**4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

CEFOPED determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

**Contexto Externo:**

### Dentro de CEFOPED es vital llevar a cabo un análisis continuo y a fondo para visualizar con anticipación las oportunidades y amenazas que se pueden presentar en un futuro. Esto se debe analizar a tiempo, para poder dar solución de forma eficiente.

* **Oportunidades.-** Futuras acciones de los actores que forman parte del entorno, que podrían brindar un beneficio para la organización si son detectadas a tiempo y aprovechadas oportunamente.
* **Amenazas.-** Son las acciones potenciales de los actores del entorno cuyo efecto podría resultar perjudicial para el normal desempeño de la organización.

**A) Entorno Jurídico**.

A.1.- CEFOPED, cedula de acreditación ante el CONOCER OC039-15

A.2.- CEFOPED, registro de agente capacitador externo ante la SPP No.- CFP140605KM3-0013

A.3.- CEFOPED, registro ante el Instituto Mexicano de la propiedad IMPI No.- 2016/22657

A.4.- CEFOPED, registro nacional de Instituciones y empresas Científicas y Tecnológicas (CONACYT) No.- FOLIO 465066

A.5.- Se manejan convenios Generales con Secretarías de Educación de las diferentes entidades, donde se establecen lineamientos de colaboración en programas educativos.

A.6.- Se manejan convenios generales con Organismos privados, donde se establecen lineamientos de colaboración en programas educativos.

A.7.- Se establecen convenios generales con Instituciones Educativas, donde se establecen lineamientos de colaboración en programas educativos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 |  1 DE 29  |

**B) Entorno Tecnológico.**

Los medios electrónicos de comunicación, son parte importante de las estrategias de publicidad, promoción y ventas de CEFOPED, siendo la infraestructura la siguiente:

**Mineral de la Reforma:**

* Servicio de telefonía 70.56%
* Computadora 45.7 %
* Internet 52.32 %

**El 50 % de la población tiene 26 años.**

**Zona Metropolitana de Pachuca:**

* Teléfono celular 43.08%
* Teléfono fijo 4.6 %
* Computadora 65 %
* Internet 66.9 %

**El 53 % de la población tiene 26 años.**

**C) Medios de Comunicación.**

En la ciudad se encuentra el organismo gubernamental [Radio y Televisión de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Radio_y_Televisi%C3%B3n_de_Hidalgo) que opera un [canal de televisión](https://es.wikipedia.org/wiki/Canal_de_televisi%C3%B3n) y una [estación de radio](https://es.wikipedia.org/wiki/Estaci%C3%B3n_de_radio). Cuenta además con dos oficinas de [telégrafos](https://es.wikipedia.org/wiki/Tel%C3%A9grafo) y noventa oficinas. El anuario estadístico y geográfico de Hidalgo 2017 señalan que cada 100 viviendas en Pachuca, 86 cuentan con [internet](https://es.wikipedia.org/wiki/Internet), 44 con [computadora](https://es.wikipedia.org/wiki/Computadora) y 82 con [teléfono](https://es.wikipedia.org/wiki/Tel%C3%A9fono).

Cuenta con algunas señales de televisión local como [Canal 3 Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Canal_3_Pachuca) (XHPAH-TV) y Canal 6 Pachuca (XHPHG-TV, repetidora de [XHDF-TV](https://es.wikipedia.org/wiki/XHDF-TV)); el [apagón analógico](https://es.wikipedia.org/wiki/Apag%C3%B3n_anal%C3%B3gico) en la ciudad está programado el 17 de diciembre de 2015. Entre las [señales radiofónicas](https://es.wikipedia.org/wiki/Radiocomunicaci%C3%B3n) en las bandas de [Amplitud Modulada](https://es.wikipedia.org/wiki/Amplitud_Modulada) y [Frecuencia Modulada](https://es.wikipedia.org/wiki/Frecuencia_Modulada), destacan: [Hidalgo Radio](https://es.wikipedia.org/wiki/XHBCD-FM) en (XHBCD-FM) y [Radio Universidad](https://es.wikipedia.org/wiki/XHUAH-FM) (XHUAH) pertenecientes a [Radio y Televisión de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Radio_y_Televisi%C3%B3n_de_Hidalgo) y a la [Universidad Autónoma](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Aut%C3%B3noma_del_Estado_de_Hidalgo) del Estado de Hidalgo respectivamente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 |  2 DE 29  |

**D) Competencia de mercado**

1.- Intala S.A de C.V.

2.- Avance Capacitación Profesional S.A de C.V.

3.- Experta Aprendizaje SAS

4.- Universidad del Tercer Milenio, S.C.

5.- Centro de Crecimiento Humanístico A.C.

**E) Aspectos Sociales.**

El municipio mineral de la reforma es parte de la zona metropolitana de Pachuca, hidalgo, junto con los municipios de Pachuca de soto, mineral del monte, san Agustín, Tlaxiaca, Epazoyucan, Zapotlán y Zempoala.

Estos municipios tienen en total 554, 433 habitantes.

Pachuca cuenta con una infraestructura educacional importante, escuelas de nivel preescolar, primaria, secundaria, nivel bachillerato, profesional medio y escuelas de nivel superior, todas distribuidas en los alrededores de la ciudad. El municipio cuenta con centros de capacitación, orientación y evaluación, así como centros psicopedagógicos. Por otro lado, el municipio brinda apoyo en los centros de capacitación para el trabajo, a la gente que está desempleada.

Actualmente, la ciudad de Pachuca cuenta con 6 bibliotecas públicas que tienen una población usuaria de 187, 648 en promedio al año.

En cuestión de salud, el municipio cuenta con los servicios básicos indispensables para satisfacer cualquier emergencia y la demanda de los usuarios en general. Hospitales que existen en la ciudad: IMSS, DIF, ISSSTE, SSAH, Cruz Roja Mexicana, IMSS-Solidaridad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 29 |

El municipio cuenta con infraestructura deportiva satisfactoria amateur y en mayor grado profesional.

