

**MANUAL DE GESTIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Elaboró:**  Lic. Abigail Hernández Hinojosa  **Gestora de Calidad** | **Aprobó:**  Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga  **Directora General** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-00 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CÓDIGO DE LA SECCIÓN** | **NOMBRE** | **PÁGINA** |
|  |  |  |
| MG-00 | Portada y Generalidades | 1 |
| MG-01 | Alcance, Campo de Aplicación y Control del Manual de Gestión de Calidad | 5 |
| MG-02 | Cuadro de revisiones | 9 |
| MG-03 | Compromiso de la Dirección, Organización y Matriz de Responsabilidades | 12 |
| MG-04 | Contexto de la Organización, Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos | 27 |
| MG-05 | Liderazgo | 56 |
| MG-06 | Planificación | 59 |
| MG-07 | Apoyo | 61 |
| MG-08 | Operación | 68 |
| MG-09 | Evaluación del desempeño | 80 |
| MG-10 | Mejora | 84 |

Nota: En la Sección de Portada se refleja el número de Revisión del Manual de Gestión.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-00 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 4 |

**0 IntroducciÓn**

**0.1 Antecedentes**

Este Manual de Gestión ha sido redactado y desarrollado con el objetivo de promover en el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, una cultura de calidad y a la vez el cumplimiento de la satisfacción del cliente.

Con este enfoque, el Manual de Gestión muestra la forma en que nuestros servicios son llevados a cabo y además, como se controlan los distintos procesos que intervienen para el logro de un servicio de calidad.

El Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa fue fundado en 2015, el cual se dedica a la Acreditación de Centros Evaluadores y desarrollo de estándares de competencia a los profesionales de la educación en todos sus niveles y diseño de cursos de formación.

**0.2 Sistema de gestiÓn de calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, es un Sistema documentado integrado por una política de calidad, objetivos de calidad, misión, visión, estructura organizacional con sus respectivas responsabilidades, procedimientos, procesos, recursos y un enfoque basado en la gestión de riesgos para asegurar la calidad, confidencialidad y eficiencia de los servicios que se proporcionen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-00 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 4 |

**0.3 PropÓsito**

El propósito del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, es el de proveer al personal que aquí labora de una herramienta para el logro de la política de calidad, la gestión de riesgos y los objetivos establecidos por la directiva, así como cumplir con las metas de excelencia que plantean sus usuarios y a su vez lograr los objetivos específicos por área y, cubriendo de este modo los distintos requisitos que se marcan en normativas aplicables a los distintos servicios que se proporcionan.

* 1. **datos generales de IDENTIFICACIÓN DE EL CENTRO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA E INNOVACIÓN EDUCATIVA**

Nombre: Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, A.C.

RFC: CFP140605KM3

Sede: Municipio Mineral de la Reforma, Estado Hidalgo, México C.P. 42185

Número telefónico: 7712730877

Domicilio: Calle Libramiento No. Exterior 125, 1er. piso, Colonia, La Colonia, Localidad, Mineral de la Reforma, Hidalgo.

E-mail: [rdelangel@cefoped.com](mailto:rdelangel@cefoped.com)

[cefoped10@gmail.com](mailto:cefoped10@gmail.com)

[calidadymercadotecnia@gmail.com](mailto:calidadymercadotecnia@gmail.com)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-00 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 4 DE 4 |

1. **Alcance, Campo de AplicaciÓn y CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**1.1 Alcance**

El propósito del presente manual de gestión es establecer en el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, los lineamientos y responsabilidades del personal que afecta directa e indirectamente la calidad de los servicios que prestamos, mediante un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la efectividad de los mismos, de acuerdo a los requisitos especificados por el cliente / usuario, los establecidos por la norma de calidad ***ISO 9001:2015*** de la Organización Internacional de Estandarización, los legales y los que la propia Organización necesite por razón de sus actividades.

**CEFOPED** determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Para propósitos de este manual, se utiliza la palabra **CEFOPED** para designar al Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa.

