mantenimiento y mejoramiento continuo de un Sistema Universitario de Manejo Ambiental (SUMA) alineado con la norma ISO 14001:2015 y coadyuvando al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible"

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla ha determinado que el cambio climático es un tema relevante, al considerar que la sustentabilidad es una tarea y un compromiso obligado de nuestra Institución en sus tareas esenciales, así como en su operación cotidiana ejecutar iniciativas y acciones vinculadas a las actividades docentes, de investigación y extensión, a fin de asegurar su transversalidad a través del trabajo en equipo, con un enfoque sistémico e integral, en concurrencia y articulación con diversas disciplinas y en función de las necesidades y las características propias de la comunidad universitaria.

Para ello, la BUAP ha documentado un **Manual de Sostenilibilidad 2025** cuyo objetivo es establecer un marco de acción integral que guíe a la comunidad universitaria en la implementación de prácticas sostenibles en sus actividades, infraestructura, gestión de recursos y educación. Este manual tiene como meta fomentar un enfoque de desarrollo sostenible en la Institución, promoviendo la reducción de la huella ambiental, el uso eficiente de los recursos y la creación de una cultura de sostenibilidad.

Para reflejar su compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático, en su segunda sesión ordinaria el pasado 9 de octubre de 2024, el Comité Institucional de Sustentabilidad Ambiental de la BUAP aprobó por unanimidad dos nuevos lineamientos: **la eliminación de plásticos de un sólo uso y la puesta en marcha de criterios de construcción sustentable en obras universitarias**.

Los nuevos lineamientos en materia de construcción sustentable buscan promover la arquitectura ecológica en la BUAP, al fomentar el empleo responsable y eficiente de recursos y reducir el impacto ambiental. Estos indicadores servirán como guía para el diseño y construcción de nuevos edificios y la remodelación de los existentes, conforme a las políticas de campus verdes. La meta es crear espacios universitarios que reflejen un manejo adecuado de recursos y un compromiso con el entorno natural y urbano.

Si bien los efectos del cambio climático han primado en el común denominador de los diferentes sectores productivos, en el caso de la BUAP, como institución de educación superior alineada a la normativa, ha determinado que los efectos del cambio climático no han impactado de manera importante en el cumplimiento de sus funciones sustantivas y adjetivas, por lo que los productos y servicios se han continuado otorgando de manera regular. Sin embargo, a partir de la Matriz de las necesidades y expectativas de los requisitos relacionados con el cambio climático documentada en el apartado 4.2, cada dependencia administrativa o unidad académica lleva a cabo un análisis de los posibles riesgos en cuanto a los principales procesos que podrían ser afectados.

A manera de conclusión, la Universidad ha respondido a estos desafíos promoviendo la investigación, la sostenibilidad y la educación en torno al cambio climático.

APARTADO TRANSVERSAL: Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) y su vinculación con el SIGI:

El **Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES)** constituye un marco nacional que orienta los procesos de **autoevaluación, acreditación y mejora continua** de las Instituciones de Educación Superior en México. **Su propósito es garantizar calidad, pertinencia, equidad e inclusión de la educación superior.**

La BUAP, a través del SIGI, pretende coadyuvar con el **Sistema Institucional de Evaluación y Mejora Continua Institucional (SIEMEC)** para el cumplimiento de las políticas y lineamientos del SEAES mediante:

1.- Autoevaluación institucional sistemática: el SIGI incorpora indicadores de desempeño en docencia, investigación, extensión y gestión, alineados a los criterios de evaluación del SEAES.

2.- Gestión basada en evidencias: la implementación y sistematización de los registros asegura la trazabilidad y disponibilidad de evidencias para auditorías, evaluaciones externas y procesos de acreditación.

3.- Transversalidad de la calidad: el SIGI integra requisitos de normas internacionales como soporte técnico para demostrar la calidad en los procesos académicos, administrativos y de gobernanza.

4.- Cultura de la mejora continua: el ciclo PHVA y el enfoque MICI refuerzan la capacidad de la BUAP para atender observaciones y fortalecer sus mecanismos de rendición de cuentas.

5.- Vinculación normativa: el SIGI asegura que los objetivos del PDI, la Reforma Educativa 2025 y la LGES se reflejen en políticas institucionales consistentes con los lineamientos del SEAES.

Matriz de relación SEAES-SIGI

Criterios Orientadores SEAES	Política/Estrategia SEAES	Herramienta institucional BUAP/SIGI
Compromiso con la responsabilidad social	Fortalecer la cultura de integridad, transparencia y rendición de cuentas.	- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (Adm.1) - Proyectos de Mejora SIGI. - Certificación BUAP en Responsabilidad Social.
Equidad social y de género	Implementación de políticas de igualdad y programas institucionales de equidad.	- Procesos de apoyo a la comunidad, - Programas de equidad de género, - Normativa LGES. - Certificación en la Norma NMX-R-025-SCFI-2015
Inclusión	Garantizar accesibilidad y atención a la diversidad de la comunidad universitaria.	- Políticas de inclusión. - Infraestructura accesible - Certificación en la Norma NMX-R-025-SCFI-2015
Excelencia	Asegurar calidad académica y administrativa con base en estándares nacionales e internacionales.	- Procesos certificados. - Auditorías internas y externas. - Satisfacción de usuarios.
Innovación social	Impulsar proyectos de innovación vinculados a necesidades sociales y ambientales.	- Proyectos y programas de extensión. - Programas y proyectos de investigación. - Laboratorios de innovación.
Vanguardia	Modernizar la gestión con tecnologías digitales y modelos avanzados de aprendizaje.	- Matriz de Identificación de Riesgos. - Plataformas digitales académicas.
Interculturalidad	Promover la diversidad cultural y el diálogo de saberes en la comunidad universitaria.	- Programas de internacionalización - Convenios de Movilidad - Proyectos de extensión intercultural.

Tabla 4. Matriz de relación de Criterios Orientadores del SEAES y las herramientas BUAP/SIGI.

4.2.-Comprensión de las necesidades de las partes interesadas

El Sistema Integral de Gestión Institucional considera que es muy importante proporcionar un servicio administrativo que satisfaga las necesidades y los requisitos de nuestros estudiantes, usuarios, actores, comunidad universitaria y partes interesadas, así como también los legales y reglamentarios aplicables, para lo cual se ha determinado una metodología para la Identificación del cliente y/o usuario, partes interesadas y socios de negocios, donde cada dependencia SIGI identifica y **determina quiénes son y cuáles son sus requisitos**.

La dependencia SIGI revisará y actualizará, con una periodicidad anual, los requisitos de entrada y de salida del producto o servicio con la finalidad de asegurar su pertinencia y darle seguimiento.

Para la determinación de **los requisitos de los productos o servicios** se debe tomar en cuenta lo establecidos en los siguientes documentos, entre otros:

- Estatuto orgánico.
- Plan de Desarrollo Institucional vigente.
- Los establecidos en los procesos estratégicos, procedimientos e instructivos de trabajo de las dependencias SIGI.
- Normativa Universitaria y Normativa Aplicable (NUNA) de la dependencia.
- Norma ISO 9001, versión vigente – Amd 1:2024
- Norma ISO 19011, versión vigente.
- Norma ISO 21001, versión vigente.
- Norma ISO 31000, versión vigente.
- Norma ISO 37001, versión vigente.

  Y los que cada dependencia administrativa y unidad académica determine.

Para los controles Antisoborno, se debe tomar en cuenta también los requisitos de los siguientes documentos de la BUAP:

- Reglamento de Ingresos y Egresos.
- Lineamientos del Código de Ética y Conducta de la BUAP.
- Lineamientos de Responsabilidad Patrimonial.
- Lineamientos de Control de Obras y Servicios relacionados con las mismas.
- Lineamientos generales de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Lineamientos generales para el otorgamiento de concesiones.
- Lineamientos y Requisitos de Ingresos y Egresos.

  Y los que cada dependencia administrativa y unidad académica determine.

Las partes interesadas identificadas que pueden tener requisitos relacionados con el **cambio climático** para los procesos que están dentro del alcance del sistema, son las siguientes:



Matriz de Partes interesadas y sus necesidades y expectativas relacionadas con el cambio climático:

Parte interesada Interna:	Necesidades y expectativas relacionadas con el cambio climático:
Estudiantes/Usuarios de servicios:	○ Infraestructura segura ante eventos climáticos (olas de calor extrema, inundaciones, sequía, tormentas). ○ Implementación de espacios virtuales para la ejecución de los procesos (clases virtuales a través de plataformas tecnológicas).
Consejo Universitario/Comunidad universitaria:	○ Infraestructura segura ante eventos climáticos (olas de calor extrema, inundaciones, sequía, tormentas). ○ Implementación de espacios virtuales para la ejecución de los procesos (plataformas tecnológicas). ○ Implementación de prácticas de gestión ambiental en espacios universitarios. ○ Capacitación en sostenibilidad para gestionar los recursos en los espacios universitarios.
Docentes e investigadores:	○ Apoyo a la investigación en cambio climático. ○ Formación continua para la integración de temas de responsabilidad social para el proceso de enseñanza e investigación. ○ Infraestructura adecuada. ○ Capacitación en sostenibilidad para gestionar los recursos en los espacios universitarios.
Dependencias administrativas BUAP:	○ Mantenimiento de infraestructura física y tecnológica (espacios sostenibles y funcionales) adaptadas a condiciones climáticas extremas por ejemplo: la instalación de domos, servidores web en la nube, etc. ○ Planes de contingencia a través de los Programas Internos de Protección Civil . ○ Instalación de plantas de energía por interrupción de la energía eléctrica en áreas estratégicas de la Universidad.
Parte interesada Externa:	**Necesidades y expectativas relacionadas con el cambio climático:**
Gobierno y autoridades	○ Cumplimiento de normativas ambientales, relacionadas con cambio climático, emisiones de gases de efecto invernadero, eficiencia energética y el uso de agua. ○ Alineación con los ODS, adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 13, que se refiere a la acción climática.
Sociedad	○ Impacto positivo en la comunidad: Colaboración en proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático que beneficien a la región.

	○ Responsabilidad social: Minimizar la huella ecológica y participación activa en la educación sobre el cambio climático.

Tabla 5. Matriz de Partes interesadas y sus necesidades y expectativas relacionadas con el cambio climático.

***Nota:** Cada dependencia administrativa o unidad académica analizará esta matriz y atenderá sólo los requisitos de las partes interesadas **que aplican a su proceso** en cuanto a los efectos del cambio climático y sus riesgos se analizarán de acuerdo a la metología de administración de riesgos. No es necesario que la dependencia documente estos requisitos de partes interesadas en su formato de Identificación del Cliente, Partes Interesados y Socios de Negocio*

Oportunidades:

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, a través del Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI), identifica y analiza los factores internos y externos que influyen en su capacidad para alcanzar los resultados previstos de los sistemas de gestión.
En este contexto, **se reconocen como oportunidades relevantes** la consolidación de la **educación en línea** y la **formalización de la modalidad híbrida** derivada de la pandemia por COVID-19, las cuales han permitido **ampliar la cobertura académica**, **diversificar los medios de enseñanza y fortalecer la continuidad operativa ante contingencias**. Asimismo, **la creación e implementación de plataformas electrónicas para la gestión y prestación de servicios** en línea representa una oportunidad para mejorar la eficiencia institucional, **la trazabilidad de la información** y **la atención a las partes interesadas.** De igual forma, **la instalación de celdas solares y la incorporación de tecnologías limpias en los espacios universitarios** constituyen una oportunidad para avanzar en la **sostenibilidad ambiental, la reducción de costos energéticos y la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS). Estas oportunidades fortalecen el desempeño del SIGI, consolidan el compromiso institucional con la innovación, la mejora continua y la responsabilidad social universitaria y contribuyen también al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la BUAP.

4.3.- Determinación del alcance del Sistema Integral de Gestión Institucional

El SIGI determina el alcance en el cuadro siguiente, estableciendo los procesos sustantivos de acuerdo a lo que determina el art. 1 de la Ley de la BUAP y los procesos adjetivos que son los que apoyan la consecución de los sustantivos, éstos están alineados a las cabezas de sector que a su vez integran dependencias administrativas que ejecutan procesos administrativos para el logro de sus objetivos.

En la siguiente tabla se determina este alcance:

Procesos Sustantivos

Gestión para los Programas de Apoyo a la Comunidad del Conocimiento
(VIEP)
Gestión de Extensión y Difusión de la Cultura
(VEDC)
Coordinación de las Funciones Académicas de Acreditación.
Egresados
(VD)

Cabezas de Sector
Procesos Adjetivos

Gestión Institucional (REC)
Tesorería (TG)
Gestión de Acuerdos y Trámites (SG)
Convenios (OAG)
Gestión de los Derechos Universitarios (DDU)
Servicios Administrativos (SA)

Procesos Adjetivos

- ⇒ **Servicios de Gestión Botánica para la Comunidad del Conocimiento** (JBU)
- ⇒ **Gestión Administrativa para el Fomento del Arte y la Cultura** (CCU)
- ⇒ **Gestión de la difusión de las actividades sustantivas de la BUAP través de Edición de Libros** (DGP)
- ⇒ **Gestión de la Divulgación de Obras Artísticas** (DMU)
- ⇒ **Administración Escolar** (DAE)
- ⇒ **Administración del Servicio Social y Práctica Profesional** (DSS)
- ⇒ **Gestión de Servicios Bibliotecarios** (DGB)
- ⇒ **Gestión de Recursos Humanos** (DRH)
- ⇒ **Comunicación Institucional** (DCI)
- ⇒ **Gestión de Obras** (DIE)
- ⇒ **Compras** (DAPI)
- ⇒ **Administración de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** (DCyTIC)
- ⇒ **Gestión de Movilidad** (DGI)
- ⇒ **Servicios Administrativos Hospitalarios** (HUP)
- ⇒ **Gestión de Deporte y Cultura Física** (DIDECUFI)
- ⇒ **Registro Contable** (DGC)
- ⇒ **Administración Integral de Riesgos** (DASU)
- ⇒ **Prestación del Servicio Educativo y asistencia a las hijas/os de los Trabajadores/as BUAP** (CI)
- ⇒ **Servicios Generales**(DSG)
- ⇒ **Seguimiento al Impacto Social en la Ejecución de Programas Federales** (CS)
- ⇒ **Transparencia y Acceso a la Información** (UTAI)
- ⇒ **Acompañamiento Universitario** (DAU)
- ⇒ **Servicios de Laboratorios** (ICUAP, IFUAP y DITCo)
- ⇒ **Gestión Administrativa para el Proceso Académico** (FACMED)
- ⇒ **Compras** (Facultad de Enfermería)

Tabla 3. Alcance el SIGI.



4.4.-El sistema de gestión y sus procesos.

El **alcance** y la interacción de los procesos del Sistema Integral de Gestión Institucional se encuentra determinado en el **Mapa de procesos** (Modelo Integral de Gestión Institucional BUAP).

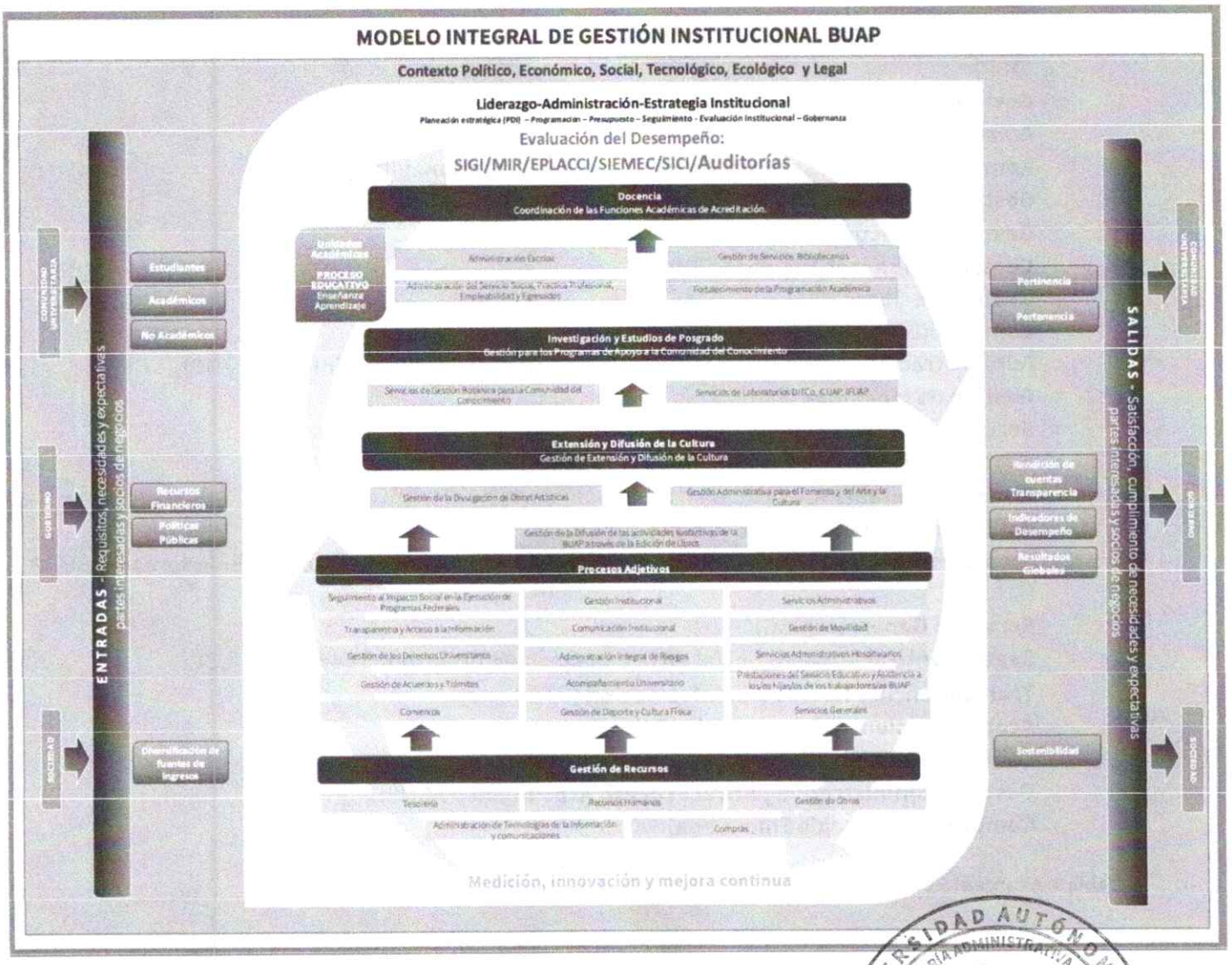


Figura 3. Mapa de Procesos Institucional SIGI.

La clausula de las Normas que no están contempladas en el alcance de la certificación en el SIGI son:

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
Este apartado de la norma no aplica debido a que los procesos establecidos en el SIGI se pueden medir y controlar. La medición y el seguimiento se registra en el formato de proceso SIGI en la sección ¿Cómo lo mido o controlo?, en donde se establece la medición del producto y la medición del proceso. Los resultados obtenidos se muestran en los gráficos SIGI y se reportan en el formato de informe mensual de desempeño de los procesos SIGI.

4.5 Evaluación de riesgos de soborno:

En concordancia con el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (MAAGM CI), título tercero, capítulo I sobre la Metodología de Administración de Riesgos, la dependencia SIGI identifica, analiza y evalúa los riesgos, **incluídos los de soborno o corrupción** en los formatos Matriz de Identificación de Riesgos (MARI) y Mapa de Riesgos (MAPA), para la evaluación de la idoneidad y eficacia de los controles financieros y no financieros ya existentes, así como un plan de trabajo e informes de seguimiento. Se cuenta con 5 procedimientos y sus respectivos formatos documentados y publicados en el SCoD para la aplicación de la Metodología de Administración de Riesgos.

En particular, los riesgos de soborno relacionados con los efectos del cambio climático también deben ser analizados e incluídos en la Matriz de Identificación de Riesgos.

Ejemplos de enfoque de riesgos asociados a efectos del cambio climáticos relacionados con el soborno, los cuales pueden ser retomados por las dependencias SIGI que lo consideren aplicable:

1. **Escasez de agua y contratación de proveedores.**

Efecto climático: La disminución de disponibilidad de agua por sequías prolongadas.
Riesgo asociado: Ante la urgencia de asegurar el suministro de agua, se podrían otorgar contratos a proveedores de agua o la adquisición de sistemas de captación sin procesos transparentes. Esta situación podría dar oportunidad al soborno, favoritismo, conflicto de interés, o adjudicaciones directas indebidas.

Controles de prevención en el SIGI: Conformación del Comité de Adquisiciones, segregación de funciones en el proceso de adquisiciones, auditorías internas y externas.

2. **Eventos extremos y reparación de infraestructura.**

Efecto climático: Daño en instalaciones universitarias por lluvias torrenciales.
Riesgo asociado: La necesidad inmediata de reparar la infraesructura puede llevar a contratación de servicios con precios, inflados o aceptar sobornos para acelerar la asignación de contratos de mantenimiento y construcción.
Controles de prevención en el SIGI: Conformación del Comité de Obras, segregación de funciones en el proceso de infraestructtura, auditorías internas y externas.

Actividades que debe realizar la dependencia SIGI para dar cumplimiento al apartado 4 de la Norma ISO 9001, 21001 y 37001:

1. **Debe revisar y analizar el contexto referido en el punto 4.1 de esta Guía para identificar riesgos y oportunidades** que puedan impactar en el entorno de la Dependencia SIGI y documentar estos posibles riesgos en el formato de Matriz de Riesgos.

2. **Determinar a sus clientes y/o usuarios y partes interesadas pertinentes que incluyan a otros beneficiarios y socios de negocios** en el **formato de Identificación del cliente, partes interesadas y socios de negocios** y de acuerdo a la Instrucción de Trabajo del mismo nombre.

3. **Identificar los requisitos legales y reglamentarios** de los clientes, partes interesadas y socios de negocios aplicables al proceso para realizar el seguimiento del cumplimiento de estos requisitos en el formato Normativa Universitaria y Normativa Aplicable.

4. **Elaborar el mapa de interacción de procesos.** La unidad académica y/o dependencia administrativa, elaborará un mapa de interacción de procesos si es que lo considera pertinente.
Este mapa reflejará las principales interacciones entre los procesos, subprocesos y actividades o tareas como acciones concretas que ejecutan los puestos para cumplir con el producto o servicio que se ofrece (despligue) y no necesariamente

coincidirá con la información documentada disponible en el SCoD, de acuerdo a la nota del requisito 7.5.1 de la norma ISO 9001, ésta podrá variar de una dependencia a otra dependiendo de su tamaño, tipo de actividad, complejidad de los procesos, sus interacciones y la competencia del personal. En caso de que la dependencia no considere pertinente la elaboración de un mapa de procesos, tomará como referencia el Modelo Integral de Gestión Institucional (MIGI) de la BUAP donde identificará el proceso que le corresponde.

5. **Llevar a cabo un análisis y evaluación del riesgo, incluyendo los relativos al soborno.** Con relación al análisis y evaluación de los riesgos, incluídos los de soborno, se deben documentar en el **formato de Matriz de Riesgos (MARI)**, para esta evaluación se tomará en cuenta el contexto del SIGI referido en el punto 4.1 de esta Guía de Información para los Sistemas de Gestión, las relaciones con los socios de negocios documentados en el formato de Identificación del cliente, partes interesadas y socios de negocios, posteriormente se analizarán, evaluarán y se dará seguimiento en los reportes.

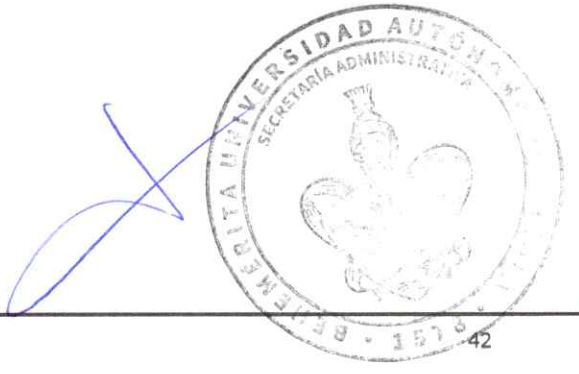
   Adicionalmente, en cumplimiento con lo establecido en el requisito 4.2 de la Norma ISO 9001:2015, cada dependencia SIGI **debe realizar un análisis de riesgos derivado del incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables** a sus procesos, productos y servicios. Dicho análisis permitirá identificar las posibles desviaciones legales que puedan comprometer la calidad, pertinencia y conformidad de los servicios ofrecidos, así como establecer los controles preventivos y correctivos necesarios para garantizar la observancia normativa y reducir la probabilidad de impactos negativos en la operación institucional, la comunidad universitaria y la sociedad.