Entre los deportes que más se practican es el futbol, cuenta con un equipo de primera división “Pachuca”. La UAEH, preocupada por la difusión de la cultura promueve el desarrollo de habilidades y promoción deportivas, ha destinado una fuerte suma de recursos a este rubro para la construcción de un Polideportivo Universitario que está orientado a promover el deporte.

**F) Aspectos Culturales.**

**Factores Socio Culturales**

Pachuca (en [náhuatl](https://es.wikipedia.org/wiki/Idioma_n%C3%A1huatl): *Pachyohcan*, ‘Lugar de heno, Lugar de estrecho’), oficialmente Pachuca de Soto es una [ciudad](https://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad) [mexicana](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9xico), cabecera del [municipio de Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Pachuca_de_Soto_%28municipio%29) y [capital](https://es.wikipedia.org/wiki/Capital_%28pol%C3%ADtica%29) del [estado de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Estado_de_Hidalgo).

Está ubicada en la parte [centro-oriente de México](https://es.wikipedia.org/wiki/Oriente_de_M%C3%A9xico); se encuentra a 96 [km](https://es.wikipedia.org/wiki/Kil%C3%B3metro) al norte de la [Ciudad de México](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9xico%2C_D._F.); cuenta con una [altitud](https://es.wikipedia.org/wiki/Altitud) de 2400 metros sobre el [nivel del mar](https://es.wikipedia.org/wiki/Nivel_del_mar). Es conocida popularmente como *La Bella Airosa* o como *La Novia del Viento*, debido a los vientos que soplan del noreste durante una gran parte del año.

La ciudad tiene una población de 256 584 habitantes, lo que corresponde al 95.78% de la población municipal de 267 862, con lo que concentra el 10.05% de la [población total del estado de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Demograf%C3%ADa_del_Estado_de_Hidalgo). Tiene un [índice de desarrollo humano](https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%8Dndice_de_desarrollo_humano) de 0.9022 (Muy Alto); y aporta el 13.6% del [producto interno bruto estatal de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Econom%C3%ADa_del_Estado_de_Hidalgo).

La ciudad fue fundada en 1438 por un [grupo mexica](https://es.wikipedia.org/wiki/Mexica), durante el [Virreinato de Nueva España](https://es.wikipedia.org/wiki/Virreinato_de_Nueva_Espa%C3%B1a) formaba parte de uno de los [centros mineros](https://es.wikipedia.org/wiki/Mina_%28miner%C3%ADa%29) más importantes, ya que es aquí donde, por primera vez, se utilizó el método de amalgamación para la obtención de la plata, conocido como [beneficio de patio](https://es.wikipedia.org/wiki/Beneficio_de_patio). Al inicio de la [guerra de independencia](https://es.wikipedia.org/wiki/Independencia_de_M%C3%A9xico) las minas fueron abandonadas, y para 1813, Pachuca recibe el título de [ciudad](https://es.wikipedia.org/wiki/Ciudad). En el año de 1869 por decreto presidencial de [Benito Juárez](https://es.wikipedia.org/wiki/Benito_Ju%C3%A1rez) se [crea el estado de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Creaci%C3%B3n_del_estado_de_Hidalgo), designando como [capital](https://es.wikipedia.org/wiki/Capital_%28pol%C3%ADtica%29) del estado a la ciudad de Pachuca.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 4 DE 29 |

De 1824 a 1906, Pachuca y [Real del Monte](https://es.wikipedia.org/wiki/Real_del_Monte) tuvieron un periodo de asociación con [Cornualles](https://es.wikipedia.org/wiki/Cornualles), [Inglaterra](https://es.wikipedia.org/wiki/Inglaterra), la comunidad córnica se estableció a lo largo del [siglo XIX](https://es.wikipedia.org/wiki/Siglo_XIX), disminuyendo solamente durante la primera mitad del [siglo XX](https://es.wikipedia.org/wiki/Siglo_XX); Esto dejó distintas influencias culturales en la región como el [fútbol](https://es.wikipedia.org/wiki/F%C3%BAtbol) y el [paste](https://es.wikipedia.org/wiki/Paste).

La [Zona Metropolitana de Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Zona_Metropolitana_de_Pachuca) cuenta con una población de 512 196 habitantes en una superficie de 1201.61 km2, y está conformada por siete [municipios de Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Municipios_de_Hidalgo) (Pachuca de Soto, Mineral del Monte, Mineral de la Reforma, San Agustín Tlaxiaca, Epazoyucan, Zapotlán y Zempoala); siendo la [trigésima zona metropolitana](https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81reas_metropolitanas_de_M%C3%A9xico) de [México](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9xico).

Es sede del [Club de Fútbol Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Club_de_F%C3%BAtbol_Pachuca), fundado por los mineros [ingleses](https://es.wikipedia.org/wiki/Ingleses) y popularmente a la ciudad se le conoce como la *Cuna del Fútbol Mexicano*. Pachuca también es considerada como cuna nacional mexicana del [tenis](https://es.wikipedia.org/wiki/Tenis) y el [golf](https://es.wikipedia.org/wiki/Golf) por la estancia de los mineros ingleses, y también de la [charrería](https://es.wikipedia.org/wiki/Charrer%C3%ADa) considerado como el deporte nacional de México.

**G) Aspectos Económicos.**

No existe un cálculo del [PIB](https://es.wikipedia.org/wiki/PIB) por municipio, pero si se cuenta con información sobre la producción bruta y sobre el valor agregado censal bruto por año. En 1998 se estimó en 1737 dólares. En 2005 el [INAFED](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Nacional_para_el_Federalismo_y_el_Desarrollo_Municipal) estimo un PIB (pesos a precios corrientes) de 4 514 215 963 dólares (31 943 852 364 pesos); y un [ingreso per cápita](https://es.wikipedia.org/wiki/Ingreso_per_c%C3%A1pita) (pesos a precios corrientes) de 16 381 dólares (115 916 pesos).