Así mismo se deberá de hacer uso de este Manual de Gestión de Calidad como guía de trabajo, ya que de éste se derivan los procedimientos y Mapeos de Proceso, y de estos las instrucciones de trabajo, así como los documentos necesarios para desarrollar las actividades.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-01 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 4 |

* 1. **Campo de AplicaciÓn**

El Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a los productos y servicios proporcionados por el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, de acuerdo a las normas establecidas, así como al personal que afecta directa e indirectamente la calidad de los distintos servicios.

Los servicios que cubre el Sistema de Gestión de Calidad son:

**“Diseño y Desarrollo de Programas de Capacitación, Certificación y Acreditación de Centros Evaluadores Nacionales e Internacionales”**

Los servicios que realiza directamente CEFOPED, es la regulación los Centros Evaluadores.

Los servicios que CEFOPED, opta por contratar externamente son: verificadores externos, supervisores y grupo de dictamen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-01 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 4 |

**1.3 CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN**

La elaboración del presente Manual de Gestión es responsabilidad de la Coordinación del Organismo Certificador y de la Dirección General.

El Manual de Gestión está sujeto a modificaciones y/o revisiones en cualquier momento que se requiera a fin de seguir cumpliendo con los requisitos del sistema de Gestión de Calidad. Cualquier trabajador de CEFOPED tiene la facultad de hacer saber a la Dirección General, la necesidad de revisar el Manual de Gestión.

Los cambios de cada una de las secciones del Manual se registran en la sección de cambios y las copias asignadas se registran en la lista maestra de distribución y control de cambios.

Este Manual contiene únicamente páginas emitidas por el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa. El Gestor de Calidad es el responsable, así como la Dirección General, para actualizar, modificar, emitir y distribuir las copias y verificar que las copias obsoletas sean destruidas del presente Manual de Gestión de Calidad, excepto el original que se conservará para propósitos de retención de registros.

En principio, este Manual es para uso interno de los empleados del Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, sin embargo, pueden suministrarse copias no controladas del mismo a solicitud de clientes o proveedores si se considera conveniente.

Estas Copias **"No controladas"** del Manual de Gestión de Calidad, son emitidas a consideración del Director General y/o el Gestor de Calidad.

Cada página tendrá la leyenda: **Documento No Controlado**

#### Lo que significa que no estará sujeta a actualización.

La copia original de este Manual es resguardada en la Dirección General.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-01 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 4 |

* 1. **Terminología**

Para este Manual de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, son aplicables los términos y definiciones dadas en la norma ISO 9000:2015

* + 1. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

1.4.2. **CEFOPED:** Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa

1.4.3. **CONOCER:** Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

* + 1. **ISO 9001:2015:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
    2. **ISO 9000:2015:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
    3. **CC:** Coordinación de Certificación.
    4. **CE:** Centro Evaluador
    5. **CGC:** Comité de Gestión por Competencias
    6. **EC:** Estándar de Competencia

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

## REGISTROS DE MODIFICACIÓN

La Dirección General es el responsable, así como el Comité de calidad, para actualizar, modificar y distribuir las copias y verificar que las copias obsoletas sean destruidas del presente Manual de Calidad; el original es guardado en la oficina de la Dirección General.