6. El seguimiento de la idoneidad y eficacia de estos controles se llevará a cabo de manera mensual y la información resultante se documentará en el Informe Mensual de Desempeño.



Formatos para el cumplimiento de este apartado que se envían a la DACAD para la conservación de la información documentada:

- Identificación de cliente, partes interesadas y socios de negocios del proceso SIGI (Formato **Identificación de cliente, partes interesadas y socios de negocios**)
- Requisitos legales y reglamentatios aplicables a los procesos y servicios (**Formato NUNA**).
- Elaborar **Mapa de Interacción de Procesos**, si la dependencia lo considera pertinente.
- Formato **Matriz de Riesgos, Mapa de Riesgos, Plan de Trabajo de Administración de Riesgos e Informe Trimestral.**



5. Liderazgo

En este apartado se define al Órgano de Gobierno de la BUAP, de acuerdo a la legislación vigente, quiénes lo integran, sus facultades y atribuciones, se define a la alta dirección y las dependencias SIGI para el Sistema de Gestión de la Calidad, Organización educativa y Antisoborno, la función antisoborno, que por las dimensiones del SIGI esta función se atribuye a diferentes actores dependiendo de las competencias y niveles de autoridad de cada una de ellas, asimismo se documenta en este apartado la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, la definición de la Política de Calidad, de Organización Educativa y Antisoborno, así como los roles y responsabilidades para el SIGI.

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Órgano de Gobierno.

De acuerdo a la **Ley de la BUAP, Artículo 14**, son **órganos de gobierno universitario**:

I. El Consejo Universitario;
II. La persona titular de la Rectoría;
III. Las autoridades académicas colegiadas por función y por unidad académica, y
IV. Las demás autoridades personales y las o los funcionarios que señale el Estatuto Organico.

Artículo 15. El Consejo Universitario está integrado por:

I. La persona titular de la Rectoría;
II. Las autoridades personales de las unidades académicas;
III. Las personas consejeras representantes del personal académico, alumnado y personal no académico, en los términos que establezca el Estatuto Orgánico y el reglamento.

El **Consejo Universitario es la máxima autoridad de la BUAP** y tiene como facultades exclusivas las mencionadas en el **Artículo 16** de la **Ley de la BUAP**.

Y del **Estatuto Orgánico**, las **atribuciones** referidas en el artículo 38:

Artículo 37. La máxima autoridad de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla es el Consejo Universitario.

Organigrama General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla



Figura 4. Organigrama General de la BUAP.

Actividades que realiza el Órgano de Gobierno en relación al Sistema de Gestión Antisoborno:

1. Aprobar la política antisoborno.
2. Asegurarse de que esta política antisoborno se encuentra alineada a la estrategia del SIGI.
3. Recibir y revisar, cada seis meses, un informe del desempeño y funcionamiento del sistema de gestión antisoborno.
4. Asegurarse de que son asignados los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz de los sistemas de gestión.

5. Supervisar la correcta implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión.

5.1.2 Alta Dirección

Se consideran dependencias que conforman la **Alta Dirección para el SIGI** a las dependencias administrativas de primer nivel **(Cabezas de sector)** involucradas en el alcance.

- REC – Rectoría.
- CG – Contraloría General, como parte del proceso de la recepción e investigación de las inquietudes de soborno.
- TG – Tesorería General.
- AG - Abogada General.
- DDU - Defensoría de los Derechos Universitarios.
- SG – Secretaría General.
- VD – Vicerrectoría de Docencia.
- VIEP – Vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado.
- VEDC – Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura.
- SA – Secretaría Administrativa.
- CGPDE – Coordinación General de Participación y Desarrollo Estudiantil, por ser cabeza de sector de la Dirección de Acompañamiento Universitario (DAU) y de la Dirección de Deportes y Cultura Física (DIDECUFI).

5.1.3 Cultura Antisoborno

La **BUAP** establece mecanismos y acciones orientadas a promover una sólida **cultura antisoborno**, en concordancia con el requisito 5.1.3 de la norma ISO 37001. Para ello, se implementan **políticas de integridad y códigos de conducta**, acompañados de **programas de capacitación y sensibilización** dirigidos a toda la comunidad universitaria, enfatizando la cero tolerancia hacia el soborno y la corrupción. Asimismo, se cuenta con **canales seguros y confidenciales de denuncia**, mecanismos de **gestión de conflictos de interés** y la integración de criterios de transparencia en los procesos de adquisiciones, contratación de personal y construcción de obras.

Estos esfuerzos son supervisados por la **Contraloría General** y evaluados mediante auditorías internas, revisiones por la dirección y reportes de seguimiento en el Informe Mensual de Desempeño, garantizando así que la cultura antisoborno esté integrada en la toma de decisiones, en la gestión de riesgos y en la mejora continua de los procesos universitarios.

5.2. Política de calidad y Antisoborno

Política de Calidad y Antisoborno

La BUAP, a través del Sistema Integral de Gestión Institucional, mantiene procesos administrativos orientados al cumplimiento de los requisitos de sus clientes, partes interesadas y socios de negocios con la finalidad de coadyuvar **y fortalecer la formación de estudiantes** de educación media superior, superior y posgrado, **en cumplimiento con la normatividad aplicable y enfocados en la mejora continua,** fomentando **actividades libres de soborno** con un enfoque de **cero tolerancia en relación a la corrupción** en cualquiera de sus formas, promoviendo la participación de toda la comunidad universitaria para plantear sus sospechas o inquietudes de soborno en el buzón de planteamiento de inquietudes de la página de la Contraloría General asegurando la confidencialidad de la información y anonimato de la persona, en confianza y sin temor a represalias y obliga a la Contraloría General a actuar con autoridad e independencia.

Los trabajadores de la BUAP estamos comprometidos en conducir el desarrollo de nuestras funciones de manera honesta y ética y a actuar profesional, justa e íntegramente en todas nuestras actividades.

La prevención, detección y reporte de soborno o cualquier forma de corrupción es responsabilidad de todos los trabajadores. Cualquier trabajador que viole la presente política deberá enfrentar las sanciones administrativas y/o legales correspondientes.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

Los niveles de autoridad se encuentran definidos en los organigramas generales y por puestos de cada dependencia administrativa y unidad académica, se elaborará de acuerdo a la Guía técnica para la actualización de los organigramas y el formato disponibles en la página de la Secretaría Administrativa sadministrativa.buap.mx el cual es un registro requerido para el Sistema Integral de Gestión Institucional.

Las responsabilidades e interacciones del personal con respecto a las actividades que afectan la calidad de los productos o servicios se encuentran definidas en las descripciones de puestos (*Ver IT de Elaboración de descripción de puestos de la Dirección de Recursos Humanos*) y en los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo.

Para dar cumplimiento a las funciones de los sistemas de gestión, se cuenta con un formato denominado **Roles y Responsabilidades en el SIGI,** donde se describen las actividades que deben cumplir los funcionarios y/o director, representante de la dirección, responsable de procesos y responsables de interrelación de procesos.

5.3.2 Función antisoborno:

La Alta Dirección ha designado a la **Secretaría Administrativa** para el cumplimiento de la función antisoborno, quien cuenta con los recursos necesarios, para el cumplimiento de las siguientes funciones en relación al Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS):

- Para el cumplimiento de estas actividades, el Secretario Administrativo, solicita de manera anual, la autorización presupuestal a la Tesorería General, para la provisión de los recursos necesarios y planificados que se ejecutarán para el cumplimiento de los compromisos del Sistema Integral de Gestión Institucional.

- El Secretario/a Administrativo/a designó a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa quien forma parte de su estructura organizacional, para cumplir con las actividades de los sistemas de gestión auxiliada de los Representantes de la Dirección designados en cada una de las dependencias SIGI.

- Los trabajadores de dependencias SIGI deben reportar cualquier sospecha de actividad o incidente relacionados con faltas administrativas o corrupción, para ello se cuenta con un buzón de reporte de inquietudes de soborno en el portal web de la Contraloría General contraloria.buap.mx, las investigaciones que correspondan se llevarán a cabo por parte de la Contraloría con personal competente y guardando la independencia necesaria.

Además, los trabajadores deben tener la seguridad de que su reporte será tratado en total confianza y confidencialidad y tienen la opción de llevar a cabo este reporte sin la necesidad de proporcionar datos personales que pudieran identificarlos, si así lo desean.

- La Contraloría General debe entregar un informe mensual al Secretario Administrativo, sobre los incidentes o reportes de soborno recibidos, su estatus y las sanciones aplicadas si fuera el caso, con la finalidad de llevar a cabo los análisis en los procesos que correspondan y reforzar controles financieros y/o no financieros o establecer procedimientos de debida diligencia según aplique y de esta manera mejorar continuamente el Sistema de Gestión Antisoborno.

Sobre los roles, responsabilidades y autoridades del SGAS

Matriz de la Función Antisoborno

La Función Antisoborno se asigna de acuerdo con la competencia, la posición, la autoridad y la independencia apropiadas para poder realizar estas actividades correctamente y con eficacia.

Roles, responsabilidades y autoridades	Responsable BUAP	Funciones
Órgano de Gobierno	Consejo Universitario	- Aprobar la política antisoborno. - Asegurarse de que esta política antisoborno se encuentra alineada a la estrategia del SIGI. - Recibir y revisar, cada seis meses, un informe del desempeño y funcionamiento del sistema de gestión antisoborno. - Asegurarse de que son asigandos los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad y antisoborno. - Supervisar la correcta implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y antisborno.
Alta Dirección	Funcionario/a y Titular de primer nivel (Cabezas de Sector) y Director/a de Dependencia SIGI	Ver punto 5.1.2. de esta Guía de Información para los Sistemas de Gestión
Función Antisoborno	Secretario/a Administrativo/a – Director/a de Aseguramiento de la Calidad Administrativa	- Supervisión del diseño e implementación del SGAS en las dependencias SIGI. - Proporcionar o coordinar asesorías y orientación al personal de las dependencias SIGI sobre el SGAS y cuestiones relacionadas. - Asegurarse de que el SGAS es conforme con los requisitos de la Norma ISO 37001.

		- Informar sobre el desempeño del SGAS al Órgano de Gobierno y a la Alta Dirección.
	Representante de la Dirección	- Establecer comunicación permanente con la DACAD. - Apoyar las actividades de orientación y seguimiento para la implementación y mantenimiento de los requisitos en relación a la Norma ISO 9001, 21001 y 37001 en sus dependencias de adscripción. - Enlace con el responsable de Información Documentada de la DACAD para mantener los formatos de la dependencia actualizados en el Sistema de Control de Documentos (SCoD).
	Auditor/a Interno	- Apoyar la organización y realización de auditorias de primera, segunda y tercera parte bajo las normas ISO 9001, 21001, 37001 y 30301, según sea el caso.
	Responsable de procesos	- Evaluar y mejorar los procesos que se encuentren bajo su responsabilidad, proponiendo cambios necesarios para asegurar el logro de los resultados previstos. - Analizar, evaluar y tratar los riesgos y oportunidades de su proceso. - Cumplir con los requisitos del SIGI y los legales y reglamentarios aplicables a su proceso. - Asegurarse de se promueve el enfoque al cliente o usuario en su proceso. - Complementar la inducción, formación y toma de consciencia al personal de nuevo ingreso que se encuentre a su cargo para el cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Gestión. - Informar al Titular de la dependencia sobre las oportunidades mejora identificadas. - Asegurarse de que la integridad se mantiene aún cuando se planifican e implementan cambios.
	Trabajador/a BUAP	- Conocer y comprender la Política de Calidad y Antisoborno. - Presentar una declaración donde confirme su cumplimiento con la política antisoborno. - Reportar cualquier sospecha o planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre una creencia razonable, de actividades o incidentes relacionados con faltas administrativas o corrupción.
	Contralor/a General	- Recibir sospechas o planteamiento de inquietudes de soborno. - Investigar y abordar el soborno. - Informar a la SA sobre las inquietudes y sospechas de soborno recibidas para analizar, evaluar y mejorar continuamente el SGAS. *Este proceso se realiza de acuerdo con los procedimientos documentados en la Contraloría General. ** Los procesos de la Contraloría General no se encuentra en el alcance del SIGI, sólo el de la Contraloría Social.

Tabla 6. Matriz de la Función Antisoborno

5.3.3. Delegación de la toma de decisiones:

Para el Sistema de Gestión Antisoborno, no se realiza en el SIGI la delegación de la toma de decisiones.

Actividades que debe realizar la dependencia SIGI:

1. El titular de dependencia SIGI **definirá la estructura organizacional y documentará los organigramas (OG y OP)** definiendo las lineas de autoridad y los puestos, así como los funciones y actividades que deberá realizar cada uno de los puestos que integran el organigrama de puestos.

2. **Comunicar, asegurar el entendimiento y concientizar a todos los trabajadores sobre la Política de Calidad y Antisoborno, el Plan de Desarrollo Institucional y los requisitos de las partes interesadas y socios de negocios para promover la satisfacción del cliente**. La comunicación de la Política de Calidad y Antisoborno se hará a través del Sistema de Control Documental Electrónico (SCoD 2.0) y además puede llevarse a cabo mediante reunión de trabajo, cartel, tríptico o página web de la dependencia.

3. **Los trabajadores deben firmar una vez al año**, la carta compromiso para el cumplimiento de los Lineamientos de Código de Ética y Conducta de la BUAP y Lineamientos de Responsabilidad Patrimonial.

4. **La dependencia SIGI debe elaborar durante los primeros 5 días hábiles de cada mes el Informe Mensual de Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, de Organización Educativa y Antisoborno para asegurar el cumplimiento de los resultados previstos y oportunidades de mejora en el formato Informe Mensual de Desempeño de los Procesos.** *(Ver Instrucción de Trabajo Informe Mensual de Desempeño de los Procesos).*

5. **El responsable del proceso y/o subproceso** debe entregar los resultados del mismo al representante de la dirección de su dependencia dentro del periodo de 3 días hábiles de cada mes.

6. **El representante de la dirección de la dependencia SIGI**, debe revisar con su directivo y responsables de procesos, en una reunión de calidad mensual, la información vertida en el formato Informe Mensual de Desempeño del Proceso SIGI y una vez aprobado debe enviar a su respectiva cabeza de sector.

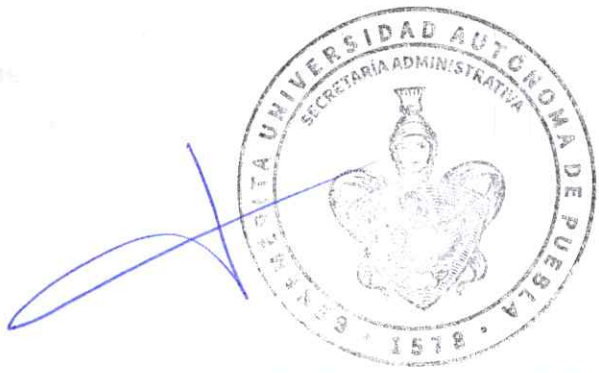
7. **Los representantes de las dependencias cabeza de sector** debe enviar copia de la minuta de la reunión de revisión por la dirección llevada a cabo en los periodos establecidos (Enero y

Agosto), junto con el informe de la revisión por la dirección a la DACAD, después de realizada dicha revisión.

8. **El Representante de la Dirección y Auditores Internos**, si es que hubieren éstos últimos en la dependencia, fungirán como asesores/auditores que apoyarán las actividades de implementación y mantenimiento de los requisitos en relación a la Norma ISO 9001, 21001 y 37001.

Formatos para el cumplimiento de este apartado que se envían a la DACAD para la conservación de la información documentada:

- Informe de resultados (presentación de power point) de la Revisión por la Dirección sobre la mejora y eficacia del SIGI de los procesos, productos, servicios y necesidades.
- Minuta de la Revisión por la Dirección.
- Resultados de las evaluaciones de la satisfacción del cliente, enviar de acuerdo a los intervalos de aplicación del instrumento de medición.
- Planes de acción.
- Organigrama general y por puestos de la dependencia SIGI.
- Descripciones de puestos de los que integran la dependencia SIGI.



6.-Planificación

6.1.-Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

En este apartado se orienta a la dependencia SIGI para realizar el **análisis para identificar los riesgos y oportunidades en el proceso**, evaluarlos y dar tratamiento a los riesgos con el fin de que se puedan lograr sus resultados previstos, prevenir o reducir efectos indeseados y lograr la mejora continua del SIGI.

La **metodología de administración de riesgos del MICI** constituye el marco oficial en México para fortalecer el control interno y la rendición de cuentas en las instituciones públicas. En el caso de la BUAP, su integración al SIGI permite gestionar riesgos estratégicos, operativos, financieros, académicos, de corrupción y de cambio climático bajo un enfoque sistemático y preventivo.

El proceso se inicia, cuando la dependencia SIGI realiza la **identificación de riesgos**, considerando el contexto interno y externo de la Universidad, los objetivos y metas, los requisitos legales y normativos y las expectativas de las partes interesadas. Posteriormente, los riesgos se **evalúan en términos de probabilidad e impacto**, lo que facilita priorizar aquellos que podrían comprometer el logro de los objetivos institucionales. Con base en esta evaluación, se definen **las respuestas al riesgo** -evitar, reducir, transferir, compartir o aceptar- así como la descripción de las acciones, mismas que se documentan en el **Mapa de Riesgos**.

A continuación, se implementan y operan las actividades de control documentadas en la columna de descripción de las acciones, las cuales se deben integrar a manera de políticas, procedimientos, actividades y/o sistemas tecnológicos, con la finalidad de asegurar un flujo eficiente de **información y comunicación** hacia las áreas responsables. La eficacia de la acciones de control se revisan periódicamente en el Informe Mensual de Desempeño y de manera semestral en la Revisión por la Dirección retroalimentando la planeación estratégica y fortaleciendo la toma de decisiones.

Esta metodología se articula con las normas ISO coaduyando a garantizar que la BUAP avance hacia una gestión más **transparente, confiable y resiliente**. El MICI dentro del SIGI se convierte en una herramienta esencial para consolidar una cultura de **ética, integridad y mejora continua**.

6.2. Objetivos de calidad y antisoborno

La Alta Dirección determina y se asegura de que los objetivos de calidad y antisoborno se establecen en las funciones y niveles pertinentes.

Son propuestos cada inicio de administración y se establecen en el Plan de Desarrollo Institucional, de acuerdo a lo siguiente:

a) Que sean claros, medibles y alcanzables.
b) Que sean congruentes con la Política de Calidad y Antisoborno.
c) Que considere el contexto de la BUAP, los requisitos de clientes, partes interesadas y socios de negocio y los riesgos, entre ellos los de soborno.
d) Que incluyan el compromiso de cumplir con los requisitos de los productos y servicios.

Los avances de cumplimiento de los objetivos de calidad y antisoborno forman parte de la revisión por la dirección para su seguimiento. Los objetivos se dan a conocer a todo el personal, en reuniones de trabajo y tableros de comunicación.

Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
Se identifican conforme a lo declarado en el Planeador del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025. **Cada dependencia identificará en el Planeador el eje; tipo y año proyección de cumplimiento de la meta que le corresponde ejecutar de acuerdo a sus funciones y se documentarán en el formato Plan Estratégico para su seguimiento.** **Los resultados se reportarán en Informe Mensual de Desempeño y en Revisión por la Dirección.**

Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)	
1. Generar cuatro campañas anuales dirigidas a la promoción de la cultura de prevención del soborno y la corrupción, fomentando la transparencia y el acceso a la información y la rendición de cuentas al 2025. PDI 2021-2025, Eje 1, Meta 28.	
Indicador	• Difusión de los Lineamientos del Código de Ética y Conducta de la BUAP y de los Lineamientos de Responsabilidad Patrimonial, así como la difusión del mecanismo de denuncia de inquietudes de soborno en medios digitales e impresos para usuarios, clientes, partes interesadas y socios de negocios a tráves de la firma de la carta compromiso. • Trimestralmente, cada dependencia SIGI llevará a cabo una acción de difusión sobre temas relacionados con la prevención de soborno (puede ser interna o externa a la dependencia)

Tabla 7. Objetivos Estratégicos de Calidad y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno.

6.3.-Planificación de los cambios

Comprometidos con la mejora continua en el SIGI, los cambios en las dependencias SIGI, se llevan a cabo de manera planificada.

Cuando la Alta Dirección o el Titular de la dependencia SIGI determina la necesidad de llevar a cabo cambios en el SIGI o en los procesos, éstos pueden ser documentados a manera de Proyectos, Planes de Acción o Proyectos de Mejora dependiendo de la complejidad del cambio.

La información mínima que debe contener esta planificación es:

- El propósito del cambio y sus posibles consecuencias deben ser revisados en el Informe Mensual del Desempeño y en Revisión por la Dirección para evaluar su idoneidad y contar con la aprobación de la alta dirección.
- La manera en la que se resguardará la integridad del sistema y sus procesos.
- La disponibilidad y disposición de recursos internos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.
- La disponibilidad y preparación de proveedores externos necesarios para implementar el cambio, si fuera necesario.

Actividades que debe realizar la dependencia SIGI:

1. **Identificar los objetivos, estrategias y metas de la dependencia en el Plan de Desarrollo Institucional y el Planeador vigente**. Identificar el eje, objetivo específico, estrategias y metas donde la dependencia participa. Estos objetivos serán documentados en el formato Plan Estratégico.

2. **Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos, estrategias y metas de la dependencia.** Reportar este cumplimiento en el concentrado de informe mensual de desempeño, revisiones de la dirección y sistema de seguimiento de la página pdi.buap.mx.

3. **Realizar el análisis y evaluación de riesgos del proceso y reportes de administración de riesgos.** *(Ver Procedimientos Matriz de Identificación de Riesgos, Mapa de Riesgos, Plan de Trabajo, Reporte de seguimiento Trimestral del PTAR y Reporte Anual de AR de la Contraloría General).*

4. **Planificar los cambios de los procesos**. Cuando se tenga la necesidad de realizar cambios en los procesos del SIGI, hay que considerar lo siguiente:

   El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.

- La integridad del sistema de gestión de calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

5. **Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales**. Revisar y dar seguimiento a los objetivos específicos, estrategias y metas establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional registrando este seguimiento en el Informe Mensual de Desempeño de los Procesos, plan de trabajo y gráficas de medición de control del proceso SIGI.

Formatos para el cumplimiento de este apartado que se envían a la DACAD para la conservación de la información documentada en el SCoD:

- Formato Matriz de Identificación de Riesgos
- Formato Mapa de Riesgos
- Formato Plan de Trabajo de AR
- Reporte de seguimiento trimestral del PTAR
- Formato Plan Estratégico de Calidad y Antisoborno
- Formato de Proyecto de mejora

Para el cumplimiento de este apartado es necesario contar con:

- La participación del funcionario y/o directivo, representante de la dirección y responsables de los procesos y/o subprocesos.



7.- Apoyo

En este apartado se explica las relaciones que existen con los procesos que tienen la función de brindar los recursos necesarios para la adecuada funcionalidad de los procesos administrativos del SIGI, considerando las capacidades y limitaciones de recursos existentes y las relaciones con proveedores.

7.1.-Recursos

La BUAP determina y proporciona los recursos necesarios, para establecer, implantar, mantener y mejorar de manera continua la eficacia del Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI).

Para la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de la calidad y antisoborno, la Secretaría Administrativa, elabora y solicita de manera anual, el presupuesto correspondiente a la Tesorería General.

Cada dependencia administrativa, elabora y solicita a las instancias correspondientes el presupuesto y recursos necesarios para la operación de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos.

7.1.2.-Personas

Se encuentran definidas las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo en la descripción de puestos que corresponde a cada uno de los puestos documentados en el organigrama autorizado de cada dependencia.