 De acuerdo con los Censos Económicos 2009, el total del PIB de Pachuca fue de 18 477.89 millones de pesos. El Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), precisa que en 2012 su [ingreso per cápita](https://es.wikipedia.org/wiki/Ingreso_per_c%C3%A1pita) llega a los 68 982 pesos por habitante. Se estima que aporta el 13.6 % del [producto interno bruto](https://es.wikipedia.org/wiki/Producto_interno_bruto) estatal. Conforme a datos de [2005](https://es.wikipedia.org/wiki/2005), la ciudad tiene un índice de ingreso de 0.8510 y un [índice de desarrollo humano](https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%8Dndice_de_desarrollo_humano) de 0.9022 Muy Alto, por lo que se ubica en el [1° lugar estatal](https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo%3AMunicipios_de_Hidalgo_por_IDH).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 5 DE 29 |

El [sector servicios](https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_servicios) (terciario) es el más activo en la ocupación total, aporta el 59.16% respecto al total de la población ocupada en el municipio. Por otro lado, los sectores comercio y secundario, presentan cantidades de 24 157 y 21 237 personas, las cuales contribuyen con 20.92 y 18.39 %, respectivamente.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) correspondientes al trimestre julio-septiembre de 2014, la [Población Económicamente Activa](https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n_Econ%C3%B3micamente_Activa) (PEA) en el área urbana de Pachuca, fue de 175 000 personas (95 000 hombres y 80 000 mujeres); se tiene que agrupa a 60 de cada 100 personas de 14 años y más, de las cuales 94.7% están ocupadas. La [Tasa de Desocupación Abierta](https://es.wikipedia.org/wiki/Desempleo) (TDA) en este ámbito fue de 5.3% lo cual equivale a un total de 9000 personas. En el municipio de Pachuca de Soto existe un total de 61 sucursales bancarias de [Banamex](https://es.wikipedia.org/wiki/Banamex) (13), [BBVA Bancomer](https://es.wikipedia.org/wiki/BBVA_Bancomer) (7), [Santander](https://es.wikipedia.org/wiki/Banco_Santander) (7), [Banco azteca](https://es.wikipedia.org/wiki/Banco_azteca) (6), [Scotiabank](https://es.wikipedia.org/wiki/Scotiabank) (6), [HSBC](https://es.wikipedia.org/wiki/HSBC) (5), [Banorte](https://es.wikipedia.org/wiki/Banorte) (4), otras (13). El saldo de recursos captados por la banca comercial al 31 de diciembre de 2010 fue de 13 832.02 millones de pesos, que representa 52.5% con respecto del total estatal.

Pachuca de Soto cuenta también con oficinas de banca de desarrollo, las cuales corresponden a [Banobras](https://es.wikipedia.org/wiki/Banobras), [Bancomext](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Bancomext&action=edit&redlink=1) y [Bansefi](https://es.wikipedia.org/wiki/Bansefi) con dos oficinas. La [Bolsa Mexicana de Valores](https://es.wikipedia.org/wiki/Bolsa_Mexicana_de_Valores) cuenta con instalaciones propias en la ciudad de Pachuca, en las que se realiza permanentemente el respaldo de la operación bursátil, mediante procesos de replicación, simulacros de contingencias con diferentes grados de complejidad y desarrollo de sistemas.

**H) Entorno comercial**

Nuestro mercado meta es el sector Educativo, principalmente el segmento de la educación básica, media superior y superior, por lo que el análisis se centra en ello.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 6 DE 29 |

La ciudad es la principal sede de la [Universidad Autónoma](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Aut%C3%B3noma_del_Estado_de_Hidalgo) del Estado de Hidalgo (UAEH), que es la institución pública de educación superior más importante y antigua del Estado de Hidalgo, cuenta con aproximadamente 40 000 alumnos entre [nivel medio superior](https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_media_superior_%28M%C3%A9xico%29), [nivel superior](https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_superior) y [posgrado](https://es.wikipedia.org/wiki/Posgrado). Se fundó el 3 de marzo de 1869 con el nombre de *Instituto Literario y Escuela de Artes y Oficios*; para el 24 de febrero de 1961, se promulga el decreto con el que se crea la UAEH.

El [Instituto Tecnológico de Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Tecnol%C3%B3gico_de_Pachuca) (ITP) es una institución pública de educación a [nivel superior](https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_superior) con sede en la ciudad con cerca de 4000 alumnos, se fundó en 1938, como el *Instituto Politécnico de Hidalgo*, hasta el 4 de septiembre de 1970, cuando se autoriza la construcción del *Instituto Tecnológico Regional No.20* y el 21 de septiembre de 1971 inicia sus actividades, convirtiéndose en el actual ITP. La UAEH y el ITP se ubican como las instituciones de educación superior con mayor demanda en el Estado de Hidalgo.

La ciudad es sede del Centro Regional de Educación Normal Benito Juárez (CREN), destinado a la formación de [maestros docentes](https://es.wikipedia.org/wiki/Maestro) con cerca de 750 alumnos, se fundó el 2 de julio de 1913 como la Escuela Normal Benito Juárez y el 10 de diciembre de 1971, se trasforma en el actual CREN; y de la [Universidad Politécnica de Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Polit%C3%A9cnica_de_Pachuca) (UPP) institución pública de educación a [niveles superior](https://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n_superior) y [postgrado](https://es.wikipedia.org/wiki/Postgrado) fundada el 15 de marzo de 2004 y con cerca de 2000 alumnos. Entre otros centros de carácter público con sede en la ciudad se encuentran Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo (UPMH) y la [Universidad Pedagógica Nacional Unidad 131 Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_Pedag%C3%B3gica_Nacional_%28M%C3%A9xico%29) (UPN).

El 11 de agosto de 2014, se inauguró de forma oficial la [Ciudad del Conocimiento y de la Cultura](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ciudad_del_Conocimiento_y_de_la_Cultura&action=edit&redlink=1), complejo destinado a la educación, desarrollo, tecnología e investigación en cuyo proyecto se establece una superficie de 178 ha. Dentro de este complejo 60 ha están destinadas al [Instituto Politécnico Nacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Polit%C3%A9cnico_Nacional), donde se ubica el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 16 Hidalgo (CECyT No. 16) que inició actividades el 20 de agosto de 2012.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 7 DE 29 |

También alberga al [Centro Hidalguense de Estudios Superiores](https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_Hidalguense_de_Estudios_Superiores) (CENHIES) institución privada de educación de niveles básico a superior; y con la [Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_del_F%C3%BAtbol_y_Ciencias_del_Deporte) del [Grupo Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Grupo_Pachuca) que cuenta con un modelo de enseñanza en torno al [deporte](https://es.wikipedia.org/wiki/Deporte) y especialmente al [fútbol](https://es.wikipedia.org/wiki/F%C3%BAtbol).