Las modificaciones o cambios se registran en el siguiente cuadro de revisiones:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIÓN / CÓDIGO** | **NOMBRE** | **FECHA DE REVISIÓN** | **NIVEL DE REVISIÓN** | **DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN** |
| MG-00 | Portada | 01-02-2023 | 1 | Cambio de nombre de apartado del MSGC, nombre persona que elaboró, puesto y firma.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-00 | Índice | 01-02-2023 | 1 | Cambio en el índice y número de páginas.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-00 | Generalidades | 01-02-2023 | 1 | Cambio de número telefónico y correos electrónicos.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-01 | Alcance, campo de aplicación y control del Manual de Gestión de Calidad | 01-02-2023 | 1 | Cambio de terminología.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-02 | Cuadro de revisiones | 01-02-2023 | 1 | Actualización de fechas de revisión.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-02 | 15-06-16 | 02 / 06-06-2024 | 1 DE 3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MG-03 | Compromiso de la dirección, organización y matriz de responsabilidades. | 01-02-2023 | 1 | Cambio de misión, visión, valores, estructura orgánica y se agregó la columna de evidencia en la matriz de responsabilidades.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-04 | Contexto de la organización  Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. | 01-02-2023 | 1 | Actualización de entorno tecnológico, competencia de mercado, estructura organizacional y documentación relacionada.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-05 | Liderazgo | 01-02-2023 | 1 | Cambio de formato, comunicación de la política de calidad y grado de la Directora General.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-06 | Planificación | 01-02-2023 | 1 | Cambio de formato y objetivos de calidad.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |
| MG-07 | Apoyo | 01-02-2023 | 1 | Cambio de formato, nombre de coordinaciones y nombre del capítulo con base a la Norma.  Se introdujo Matriz de comunicación.  Cambio de nomenclatura en píe de página. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | | FECHA DE EMISIÓN | | REVISIÓN/FECHA | | | PÁGINA |
| MG-02 | | 15-06-16 | | 02 / 06-06-2024 | | | 2 DE 3 |
| MG-08 | | Operación | | 01-02-2023 | | 1 | Se modificó el nombre de las coordinaciones y documentos de referencia.  Cambio de nomenclatura en píe de página. | | |
| MG-09 | | Evaluación del desempeño. | | 01-02-2023 | | 1 | Cambio de formato.  Cambio de nomenclatura en píe de página. | | |
| MG-10 | | Mejora | | 01-02-2023 | | 1 | Cambio de formato.  Cambio de nomenclatura en píe de página. | | |
| MG-02 | | Cuadro de revisiones | | 14-06-2024 | | 2 | Actualización del cuadro de revisiones | | |
| MG-03 | | Compromiso de la dirección, organización y matriz de responsabilidades | | 14-06-2024 | | 2 | Cambio de estructura orgánica | | |
| MG-03 | | Compromiso de la dirección, organización y matriz de responsabilidades. | | 14-06-2024 | | 2 | Cambio de Misión, Visión y valores. | | |
| MG-03 | | Compromiso de la dirección, organización y matriz de responsabilidades. | | 10-01-2025 | | 3 | Cambio de Misión, Visión y Estructura Orgánica. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-02 | 15-06-16 | 02 / 06-06-2024 | 3 DE 3 |

**3.0 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

**3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

Como Directora General del Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, he adquirido el compromiso de proporcionar a nuestros clientes servicios de la más alta calidad, por lo que apoyo irrestrictamente el Sistema de Gestión de Calidad descrito en este manual.

De la misma manera cada una de las personas que laboran en el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, cubren los roles y funciones mencionadas en este manual, adquieren el compromiso y la responsabilidad de llevar a cabo sus actividades bajo estricto apego al Sistema de Gestión de Calidad, buscando siempre la mejora continua.

Así mismo es mi compromiso dar el soporte necesario para que en la operación:

1. Se cumpla la política de calidad establecida
2. Los objetivos de calidad se lleven a cabo
3. El sistema de Gestión de Calidad esté conforme a la Norma ISO 9001:2015

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga

Directora General

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 1 DE 15 |

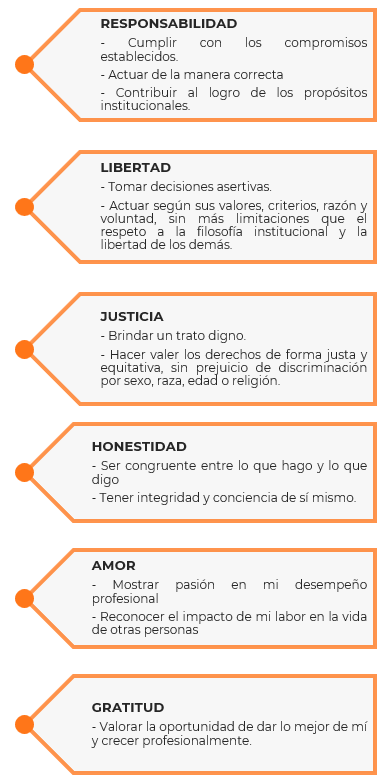
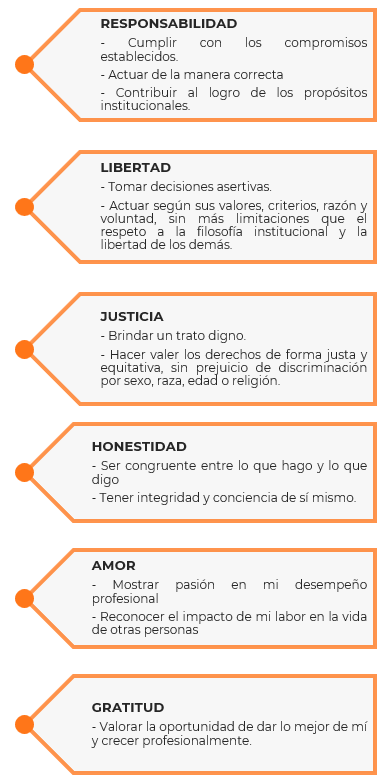
**Misión**