Las funciones y responsabilidades del Representante de la Dirección y de los responsables de las interrelaciones de procesos se encuentran definidas en el formato Roles y Responsabilidades en el SIGI.

La Dirección de Recursos Humanos es la encargada de formalizar la contratación y recontratación del personal que se incorpora a la Universidad (Ver proceso Recursos Humanos e IT de Contratación y recontratación del personal de la Dirección de Recursos Humanos), facilitando su integración a través del proceso de inducción institucional (Ver IT Inducción Institucional).

7.1.3. Infraestructura

La BUAP dispone de infraestructura suficiente para facilitar la realización de sus actividades, para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios que brindada asi como con los requisitos.

El titular de la dependencia SIGI, lleva a cabo las gestiones necesarias ante diferentes instancias universitarias a través de las interrelaciones descritas en el formato Roles y Funciones en el SIGI con la finalidad de garantizar el apoyo y provisión de recursos para la adecuada operación de los procesos.

7.1.4 Ambiente de Trabajo

Para lograr un ambiente adecuado de trabajo y al mismo tiempo, eficaz para el cumplimiento de los requisitos, la BUAP promueve el desarrollo integral de su comunidad universitaria en lo físico, intelectual, emocional, cultural y social para mejorar su calidad de vida, desarrolla también actividades de educación y formación para la recreación y el deporte, la cultura, las artes y asistencia en salud integral.

Considerando a los trabajores de la BUAP, como partes interesadas pertinentes del SIGI, la Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Ingreso y Evaluación, realiza de manera anual la aplicación de un instrumento o mecanismo para determinar las necesidades y expectativas y tratar en la medida de lo posible, de satisfacerlas, con la finalidad de fomentar un adecuado ambiente de trabajo. Cada dependencia realiza un análisis del informe que resulte y establecer las acciones pertinentes. Adicionalmente realiza seguimiento a las acciones implementadas.

En la BUAP nos hemos propuesto atender los elementos que proporcionan seguridad y bienestar a su personal, creando un ambiente laboral satisfactorio y promoviendo el mejoramiento de las condiciones sociales del trabajador y su familia, a través de prestaciones, servicios y fortalecimiento de la infraestructura.

Para garantizar la preservación de la salud, la institución otorga a sus trabajadores y beneficiarios servicios médicos y suministro de medicamentos, a través del Hospital Universitario, en los tres niveles de tención medico-hospitalaria. *Ver proceso de Servicios Administrativos para Programación de la Atención Médica.*

El Círculo Infantil es una prestación que se otorga a los hijos de los trabajadores, en las secciones de lactantes y preescolar. *Ver proceso de Prestación del servicio educativo y asistencial a los hijas/os de los trabajadores/as de la BUAP*. Este espacio proporciona a los trabajadores la

seguridad de resguardo y protección de sus hijos, mientras ellos realizan actividades laborales dentro de la Universidad.

Como un instrumento tangible que incide en el bienestar y salud del personal de la BUAP, se cuenta con las instalaciones del complejo deportivo y de alto rendimiento, adecuadas para el desarrollo de las actividades físicas, cuya finalidad es proporcionar servicios de calidad deportiva no sólo a universitarios, sino al público en general; *Ver Proceso de Gestión del Deporte y Cultura Física-* Fomento al Deporte. La Dirección de Deporte y Cultura Física, promueve a través de su pagina web, convocatorias e invitaciones directas el desarrollo de actividades deportivas, recretaivas para la comunidad universitaria y sus familias, realizando torneos para trabajadores, ejercicios aeróbicos, cursos intensivos y cursos infantiles durante el verano, entre otros: estos eventos y más en los periodos vacacionales, benefician al trabajador y logran incrementar la convivencia familiar.

La BUAP, a través de la Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura implementa cada año una serie de agendas culturales en diversos lugares de la ciudad y el estado de Puebla, en el Complejo Cultural Universitario, en Ciudad Universitaria y en los Campus de las Unidades Regionales, con la finalidad de llevar actividades culturales (eventos musicales, teatro, danza, cine, conferencias, etc.) a los universitarios y a sus familias, así como a la sociedad en general, creando audiencia y favoreciendo la cultura, la educación integral y proporcionando sano esparcimiento. *Ver proceso de Gestión de la Extensión y Difusión de la Cultura y Gestión administrativa para el fomento del arte y la cultura.*

A través de la Dirección de Apoyo y Seguridad Universitaria, se procura el bienestar de la comunidad universitaria y la salvaguarda del patrimonio universitario, realizando acciones de seguridad, atención a urgencias médicas y protección civil en todas las instalaciones universitarias. *Ver proceso de Administración Integral de Riesgos.*

La Dirección de Acompañamiento Universitario, tiene entre sus objetivos, la promoción de la igualdad de género entre la comunidad universitaria, a través de la organización de talleres y pláticas. *Ver IT Gestión de Apoyos del Programa de Atención a la Igualdad.*

7.1.6 Conocimientos de la organización.

La información que procede de las diversas dependencias administrativas de la Institución, se transforma en conocimiento organizacional estimulando la mejora e innovación de los procesos, servicios y productos que dan soporte a los procesos sustantivos de la Universidad. La información que se genera sirve para apoyar las estrategias y el logro de objetivos, aplicándose para consolidar el conocimiento colectivo, compartir y promover mecanismos de intercambio, aprendizaje y transferencia conocimientos relevantes para la toma de decisiones.

A través del SIGI se cuenta con procesos y procedimientos administrativos documentados y actualizados, que dan certidumbre y confianza necesaria para la correcta operación de los procesos y sus resultados. Éstos se encuentran disponibles para su consulta en la Plataforma Electrónica de Control Documental (SCoD 2.0). *(Ver Procedimiento* Creación, Actualización y Control de la Información Documentada *de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa)*. La información documentada de éstos procesos son validados por procesos programados de auditorias internas *(Ver IT de Auditorias Internas de Calidad)* y externas.

Además se cuenta con un mecanismo denominado Proyectos de Mejora que permite a las dependencias administrativas y unidades académicas desarrollar la mejora en uno o más procesos y el poder compartirlos en diferentes áres con procesos similares.

El proceso de Capacitación Admininistrativa también juega un papel primordial para la **adquisición y actualización del conocimiento organizacional** *(Ver IT Capacitación y Desarrollo de la Secretaría Administrativa)*, que parte de un diagnóstico en necesidades de capacitación *(Ver IT de Detección de Necesidades de Capacitación DNC)* de acuerdo a las competencias requeridas del puesto. *(Ver IT Descripción de Puestos de la Dirección de Recursos Humanos)*.

7.2. Competencia

La competencia requerida para el personal que realiza funciones que inciden en la calidad de los servicios, basándose en su educación, formación y/o experiencia apropiada se registra en las Descripciones de Puesto. Los registros de la competencia del personal se encuentran en los expedientes que se conservan en la Dirección de Recursos Humanos.
Para ocupar los puestos de Rector y Funcionarios designados por el Consejo Universitario, los requistos se encuentran documentados en la Ley de la BUAP y el Estatuto Orgánico.

7.2.2 Proceso de Contratación

El proceso de contratación del personal de dependencias SIGI se formaliza a través de la Dirección de Recursos Humanos *(Ver proceso Recursos Humanos e IT Contratación y recontratación de personal administrativo)* y ésta proporciona al personal de nuevo ingreso inducción sobre temas generales relacionados con la BUAP y su organización *(Ver IT Curso de Inducción Institucional)*, Manual de Inducción Institucional, entre ellos la Política de Calidad y Antisoborno, los Lineamientos del Código de Ética y Conducta de la BUAP y de los Lineamientos de Responsabilidad Patrimonial.
La inducción relacionada específicamente con el cumplimiento de sus funciones y actividades será responsabilidad de la dependencia a la cual se integrará el trabajador, así como la capacitación más específica sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

Como parte de los controles no financieros establecidos por la BUAP para la contratación de personal de nuevo ingreso, se solicita una carta de antecedentes no penales, que tiene como finalidad verificar la **probidad y honradez** de la persona que solicita el puesto, además se aplica una batería de pruebas psicológicas para la evaluación de la personalidad, habilidades, inteligencia y competencias.

La BUAP cuenta con normativa interna, como la Ley de la BUAP y el Estatuto Orgánico, que establecen los requisitos para los aspirantes a ocupar puestos como Rector, Funcionario designado por el Consejo Universitario y autoridades colegiadas de unidades académicas.

Adicionalmente, la Ley de la BUAP, el Título Séptimo del Estatuto Orgánico, el Reglamento de Ingreso, Permanencia y Promoción de Personal Académico, los Linemientos de Responsabilidad Patrimonial así como y los Contratos Colectivos de Trabajo vigentes establecen también las sanciones disciplinarias al personal por faltas cometidas.

Asimismo, de acuerdo a la normativa externa, la Ley General de Responsabilidades Administrativas establece los mecanismos para la investigación y sanción a los funcionarios públicos que cometan faltas administrativas no graves y graves y que tiene aplicabilidad a todos los trabajadores de la BUAP.

7.3. Toma de conciencia

La Alta Dirección se asegura que el personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

Los titulares de dependencias SIGI y los responsables de procesos instruyen al personal para su correcta ejecución y sobre los requisitos para el entendimiento y participación en el cumplimiento de la Política de Calidad y Antisoborno, así como para el logro de los Objetivos de Calidad y Antisoborno y contribuir a la eficacia del Sistema Integral de Gestión Institucional.

Para llevar a cabo la toma de conciencia tanto para el Sistema de Gestión de la Calidad como para el Sistema de Gestión Antisborno, se realizan reuniones de trabajo con personal de la propia dependencia o bien, con personal de otras dependencias que tienen relación con los procesos, como evidencia de estas reuniones de trabajo se cuenta con minutas en los puntos de uso.

Asimismo, la información relativa al SIGI se encuentra disponible en la Plataforma Electrónica de Control Documental (SCoD 2.0).

En el curso de inducción para los nuevos trabajadores BUAP se informa la importancia de cumplir con la política de calidad y antisoborno y los objetivos de calidad y antisoborno (*Ver IT de Curso de Inducción Institucional de la Dirección de Recursos Humanos),* con la finalidad de proporcionar la toma de conciencia y el conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

Como se menciona en el punto inmediato anterior, las sanciones por cometer faltas administrativas o hechos de corrupción, serán impuestas de acuerdo a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

7.4. Comunicación

En el SIGI, la comunicación se realiza de manera formal, tanto horizontal como vertical e interna y externa.

Para la Comunicación Externa:

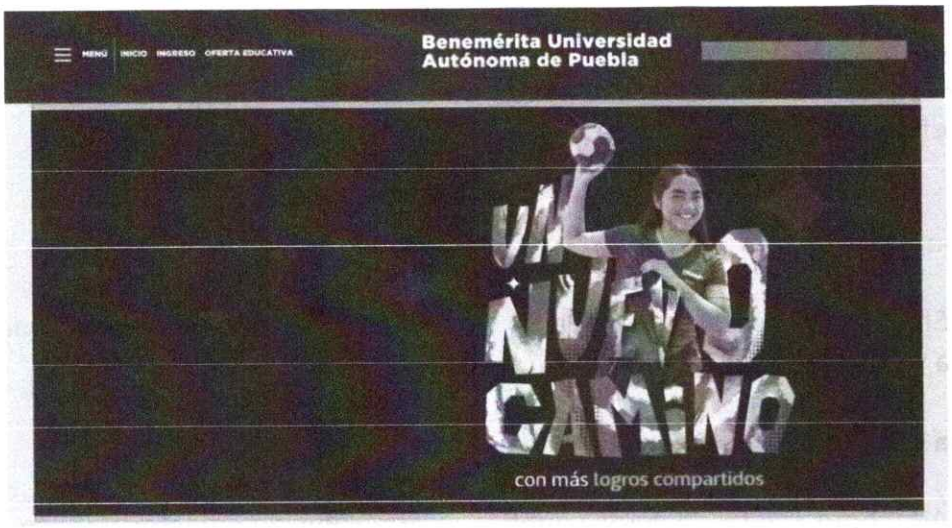
La BUAP, como sujeto obligado, publica información de carácter público en la Plataforma Nacional de Transparencia, a intervalos planificados y de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y en los lineamientos emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia, *(Ver proceso de Transparencia y Acceso a la Información de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública)*.

Para la comunicación interna y externa:

El Órgano de Gobierno de la BUAP, mantiene estrecha comunicación entre la Rectoría (Presidencia del Consejo), la Secretaría General (Secretaría del Consejo) y los propios miembros del CU. Asimismo, con el fin de mantener informada a la comunidad universitaria sobre la toma de decisiones, actualiza permanentemente los contenidos de su página electrónica (consejouniversitario.buap.mx). que entre otros temas, publica la Legislación Universitaria, actas desde el año 1956, directorio de sus miembros y publicaciones de interés para la comunidad universitaria

La Dirección de Comunicación Institucional (DCI) mantiene informada a la comunidad universitaria sobre las tareas, propósitos y resultados de la Universidad, por medio de publicaciones como la *Gaceta Universidad* (órgano de comunicación oficial de la institución), los periódicos *Estudiantes* y *Mural*, carteles, espectaculares, página electrónica, mensajes electrónicos, cartelera BUAP, los noticiarios y programas de análisis de Radio BUAP y revistas de divulgación*(Ver proceso de Comunicación Institucional).*

Otro medio de comunicación es el portal web de la BUAP **buap.mx,** con información sobre la Universidad, proceso de admisión, la oferta educativa y los diferentes servicios que ofrece y los formatos disponibles para trámites. En este mismo portal se encuentra una oficina virtual del Rector para el contacto directo con la comunidad universitaria.



Para la Comunicación Interna:

Cada Dependencia es responsable de generar los canales y estrategias de comunicación directa con el personal de su dependencia ycon la comunidad universitaria.

La comunicación entre las dependencias SIGI se lleva a cabo a través de oficios, minutas de reuniones con acuerdos, memorandumes o correos electrónicos.

Para la información relativa al desempeño de los procesos, el Representante de la Dirección, coordina una reunión mensual con el titular de la dependencia y los responsables de procesos para llevar a cabo el análisis de desempeño de los procesos de la dependencia, así como de todos los rubros que contiene el formato de Informe Mensual de Evaluación de Desempeño y lo envía a su cabeza de sector, quien a su vez retroalimenta la información recibida a manera de seguimiento.

El Representante de la Dirección de la cabeza de sector, analizará e integrará la información de los Informes Mensuales de las dependencias que pertenecen a su sector, para la elaboración de un informe general que sirve como insumo a la reunión de Revisión por la Dirección. De esta reunión, el Representante de la Dirección de la cabeza de sector, elabora un informe de acuerdos y envía copia a la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Administrativa para su resguardo, así como también a las dependencias involucrada

¿Qué Comunicar?	¿ Quién Comunica?	¿A quién Comunicar?	¿Cómo Comunica?	¿Cuándo Comunica?
Información de Revisión por la Dirección	Titulares de las Dependencias	Cabeza de SectorAlta Dirección	Formato de Revisión por la Dirección (Informe y Minuta)	Enero y Agosto
Resultado de Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección Alta Dirección	A todo el Personal Órgano de Gobierno	Minuta	Agosto y Enero Marzo y Octubre
El Desempeño de Sistema de Gestión Antisoborno	Secretaría Administrativa	Órgano de Gobierno Alta Dirección	Informe	Cada 6 meses
Misión y Visión	Alta Dirección	Todo el Personal	Plan de Desarrollo Institucional Guía de Información para los Sistemas de Gestión	Permanente
Política de Calidad y Antisoborno	Alta Dirección	A todo el Personal y Socios de Negocio	Guía de Información para los Sistemas de Gestión Paginas Web de la SA y dependencias SIGI Compromiso de cumplimiento de la Política de Calidad y Antisoborno. SCoD	Permanente
Objetivos de Calidad y Antisoborno	Alta Dirección	A todo el Personal	Guía de Información para los Sistemas de Gestión SCoD	Permanente
Lineamientos del Código de Ética y Conducta de la BUAP	Alta Dirección	A todo el Personal	Gaceta Universitaria # 182 Portal BUAP	Permanente
Lineamientos de Resposabilidad Patrimonial	Alta Dirección	A todo el Personal	SCoD	Permanente
Requisitos Partes Interesadas, Clientes y Socios de Negocio	Titular de cada Dependencia SIGI	A todo el Personal	Formato identificación del cliente, partes interesadas y socios de negocio	Permanente
Procedimiento de Planteamiento de Inquietudes	SIGI	A todo el personal	Guía de Información para los Sistemas de Gestión Pagina Web de la Contraloría General	Permanente
Documentos del SIGI	Titular de la Dependencia	Todo el personal de la dependencia	Reuniones de Trabajo Asesorías	Permanente
Información Relacionada con el Proceso	Responsable de los Procesos	Personal involucrado en los procesos	Reuniones de Trabajo	En cada revisión y/o actualización al proceso
Acuerdos con Proveedores Internos/ Externos	Titulares de las dependencias	Personal Involucrado en el proceso	Reunión de Trabajo	En cada requerimiento de la dependencia.

Tabla 4. **Matriz de Comunicación.**

7.5. Información Documentada

La documentación del Sistema Integral de Gestión Institucional incluye información documentada requerida de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2025 y aquella que la universidad determina como necesaria para su eficacia.

- La declaración de la Política de Calidad y Antisoborno
- Los Objetivos de Calidad y Antisoborno
- La presente Guía de Información de Calidad y Antisborno
- Los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros.
- Los documentos internos y externos que se determinan que son necesarios para la eficaz planificación, operacional y control de los procesos.

El Sistema Integral de Gestión Institucional cuenta con una **Procedimiento de Creación, Actualización y Control de la Información Documentada y Procedimiento de Conservación de la Información Documentada (Registros)** que determina y asegura que al crear y actualizar información documentada del SIGI, ésta sera apropiada a los requisitos de la Normas.

Para la Difusión a la información documentada:

Se cuenta con una plataforma denominada **Sistema de Control Documental Electrónico SCoD 2.0 scod.buap.mx** éste cumple con la funciones de almacenar, administrar y distribuir en los puntos de acceso pertinentes la documentación de la dependencia, de acuerdo a su estructura y a sus necesidades para dar cumplimiento a lo documentado en el SIGI, a la normativa aplicable y a los procesos.

Toda la información documentada del SIGI debe ser presentada en el sistema y difundida a las personas que participan en su ejecución.

Esta plataforma da cobertura a los documentos generados y controlados para su disponibilidad en las dependencias que se encuentran dentro del alcance del Sistema Integral de Gestión Institucional.

- El Representante de la Dirección de la dependencia SIGI se debe coordinar con la Responsable de la Información Documentada del SIGI, de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa, para todo lo relacionado con el control de la información documentada.
- *(Ver Procedimiento de Creación, Actualización y Control de la Información Documentada y Procedimiento de Conservación de la Información Documentada (Registros)).*

El representante de la dirección debe asegurarse que:

- la información documentada se encuentre vigente y aprobada por el titular de la dependencia para su emisión y disposición para consulta en el SCoD y es la se debe presentar en las auditorias de los sistemas de gestión.

Formatos para el cumplimiento de este apartado que se envían a la DACAD para la conservación de la información documentada:

- Oficios y/o documentos (planes de trabajo, constancias, minutas, instrucciones de trabajo y otros documentos que se consideren necesarios).
- Procesos e instrucciones de trabajo de las dependencias
- Registros derivados de los servicios administrativos otorgados como evidencia del cumplimiento de las actividades documentadas en los procesos y su interrelación.

Para el cumplimiento de este apartado es necesario contar con:

- La participación del funcionario y/o directivo, representante de la dirección y responsables de los procesos y/o subprocesos.

Interrelación con otros procesos

- **Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa (DACAD)** para el control de la información documentada.
- **Secretaría Administrativa** (SA). Limpieza y mantenimiento menor (DSG), planta física (DPF), Auditorias Internas (DACAD), Estructuras Administrativas (DACAD) y Capacitación Administrativa (DCyDPA).
- Con la **Dirección de Recursos Humanos (DRH)** para coordinar el Reclutamiento y Selección de Personal y Descripciones de Puestos.
- Con la **Dirección de Infraestructura Educativa (DIE)** para coordinar el mantenimiento a instalaciones.
- Con la **Dirección de Cómputo, Tencologías de la Información y Comunicaciones (DCyTIC)** para la asesoría de Hardware y Software.
- Con la **Dirección de Apoyo y Seguridad Universitaria (DASU)** para la asesoría en seguridad y protección civil.
- Con la **Dirección de Comunicación Institucional (DCI)** para llevar a cabo la comunicación y difusión de información.

8. Operación

8.1.-Planificación y control operacional

En este apartado se explican los criterios para que la dependencia SIGI planifique, realice y controle los **procesos** necesarios para cumplir con los requisitos de clientes, partes interesadas y socios de negocio para la provisión de los productos y servicios.

Actualmente, el alcance del Sistema Integral de Gestión Institucional involucra a dependencias administrativas y unidades académicas que tienen como principal función el coadyuvar al cumplimiento de los procesos sustantivos de la Universidad, que son la Docencia (el proceso educativo), la Investigación, la Extensión y la Difusión de la Cultura.

Las dependencias SIGI llevan a cabo la planificación e interacción de sus procesos para dar cumplimiento a las funciones descritas en la Ley de la BUAP, Estatuto Orgánico, cartas de creación de la dependencia y/o las descritas en el Manual de Organización General (MOG), alineados al Plan de Desarrollo Institucional, al Planeador y al **Plan de Trabajo del Proceso**.

Para ello, cada dependencia documenta los **procesos, procedimientos** e **instrucciones de trabajo** con la descripción de actividades necesarias, si fuera el caso, para:

- la determinación de los recursos necesarios para operar el proceso,
- su correcta ejecución,
- el establecimiento de los formatos necesarios,
- el cumplimiento de los requisitos (descritos en el formato de Identificación del Cliente, Partes Interesadas y Socios de Negocios de la dependencia y en la Normativa Universitaria y Normativa Aplicable),
- los criterios de aceptación (revisión, aprobación, autorización, verificación y liberación) de sus productos o servicios.
- Incluir controles específicos para la debida vigilancia.

A través de los registros generados de la operación de los procesos se proporciona evidencia de la realización del servicio y el cumplimiento de los requisitos.

Cuando la dependencia SIGI realiza cambios importantes en la planificación de sus procesos, deberá realizar un análisis del control de los cambios y revisar las consecuencias de éstos cambios, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.

Cada dependencia documentará en el cuerpo de su proceso, procedimiento o instrucción de trabajo las actividades de control de los procesos contratados externamente, si fuese el caso.

8.2 y 8.3 Debida diligencia, controles financieros y no financieros y gestión de los controles antisoborno inadecuados.

Debida diligencia:

Son las actividades establecidas a través de políticas y procedimientos determinadas e implementadas en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla por los responsables de procesos de las Unidades Académicas y Dependencias Administrativas para alcanzar los s y metas institucionales, demás planes y programas, así como prevenir, determinar y administrar los riesgos.

Para el cumplimiento de la norma ISO 37001, las acciones de control documentadas en el Mapa de Procesos (MAPA), se considerarán como acciones de debida diligencia atendiendo a los riesgos de corrupción identificados, ya que ambas son medidas sistemáticas de prevención, detección y corrección que implementa la dependencia administrativa o unidad académica para administrar los riesgos; pueden comprender tanto actividades internas de verificación y segregación de funciones, como procesos de investigación y evaluación de terceros con el fin de reducir la probabilidad o impacto de los riesgos.

Gestión de las acciones de control antisoborno inadecuados:

Adicionalmente, cuando el titular de dependencia SIGI considere que la debida diligencia implementada no tiene la capacidad de gestionar los riesgos a través de los controles existentes y no sea posible implementar controles adicionales, podrá adoptar medidas adicionales o adecuadas (como por ejemplo cambiar la naturaleza de la transacción, proyecto, actividad o relación) para permitir a la dependecia SIGI gestionar los riesgos de soborno, en ese caso deberá:

- Si se trata de una transacción existente, terminar, interrumpir, suspender o retirarse tan pronto como sea posible o,
- si es el caso de una nueva propuesta de transacción, actividad o relación, deberá posponerla o negarse a continuar con ella.