Entre otros centros de carácter privado que imparten estudios a nivel superior sobresalen: Universidad Interamericana para el Desarrollo Campus Pachuca (UNID), [Universidad La Salle Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_La_Salle_Pachuca) (ULSA), [Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey Campus Hidalgo](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Tecnol%C3%B3gico_de_Estudios_Superiores_de_Monterrey) (ITESM), [Instituto Tecnológico Latino Americano](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Instituto_Tecnol%C3%B3gico_Latino_Americano&action=edit&redlink=1) (ITLA), Centro Universitario Siglo XXI, [Centro Universitario Continental](https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_Universitario_Continental) (CUC), Centro Universitario Hidalguense, [Instituto Universitario Carl Rogers Campus Pachuca](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Universitario_Carl_Rogers) (IUCR), Universidad Científica Latino Americana de Hidalgo (UCLAH), Universidad Privada del Centro Campus Pachuca (UPC), Universidad IberoMexicana de Hidalgo (UIMH) y la Escuela de Medicina Intermédica.

**I) Entorno de proveedores**

Esta parte está constituida por los proveedores de materias primas, de productos y servicios, a los servicios externos auxiliares, las empresas de seguridad, de mensajería, los centros formadores de profesionales, en general, este es el principal entorno al cual estar atento, ya que son las entradas directas a la empresa.

1.- Proveedor de Certificaciones: CONOCER (Metodologías y Certificados).

2.- Insumos administrativos (papelería, equipo de cómputo, limpieza, internet, etc.).

3.- Proveedores de Servicios (Seguridad).

4.- Servicio de Consultoría.

5.- Out Sourcing.

**J) Reglamentarios.**

1.- Reglamento para operar Organismos Certificadores (CONOCER).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 8 DE 29 |

**4.1.2 Contexto Interno**

**A) Estructura Organizacional.**

* Directora de CEFOPED: Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga
* Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad: Lic. Abigail Hernández Hinojosa
* Coordinación Académica: Mtro. Helmut Campos Brandt
* Coordinación de Certificación: Lic. Abigail Hernández Hinojosa
* Coordinación de Gestión de proyectos: Mtra. Patricia Dávila Franco
* Coordinador de Innovación Tecnológica: Mtro. José Luis Gala Ordoñez
* Coordinación de Recursos Materiales y Financieros: Arq. Karla Patricia Tenorio Torres
* Coordinación de Capital Humano: Lic. Mariel Yossuni Dominguez Rojo

**B) Cultura organizativa**

La cultura organizativa se entiende como la manera de ser y de hacer de una empresa; y cómo personas diferentes pertenecientes a la misma organización reaccionan de la misma manera ante un problema, sea cual sea su ubicación y su país de origen. Es posible que dos personas se encuentren en diferentes sedes de la organización en países muy distantes y con una cultura diferente y reaccionen de similar manera al poner en práctica ambos los valores de la empresa.

Cuando una cultura organizativa es sólida, está fusionada y compartida, da lugar a la personalidad de la empresa, que distingue a esta de las demás empresas del sector.

La cultura en esencia tiene tres grandes bloques:

**Estructuras culturales**:

 1.- Se cuenta con un área para descanso y reunión del personal.

2.- Organización de actos y el estilo comunicativo (todo aquello extremadamente visible de la entidad).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 9 DE 29 |

* Sala de comunicación
* Actividades al aire libre
* Actividades de Reforzamiento Institucional

3.- Valores organizativos de la entidad: son esa actitud colectiva de la empresa que tiene que expresar y dar a conocer. Son los principios éticos de la organización.

Los valores de la compañía se ven reflejados en la actitud de todos nuestros trabajadores; desde las actividades que se realizan en nuestras oficinas hasta nuestro quehacer profesional en las instalaciones de nuestros clientes, ya que muchas veces llevamos la capacitación al lugar de trabajo del usuario.

Valores

* **Responsabilidad:** Cumplir con los compromisos.
* **Libertad:** Tomar decisiones asertivas.
* **Justicia:** Brindar un trato digno.
* **Honestidad:** Actuar de forma sincera.

“Cuando estamos identificados con la empresa y sus políticas, le tomamos más cariño a las cosas, y terminamos haciendo trabajos de calidad que satisfacen con creces las expectativas de nuestros clientes”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 10 DE 29 |

En un futuro CEFOPED trabajará en otros países del mundo y esta cultura organizacional, nos dará una identidad profesional que nos permitirá ser de las mejores empresas del ramo.

Todo colaborador de CEFOPED debe observar los valores y principios que conforman la cultura organizacional y propiciar su difusión y cumplimiento, de modo tal, que asegure la ventaja competitiva de la empresa a nivel de clase mundial, orientada a la calidad, al mercado y al desarrollo del talento humano.

En CEFOPED debemos promover, asegurar y reconocer los siguientes comportamientos clave en todo colaborador: Actuar con iniciativa, responsabilidad y pro-actividad para lograr las cifras de negocio que le permitan a los Centros certificadores del Grupo desarrollarse con rentabilidad.

Operar con productividad, aprovechando al máximo los recursos disponibles y desarrollar innovaciones en éstos para que den un mayor rendimiento. Armonizar partes, negociar acuerdos y establecer alianzas. Establecer objetivos y metas y estimular a sus colaboradores para que se comprometan a lograrlos juntos. Demostrar competencia y eficacia laborando dentro de diferentes culturas y modelar actitudes

4.- Sustrato social (“b*ackground”*): engloba las costumbres, tradiciones, características, maneras de funcionar y de ser del país de origen.