CEFOPED diseña e imparte programas de formación profesional y continua con enfoque humanista e inclusivo, mediante herramientas tecnológicas de vanguardia; regula y acredita Centros de Evaluación que promueven la certificación de competencias, para la mejora en la calidad del desempeño laboral de las personas.

**Visión**

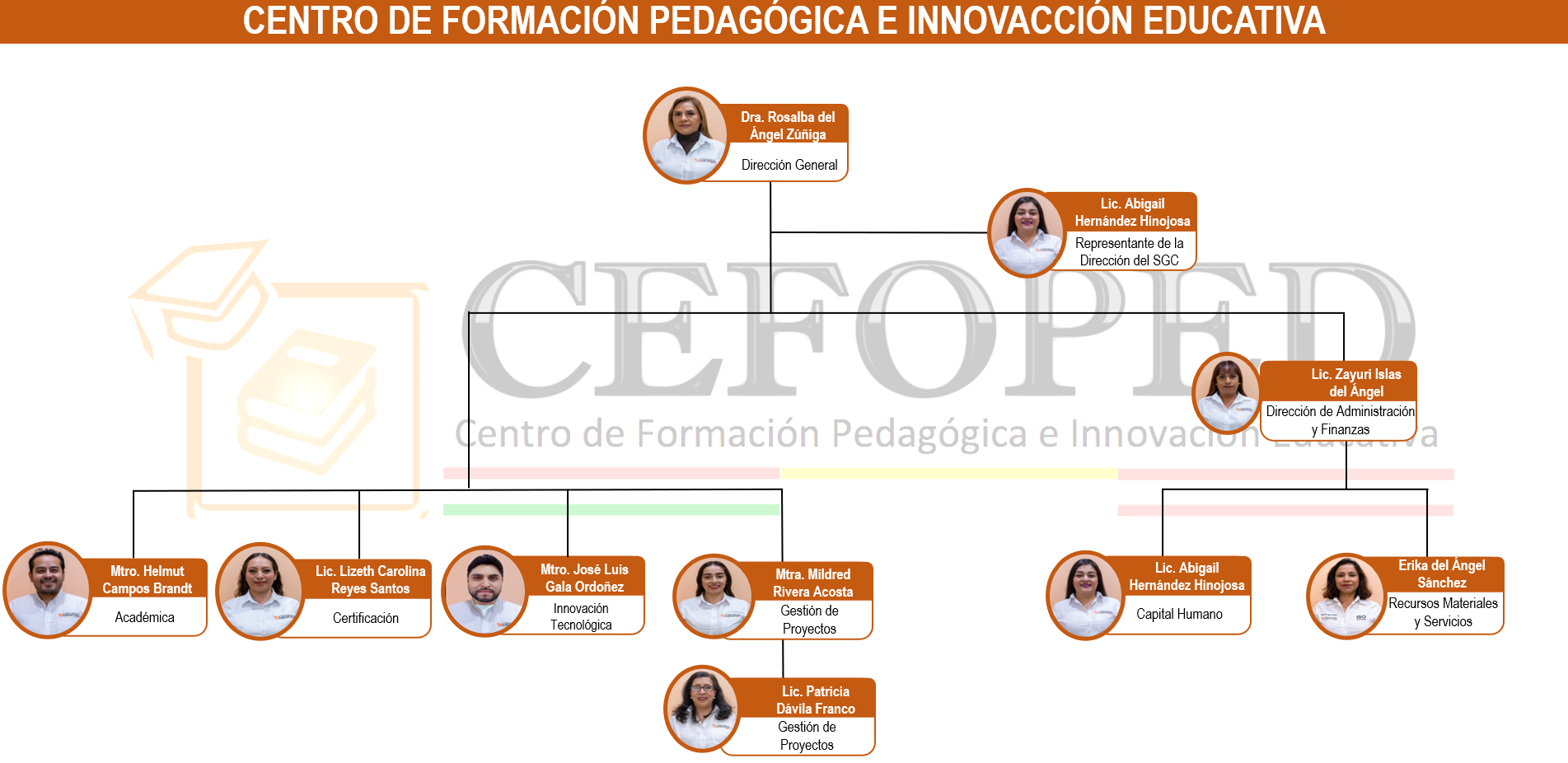
CEFOPED es líder a nivel nacional e internacional en la innovación educativa reconocido por sus valores; promueve la formación profesional y continua de las personas y la certificación de competencias laborales, para el desarrollo idóneo de sus funciones en las organizaciones públicas y privadas.