8.5 Implementación de las acciones de control antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios.

Las acciones de control se encuentran documentadas en la columna Control del instrumento Mapa de Riesgos (MAPA) *(Ver Procedimiento Elaboración de Mapa de Riesgos (MAPA) del MICI)*

8.6 Compromisos antisoborno, regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares

El Sistema Integral de Gestión Institucional tiene dentro de su marco normativo la observancia de los Lineamientos de Responsabilidad Patrimonial que de acuerdo al TITULO SEGUNDO sobre las RESPONSABILIDADES PATRIMONIALES, determina lo siguiente:

CAPITULO I OBLIGACIONES

ARTÍCULO 6.- Sin perjuicio de las obligaciones que establece la legislación universitaria, las autoridades y funcionarios universitarios, para el buen desempeño de sus actividades, tienen las obligaciones siguientes:

I. Cumplir las obligaciones que establece a su cargo la legislación universitaria, observando los principios de **legalidad, honradez, probidad, lealtad**, transparencia,**imparcialidad**, eficiencia y eficacia,
II. Formular y ejecutar legalmente, en su caso, los planes, programas y presupuestos de su competencia, cumpliendo las disposiciones que determinen el manejo de recursos económicos y patrimoniales universitarios;
III. **Utilizar los recursos que tenga asignados** para el desempeño de sus actividades, las facultades que le sean atribuidas o la información reservada a que tenga acceso **exclusivamente para los fines a que están destinados**;
IV. Custodiar la documentación e información que por razón de sus actividades conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo el uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida de aquellas;
V. Informar a la Dirección de Recursos Humanos y Oficina del Abogado General las faltas sin causa justificada a sus labores de los trabajadores que estén bajo su supervisión, inspección, vigilancia, o fiscalización así como; otorgar indebidamente licencias, permisos o comisiones con goce parcial o total de sueldo y otras percepciones; sin causa justificada.
VI. Abstenerse de autorizar la contratación, nombramiento o designación de quien se encuentre suspendido o inhabilitado por resolución firme de la autoridad competente, para ocupar un puesto de autoridad o funcionario universitario.
VII. Abstenerse de autorizar la contratación o emplear a cualquier trabajador cuya relación de trabajo haya sido rescindida sin que los órganos jurisdiccionales hayan resuelto en definitiva su situación jurídica.
VIII. Excusarse de intervenir de cualquier forma en la tramitación o resolución de asuntos universitarios en los que tenga interés personal, familiar o de negocios;
IX. Excusarse en aquellos asuntos universitarios en los que pueda obtener un beneficio personal, para si, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el segundo grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales, negocios, socios o sociedades en las cuales la autoridad o funcionario

universitario, o las personas señaladas en esta fracción, hayan formado o formen parte de éstas.

X. En los casos en que le sea imposible excusarse del conocimiento de los asuntos señalados en las fracciones VII y VIII, deberá informar por escrito a su superior jerárquico, sobre la atención, tramite y resolución de los asuntos, observando por escrito las instrucciones de su superior jerárquico.

XI. **Durante el ejercicio de sus funciones debe abstenerse de solicitar o aceptar para sí o interpositita persona bienes mediante enajenaciones, concesiones o recibir la prestación de servicios a su favor mediante un precio inferior a su valor en el mercado ordinario**.

XII. Durante el ejercicio de sus funciones **debe abstenerse de solicitar o aceptar dinero, donaciones o empleo para sí o para las personas señaladas en la fracción VIII del presente artículo, cuando procedan de personas físicas o morales cuyas actividades se encuentren vinculadas con las actividades que realice la autoridad o funcionario universitario al interior de la Universidad.**

XIII. **Abstenerse,** durante el ejercicio de sus funciones, **de solicitar o aceptar donaciones o empleo para las personas señaladas en la fracción VII de este artículo, cuando procedan de persona física o moral cuyas actividades profesionales, comerciales o industriales se encuentren vinculadas, reguladas o supervisadas por la autoridad o funcionario universitario en razón de las actividades que tiene encomendadas. La misma disposición se aplicará en los casos de conflicto de intereses en los que sea parte la Universidad.**

Está prevención es aplicable hasta un año después de haberse retirado del puesto que desempeñaba.

XIV. Desempeñar sus actividades universitarias sin obtener ni pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables que la Universidad le otorga por el desempeño de su función, sean para sí o para las personas a que se refiere la fracción VII de este artículo;

XV. Presentar con veracidad y oportunidad las declaraciones de situación patrimonial, en los términos establecidos por este ordenamiento;

XVI. Atender con diligencia, las instrucciones, requerimientos y resoluciones que reciba de la Contraloría General.

XVII. Supervisar que las demás autoridades y funcionarios universitarios sujetos a su dirección, inspección, vigilancia y fiscalización cumplan con las disposiciones de este artículo; y denunciar por escrito, ante la Contraloría General, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir u puedan ser causa de responsabilidad patrimonial en los términos de este ordenamiento y normas que al efecto se expidan;

XVIII. **Abstenerse de solicitar u obtener dinero o cualquier otra dadiva para sí o para interpósita persona, al favorecer a terceras personas en la adjudicación de bienes o servicios, otorgamiento de arrendamientos, comodatos, adquisiciones,**

construcción de obras o servicios relacionados con las mismas, concesiones, concursos de licitaciones o cualquier otro aspecto regulado por el presente reglamento; en los que la universidad sea parte.

Las disposiciones señaladas en las fracciones X y XI del presente artículo también serán aplicables en los casos de conflictos de interés en los que sea parte la Universidad.

Los Lineamientos de Responsabilidad Patrimonial y los Lineamientos del Código de Ética y Conducta de la BUAP se encuentran publicados en el SCoD .

8.9 Planteamiento de inquietudes, investigar y abordar el soborno



El procedimiento y sanciones administrativas se encuentran determinadas en los Lineamientos de Resposabilidad Patrimonial, en el Título Tercero, Capítulo I, el Procedimiento y Capítulo II Sanciones Administrativas.

De acuerdo a lo anterior, para llevar a cabo el planteamiento de inquietudes de soborno, el personal de la BUAP o externos a la Institución podrán hacerlos a través de la página de la Contraloría General de la Universidad, en el apartado **Reporte de Inquietudes de Soborno**.

Actividades que deben realizan las dependencias SIGI

Analizar y evaluar los riesgos potenciales de los puntos críticos de control. El titular de la dependencia SIGI debe analizar, identificar y evaluar los riesgos operativos, estratégicos y de soborno de la dependencia. (*Ver Instrucción de Trabajo de Análisis y Evaluación de Riesgos de los Procesos de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa).*

Establecer las acciones para el tratamiento de los riesgos. Si el riesgo se ubica en el cuadrante I ó II, el responsable del proceso o el titular de la dependencia SIGI deberá establecer actividades o acciones que se realizarán con base en las estrategias que decida adoptar, y deberán dar cumplimiento a las mismas a través del ejercicio fiscal activo. (*Ver Procedimiento de Mapa de Riesgos de la Contraloría General).*

Elaborar el proceso SIGI e Instrucciones de Trabajo aplicables. Describir las actividades de control del proceso al formato de Proceso SIGI. Para mayor detalle de control de una actividad, elaborar una Instrucción de Trabajo de acuerdo a la Instrucción de Trabajo del Proceso SIGI.

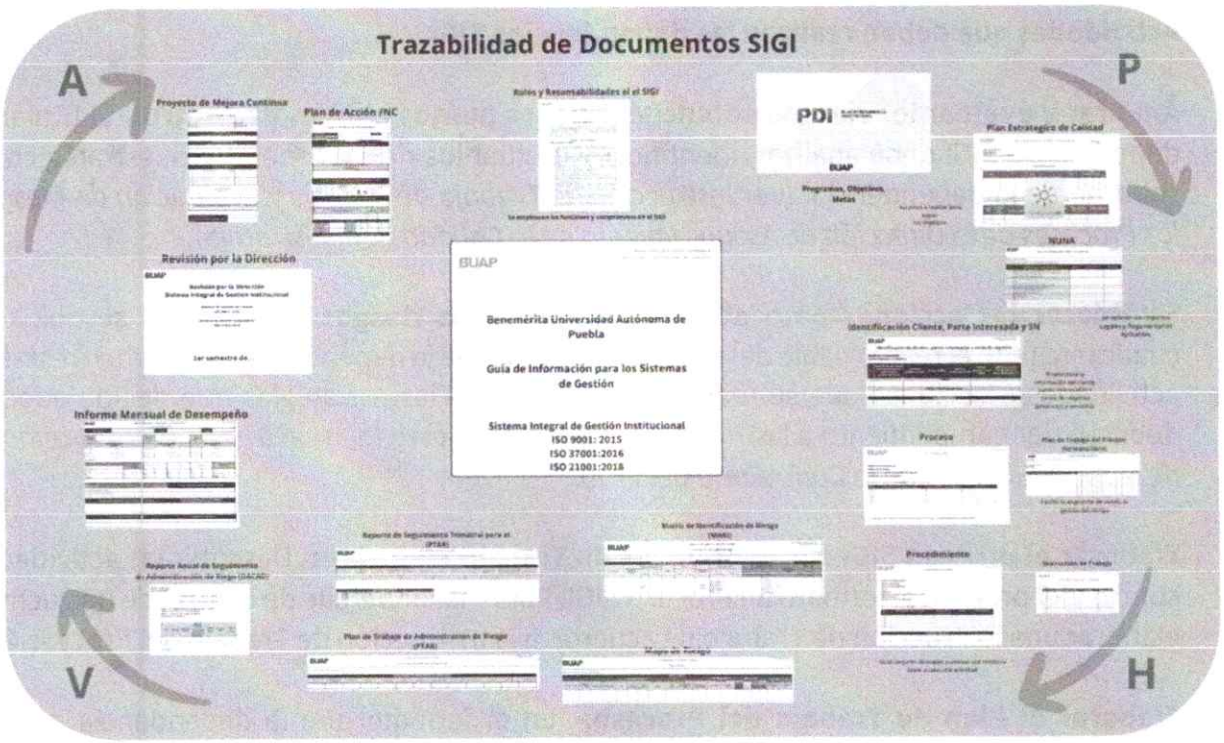
Elaborar el Plan de Trabajo del Proceso. En el formato que la dependencia considere, preferentemente que incluya actividades alineadas a las metas del Planeador y al Plan de Desarrollo Institucional vigente.

Establecer los mecanismos de comunicación con el cliente. La comunicación y consulta se debe establecer con mayor detalle en la columna "Medio de comunicación" (consulta, información, queja, etc.) del formato de Identificación de cliente, partes interesadas y socios de negocio y a través del cual se da seguimiento.

Solicitar los insumos para la realización y control del proceso administrativo. El titular de la dependencia gestionará los insumos necesarios para la operación de los procesos ante las instancias universitarias correspondientes, podrá ser vía correo electrónico, oficio o memorandum.

La dependencia SIGI debe llevar a cabo periódicamente una evaluación de desempeño a sus proveedores externos de insumos y/o servicios cuando el trato sea directo. Dichos proveedores externos son los que se encuentran documentados en el formato de identificación del cliente, partes interesadas y socios de negocios del proceso SIGI, y como requisito deben estar registrados en el padrón de proveedores DAPI o DIE.

Verificar la consistencia del Proceso SIGI con la información documentada:



- Identificación del cliente, partes interesadas y socios de negocios del proceso SIGI.
- Normativa Universitaria y Normativa Aplicable (NUNA).
- Análisis y evaluación de Riesgos.
- Matriz de Riesgos
- Plan de Trabajo del Proceso.
- Instrucción de Trabajo.

Figura 8. Mapa de Información Documentada del Proceso SIGI.

Realizar y controlar el proceso de la dependencia SIGI.

- **Tener documentos disponibles y vigentes.** Las dependencias SIGI, deben tener disponible y vigente el formato de proceso SIGI, instrucciones de trabajo y/o documentos necesarios para la realización y control del proceso.

- **Tener acceso a la documentación.** En lo aplicable la dependencia SIGI, debe asegurar que el personal tenga acceso a los documentos correspondientes para la realización y control de los procesos.

- **Verificar el cumplimiento del plan de trabajo del proceso SIGI.** La dependencia SIGI, debe dar seguimiento al plan de trabajo de proceso y verificar su cumplimiento. La dependencia SIGI, debe revisar y controlar los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Se debe conservar la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

- **Llevar a cabo reuniones con el personal involucrado para proponer y/o solucionar aspectos de desempeño del proceso y de los objetivos establecidos.** *(Ver IT Llenado del formato Proyectos de Mejora de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa).*

Realizar la identificación y trazabilidad de los servicios y/o productos. La Dependencia SIGI, debe asignar una identificación única al producto y/o servicio a lo largo del proceso.

Establecer los mecanismos para el manejo referente a la propiedad del cliente o proveedores externos.

- La Dependencia SIGI debe identificar y verificar los materiales, producto, información, equipo u otro objeto que sea propiedad del cliente o de los proveedores externos. Establecer en el proceso o en las instrucciones de trabajo, las medidas para proteger y salvaguardar la propiedad del cliente.
- Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la dependencia SIGI debe informar de ello al cliente o proveedor externo y mantener registros.

Realizar la preservación de los insumos y productos. La dependencia SIGI, debe establecer, en las actividades de control del Proceso SIGI, las condiciones necesarias para que los

materiales, documentos, equipo u otra información, se mantengan debidamente identificados, se manejen adecuadamente, se almacenen y se protejan debidamente.

Realizar actividades posteriores a la entrega. La dependencia SIGI, debe aplicar periódicamente una encuesta para obtener retroalimentación del cliente.

Liberar los productos y servicios. Asegurarse que el producto y servicio es verificado y que cumple con todos los requisitos antes de ser liberado al cliente o continuar con el proceso. (Ver Formato de Proceso SIGI).

Llevar el control de las salidas no conformes.

Cuando se identifique un producto o servicio que no sea conforme con sus requisitos, identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de los servicios. (*Ver IT de Control del Producto o servicio No Conforme de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa).* Ver Figura 17, Control Operativo del Proceso SIGI.



Figura 9. Control Operativo del Proceso SIGI.

Para el cumplimiento de este apartado es necesario contar con:

- La participación del funcionario y/o directivo, representante de la dirección y responsables de los procesos y/o subprocesos.

9.-Evaluación del desempeño y mejora

Propósito

Analizar y evaluar la información o datos obtenidos para determinar la idoneidad y efectividad del SIGI o bien, determinar si es necesario realizar cambios para el cumplimiento de los requisitos.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La dependencias SIGI planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios de los procesos, la operación de los procesos y con el cumplimiento de las metas del PDI

La evaluación del desempeño de los procesos se realiza de acuerdo a lo siguiente:

Mensualmente: realizar una reunión con el titular, el representante de la dirección y de los responsables de los procesos para el llenado del formato **Informe Mensual de Desempeño de los Procesos**.

Semestralmente: se lleva a cabo la Revisión por la Dirección en conjunto con la cabeza de sector y los titulares de las dependencias administrativas ,esta reunión se realiza en los meses de **Enero** y **Agosto** de cada año haciendo un análisis y seguimiento del resumen de los Informes Mensuales de Desempeño de los Procesos del semestre inmediato anterior.

Es importante en esta reunión llevar a cabo un análisis de las tendencias e históricos de los resultados.

Se debe conservar la presentación y la minuta como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

Análisis y evaluación.
Para realizar el análisis y evaluación de la información, la dependencia SIGI debe determinar los indicadores del producto, proceso y/o subprocesos, y establecerlos en la sección de ¿cómo lo mido o controlo? del formato de proceso.

- El indicador de producto o del de proceso, deben estar alineado a la meta institucional (PDI).

- **La dependencia SIGI** debe elaborar las gráficas del proceso, producto, medición de la satisfacción del cliente y evaluación de proveedores externos para realizar el análisis de la información (Ver formato de Gráfico SIGI).

3.Tomar acciones

Con el análisis realizado, la dependencia SIGI debe mostrar evidencia que toma acciones.
Las acciones se pueden tomar para:

- Prevenir la recurrencia - Ver Instrucción de trabajo de No conformidad y Acción correctiva.
- Mejorar la eficacia – Ver Instrucción de Trabajo de la Documentación de Proyectos de Mejora.

4. Realizar la medición de la percepción de la satisfacción del cliente.

9.1.2.- Satisfacción del cliente y/o de las partes interesadas

El formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente será tratado como información documentada controlada dentro del SIGI, conforme a lo establecido en los procedimientos de control documental. Su elaboración y diseño corresponde a cada Dependencia SIGI responsable de evaluar el servicio o producto. La aprobación del formato estará a cargo del Titular de la Dependencia o bien, del Responsable del Proceso con la finalidad de garantizar a pertinencia, objetividad y alineación de esta encuesta con los objetivos de calidad.

La dependencia SIGI, debe llevar a cabo la medición de la satisfacción del cliente al menos 1 vez al año, dependiendo de la naturaleza del proceso, con el propósito de conocer el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los clientes o partes interesadas que reciben los servicios. Estas encuestas permiten obtener información objetiva sobre la percepción de la calidad de los servicios y procesos, así como identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Los resultados son analizados por la Dependencia SIGI, registrándose los hallazgos y propuestas de mejora en los Informes Mensuales de Desempeño y en la Reunión de Revisión por la Dirección, lo que garantiza la retroalimentación del SIGI.

Los Instrumentos de medición pueden ser:

- Encuestas digitales (formulario BUAP, correo institucional o QR en puntos de atención).
- Entrevistas breves o encuestas de salida rápida.
- Buzones físicos o electrónicos.
- Análisis de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Meta estándar institucional 92% de satisfacción (promedio ponderado de resultados de las dependencias SIGI) establecida en la Matriz de Indicadores de Resultados para 2026.
Meta mínima aceptable por proceso 80%. En caso de estar por debajo del 80% deberá generar un plan de acción.

Para la medición de la satisfacción del cliente, cada proceso debe documentar:

- El periodo de medición de la satisfacción
- El Número de encuestas aplicadas
- Promedio de satisfacción (por criterio y total)
- Meta establecida por la dependencia vs el resultado obtenido
- Comparativo con resultados anteriores, al menos 3 resultados.
- Análisis de tendencias, redactar un pequeño párrafo con el análisis para comprender la manera en que evoluciona el resultado, tomando en cuenta cambios en el procedimiento y permita la toma de decisiones oportuna.
- Acciones de mejora derivadas

9.2.-Auditoría interna

El Representante de la Dirección de la dependencia SIGI se coordina con la Coordinación de Auditorías de Calidad (DACAD), para programar las auditorías y para la formación de los auditores. *(Ver Proceso de Auditorías de Sistemas de Gestión).*

La dependencia SIGI, debe atender las auditorías que realiza la Coordinación de Auditorías de Sistemas de Gestión. El funcionario y/o directivo de la dependencia SIGI, el representante de la dirección y los responsables de los procesos y/o subprocesos deben atender las auditorías internas y externas programadas.

9.3.- Revisión por la dirección

El Representante de la Dirección de las dependencias de primer nivel o cabeza de sector, deben recopilar la información de sus respectivas dependencias para elaborar el informe de la Revisión por la Dirección. Se debe realizar dos veces al año (agosto y enero).

Los Representantes de la Dirección de las dependencias de primer nivel o cabeza de sector deben recopilar la siguiente información:

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a su proceso SIGI;

c) La información sobre el desempeño y la eficacia del proceso, incluidas las tendencias relativas a:

1. Al menos los últimos dos resultados anteriores de la satisfacción del cliente.
2. El grado en que se han logrado los objetivos del PDI y del Planeador;
3. Los resultados de los indicadores de producto y proceso;
4. El estatus de las no conformidades y acciones correctivas;
5. La interpretación y análisis de las gráficas del producto y proceso;
6. El estado que guardan los hallazgos y no conformidades de las auditorías;
7. El informe de la última evaluación de desempeño de los proveedores externos;

d) La adecuación de los recursos de apoyo;
e) El resultado de las acciones tomadas para el tratamiento de los riesgos de los procesos;
f) El estatus de los proyectos de mejora.

9.4. Retroalimentación de la revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección debe incluir en la retroalimentación a las dependencias SIGI decisiones y acciones relacionadas con:

a) Las oportunidades de mejora;
b) Cualquier necesidad de cambio en el SIGI;
c) Las necesidades de recursos.

Los Representantes de la Dirección de las dependencias de primer nivel o cabeza de sector deben comunicar a la DACAD y a sus respectivas dependencias SIGI los resultados de la Revisión por la Dirección para su atención y seguimiento.

Una vez realizadas las Revisiones por la Dirección, las minutas se enviarán a la Comisión de Supervisión Administrativa del Consejo Universitario para su seguimiento y retroalimentación.

Además de lo anterior, la Comisión de Supervisión Administrativa del Consejo Universitario, debe evaluar de forma continua:

a) La adecuación de la gestión eficaz de los riesgos de soborno identificados y
b) Si el sistema de gestión antisoborno está siendo implementado de forma eficaz.

Formatos para el cumplimiento de este apartado que debe conservar la dependencia SIGI como registro de las actividades:

- Resultado de la satisfacción del cliente cuando se obtengan los resultados.
- Informes de Auditorias Internas.
- Minuta de la Revisión por la Dirección.
- Acciones de control de producto no conforme.

Para el cumplimiento de este apartado es necesario contar con:

- Entrega oportuna (dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes) del Informe Mensual de Desempeño de los Procesos, junto con gráficos interpretados y analizados, planes de acción y proyectos de mejora.
- La participación del funcionario y/o directivo, representante de la dirección y responsables de los procesos y/o subprocesos.

Mejora

10.1.-Mejora continua

El personal de las dependencias SIGI determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesairas para cumplir con los requisitos de sus clientes y aumentar su satisfacción.

Éstas oportunidades de mejora incluyen la mejora de los productos y/o servicios para cumplir requisitos, corregir, prevenir o reducir efectos no deseados y la mejora del desempeño del sistema.

Estas oportunidades de mejora se documentan en el formato de Proyecto de Mejora.

10.2 No Conformidad y Acciones Correctivas

Cuando el personal de la dependencia SIGI detecta una no conformidad, sea en proceso, producto o servicio o bien, por quejas de los clientes, debe tomar las acciones necesarias para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias, llevando a cabo el análisis de acuerdo a la *IT No Conformidad y Acción Correctiva de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa.*

Después de haber hecho el análisis de las No Conformidades y Acciones Correctivas, éstas se documentan en el formato Plan de Acción. *(Ver IT Llenado del formato Plan de Acción de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa)*

Para el llenado del formato **Plan de Acción**, el personal debe llevar a cabo una evaluación de la necesidad de establecer acciones para eliminar la(s) causa(s) que originaron la no conformidad con la finalidad de que no ocurra nuevamente, ni en esa dependencia ni en ninguna otra, a través de la revisión y análisis de la no conformidad, determinar cuáles fueron las causas que lo originaron y determinar si existe alguna no conformidad parecida existente o bien, que pueda ocurrir.

10.3 Mejora Continua

El Sistema Integral de Gestión Institucional mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Antisoborno a través de:

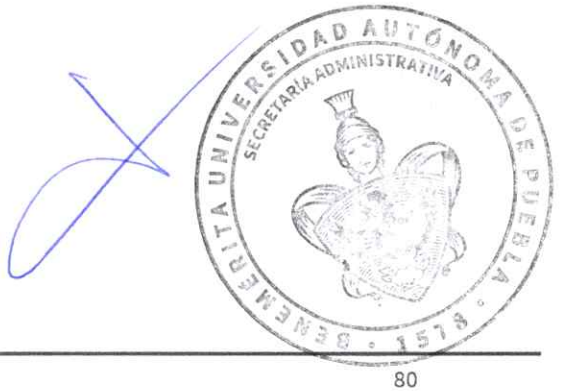
- El análisis y evaluación de sus resultados de procesos y objetivos y su cumplimiento,
- La medición de la satisfacción del cliente
- Las salidas de la Revisión por la Dirección,
- El resultado de Auditorias.

Formatos para el cumplimiento de este apartado que debe conservar la dependencia SIGI como registro de las actividades:

- Planes de Acción
- Proyectos de Mejora

Para el cumplimiento de este apartado es necesario contar con:

- La participación del funcionario y/o directivo, representante de la dirección y responsables de los procesos y/o subprocesos.