* Celebración de fin de año
* Semana santa
* Posada navideña

**C) Tecnología.**

CEFOPED, cuenta con el de equipo de cómputo necesario para desarrollar sus actividades con conexión de fibra óptica de banda ancha de internet además de su Campus Virtual.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 11 DE 29 |

* **Campus virtual.**
* **Educación a distancia**

Es una forma de enseñanza en la cual los estudiantes no requieren asistir físicamente al lugar de estudios. En este sistema de enseñanza, el alumno recibe el material de estudio (personalmente, por correo postal, correo electrónico u otras posibilidades que ofrece Internet). Al aprendizaje desarrollado con las nuevas tecnologías de la comunicación se le llama aprendizaje electrónico.

En un entorno de e-Learning la entidad educativa debe proporcionar información ya sea de texto, multimedia, video o audio a través de un sitio web de acceso restringido. Al inicio se valida a cada usuario para ingresar y esto permite mantener reportes de sus avances en los ejercicios y material del curso.

El soporte de parte de los instructores se da por medio de correo electrónico, chats de texto y voz, mensajeros (SKYPE o propios), foros de discusión o incluso videoconferencias.

Ventajas del e-Learning:

* Mayor flexibilidad
* Facilidad de acceso
* Reducción de los tiempos de aprendizaje
* Aumento de la retención
* Compatibilidad de actividades
* Comodidad
* Reducción de costos
* Formación personalizada
* Seguimiento exhaustivo del proceso de formación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 12 DE 29 |

**D) Desempeño de la Organización.**

Contamos con una base de datos que avalan el buen comportamiento comercial de los dos años que tiene de vida que tiene CEFOPED, sus resultados han sido muy alentadores en términos de alcanzar los resultados que nos hemos propuesto, además que contamos con un Centro Evaluador (CEINCO) que fortalece estructuralmente nuestro desempeño. Aunado a los buenos resultados que hemos tenido con el desempeño de nuestro personal, en términos de eficacia y eficiencia con los proyectos que se les han asignado.

**E) Políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlos.**

**CEFOPED**, tiene una Política y objetivos de calidad, así como un plan estratégico que reflejan sus características como empresa, sus fortalezas y debilidades, desechar la incertidumbre en sus resultados y las acciones para cumplir con las expectativas de sus clientes

**F) Sistemas de información, flujos de información y procesos para la tomas de decisiones.**

**CEFOPED**, cuenta con bases de datos de sus clientes y proveedores, para mantener una comunicación permanente y actualizada de sus procesos para que todos sus usuarios sean libres de hacer consultas sobre sus certificaciones, al mismo tiempo la alta dirección utiliza estas bases de datos para la toma de decisiones y asignación de recursos a sus planes de trabajo.

**G) Normas, directrices y modelos adoptados por la organización.**

**Estándares Acreditados**

* EC0019 Tutoría de cursos de formación en línea
* EC0020 Formulación del diseño de proyectos de inversión del sector rural
* EC0023 Monitoreo de los sistemas de geolocalización
* EC0046 Prestación de servicios cosmetológicos faciales

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 13 DE 29 |

* EC0049 Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico
* EC0050 Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante Internet
* EC0074 Coordinación de grupos técnicos de expertos para el desarrollo del Estándar de Competencia
* EC0076 Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
* EC0091 Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes
* EC0105 Atención al ciudadano en el sector público
* EC0107 Manejo de procesadores de textos digitales
* EC0108 Manejo del procesador de hojas de cálculo digitales
* EC0109 Manejo de procesadores de presentaciones digitales
* EC0110.02 Asesoría en comercialización de bienes inmuebles
* EC0112 Administración de inmuebles en condominio
* EC0154 Prestación de los servicios de limpieza
* EC0176 Implementación del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo
* EC0200 Operación de Montacargas Horizontal
* EC0204 Ejecución de sesiones de Coaching
* EC0205 Conducción de práctica de yoga: nivel preparador básico
* EC0213 Monitoreo de sistemas de video vigilancia
* EC0217.01 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal
* EC0249 Proporcionar servicios de consultoría general
* EC0301 Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso
* EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes
* EC0307.01 Atención Prehospitalaria Nivel Básico
* EC0308 Capacitación presencial a servidoras y servidores públicos en y desde el enfoque de Igualdad entre mujeres y hombres. Nivel básico
* EC0320 Aplicación de soldadura en placa biselada de acero al carbono, mediante proceso SMAW

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 14 DE 29 |

* EC0334 Preparación de alimentos para la población sujeta de asistencia social
* EC0335 Prestación de servicios de Educación Inicial
* EC0354 Supervisión del proceso de manufactura/maquilado
* EC0360 Aplicación de la metodología básica de investigación en el ámbito educativo
* EC0362 Asesoría en cursos de formación en línea
* EC0366 Desarrollo de cursos de formación en línea
* EC0372 Diseño del plan estratégico para una institución educativa
* EC0385.01 Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad
* EC0391.01 Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo
* EC0400 Gestión de la capacitación en la Administración Pública
* EC0401 Liderazgo en el servicio público
* EC0402 Presupuestación del Gasto Público con base en resultados
* EC0428 Gestión de la productividad en el servicio público
* EC0431 Promoción del ahorro en el desempeño integral de los sistemas energéticos de la vivienda
* EC0435 Prestación de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral de las niñas y los niños en Centros de Atención Infantil
* EC0439 Facilitación de procesos de desarrollo participativo comunitario para la seguridad alimentaria
* EC0454 Ejecución de cursos con el enfoque de competencias
* EC0462 Ejecución de las Atribuciones de la Secretaría del Ayuntamiento
* EC0477 Tutoría en la Educación Media Superior y Superior
* EC0495 Operación segura de calderas
* EC0497 Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género
* EC0507 Liderazgo para la autonomía de gestión en centros de trabajo educativos
* EC0518 Venta especializada de productos y servicios
* EC0532 Operación del vehículo de emergencia
* EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género
* EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo
* EC0554 Trabajo en equipo
* EC0563 Diseño de acciones formativas presenciales con enfoque de competencias