Valores



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 2 DE 15 |

**3.2 ORGANIZACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 3 DE 15 |

**3.3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

| **REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015** | **responsable DIRECTO** | **responsable INDIRECTO** | **Evidencia** |
| --- | --- | --- | --- |
| **4. Sistema de Gestión de Calidad** | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * 4.1 Manual del SGC:   Contexto externo  Contexto interno.  FODA. |
| 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * 4.2 Manual del SGC:   Proveedores.  Clientes.  Dirección General.  Equipo CEFOPED. |
| 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * MG-01   Alcance del SGC. |
| 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos | * Dirección General | * Los dueños de los procesos | * 4.3 Manual del SGC ISO 9001:2015 (Red de procesos). |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 4 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5. Liderazgo** | | | |
| 5.1 Liderazgo y compromiso | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Plan estratégico. * AMEF. |
| 5.1.1. Liderazgo, eficacia del sistema, Política de calidad y enfoque de procesos. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Plan estratégico. * AMEF. |
| 5.1.2. Enfoque al cliente, requisitos y gestión de riesgos. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Plan estratégico. * AMEF. |
| 5.2. Política | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * 5.2 Manual del SGC:   Política de Calidad. |
| 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * 5.2 Manual del SGC:   Política de Calidad. |
| 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Intranet. * Acrílicos. * Página web. |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Organigrama. * Perfiles de puestos. * Plan estratégico. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 5 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **6 Planificación** | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. | * Dirección General. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * AMEF. |
| 6.1.1 Planificar el Sistema de Gestión de Calidad. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Plan estratégico. |
| 6.1.2 Planificación de riesgos y oportunidades. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Los dueños de los procesos | * AMEF |
| 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Plan estratégico. * Intranet. * Acrílicos. * Página web. |
| 6.3 Planificación de los cambios. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Dirección General * Los dueños de los procesos | * Plan estratégico. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **7 Apoyo** | | | |
| 7.1 Recursos | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Mapeo de insumos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 6 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7.1.1 Proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. | * Dirección Administrativa | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Requisición de insumos. * Programa de Mantenimiento. |
| 7.1.2 Proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Mapeo de contratación de personal. |
| 7.1.3 Proporcionar la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios. | * Dirección Administrativa y Finanzas | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Programa de mantenimiento |
| **7**.1.4 Proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios. | * Dirección Administrativa y Finanzas | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Programa de mantenimiento. |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. | * No aplica | * No aplica | * No aplica |
| 7.1.5.1 Proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados. | * No aplica | * No aplica | * No aplica |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 7 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. | * No aplica | * No aplica | * No aplica |
| 7.1.6 Conocimiento de la organización. | * Dirección General | * Dirección Administrativa | * Perfiles de puestos. * Diagrama de comunicación. |
| 7.2 Competencia. | * Dirección Administrativa y Finanzas | * Coordinador de Capital Humano | * Perfiles de puestos. * Evaluación del desempeño. |
| 7.3 Toma de conciencia. | * Dirección General | * Coordinadores de área | * Política de calidad. * Objetivos de calidad. |
| 7.4 Comunicación. | * Dirección General | * Capital Humano * Coordinadores de área | * Diagrama de comunicación. |
| 7.5 Información documentada. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas | * Intranet. * Documentación física. |
| 7.5.1 La información documentada requerida por esta Norma Internacional. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad | * Coordinadores de las áreas | * Intranet. * Documentación física. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 8 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 7.5.2 Creación y actualización. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad * Dirección General | * + Coordinadores de las áreas | * + Lista Maestra.   + Formatos. |
| 7.5.3 Control de la información documentada. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad * Dirección General | * Auditores internos. | * Lista Maestra. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **8 Operación** | | | |