Control de vigencia

No.	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
9	27 /05/ 2020	Integración de la información y actividades a desarrollar para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 37001:2025.	DACAD
10	30 /08/ 2020	Se incluyen en el alcance los proceso de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Académica, del Círculo Infantil y la Biblioteca Histórica "José María Lafragua". Se documenta también el contexto del SIGI con base en el Plan de Desarrollo Institucional vigente.	DACAD
11	18/11/ 2020	Modificación del punto de planteamiento de sobornos para adaptarlo a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.	DACAD
12	01/12/2020	Ampliación del punto de la función de cumplimiento.	DACAD
13	18/10/2021	Se modificó el directorio de funcionarios y la introducción de la Rectora María Lilia Cedillo Ramírez.	DACAD
14	30/07/2022	Se actualiza el presente documento para su alineación al Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025: Contexto de la Organización, Misión, Visión, Valores y Principios, Objetivos de Calidad de acuerdo al Planeador del PDI. Se elimina el formato Plan Estratégico de Calidad y su respectiva Instrucción de Trabajo y se sustituye por el Planeador del PDI. Desaparece la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Académica como dependencia y el proceso se integra al alcance de la Vicerrectoría de Docencia y a su Mapa de procesos. Se actualiza el alcance del SIGI con base en lo declarado en este punto. Se elimina la Metodología USC. Se actualiza el formato de Organigrama. En el punto 5.3 se agrega el formato de Roles y Responsabilidades.	DACAD

15	03/11/2022	Se actualiza el mapa de procesos SIGI. Se modifica la aplicabilidad de los requisitos de norma por la ampliación del alcance de los procesos de DCyTIC, el diseño y desarrollo ya no es considerada una exclusión. Se modificó la redacción en el apartado 7 con respecto a las Instrucciones de trabajo de la interrelación con Recursos Humanos.	DACAD
16	17/10/2023	Se ajusta el número de versión del presente documento, al número de revisiones que se documentan en este cuadro, a solicitud de Contraloría General.	DACAD
17	06/11/2023	Se realiza el cambio del nombre de la Coordinación General Administrativa, por la Secretaría Administrativa, así como el nombre de su titular en el directorio.	DACAD
18	17/10/2024	Se actualizó el organigrama general de la BUAP. En el contexto de la organización se incorpora la enmienda publicada el 23 de febrero de 2024, sobre las consideraciones de cambio climático.	DACAD
19	10/02/2025	Se da de baja el la IT de la elaboración del plan de trabajo, dejando un formato de que la dependencia considere, el proceso de capacitación se incorpora a la Secretaría Administrativa.	DACAD
19	25/09/2025	Se incorpora el MICI como metodología oficial para la Administración de Riesgos sustituyendo la metodología AMEF. Se actualizan procedimientos y formatos al MICI. Se actualizó el Contexto de la Organización incluyendo el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 (PND), la LGES y el SEAES y se utilizó la metodología PESTEL para el análisis del contexto. Se incluyó la matriz de partes interesadas relacionadas con el cambio climático con sus requisitos. Se sustituyó el concepto de Ideas Creativas por Proyectos de Mejora.	DACAD

		Se sustituya la figura de la trazabilidad de los documentos.	
20	20/11/2025	El proceso de la Vicerrectoría de Docencia amplia el alcance e incorpora el de Egresados. En el punto 9.1.2 se eleva la meta de la Satisfacción del Cliente al 92% en congruencia con la meta establecida en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) para el 2026. Se incluyó información mínima que debe contener la documentación sobre la planificación de los cambios. La edición cambia a 20 debido a que hubo una duplicidad del número de edición y se publicaron 2 versiones de la Guía con el número 19, la del 10/02/2025 y la del 25/09/2025.	DACAD

Confirmación de Logística

*** Contacto principal**	Manuel Morales Pérez
*** Mail**	manuel.moralesp@correo.buap.mx

Sensibilización y Auditor bajo la Norma ISO 21001:2025

Con el fin de poder servirle mejor en nuestra visita programada y para efectos de logística agradeceremos su apoyo llenando la siguiente información en caso de que aplique:

Personas que asistirán al curso (Es importante tomar en cuenta que los certificados aparecerán tal cual estén en la lista, por lo que pedimos verificar esta información):

Nombre Completo	Correo Electrónico
Nancy Meza Ulloa	nancy.meza@correo.buap.mx
Manuel Morales Pérez	manuel.moralesp@correo.buap.mx
Aniel Alejandra González Vargas	aniel.gonzalez@correo.buap.mx
Ivon Ruiz Meléndez	ivon.ruiz@correo.buap.mx
Marco Antonio Pérez Estrada	marco.pereze@correo.buap.mx
Lorena Jiménez Juárez	lorena.jimenezj@correo.buap.mx
Ana Line García Torres	Analine.garcia@correo.buap.mx
Raquel Bravo Hernández	raquel.bravo@correo.buap.mx
María Elena López Suárez	elena.lopez@correo.buap.mx
María dolores Guerrrero Nuñez	dolores.guerrero@correo.buap.mx
Luis Rodrigo Gutiérrez Hernández	luis.gutierrezhern@correo.buap.mx
Martha Patricia Rodíguez Hernández	martha.rodriguezhe@correo.buap.mx
Luis Alberto Lemus Nava	luis.lemus@correo.buap.mx
Beatriz Baez Aguila	beatriz.baezag@correo.buap.mx
Gabriel Huerta Cordova	gabriel.huerta@correo.buap.mx
Nadia Rascón Ibarra	nadia.rascon@correo.buap.mx
María Del Rosario Vargas Benítez	rosario.vargas@correo.buap.mx
Claudia Elisa Ortega Chiñas	claudia.ortegach@correo.buap.mx
Christian Raúl Martínez Benítez	christianraul.martinez@correo.buap.mx
Yalina García Alarcón	yalina.garcia@correo.buap.mx
Rodrigo Palacios Mendoza	rodrigo.palacios@correo.buap.mx
Catalina Dip Hernández	catalina.dip@correo.buap.mx
Ana Jacqueline Valerio Venegas	ana.valerio@correo.buap.mx
Guadalupe Rodríguez Ramos	guadalupe.rodriguezram@correo.buap.mx
Eliana patricia Loeza Cue	eliana.loeza@correo.buap.mx
Lizzet Salas Meléndez	lizzet.salas@correo.buap.mx
María Esther Pezzat Said	esther.pezzat@correo.buap.mx
-	



ISO 21001:2025 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS



DQS | Version 29.10.2025

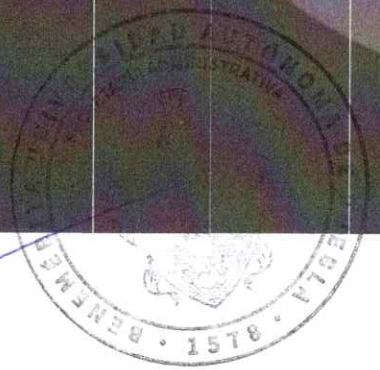
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

dqs

BIENVENIDA

Simply
leveraging
quality.

DQS | Version 29.10.2025



Propósito del curso

El propósito de este curso es proporcionar a los participantes un conocimiento detallado sobre el contenido e implementación del Estándar Internacional :

ISO 21001:2025 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.



Agenda del Curso

Este curso tiene una duración de 2 días.

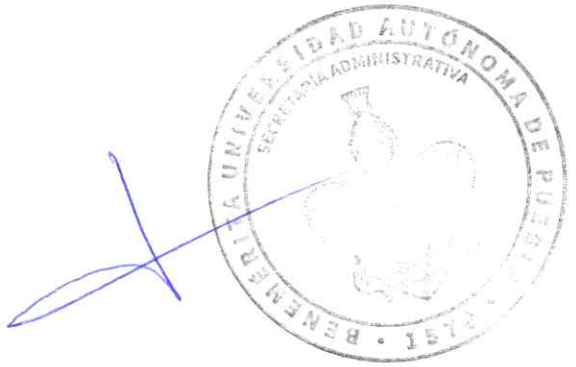
Día 1: Concienciación sobre el sistema de gestión

Día 2: Dirigir la implantación del sistema de gestión

ISO 21001:2022

Interpretacion e Implementacion

04.11.2025



Presentaciones personales

¡Bienvenidos a la sesión!

Por favor, cuéntenos sobre ustedes:

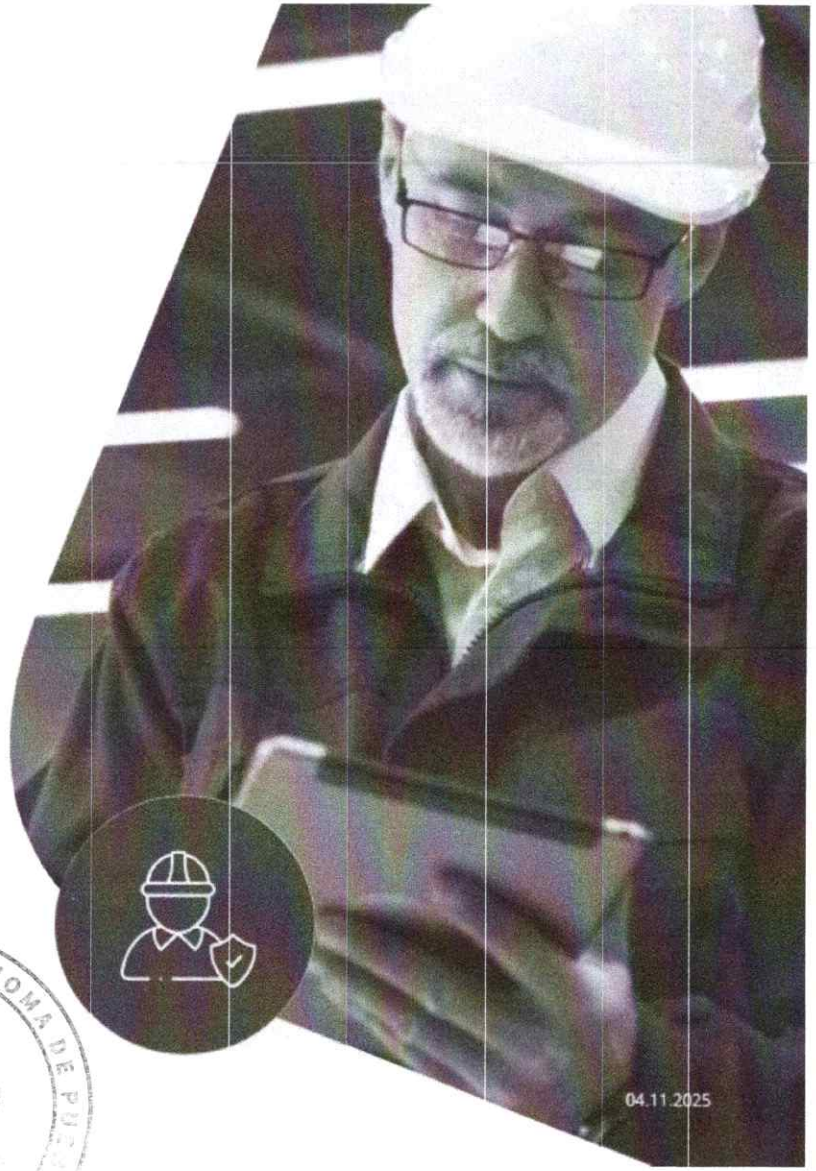
- ¿Dónde trabajan y cuánto tiempo llevan en la organización?
- ¿Cuál es su cargo?
- ¿Cuánto tiempo llevan en la industria?
- ¿Han tenido contacto previo con un sistema de gestión? ¿Qué tipo?
- ¿Qué esperan aprender en este curso y cómo creen que les ayudará en su trabajo?



Introducción

Reglas Básicas





Introducción

Administración

Tenga en cuenta lo siguiente:
Registro de Asistencia - debe ser firmado diariamente
Proceso de Apelación
Preocupaciones del alumno y de aprendizaje que puedan surgir.
Reclamaciones - DQS Training Academy National Training Manager - info.sa@dqs.de
Certificados electrónicos emitidos

EVALUACIÓN:
Actividades en el aula (formativas)
Certificado de finalización o asistencia



INTRODUCCIÓN A ISO

Simply leveraging quality.

DQS | Version 29.10.2025

www.dqsglobal.com

Introducción a ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO):

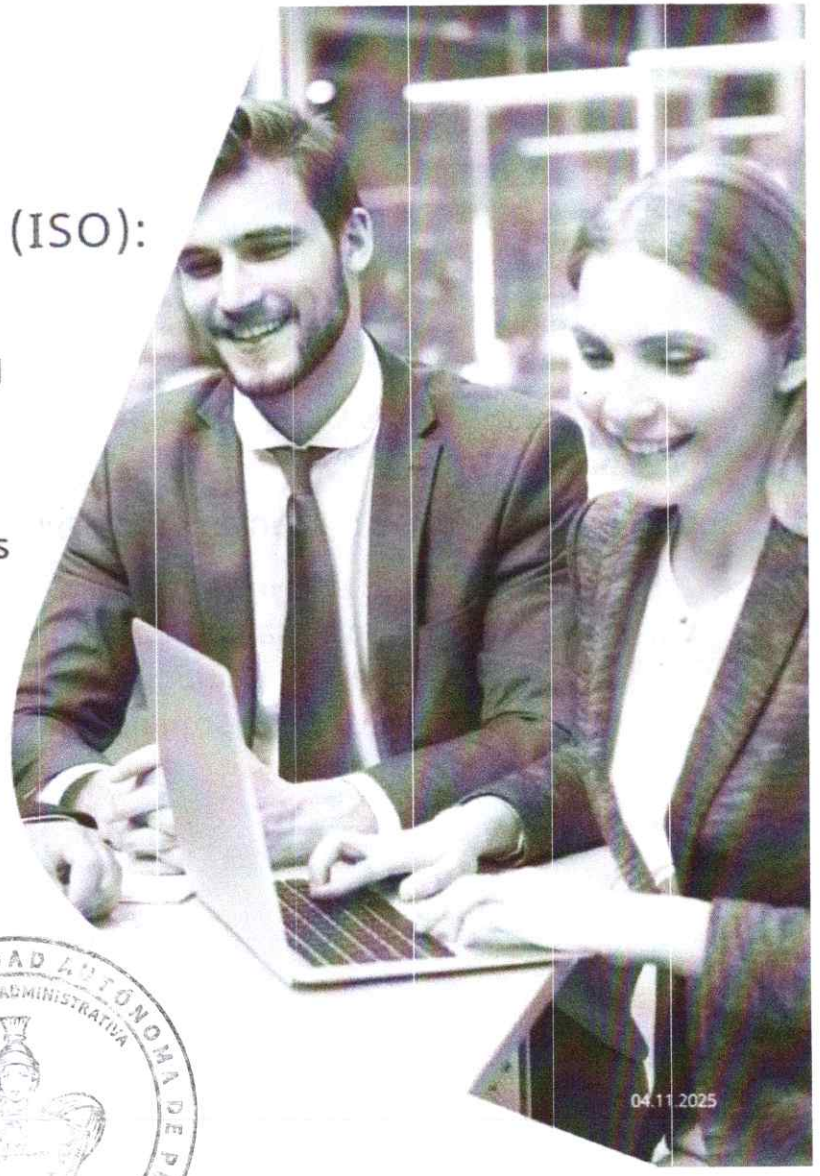
¿Qué es ISO?

Organización Internacional de NormalizaciónAsociación no gubernamental

Creada en 1947 en Suiza, tras una conferencia internacional celebrada en Londres a la que asistieron representantes de 25 países

Más de 160 organismos miembros, compuestos por organismos nacionales de normalización que se ocupan de la normalización en sus respectivos países, así como por miembros correspondientes y suscriptores de países que no cuentan con un organismo miembro

ISO | International Organization for Standardization

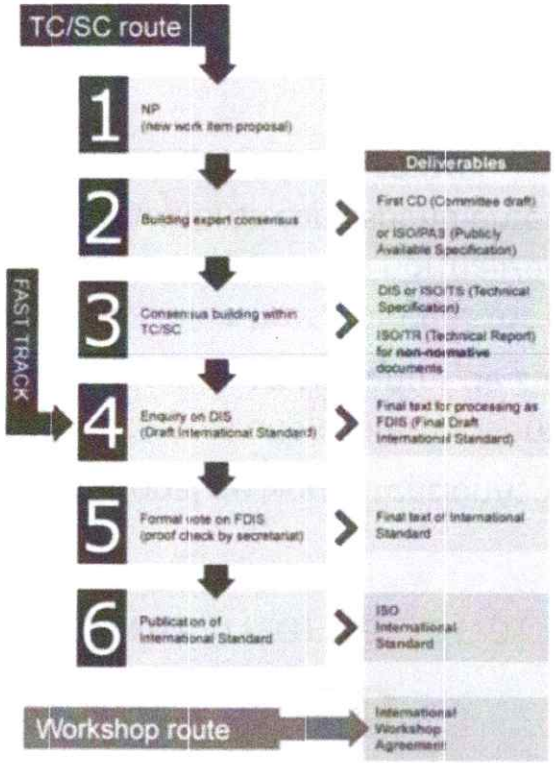


04.11.2025

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA · 1578 ·

Introducción a ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO):



ISO Standards:

- Elabora documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, guías o características para asegurar que materiales, productos, procesos y servicios sean aptos para su propósito.L
- Las normas gozan de un alto grado de credibilidad a nivel mundial.
- ISO ha publicado 22677 normas internacionales

https://www.researchgate.net/

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578
04.11.2025

Introducción a ISO

Organización Internacional de Normalización



ISO Standards:

- Las normas internacionales ISO y otros productos normativos ISO (TS, PAS, IWA) son voluntarios.
- No incluyen requisitos contractuales, legales o estatutarios.
- Las normas voluntarias no sustituyen a las leyes nacionales, que los usuarios de las normas deben cumplir y que tienen prioridad.

https://www.researchgate.net/
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

SISTEMAS DE GESTIÓN

Simply leveraging quality.

DQS | Version 02.01.2023

www.dqsglobal.com

Introducción

¿Qué es un sistema de gestión?

- Un sistema de gestión es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para garantizar que puede cumplir las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. Estos objetivos abarcan muchos aspectos del funcionamiento de la organización.
- Ejemplos de sistemas de gestión: SGC, SGMA, SGSST, SGSA, etc.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistemas de gestión ISO

Annex SL

Introducción
1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Terminos y Definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planeación
7. Suporte
8. Operación
9. Evaluación del rendimiento
10. Mejora

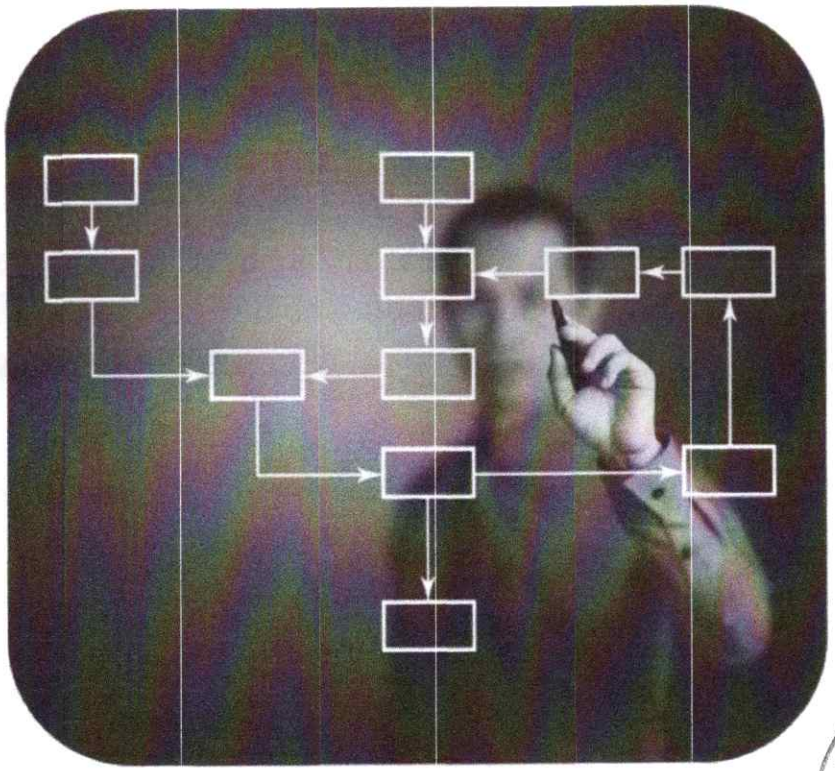
ISO ha publicado orientaciones sobre el formato de las normas de sistemas de gestión (estructura de alto nivel especificada en el anexo SL). Se ha creado para introducir un texto básico idéntico y términos y definiciones comunes. Este nuevo «modelo» de normas tiene por objeto:

- racionalizar las normas;
- fomentar la normalización; y
- facilitar la integración de los sistemas de gestión.

Este nuevo formato se ha adoptado para las versiones más recientes de las normas internacionales, incluidos los requisitos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y los requisitos del sistema de gestión de la seguridad alimentaria ISO 22000:2018.

04.11.2025

ISO21001:2025 Elementos clave



Enfoque por procesos

Enfoque por procesos = definición y gestión sistemáticas de los procesos, y sus interacciones, para lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización.

Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el rendimiento global de la organización.

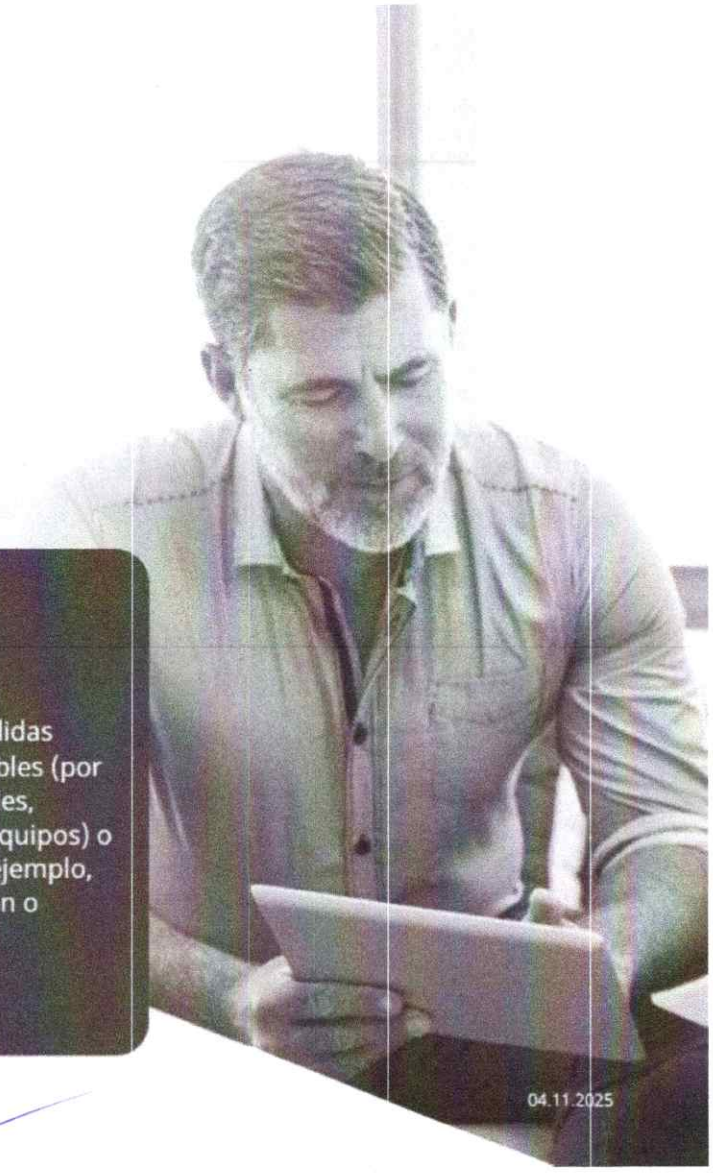
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

04.11.2025

ISO 21001:2025 Elementos Clave

Todas las organizaciones utilizan procesos para alcanzar sus objetivos.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí y que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.