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 15 DE 29 |

* EC0611 Aplicación de extensiones de pestañas una a una
* EC0616 Prestación de servicios auxiliares de enfermería en cuidados básicos y orientación a personas en unidades de atención médica
* EC0619 Solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación
* EC0625 Administración de la Obra Pública Municipal
* EC0626 Preservación del lugar de los hechos en la investigación de un posible delito.
* EC0665 Atención a personas adultas mayores en establecimientos de asistencia social permanente/temporal
* EC0678 Prestación de servicios auxiliares en establecimientos médicos veterinarios zootecnistas
* EC0679 Uso de la lengua inglesa en un contexto laboral
* EC0680 Supervisión en seguridad industrial para líderes de equipos de trabajo
* EC0682.01 Dirección de Planeación, Ejecución y Gestión de Estrategias en organizaciones privadas y públicas
* EC0689 Ejecución de las atribuciones de la Hacienda Pública Municipal
* EC0777 Ejecución de las atribuciones de la contraloría municipal
* EC0778 Inscripción de actos y hechos jurídicos relativos al estado civil de las personas
* EC0779 Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal
* EC0786 Evaluación del aprendizaje con enfoque formativo
* EC0823 Gestión de la residencia de obra pública
* EC0825 Supervisión de la ejecución de los trabajos de obra pública
* EC0837 Elaboración de corte y soldadura en placa y tubería de acero inoxidable
* EC0838 Elaboración de trazado y soldadura de acero al carbono estructural
* EC0859 Diseño de maquillaje profesional
* EC0862 Implementación de estrategias para promover la certificación de competencias
* EC0891 Facilitación de la implementación del programa SOLVE: promoción de la salud en el trabajo
* EC0900 Aplicación de masaje holístico
* EC0901 Aplicación de masaje sueco
* EC0957 Aplicación de eslingado en el proceso de izaje
* EC0973 Realización de estética básica de animales de compañía

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 16 DE 29 |

* EC0977 Conducción de una sesión de meditación: nivel instructor básico
* EC0994 Desarrollar los servicios de optometría y los productos ópticos
* EC1073 Facilitador para la transformación social en contextos variados
* EC1075 Promoción del aprendizaje mediante proyectos multidisciplinares STEM
* EC1095 Evaluación del bienestar en perros.
* EC1097 Implementación del apoyo psicológico de primer contacto a personas afectadas por fenómenos perturbadores
* EC1124 Operación del software de precios unitarios
* EC1126 Realizar uniones en metales con los procesos de soldadura básica (OAW, OAC, SMAW) y especiales (GMAW, GTAW)
* EC1134 Contratación de adquisiciones, arrendamientos y servicios para la Administración Pública
* EC1158 Implementación de habilidades socioemocionales y metodologías para desarrollarlas
* EC1191 Uso de las normas ortográficas en textos impresos/digitales nivel intermedio.
* EC1207 Uso de normas para redactar textos impresos/digitales.
* EC1237 Gestión operativa de los procesos de las Entidades de Certificación y. Evaluación (ECE) y de los Organismos Certificadores (OC)
* EC1249 Prestación de servicios de traducción de lengua indígena al español y viceversa en diferentes ámbitos
* EC1434 Apoyo en la elaboración de estrategias de movilidad en la Administración.
* EC01473 Atención integral de alertas en emergencias, denuncias, prevención y análisis videográfico
* EC1474 Diseño y promoción de Marca Personal en organizaciones públicas y privadas.
* C1494 Ejecución de las atribuciones de Ecología y Medio Ambiente Municipal.

**H) Nuestros clientes:**

* Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)
* Colegio de Bachilleres del Estado de Hidalgo (COBAEH)
* Instituto de Educación de Aguascalientes (IEA)
* Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Aguascalientes (CECyTEA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 17 DE 29 |

* Instituto Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de Hidalgo (ITESA)
* Universidad Tecnológica Tula-Tepeji (UTTT)
* Instituto Tecnológico de Cd. Valles San Luis Potosí
* Instituto Mercurio, A.C.
* Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) Puebla
* Secretaría de Educación Pública de Hidalgo (SEPH)
* Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE). El Salvador.
* GM Consulting Group. El Salvador.
* Patronato para la Competitividad Laboral
* Inventa Desarrollo Humano
* Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
* Universidad Don Bosco en El Salvador
* Servicios Especializados en Capacitación y Formación de Administradores de México SC.
* Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo (UPMH)
* Instituto Politécnico Nacional (IPN)
* Capacitación y Consultoría Municipal
* Grupo Prosidsa S. de RL de CV.
* Centro de Impulso para la Competitividad Laboral SC, (CEIMCO).

**I) Principales Servicios:**

* Programas de Formación para el desarrollo de Competencias
* Certificación de Competencias.
* Formación para Docentes y Directores de Instituciones educativas.
* Desarrollo Curricular por Competencias.
* Desarrollo de Estándares de Competencia.
* Diseño de Cursos con base en Estándares de Competencia.
* Acreditación de Centros de Evaluación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 18 DE 29 |

* Campus Virtual.
* Acompañamiento hacia la Certificación ISO 9001:2015.
* Consultoría Educativa

**4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de CEFOPED de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, CEFOPED ha determinado:

**A) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Partes interesadas que son relevantes para el SGC.

* Estudiantes.
* Profesores
* Administrativos
* Capacitadores
* Instructores
* Proveedores, aliados, socios comerciales
* Consultores
* Personal en puericultura
* Empresas públicas o privadas
* Dirección General
* Presidente del Organismo
* CONOCER
* Organismos y autoridades del Estado
* Competidores
* Comunidad

**Administrativos:** Constituyen las partes internas interesadas de CEFOPED Quienes ejecutan sus labores diariamente con el firme propósito de apoyar a la organización en la consecución de sus objetivos de Calidad, la satisfacción de los clientes y el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Así como la organización les provee de la información y preparación oportuna para el desarrollo de sus actividades con calidad, seguridad y buen ambiente de trabajo.