| 8.1 Planificación y control operacional. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinadores de las áreas. * Los dueños de los procesos. | * Manual del Sistema de Gestión de Calidad. * Mapeos de las Coordinaciones. |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinadores de las áreas. * Los dueños de los procesos. | * Manual del Sistema de Gestión de Calidad. * Mapeos de las Coordinaciones. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 9 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. * Dirección Administrativa | * Correo electrónico. * Skype. * WhatsApp. * Llamadas telefónicas. * Reuniones por Zoom. |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. * Dirección Administrativa | * Propuestas técnicas y económicas. |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * Manual del Sistema de Gestión de Calidad. * Mapeos. * Evidencias de correo electrónico. |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * Correo electrónico. * WhatsApp. |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios | * Dirección General | * + - Coordinadores de las áreas. | * + - Planeación de proyectos.     - Matriz de proyectos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 10 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * + - Planeación de proyectos. * Matriz de proyectos. |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * Reporte del proyecto a ejecutar. |
| 8.3.4 controles del diseño y desarrollo. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * Revisiones periódicas. |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * Informe final del proyecto. * Cartas de entera satisfacción. |
| 8.3.6 Cambios de diseño y desarrollo. | * Dirección General | * Coordinadores de las áreas. | * Correo electrónico. * WhatsApp. * Minuta de reunión. |
| 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinadores de las áreas. | * Manual del Sistema de Gestión de Calidad. * Mapeos. * Matriz de proyectos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 11 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8.4.2 Tipo de alcance del control. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinadores de las áreas. | * Manual del Sistema de Gestión de Calidad. * Mapeos. * Matriz de proyectos. |
| 8.4.3 Información para proveedores externos. | * Dirección Administrativa | * Coordinación de Capital Humano. * Coordinación de Certificación. * Coordinación Académica. * Coordinación de Innovación Tecnológica. | * Contratos. |
| 8.5 Producción y provisión del servicio. | * Coordinadores de las áreas. | * Dirección General * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Propuesta técnica del proyecto. * Matriz de proyectos. |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. | * Dirección General * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinadores de las áreas. | * Propuesta técnica del proyecto. * Matriz de proyectos. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 12 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad. | * Dirección General * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinadores de las áreas. | * Matriz de proyectos. |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinación de Capital Humano. | * Acuerdo de confidencialidad. |
| 8.5.4 Preservación. | * Coordinación de Innovación Tecnológica. | * Coordinadores de las áreas. | * Intranet |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinación de Innovación Tecnológica. * Dirección Administrativa. | * Encuesta de satisfacción. * Evaluación de proveedores. |
| 8.5.6 Control de los cambios | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinadores de las áreas. | * Correos electrónicos. |
| 8.6 Liberación de los servicios. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinaciones que participen en el proyecto. | * Visto bueno de la Dirección General. * Informe final. * Oficio de entrega. |
| 8.7 Control de las salidas no conformes. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Coordinadores de las áreas. | * PGC-08-01 Salidas no conformes. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 13 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **9 Evaluación del desempeño** | | | |
| **9**.1.1 Generalidades. Eficacia del SGC. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Plan estratégico. * Programa Operativo. |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Dirección Administrativa. | * Encuestas de satisfacción. * Recomendación del cliente. |
| 9.1.3 Análisis y evaluación. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinadores de las áreas. | * Análisis de las encuestas de satisfacción. * Minutas de reunión de cierre de proyectos. |
| 9.2 Auditoría interna. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Auditores Internos | * Dirección General | * Programa de auditoría. * Reportes de auditoría. |
| 9.3 Revisión por la dirección. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinadores de las áreas. | * Carpeta física de la dirección. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **10 Mejora** | | | |
| 10.1 Generalidades. Determinar oportunidades de mejora. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinadores de las áreas. | * Actualizaciones de mapeos, formatos y manuales. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 14 DE 15 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 10.2 No conformidad y acción correctiva. | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. | * Los dueños de los procesos. | * Procedimiento de no conformidades en Intranet. |
| 10.3 Mejora continua. | * Dirección General | * Dirección del Sistema de Gestión de Calidad. * Coordinadores de las áreas. | * Actualizaciones de mapeos, formatos y manuales. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-03 | 15-06-16 | 03 / 10-01-2025 | 15 DE 15 |