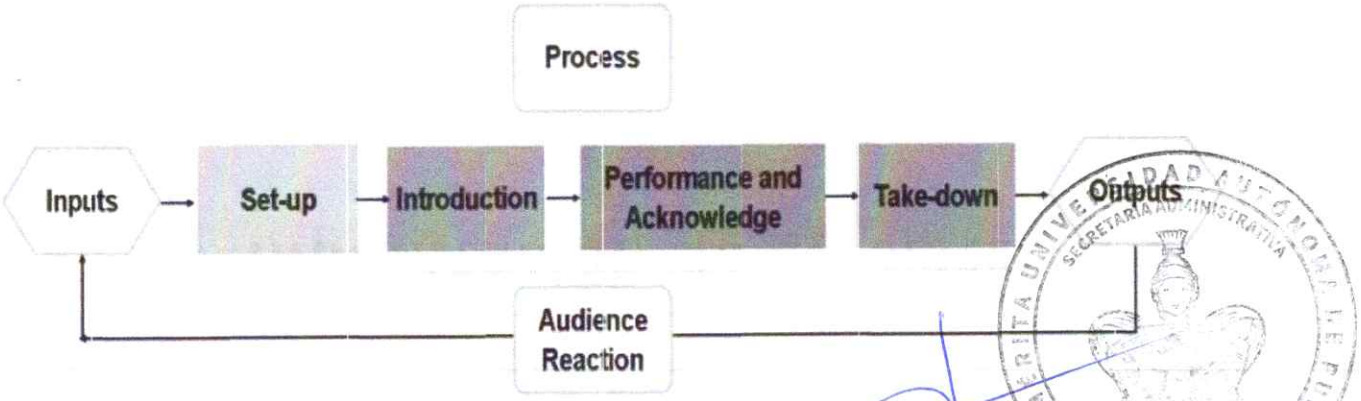
Nota:

Las entradas y salidas pueden ser tangibles (por ejemplo, materiales, componentes o equipos) o intangibles (por ejemplo, datos, información o conocimientos).

ISO 21001:2025 Elementos Clave

El «enfoque por procesos» define los procesos, las interdependencias, las limitaciones y los recursos compartidos, incluyendo:

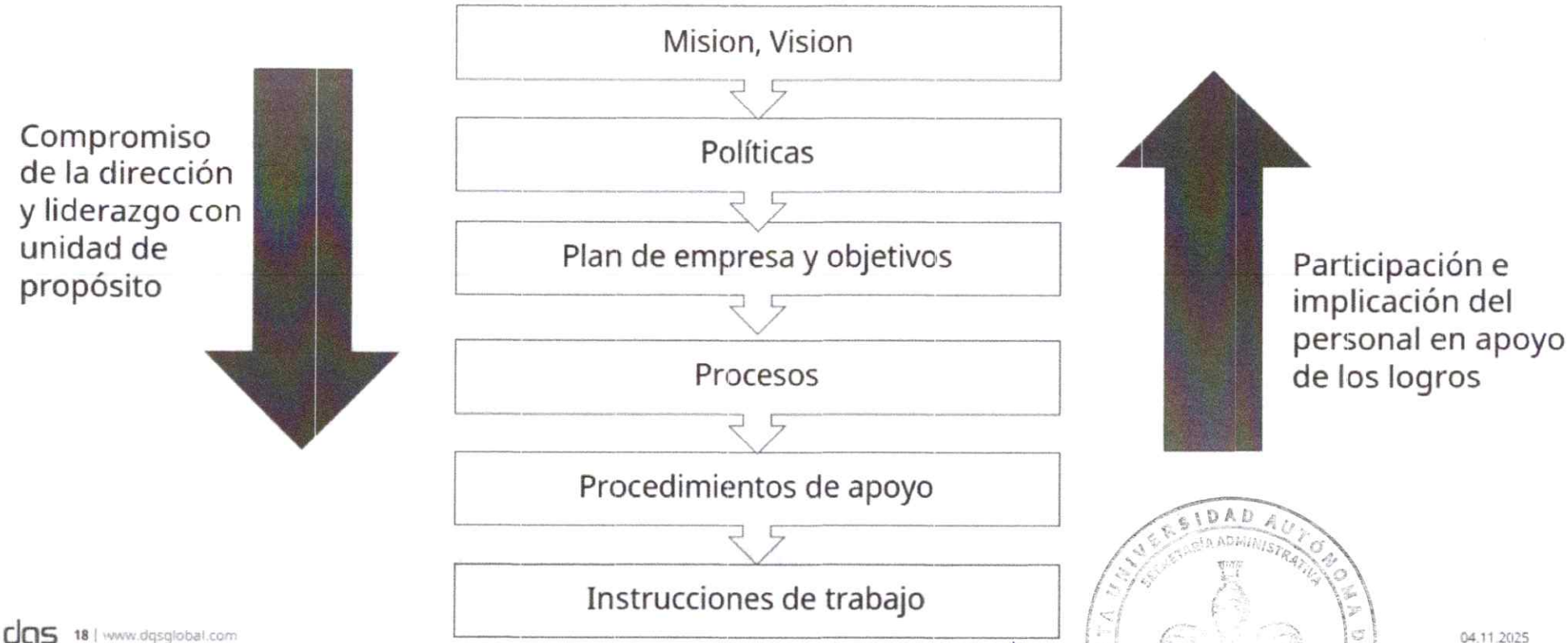
- Los insumos necesarios y los resultados esperados de los procesos;
- Secuencia e interacción de los procesos;
- Determinación y aplicación de los criterios y métodos (incluidos el seguimiento, las mediciones y los indicadores de rendimiento correspondientes) necesarios para garantizar el funcionamiento y el control eficaces de los procesos;
- Los recursos necesarios para los procesos y su disponibilidad;
- Responsabilidades y autoridades asignadas para los procesos; Los riesgos y oportunidades;
- Evaluación de los procesos e implantación de los cambios necesarios para garantizar la consecución de los resultados;
- Mejora de los procesos y del sistema de gestión.



04.11.2025

Planificación de la implantación de un sistema de gestión

La alineación es la clave

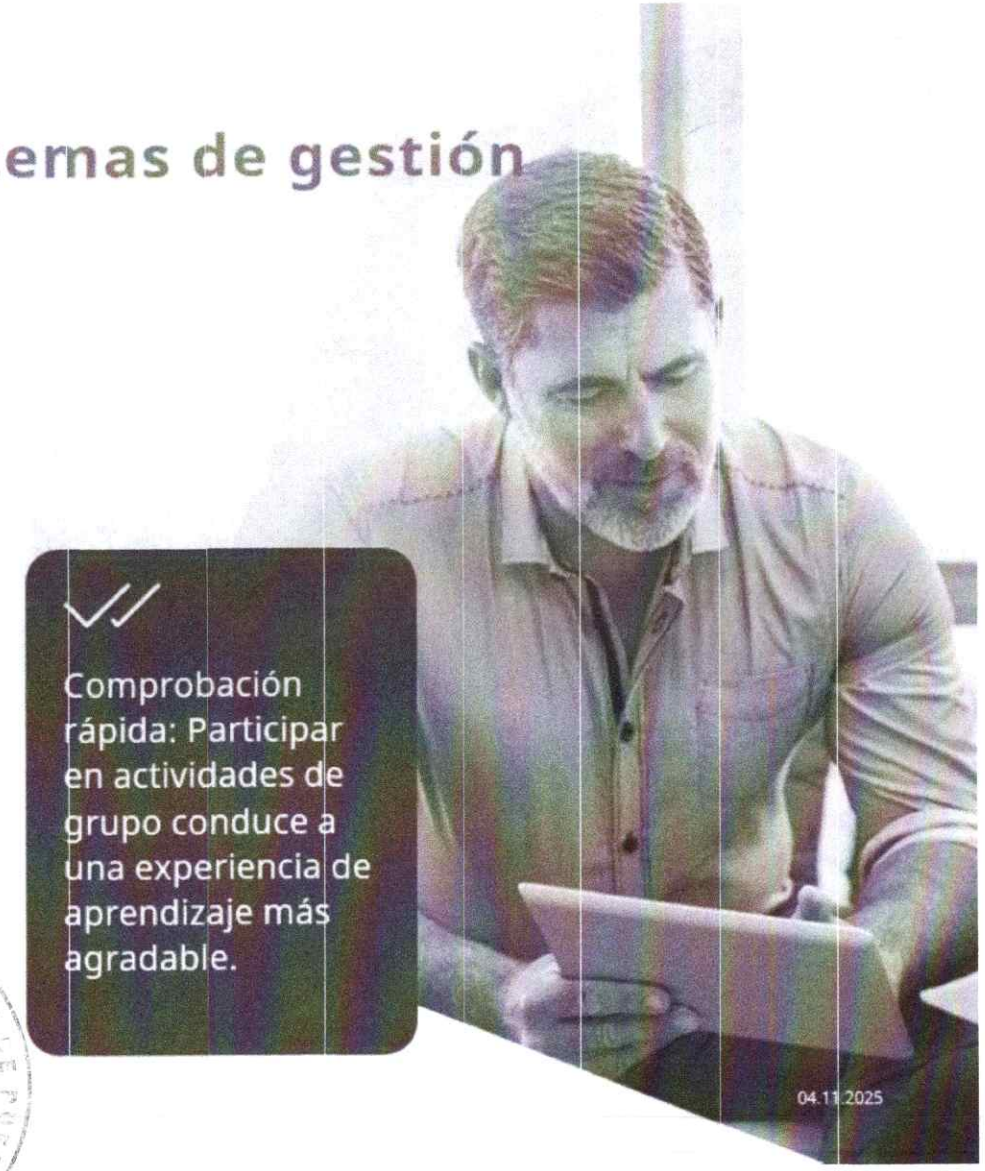


BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578
04.11.2025

Actividad: Beneficios de los sistemas de gestión

Actividad en clase:

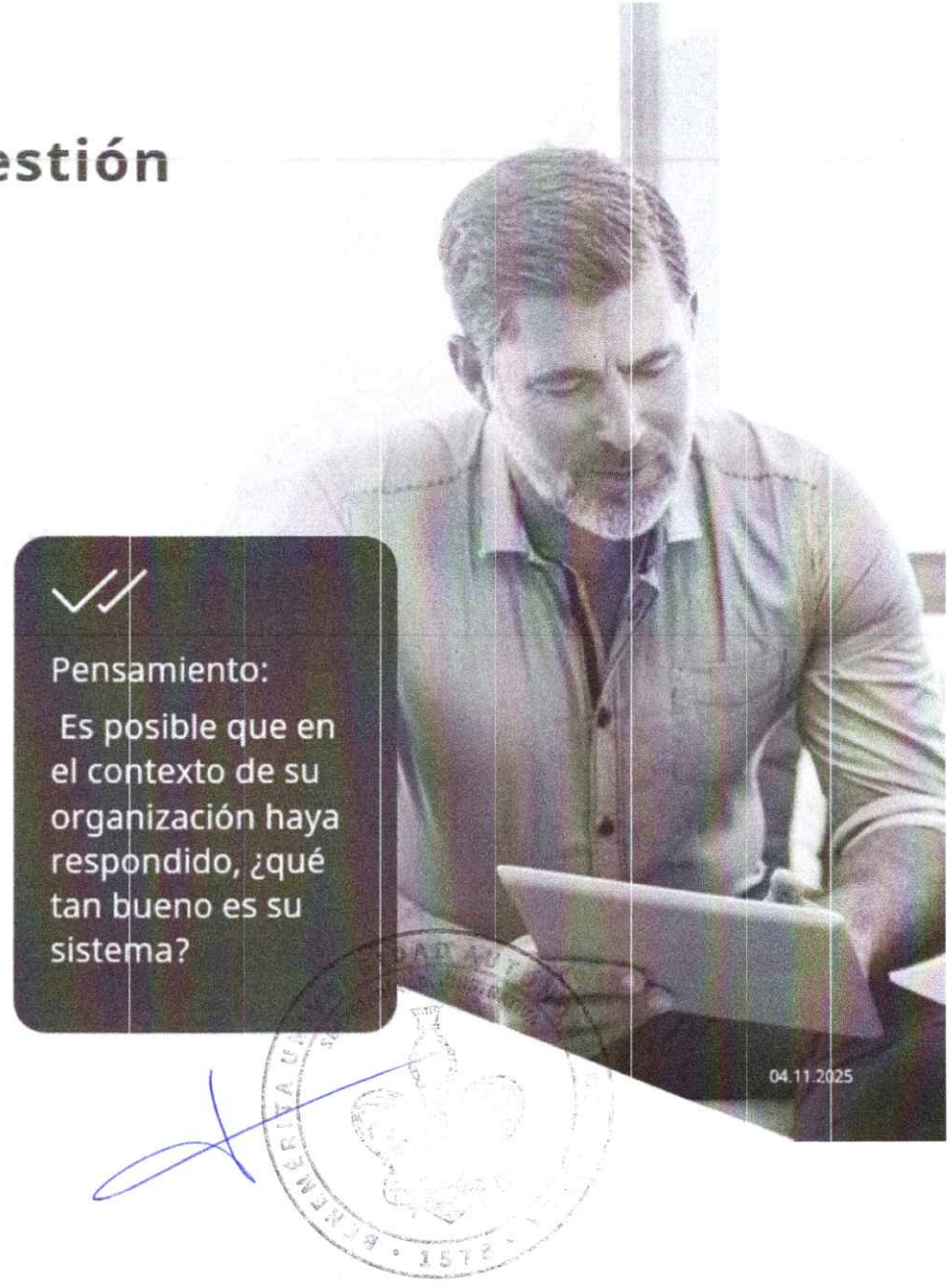
¿Cuáles crees que son algunas de las ventajas de los sistemas de gestión (empresarial)?



Beneficios de los sistemas de gestión

Un buen sistema de gestión empresarial

- Garantiza que se identifican los requisitos reglamentarios y de las partes interesadas que la organización debe cumplir para sobrevivir y prosperar
- Garantiza que estos requisitos se recogen en la política corporativa y que son propiedad de la organización
- Garantiza que la política se integra en los procesos y prácticas empresariales mediante una comunicación, objetivos y controles adecuados a través de una planificación y mitigación de riesgos apropiadas
- Garantiza que el rendimiento se supervisa, mide y evalúa
- Garantiza que el rendimiento se revisa (mejora continua)
- Garantiza que los riesgos y oportunidades identificados se traducen en sus programas de cambio y en las acciones emprendidas

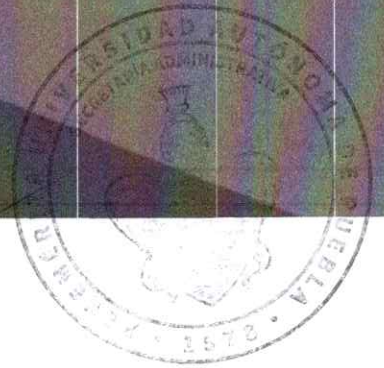


ISO21001
ELEMENTOS CLAVE

Simply
leveraging
quality.

DQS | Version 29.10.2025

www.dqsglobal.com

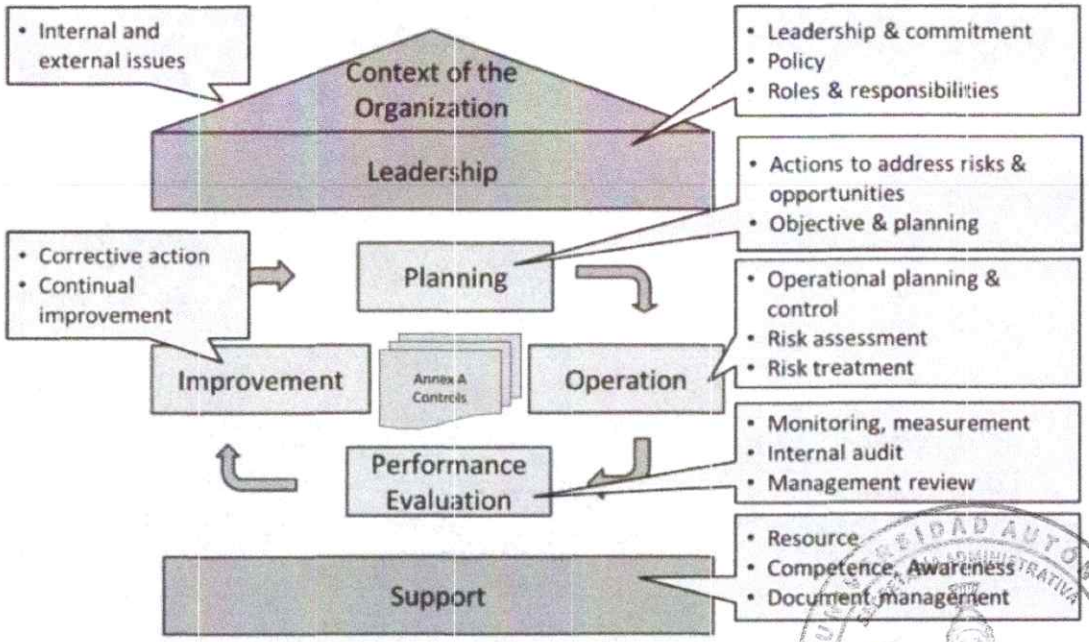


ISO 21001

Cláusulas normalizadas

- Todas las normas ISO (normalizadas) tienen 10 cláusulas
- En el centro está el Ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PDCA)

Introducción
1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Terminos y Definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planeación
7. Suporte
8. Operación
9. Evaluación del rendimiento
10. Mejora



04.11.2025

ISO21001

Planificar Hacer verificar Actuar

- Similar a la ISO9001 - la estructura de la ISO21001 sigue el ciclo Plant Do Check Act
- De la Introducción 0.1 General - la norma es proporcionar requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión para Organizaciones Educativas
- El establecimiento e implementación del sistema de gestión para Organizaciones Educativas de una organización está influenciado por las necesidades, objetivos, los procesos organizativos utilizados y el tamaño y estructura de la organización.



04.11.2025

ISO21001:2025

CLAUSULAS 1-3

Simply leveraging quality.

DQS | Version 29.10.2025

ISO21001:2025

Sections 1-3

1 Alcance

2 Referencias normativas

3 Términos y definiciones



ISO21001:2025

Sección 1 - Alcance

Este documento especifica los requisitos y proporciona orientación para un sistema de gestión para organizaciones educativas (EOMS) cuando dicha organización:

- **tiene por objeto aumentar la satisfacción de los educandos, otros beneficiarios y el personal mediante la aplicación efectiva de su SGEO, incluidos los procesos de mejora del sistema y la garantía de conformidad con los requisitos de los educandos y otros beneficiarios**

Todos los requisitos de este documento son genéricos y están destinados a ser aplicables a cualquier organización educativa que utilice un plan de estudios para apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje, la capacitación o la investigación, independientemente del tipo, tamaño o método de entrega.



ISO21001:2025

Sección 3 - Términos y definiciones

3.0 – Términos y definiciones

A efectos del presente documento, se aplicarán los términos y definiciones que figuran en la norma.

04.11.2025

ISO21001:2025

Sección 3 - Términos y definiciones



3.75 Alta dirección
Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.50) al más alto nivel.
Nota 1: La alta dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
Nota 2: Si el alcance del sistema de gestión (3.41) cubre solo una parte de una organización, entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.
Nota 3: La alta dirección a veces se denomina dirección ejecutiva y puede incluir a los Directores Ejecutivos (CEO), Directores Financieros (CFO), Directores de Información (CIO) y funciones similares.

ISO27000:2018

Sección 3 - Términos y definiciones

3.1.9 - INFORMACIÓN DOCUMENTADA

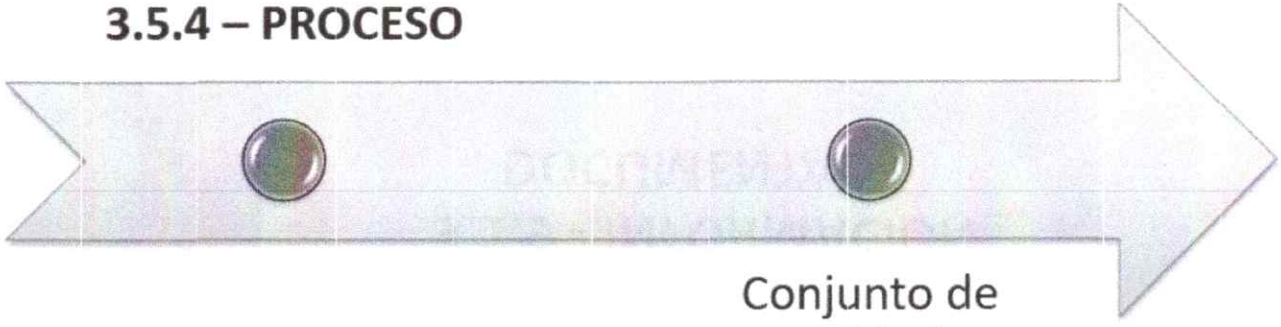
Información que debe controlar y mantener una organización (3.5.0) y el soporte en el que se encuentra.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

ISO27000:2018

Sección 3 - Términos y definiciones

3.5.4 – PROCESO



Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí y que utilizan insumos para obtener un resultado previsto.

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578
04.11.2025

ISO 21001:2025

Notas clave de Términos y definiciones

- Generalidades algunas notas clave:
- «Deberá» indica un requisito;
- «Debería» indica una recomendación;
- "Puede" indica un permiso;
- «Puede» indica una posibilidad o una capacidad.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578
04.11.2025

PLAN – CLAUSULAS 4 - 7

HACER - CLÁUSULA 8

VERIFICAR - CLÁUSULA 9

ACTUAR - CLÁUSULA 10

ISO 21001:2025

CLAUSULA 4

Simply leveraging quality.

DQS | Version 29.10.2025

www.dqsglobal.com



ISO 21001:2025

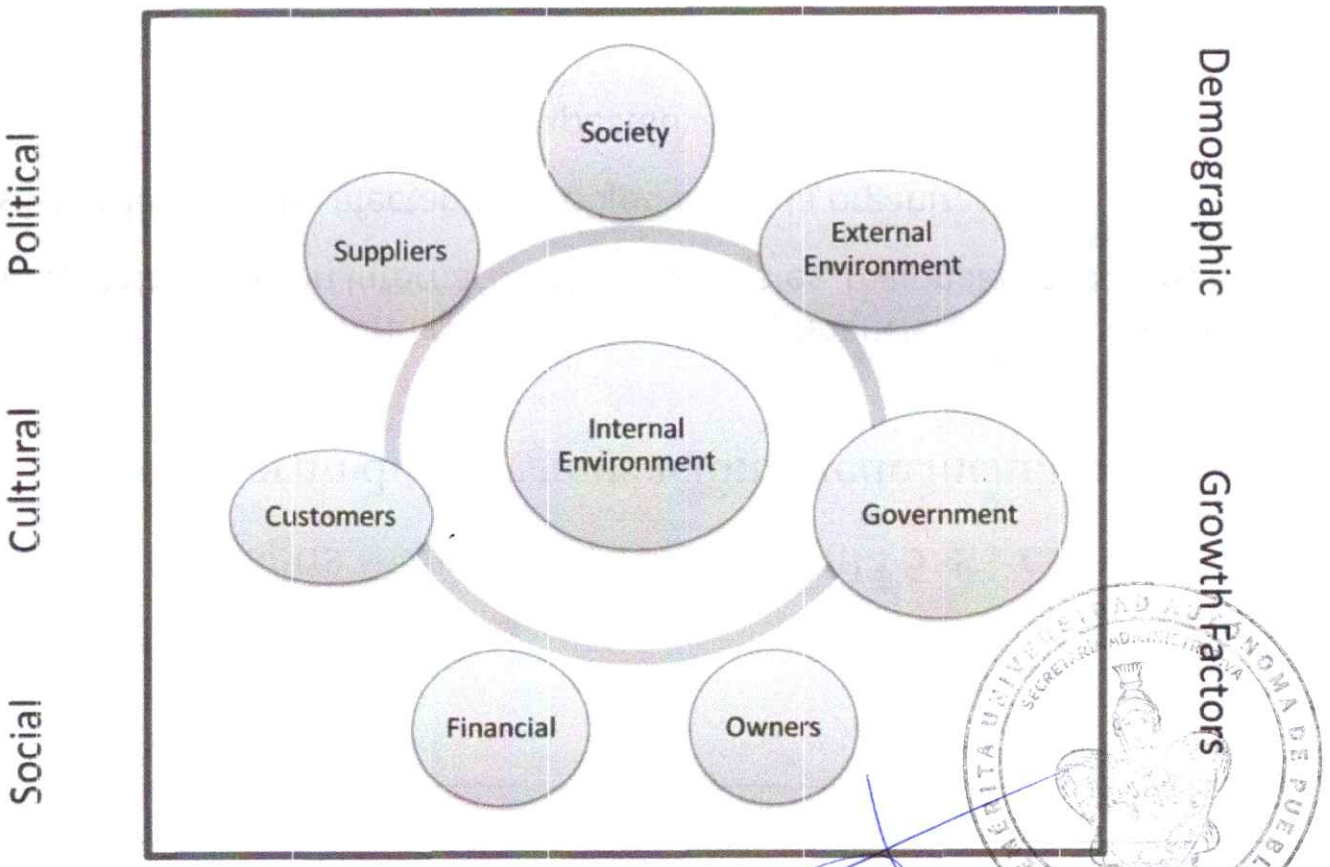
Cláusula 4 - Contexto de la Organización

- **4.1 Comprender la organización y su contexto**
- **4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas**
- **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la Organización Educativa**
- **4.4 Sistema de gestión de Organizaciones Educativas**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
BENEMÉRITA
1578
04.11.2025

Cláusula 4.1

Comprensión-Organización-Contexto



04.11.2025

Cláusula 4.1

Comprensión-Organización-Contexto

ISO 31000:2018 Gestión de riesgos - Directrices La cláusula 5.4.1 establece que:

- El examen del contexto externo de la organización puede incluir, entre otras cosas:

- los factores sociales, culturales, políticos, jurídicos, reglamentarios, financieros, tecnológicos, económicos y medioambientales, ya sean internacionales, nacionales, regionales o locales;
- los principales motores y tendencias que afectan a los objetivos de la organización;
- las relaciones, percepciones, valores, necesidades y expectativas de las partes interesadas externas;
- las relaciones y compromisos contractuales;
- la complejidad de las redes y dependencias.