Todas nuestras acciones están sustentadas por los valores CEFOPED que tanto el presidente como el Director General fomentan en todos sus trabajadores, proveedores, socios, comunidad y clientes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 19 DE 29 |

**Nuestros Clientes:** Estudiantes, profesores, capacitadores, instructores, consultores, personal en puericultura, empresas públicas o privadas.

1. Tienen la necesidad de cubrir necesidades relacionadas con la innovación educativa y el desarrollo pedagógico de las instituciones educativas.
2. Buscan servicios profesionales para enriquecer y mejorar la competencia laboral a través de proyectos de investigación, capacitación, evaluación, certificación y desarrollo de materiales educativos.
3. Requieren Capacitación para el desarrollo de competencias docentes y directivas del personal de instituciones educativas públicas y privadas.
4. Buscan negociar acuerdos y contratos interinstitucionales para el intercambio de conocimientos.
5. Requieren la prestación de toda clase de servicios profesionales que se requieran en el ámbito educativo.

**Proveedores, aliados y socios comerciales:** Aquellas organizaciones que cumplen con los requerimientos y condiciones comerciales de CEFOPED para proveer un producto y servicio de alta calidad.

**Dirección General:** La consolidación de la empresa líder en el ramo educativo

**Presidente del Organismo:** Busca la Innovación de la calidad educativa

**Organismos y autoridades del Estado:** Instituciones y organismos del Gobierno Municipal, Estatal y Federal que están encargados de vigilar el cumplimiento del marco normativo, legal y estatutario en el Municipio de Mineral de la Reforma, Hidalgo, destacando: SHCP, SEP, IMSS, INFONAVIT.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 20 DE 29 |

**Competidores:** Organizaciones que tienen el mismo giro del Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa y que incluso pueden o están ofreciendo sus productos o servicios a los clientes de CEFOPED

**Comunidad:** Población que es vecina de la zona en donde se ubica CEFOPED y que pudiera tener interés particular en las actividades laborales y comerciales de la organización.

**B)** **Seguimiento, revisión del contexto y los requerimientos de las partes interesadas en CEFOPED**

Empleados:

* Juntas de trabajo
* Encuesta de clima laboral
* Evaluaciones del desempeño.

Clientes:

* Encuesta de satisfacción
* Comunicación directa (teléfono y por escrito)
* Quejas y reclamaciones
* Desarrollo de nuevos proyectos, productos, servicios.

Proveedores, aliados y socios comerciales:

* Negociaciones, contratos y convenios
* Comunicación directa (teléfono y por escrito)
* Auditorias de segunda parte y de los clientes de CEFOPED (cuando sea requerido)

Director General / Presidente del Organismo:

* Juntas de trabajo
* Sesiones informativas

Organismos y autoridades de Gobierno:

* Comunicados oficiales
* Visitas e inspecciones
* Estatutos, normas y leyes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 21 DE 29 |

Competidores:

* Contacto directo autorizado
* Estudios comparativos de mercado, cuando aplique

Comunidad:

* Comunicados y publicaciones de CEFOPED y de la comunidad
* Comunicación directa

**C) Requisitos de estas partes interesadas que son relevantes para el SGC.**

* Certificación CONOCER.
* Cursos de calidad en contenidos.
* Material didáctico de calidad.
* Apoyo tecnológico y metodológico.
* Calidad en el servicio al cliente.
* Capacidad de respuesta alta a las solicitudes de nuestros clientes.
* Flexibilidad con las necesidades de nuestros clientes actuales y futuros

**4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

**4.3.1 CEFOPED** establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015

CEFOPED determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 22 DE 29 |

a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;

b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos;

c) Determina y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;

d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;

e) Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos;

f) Aborda los riesgos y oportunidades mediante la metodología del FODA y el AMEF determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 de la Norma ISO 9001:2015.

g) Evalúa estos procesos mediante el seguimiento del Plan Estratégico e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;

h) Mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Así mismo en la medida en que sea necesario, CEFOPED:

a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos;

b) Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 23 DE 29 |

**Liderazgo**

**APOYO Y OPERACION**

Plan Estratégico

Difusión de la Política y

Objetivos de Calidad

**Planificación del SGC**

FODA

**Evaluación del Desempeño y mejora**

Procedimiento de

Auditorias Internas

Procedimiento de

Acciones Correctivas y Preventivas

ELABORACION DE DOCUMENTOS, CONTROL DE DOCUMENTOS, CONTROL DE REGISTROS

**C**

**L**

**I**

**E**

**N**

**T**

**E**

**S**

**Requisitos**

**C**

**L**

**I**

**E**

**N**

**T**

**E**

**S**

**Satisfacción**

**Actuar**

**Planificar**

**Verificar**

**Hacer**

¿Cómo mejorar la

Próxima vez?

¿Qué hacer?

¿Cómo hacerlo?

¿Las cosas

Pasaron según

Se planificaron?

Hacer lo

planificado

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

**RETROALIMENTACION**

**Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad**

**ISO 9001:2015**

 **(*Red de Procesos*)**

Recepción y clasificación de solicitudes

Entrega de Certificado al cliente

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

AMEF

**SALIDAS**

**ENTRADAS**

**Presidente**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

Procedimiento de

Salidas No Conformes

**PROCESOS**

***“Certificación y Acreditación de Centros Evaluadores””***

**Diseño y Desarrollo de Programas de Capacitación**

Impartición del curso (línea ó presencial)

**Coordinación Organismo Certificador**

**Coordinación Técnica Académica**

**Coordinación**

**Administrativo**

**Mejora**

Procedimiento de

Revisión x dirección

**SALIDAS**

**ENTRADAS**

**Director General**

**Director General**

PLAN ESTRATEGICO

**Coordinadores**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

**ENTRADAS**

**Coordinadores**

**Auditores Internos**

**CEFOPED Y SU CONTEXTO**

**PARTES INTERESADAS**

**(Necesidades y Expectativas)**

Mapeos de Procesos

Manuales

**INFORMACION DOCUMENTADA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 24 DE 29 |

Se identifican y consideran los riesgos y oportunidades en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

CEFOPED ha desarrollado Mapeos de Procesos y Manuales, que son documentos elaborados, revisados y aprobados por las áreas involucradas y la Dirección General.