**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_(municipio)) y [capital](https://es.wikipedia.org/wiki/Capital_(pol%C3%ADtica)) 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,_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_(miner%C3%ADa)) 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_(pol%C3%ADtica)) 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:Municipios_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_(M%C3%A9xico)), [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_(M%C3%A9xico)) (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**.
* Libertad
* Justicia.
* Honestidad.
* Amor.
* Gratitud

“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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 Evaluación de Competencias

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

**5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**

**5.1.1 GENERALIDADES**

La Dirección General de CEFOPED demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad:

Estableciendo las responsabilidades y autoridades asociadas entre los diferentes puestos de la empresa que realicen actividades que incidan en la calidad y en el establecimiento de la política, objetivos y compromiso con la calidad, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El Director General y cada una de las Coordinaciones se aseguran de que:

a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir lo determinado en el punto 8.1 del presente Manual de Gestión de Calidad, así como con el cumplimiento de los objetivos de calidad.

b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.

c) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;

**5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La Dirección General demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;

c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-05 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 3 |

La Dirección General y/o el Coordinador Certificación se aseguran de que los requisitos del cliente son determinados adecuadamente y se cumplen, con el único propósito de aumentar la satisfacción del cliente, la cual será medible en la revisión de la dirección (9.3).

**5.2 POLITICA**

**5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE UNA POLÍTICA DE CALIDAD**

La Dirección General ha establecido, implementado y mantenido la siguiente política de la calidad:

**Política de LA Calidad**

**dE CEFOPED**

CEFOPED, es una organización dedicada a la formación profesional, la capacitación y la certificación de competencias laborales, que afianza sus objetivos mediante el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con un enfoque basado en procesos, gestión de riesgos y mejora continua.



\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Directora General

Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-05 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 3 |

**5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.**

La Directora General establece las siguientes herramientas de comunicación interna dentro de la organización con el fin de hacer más eficaz el SGC:

* Minutas.
* Reuniones de trabajo.
* Intranet
* Agenda electrónica.
* Correo electrónico.
* Zoom.

**5.3 ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.**

La Directora General, define las autoridades y responsabilidades de todo el personal que labora en CEFOPED. Estas se encuentran documentadas en el organigrama, en los procedimientos, en la matriz de responsabilidades, en la descripción de puestos y en el presente Manual de Gestión.

Todo el personal que labora en CEFOPED, es responsable de la calidad de los servicios, procesos y sistema de Gestión de calidad, que afecten sus actividades asignadas.

La Directora General, designa al Coordinador de Organismo Certificador, el Coordinador Técnico Académico y el Coordinador Administrativo como responsables y con autoridad para:

1. Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
2. Informar a la Dirección General sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.

c)Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-05 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 3 |

**6. PLANIFICACIÓN**

**6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La Dirección General de CEFOPED y sus Coordinaciones han considerado el contexto interno y externo de la organización, así como las oportunidades y riesgos de este contexto, ha desarrollado para cada Coordinación un AMEF que identifica el riesgo, asigna un número de criticidad en función de la probabilidad de que ocurra y el efecto que pueda tener sobre CEFOPED y define los planes de contención con el propósito de asegurar que:

1. El sistema de gestión de calidad es capaz de alcanzar los resultados previstos
2. Incrementar los efectos positivos en las actividades de la organización
3. Prevenir, reducir y contener los efectos no deseados de los riesgos y cambios
4. Lograr la mejora

Para el análisis de los riesgos, CEFOPED utiliza las metodologías del FODA y el AMEF donde asignamos una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno de los riesgos, estableciendo las acciones necesarias para mitigar los efectos adversos asignando un responsable del monitoreo y seguimiento de los mismos, evaluar la efectividad de las acciones o planes pertinentes.