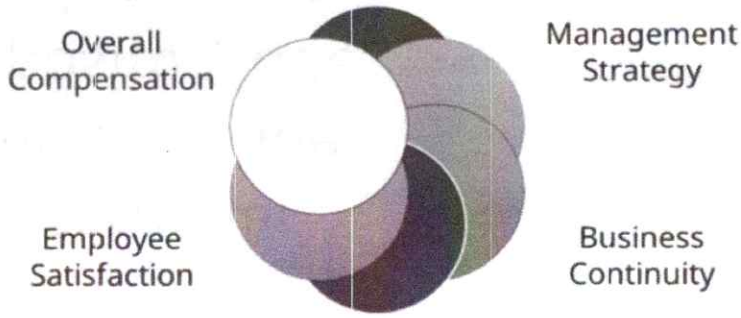
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
04 11 2025

Cláusula 4.1 cont.

Comprensión-Organización-Contexto

- El examen del contexto interno de la organización puede incluir, entre otras cosas:
  - visión, misión y valores;
  - gobernanza, estructura organizativa, funciones y responsabilidades;estrategia, objetivos y políticas;
  - la cultura de la organización;
  - normas, directrices y modelos adoptados por la organización;
  - capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (por ejemplo, capital, tiempo, personas, propiedad intelectual, procesos, sistemas y tecnologías);
  - datos, sistemas de información y flujos de información;
  - relaciones con las partes interesadas internas, teniendo en cuenta sus percepciones y valores;
  - relaciones contractuales y compromisos;
  - interdependencias e interconexiones.

Other Internal Factors May Include



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

04.11.2025

Cláusula 4.1

Comprensión-Organización-Contexto

4.1 La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son relevantes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGOE



04.11.2025

Contexto de la Organización

Actividad - Establecer el contexto

Parte 2

Identifique las cuestiones externas e internas relevantes para el SGOE en la organización.

Incluya breves detalles de los problemas, qué información necesitaría y qué métodos utilizaría para obtenerla.

Duración: 30 minutos

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

Cláusula 4.2

Comprender las necesidades y expectativas

La organización deberá determinar

- a) Partes interesadas relevantes para el sistema de gestión.
- b) los requisitos de dichas partes interesadas
- c) Cuáles de estos requisitos se abordarán a través del SGOE.

Los requisitos de las partes interesadas pueden incluir requisitos legales y reglamentarios y obligaciones contractuales

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1878
04.11.2025

Actividad - Determinación de las partes interesadas y de sus necesidades y expectativas

En sus grupos, identifique y al menos 10 partes interesadas (mín. 5 internas y mín. 5 externas) relevantes para el SGOE en la organización identificada.

Para cada parte interesada, enumere sus necesidades y expectativas en relación con el SGOE.

E identifique cuáles de estas necesidades se abordarán a través del SGOE.

Tiempo: 45 minutos



Cláusula 4.3

Determinar el alcance del SGOE

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión información para establecer su alcance. Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- Las cuestiones externas e internas mencionadas en el punto 4.1
- Los requisitos del punto 4.2 y
- Las interfaces y dependencias entre las actividades realizadas por la organización y las realizadas por otras organizaciones

El ámbito de aplicación estará disponible como información documentada

04.11.2025

Actividad - Alcance del SGOE

En sus grupos, redacten un alcance documentado para el SGSI en su organización identificada.

Tiempo: 30 minutos



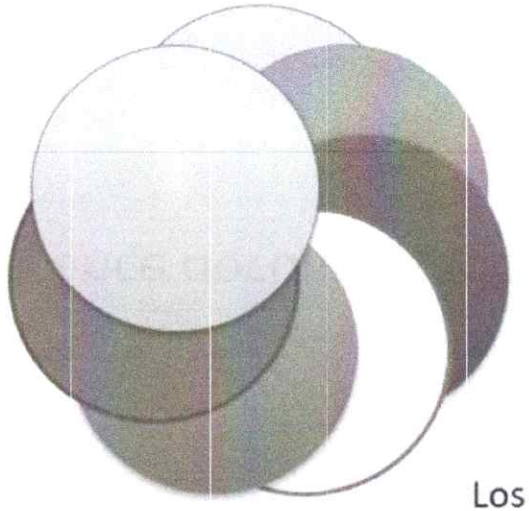
Cláusula 4.4

Sistema de gestión de Organizaciones Educativas

La organización debe establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad de la información, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional

Riesgos y oportunidades, evaluación y mejora continuas

Los insumos necesarios y los resultados esperados



Asignación de responsabilidades y autoridades

Las interfaces y dependencias entre actividades

Los recursos necesarios

Los criterios y métodos, incluidos los indicadores de resultados

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
BENEMÉRITA
1578

Actividad: Contexto organizativo

Actividad

Piensa en una organización en la que trabaje un compañero, familiar o amigo y escribe un breve resumen del contexto de dicha organización.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

ISO 21001:2025

CLÁUSULA 5

Simply leveraging quality.

DQS | Version 29.10.2025

www.dqsglobal.com

ISO/IEC 21001:2025

Cláusula 5 - Liderazgo

- En la cláusula 5 hay 3 subcláusulas

5.1 Lidereazgo y Compromiso

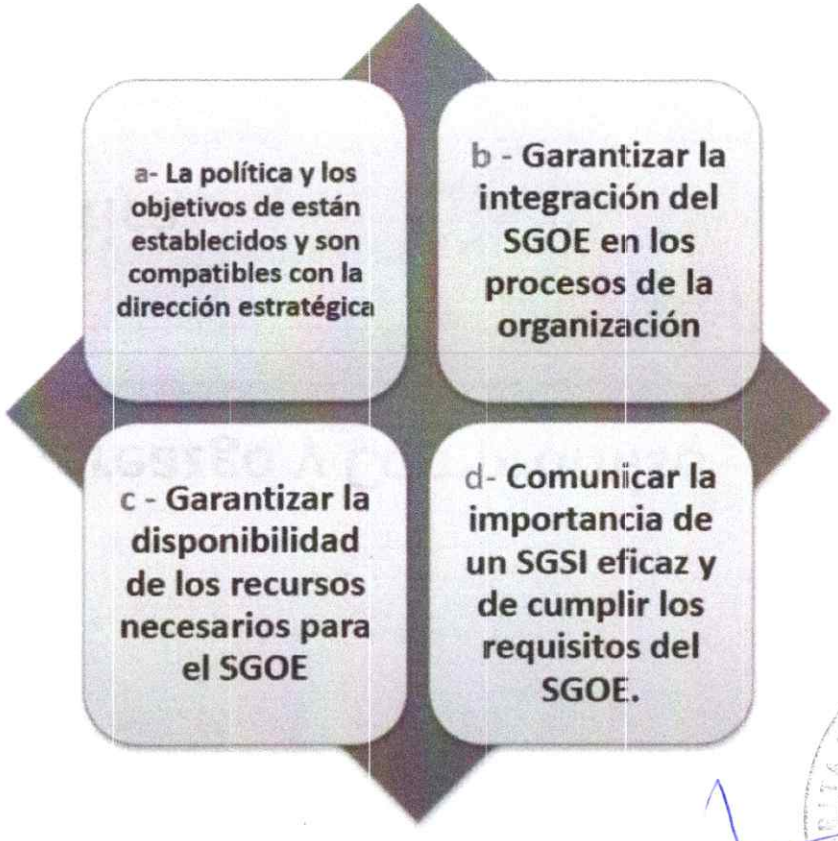
5.2 Politica

5.3 Roles y Responsabilidades.



Cláusula 5.1.1

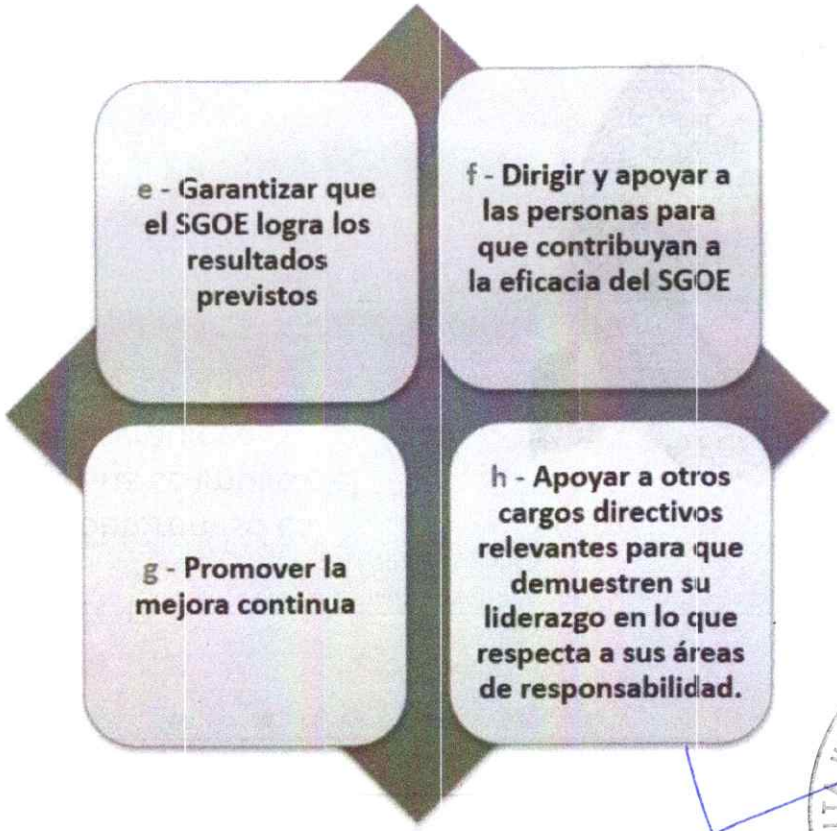
Liderazgo y compromiso con el SGOE



04.11.2025

Cláusula 5.1.1

Liderazgo y compromiso con el SGOE

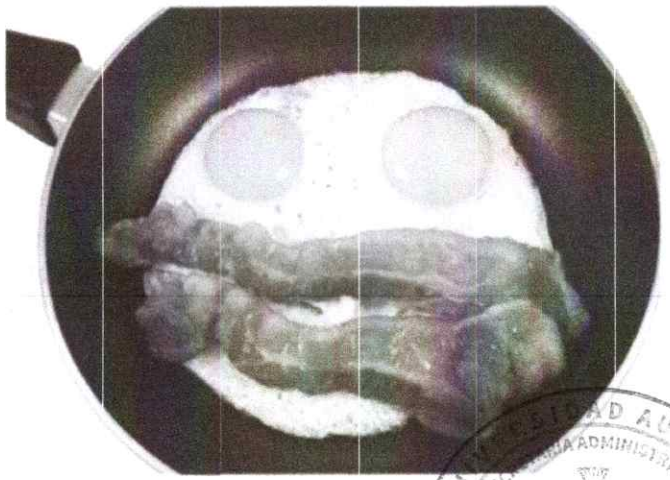


04.11.2025

Liderazgo

Compromiso de la dirección

- «La diferencia entre implicación y compromiso es como el jamón y los huevos. La gallina se implica; el cerdo se compromete». - Martina Navratilova.



DQS Definición de Compromiso: Implicación personal activa

Liderazgo

Orientación e interpretación

"Demostrar liderazgo"

- ***Activo***
- ***Personal***
- ***Participación***

¿Qué significa garantizar?

"Asegurar en condiciones normales"

Evidencias: resultados, desenlace

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Actividad

Parte 1: Individualmente, lea ISO 21001:2025 Cláusula 5.1

Usted es responsable de la implantación del SGOE en su organización.

Q. ¿Qué medidas tomaría para asegurar el liderazgo y el compromiso de su equipo directivo para establecer, implantar, mantener y mejorar el SGOE?

Tiempo: 15 minutos



04.11.2025

Actividad - Liderazgo y compromiso (continuación)

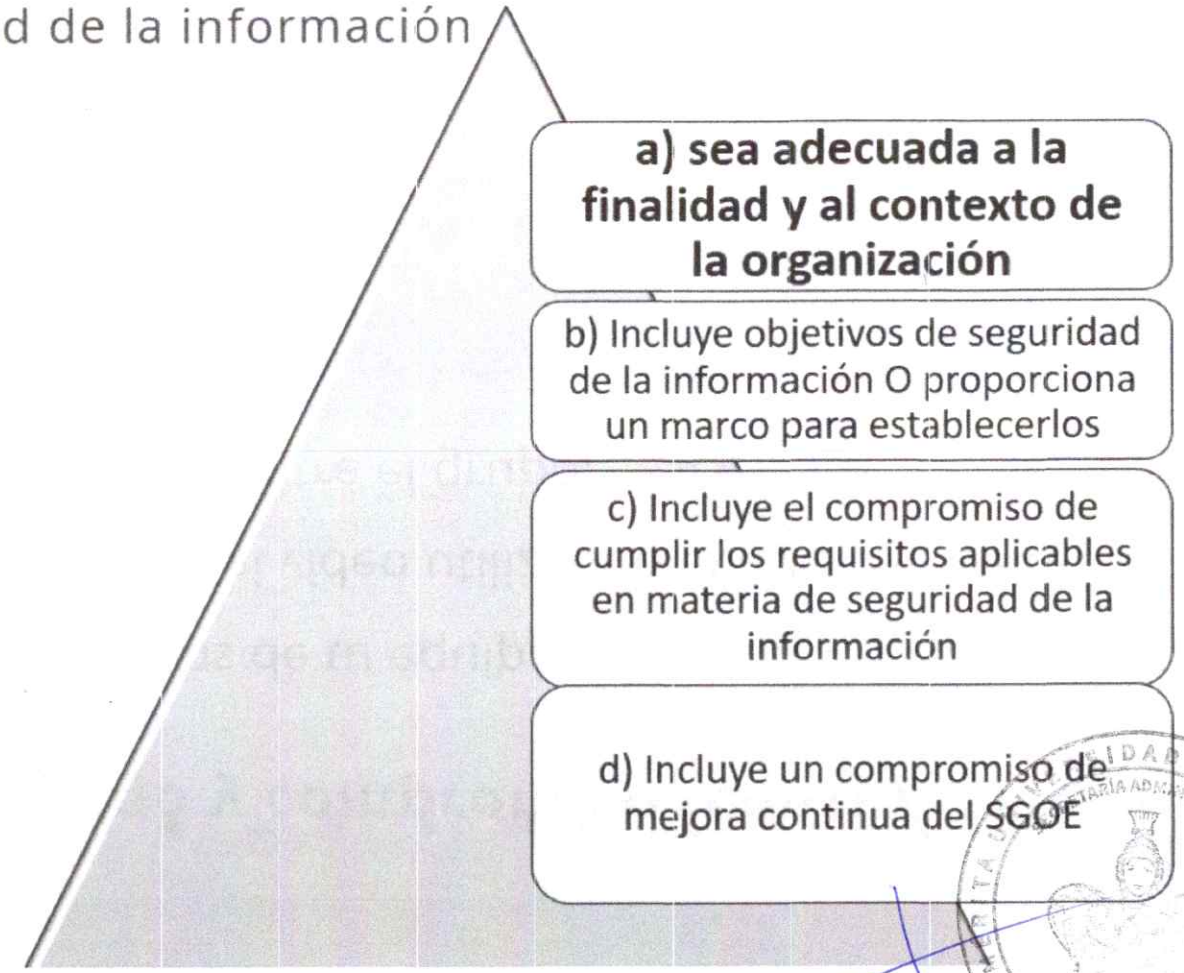
Parte 3: Uno de los miembros de tu equipo deberá interpretar el papel del Director General y presentar el vídeo utilizando el guión y grabándolo con un smartphone para que circule entre el grupo.

Duración: 45 minutos



Cláusula 5.2

Política de seguridad de la información



04.11.2025

Cláusulas 5.2

Política de seguridad de la información - Continuar

La política de seguridad de la información deberá:

e) estar disponible como información documentada;

f) comunicarse dentro de la organización;

g) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda.



Cláusula 5.3

Funciones y responsabilidades de la organización

Puesto de alta dirección:



Actividad: Liderazgo vs. Gestión

Actividad de grupo

Parte 1 ¿Cuál es la diferencia entre liderazgo y gestión?

Parte 2: Enumera los aspectos clave de un buen líder



Actividad

Debate sobre la aplicación práctica de la Cláusula 5.3 a nivel estratégico, táctico y operativo dentro de su organización identificada.

Tiempo: 15 minutos



ISO 21001:2025

CLÁUSULA 6

Simply leveraging quality.

DQS | Version 29.10.2025

Cláusula 6

Planificación del SGOE

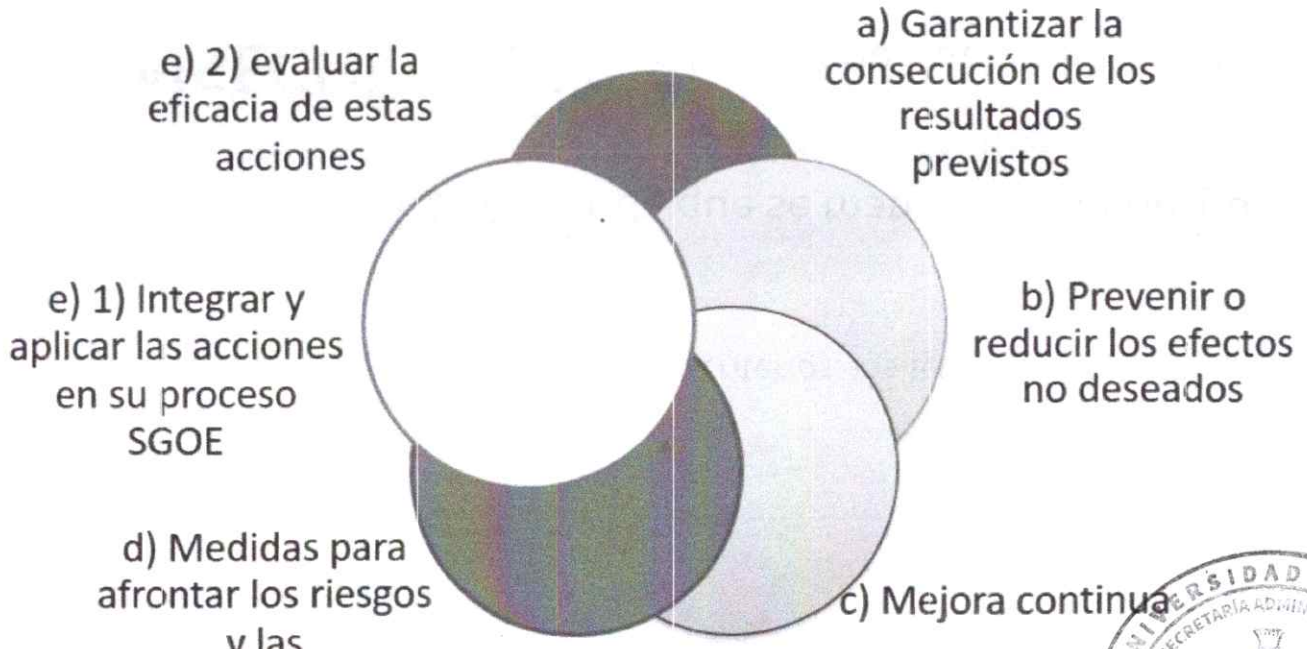
- 6.1 Medidas para afrontar los riesgos y las oportunidades
- 6.2Objetivos de seguridad SGOE y planificación para alcanzarlos
- 6.3 Planificacion de los Cambios

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
BENEMÉRITA
1578

Cláusula 6.1.1

Acciones - Riesgos y oportunidades

Riesgos y oportunidades – 4.1 & 4.2



04.11.2025

Evaluación de riesgos

Criterios de evaluación de riesgos

Un componente esencial de una evaluación de riesgos son los criterios: los términos utilizados para describir factores que incluyen:

La **PROBABILIDAD** de que se materialice un riesgo

Las **CONSECUENCIAS** de la materialización de un riesgo

La **EFICACIA** de los controles de riesgo

La **ACEPTACIÓN DEL RIESGO** de la organización

04.11.2025

Evaluación de riesgos (cont.)

Criterios de evaluación de riesgos

		Consecuencias (Impacto)				
		El menos	...	...	...	El peor
Probabilidad	Lo más probable es que					
	...					
	...					
	...					
	Menos probable					

Mapa de calor de riesgos

04.11.2025

Actividad

Criterios de evaluación de riesgos

Parte 1: En sus grupos, etiqueten y cambien el nombre de cada uno de los 10 cuadros amarillos en el Mapa de Calor de Riesgos que aparece a continuación.

		Consecuencias (Impacto)				
		El menos	...	...	...	El peor
Probabilidad	Lo más probable es que					
	...					
	...					
	...					
	Menos probable		Risk Heat Map			



Actividad

Criterios de evaluación de riesgos

Parte 2: En sus grupos, ahora proporcionen una definición para cada etiqueta/nombre: la probabilidad debe ser genérica y las consecuencias en términos de los efectos sobre una organización.