Estos documentos establecen las diferentes etapas de los procesos, los puntos críticos donde deben realizarse actividades de control, las características a controlar, los criterios para aprobar o rechazar los servicios, y los registros que deben generarse. La manera en la cual las Coordinaciones miden y monitorean sus procesos está declarada en el Plan Estratégico, el cual se le da seguimiento de manera mensual.

Para que el **“SGC”** opere consistentemente, se establecen e implantan los documentos que permitan garantizar su permanencia y mejora.

La estructura documental del sistema incluye los siguientes documentos básicos incluidos en este Manual (*ver figura)*:

#### Manual de

#### Gestión

#### Mapeos, Manuales

#### y Procedimientos

#### Registros y Documentos

#### del

#### Sistema

**Figura 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 25 DE 29 |

* **Objetivos de la Calidad:** Se han definido los Objetivos de Calidad, estableciendo las funciones pertinentes, siendo coherentes con la política de calidad, midiéndolos e identificándolos y planificando los recursos necesarios para alcanzarlos.
* **Mapeo de Procesos:** Como parte del **“SGC”** se han establecido documentos específicos en los cuales se identifican las actividades que soportan los procedimientos operativos incluidos en el Sistema. Estos mapeos son documentos que permiten tener una visión integral del proceso y sirven como marco de referencia para la acción.
* **Procedimientos y Manuales:** El **“SGC”** incluye Procedimientos Generales y Manuales Específicos, algunos de los cuales pueden ser apoyados con Instructivos de Trabajo, Anexos y Ayudas visuales.
* **Registros:** La operación del Sistema genera una serie de evidencias que constituyen parte de la estructura documental, en este caso están los formatos, las impresiones individuales, informes, reportes, entre otros, que muestran evidencia del cumplimiento de las actividades establecidas en los Planes y Procedimientos; los registros se encuentran descritos en cada uno de dichos documentos de acuerdo al Procedimiento de **Control de Registros**.
* **Documentos:** Este nivel lo constituye la documentación relacionada con la planeación, operación y control de los procesos. Para los propósitos del Sistema se tiene un inventario de las leyes y normas de Origen Externo, las cuales se encuentran resguardadas en la Dirección General.
* El procedimiento **PGC-07-01** **Elaboración de la Documentación ISO 9001:2015**, define la estructura que rige la codificación de los documentos del sistema.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 26 DE 29 |

**4.3.2 Control de los documentos**

Los documentos del **“SGC”** se controlan a través de lo establecido en el procedimiento **PGC-07-02** **Control de Doc****umentos**, Los registros son un tipo especial de documento y se controlan de acuerdo con lo especificado en el procedimiento control de registros.

El procedimiento para el control de documentos define los criterios para:

1. La aprobación de los diferentes documentos que constituyen el “**SGC”** antes de su emisión, con el objeto de validar su aplicación y funcionalidad.
2. Su revisión y actualización cuando resulte necesario, sometiéndose nuevamente a aprobación.
3. La identificación de los cambios, así como el estado actual de los documentos, para asegurar que las versiones pertinentes aplicables, se encuentran disponibles en los lugares de uso.
4. Asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
5. Identificar los documentos de origen externo que CEFOPED determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controlan
6. Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándolos adecuadamente cuando se mantengan por cualquier razón

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 27 DE 29 |

**4.3.3 Control de los registros**

Los registros son considerados como parte de la estructura documental del sistema, por lo que se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como del funcionamiento efectivo del **“SGC”.** Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, mediante la asignación de su número único de codificación. En el procedimiento **PGC-07-03** **Control** **de Regis****tro****s**, se documentan y definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, disposición y tiempo de retención de los registros.

**4.3.4 Documentación Relacionada**

PGC-07-01 Procedimiento Elaboración de la Documentación ISO 9001:2015

PGC-07-02 Procedimiento Control de Documentos

PGC-07-03 Procedimiento Control de Registros

PGC-08-01 Control de Salidas No Conformes

PGC-09-01 Auditorias Internas

PGC-09-02 Revisión por la Dirección

PGC-10-01 Acciones Correctivas y Preventivas

FR-CC-01 Solicitud de Acreditación de Centro de Evaluación

FR-CC-02 Curriculum de la Organización

FR-CC-03 Proyecto de participación en el Sistema Nacional de Competencias

FR-CC-04 Curriculum Vitae del Evaluador

FR-CC-05 Declaración de suficiencia de instalaciones para realizar procesos de evaluación

FR-CC-06 Inspección de infraestructura y equipamiento

FR-CC-07 Carta de intención

FR-CC-08 Compromiso de confidencialidad

FR-CC-09 Programa de Actividades

FR-CC-10 Ficha de Registro

FR-CC-11 Acciones de Mejora al Proceso de Evaluación

FR-CC-12 Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evalaución de Competencias

FR-CC-13 Minuta

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  | 01 / 01-02-2023 | 28 DE 29 |

**4.4.1 Seguimiento continuo del sistema procesos, entradas y salidas**

CEFOPED establece, implementa, mantiene y mejora de manera continua el Sistema de Gestión de Calidad e incluye los procesos necesarios de acuerdo a la Norma internacional.

CEFOPED determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación y debe:

1. Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
3. Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación.
4. Determinar los recursos necesarios para estos procesos
5. Abordar riesgos y oportunidades
6. Evaluar e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que los procesos logran los resultados previstos
7. Asignar responsabilidades y autoridades en los procesos
8. Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior puede reflejarse en los mapeos, manuales y formatos de las coordinaciones que conforman CEFOPED.

* + 1. **Mantenimiento de la información documentada de sus procesos**

CEFOPED debe:

1. Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
2. Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizar según lo planificado.

La revisión de los documentos se realiza 1 vez al año, en donde los dueños de los procesos observan y pueden o no ejecutar cambios en los mismos.

Cuando se realizan auditorías internas, pueden generar cambios.

Incluso cuando se realizan revisiones por la dirección

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN  |  | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-04 | 15-06-16  |  | 01 / 01-02-2023 | 29 DE 29 |