		Consecuencias (Impacto)				
		El menos	...	...	...	El peor
Probabilidad	Lo más probable es que					
	...					
	...					
	...					
	Menos probable		Risk Heat Map			

04.11.2025

Cláusula 6.2

Objetivos

6.2 Objetivos y planificación para alcanzarlos...deberá

- a) Ser coherente con la política de seguridad de la información
- b) Ser mensurable (si es factible)
- c) comunicarse



Cláusula 6.2 - continuación

Objetivos

6.2 Objetivos de y planificación para alcanzarlos...deberá

- d) Ser comunicada; y
- e) Actualizarse según proceda
- Conservará información documentada sobre los objetivos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

Cláusula 6.2 - continuación

Objetivos de seguridad de la información

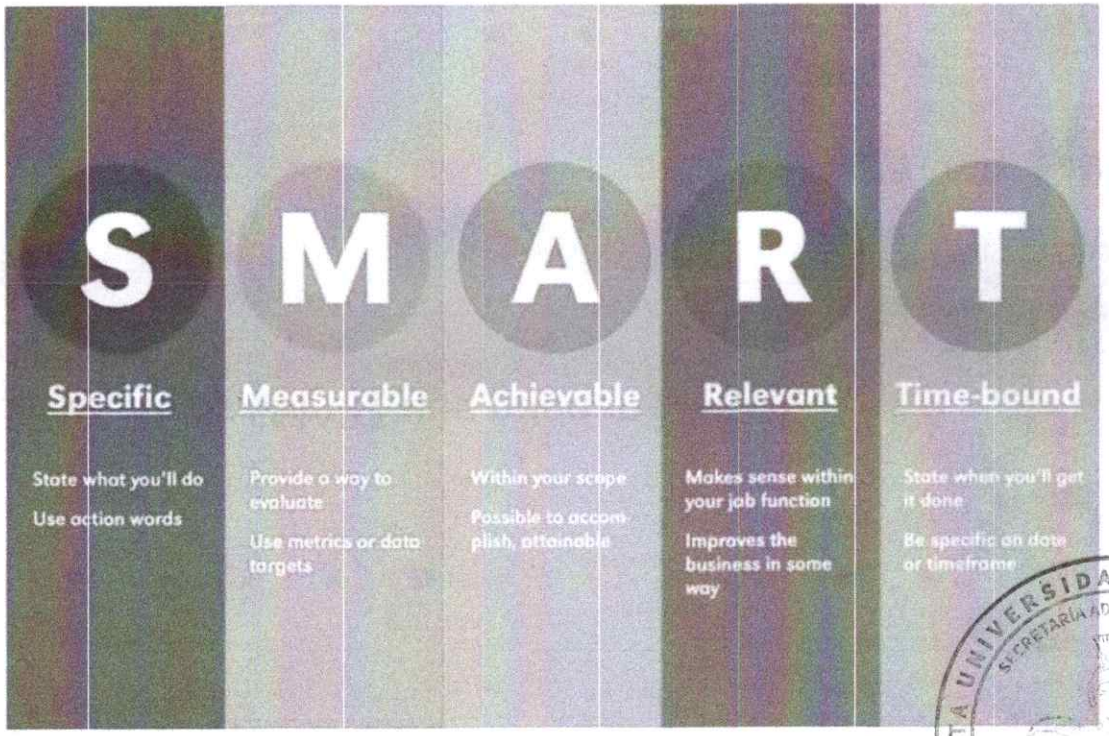
6.2 ....Al planificar cómo alcanzar sus objetivos, la organización debe determinar:

- f) Qué se hará;
- g) Qué recursos serán necesarios;
- h) Responsables
- i) Cuándo se completará; y
- j) Cómo se evaluarán los resultados

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA 1578
04.11.2025

Cláusula 6.2 - continuación

SMART Objectives

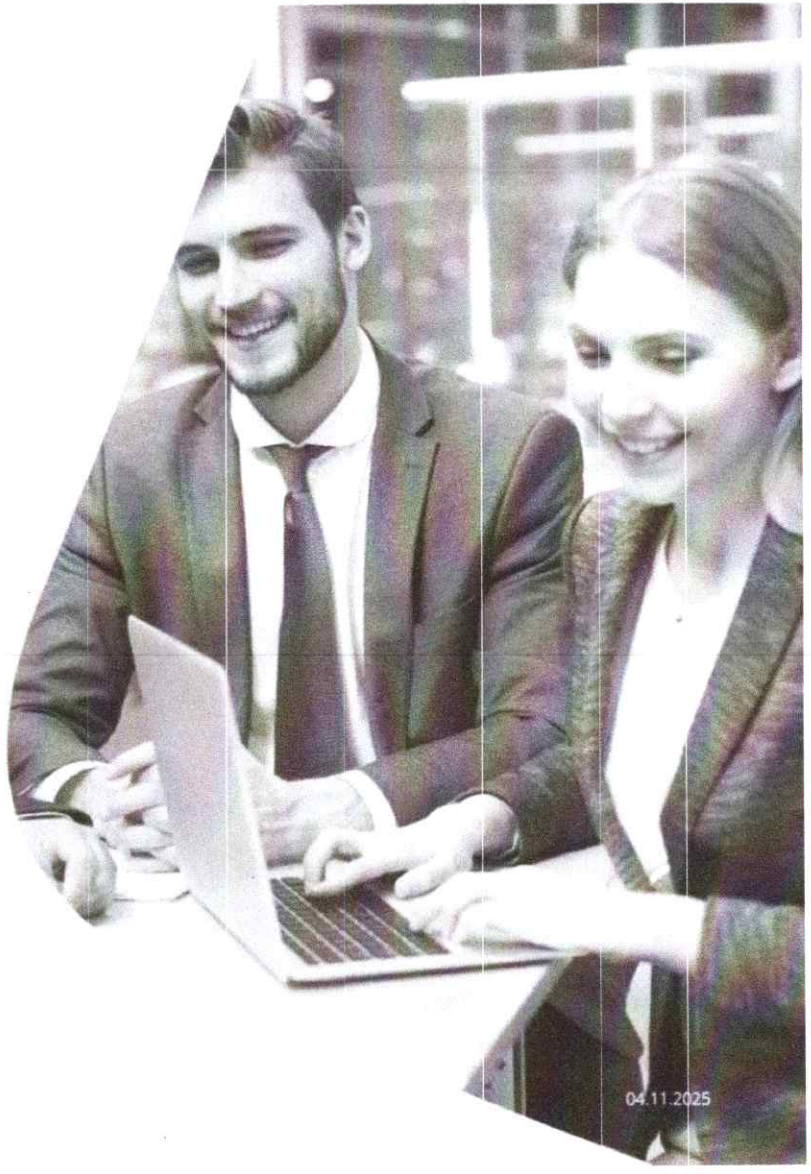


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1933 · 1573 · 2021

Actividad: Objetivos

Actividad

Escriba al menos dos objetivos SMART que puedan aplicarse a su organización



Actividad

Objetivos de seguridad de la información

Teniendo en cuenta los resultados de las dos últimas actividades, establezca DOS objetivos de seguridad de la información para su organización que cumplan con los requisitos de la Cláusula 6.2.

Para solo UNO de ellos, identifique:

- ❑Qué se hará
- ❑Qué recursos se requerirán
- ❑Quién será responsable
- ❑Cuándo se completará
- ❑Cómo se evaluarán los resultados

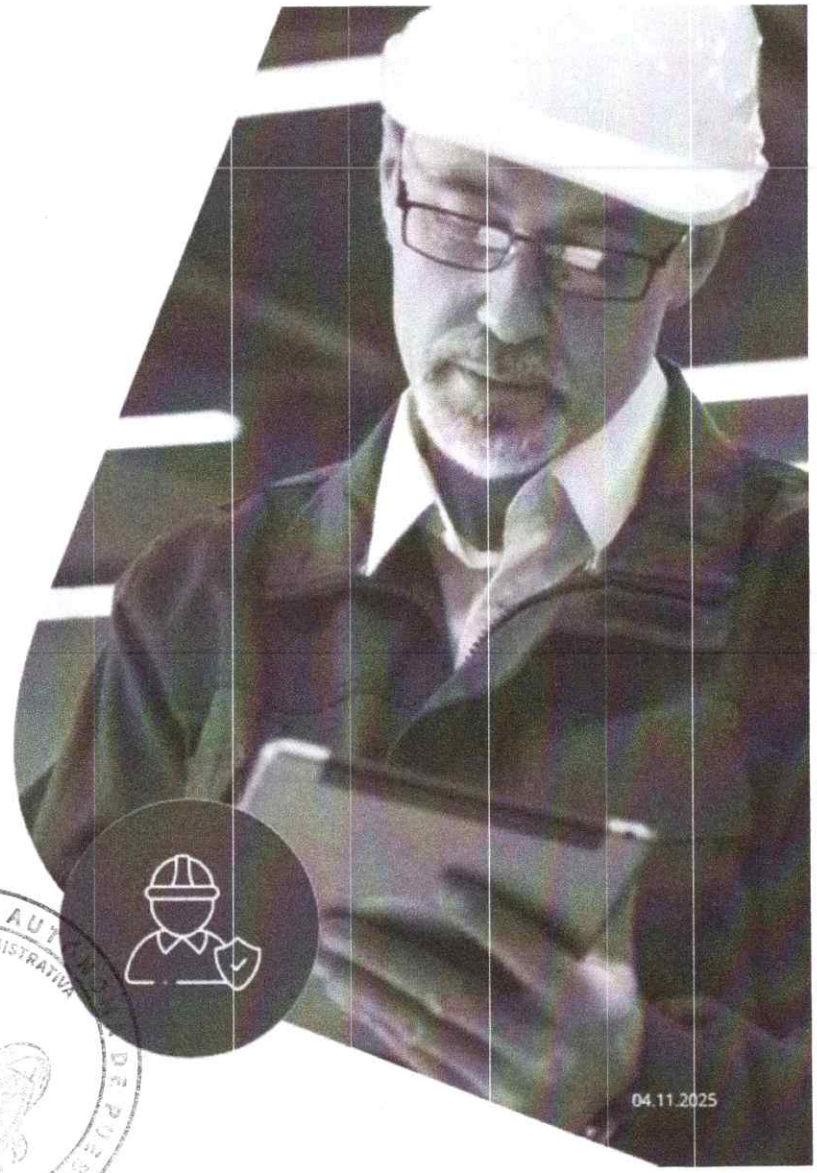


04.11.2025

Cláusula 6.3

Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión los cambios se llevarán a cabo de forma planificada.



dqs

ISO 21001:2025

CLÁUSULA 7

Simply leveraging quality.

DQS | Version 29.10.2025

www.dqs-global.com



Cláusula 7

Soporte

- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Sensibilización
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada



04.11.2025

Cláusula 7.1

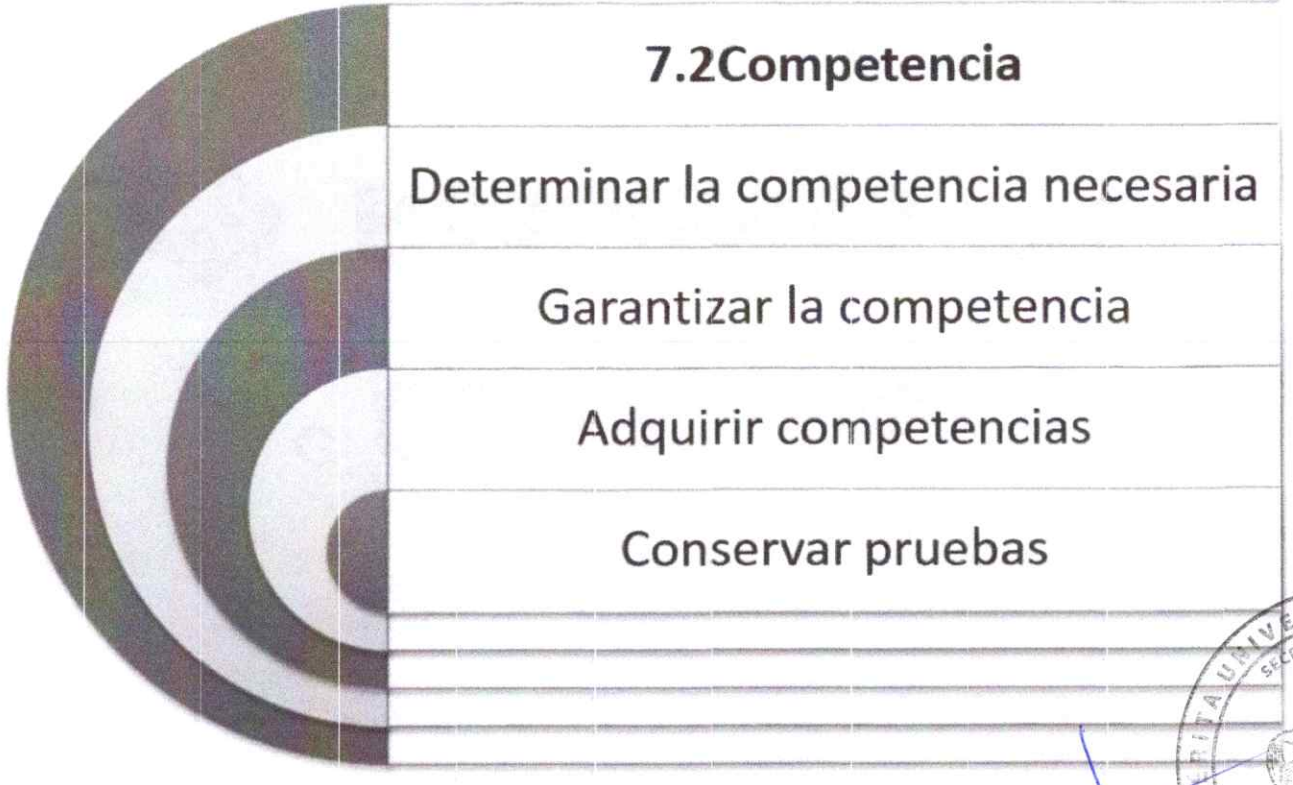
Recursos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578
04.11.2025

Cláusula 7.2

Competencia



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1575

04.11.2025

Actividad

Competencia

Grupo 1: Determine los requisitos de competencia de un miembro de su grupo directivo/comité de revisión de la dirección del SGOE. ¿Cómo garantizaría que dicha persona posea la competencia requerida?

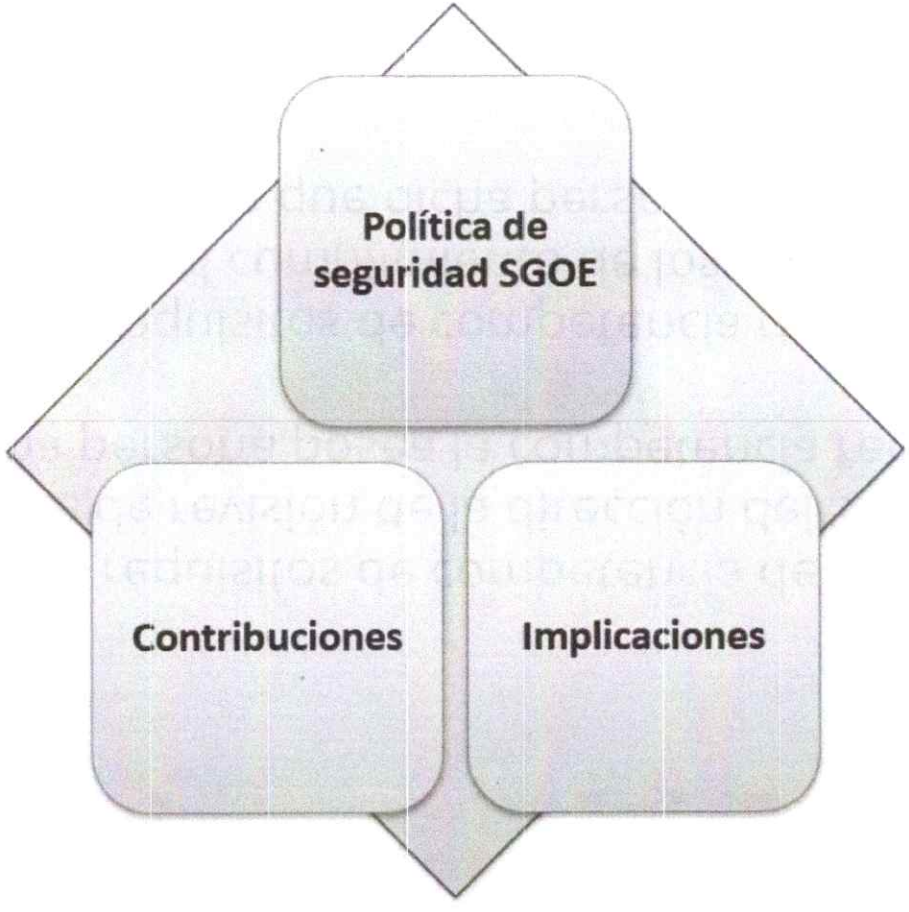
Grupo 2: Determine los requisitos de competencia de la persona responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001. ¿Cómo garantizaría que dicha persona posea la competencia requerida?

Tiempo: 20 minutos



Cláusula 7.3

Sensibilización



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
04.11.2025

Cláusula 7.4
Comunicación



El proceso por el que se efectuará la comunicación.

04.11.2025

Actividad

Plan de comunicación

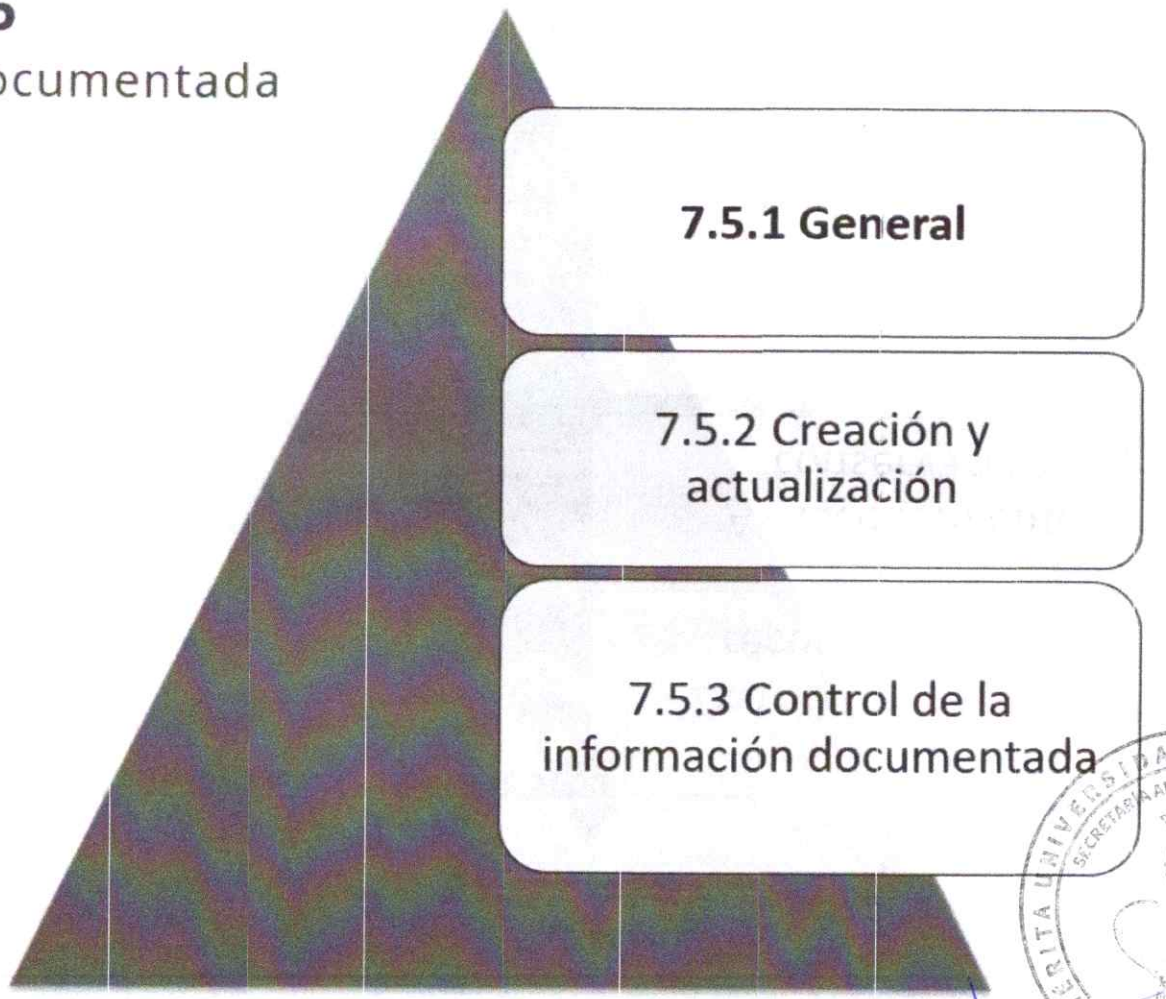
Establezca un BORRADOR de un ESQUEMA del Plan de Comunicación para que su organización identificada cumpla con los requisitos de la Cláusula 7.4.

Tiempo: 45 minutos



Cláusula 7.5

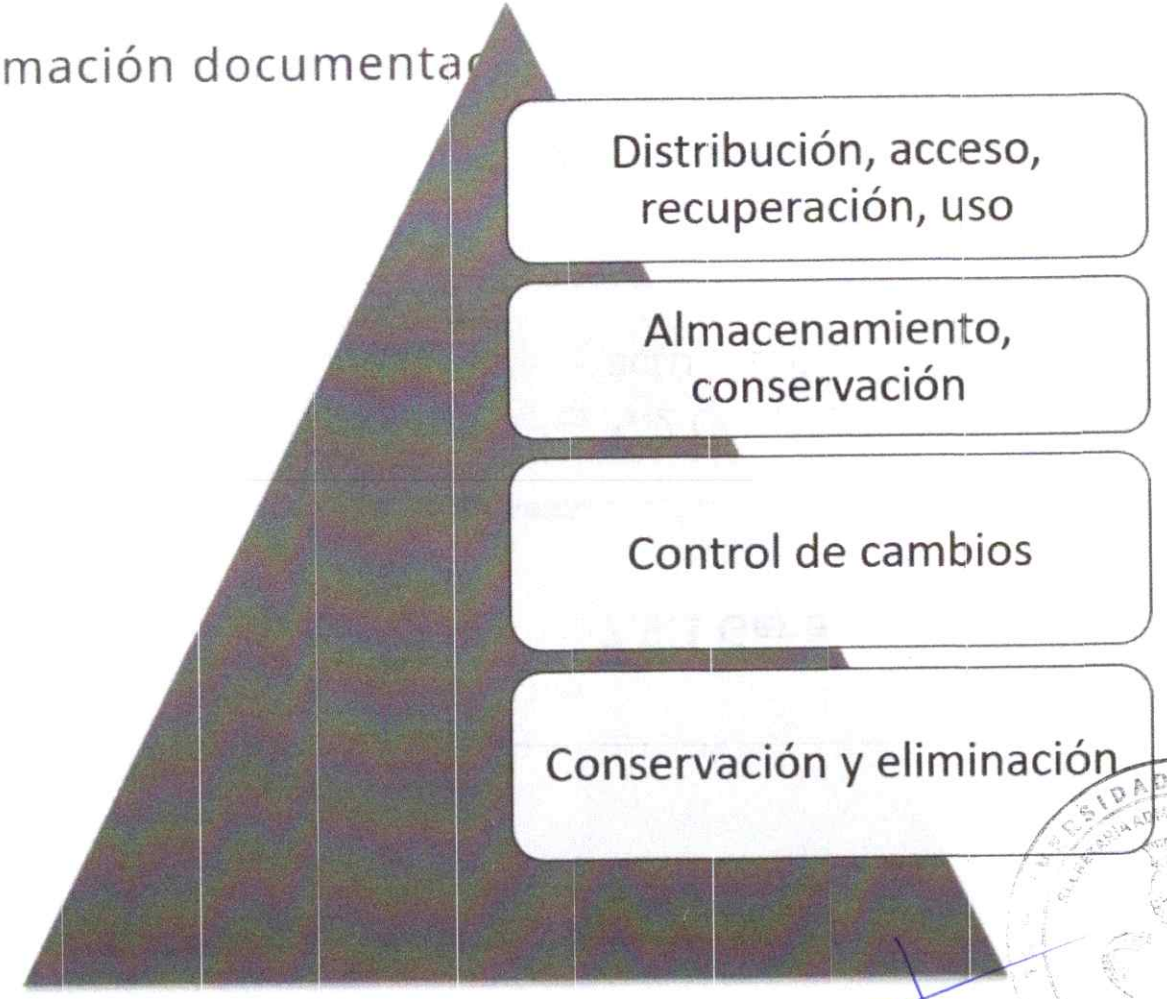
Información documentada



04.11.2025

Cláusula 7.5

Control de la información documentad



04.11.2025

Actividad

Información documentada

En grupos, revisen la norma ISO 21001:2025 e identifiquen los requisitos mínimos de documentación para las cláusulas 4 a 10.

Tiempo: 45 minutos

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1 9 7 6

PLANIFICAR - CLÁUSULAS 4 – 7

HACER - CLÁUSULA 8

VERIFICAR – CLÁUSULA 9

ACTUAR - CLÁUSULA 10