**6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

La Dirección General de CEFOPED a partir del análisis del contexto y de la identificación de las partes interesadas determina los riesgos y oportunidades de la organización. En base a este análisis y considerando la Política de calidad, ha desarrollado un Plan Estratégico donde ha establecido los siguientes objetivos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-06 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 2 |

1. Gestionar proyectos acordes a las necesidades de los sectores nacionales e internacionales.
2. Mostrar nuestras ventajas competitivas con la finalidad de fortalecer la presencia de la organización en el mercado nacional e internacional.
3. Impulsar el desarrollo de la organización mediante acciones estratégicas de marketing para atender clientes potenciales.
4. Innovar en el diseño e impartición de programas formativos que satisfagan las necesidades actuales de las organizaciones.

Para dar cumplimiento a los mismos y poder llevar a cabo la medición de los mismos, dentro del plan estratégico cada objetivo tiene su estrategia la cual se desglosa en la definición de proyectos donde se designan metas e indicadores para cada estrategia y finalmente en el Tablero de Estrategias se asigna la forma de cálculo, el responsable y la frecuencia con la se revisará su cumplimiento.

**6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Los cambios que se requiera en el Sistema de Gestión de Calidad, deben ser autorizados por la Directora General.

Estos deben realizarse en forma planificada. Todos los cambios se deben registrar en el Sistema de Gestión de Calidad, así como el propósito y su impacto en los procesos, servicios y el sistema de gestión de CEFOPED

La Directora General se asegura de que los recursos necesarios para implementar el cambio estén disponibles con oportunidad y de ser necesario asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan a cada caso.

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

**7. SOPORTE**

**7.1 RECURSOS**

La Directora General determina y proporciona los recursos-necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continúa del sistema de gestión de la calidad considerando:

a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

**7.1.2 PERSONAL**

La Directora General determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

La competencia necesaria del personal de CEFOPED está registrada en los perfiles de puesto, siendo el Coordinador de Capital Humano el responsable de mantener la plantilla de personal autorizada por la Dirección General.

**7.1.3 INFRAESTRUCTURA**

La Directora General de CEFOPED ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y del Sistema de Gestión de Calidad, siendo el Coordinador de Capital Humano y el Coordinador de Innovación Tecnológica los responsables de su ejecución.

**7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

La Directora General de CEFOPED determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos, conformidad de los productos y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 7 |

El ambiente laboral de CEFOPED es medido una vez al año a través de la Encuesta de Ambiente de Trabajo. De dicha encuesta se determinan acciones para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

**7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACION**

CEFOPED ha definido los conocimientos, habilidades y competencias laborales de los trabajadores de la organización para realizar las tareas inherentes a cada puesto de trabajo dentro de los diferentes procesos que se realizan.

CEFOPED determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Cuando es requerido contratar nuevo personal, la Coordinación de Capital humano se encarga de buscar al personal requerido conforme al perfil de puestos autorizado.

La Coordinación de Capital Humano puede utilizar la información generada por el Sistema de Gestión de Calidad para establecer cursos de capacitación considerando, entre otros:

a) Fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);

b) Fuentes externas (por ejemplo, Estándares de Competencia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 7 |

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, CEFOPED considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas.

**7.2 COMPETENCIA**

CEFOPED a través de la Coordinación Administrativa:

1. Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de Gestión de Calidad;
2. Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
3. Cuando sea aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
4. Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Las acciones aplicables para lograr la compendian requerida pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

**7.3 TOMA DE CONCIENCIA**

La Directora General de CEFOPED se asegura de que todo el personal que labora en la organización este consciente de la trascendencia y su colaboración en el cumplimiento de:

1. La Política de calidad
2. Los objetivos de Calidad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 7 |

1. Su contribución en el logro de los objetivos de calidad incluyendo los beneficios de la mejora del desempeño
2. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de Sistema de Gestión de Calidad

Esta toma de consciencia se realiza a través de sesiones de capacitación y de reuniones con el personal por parte de la Dirección General.

**7.4 COMUNICACION**

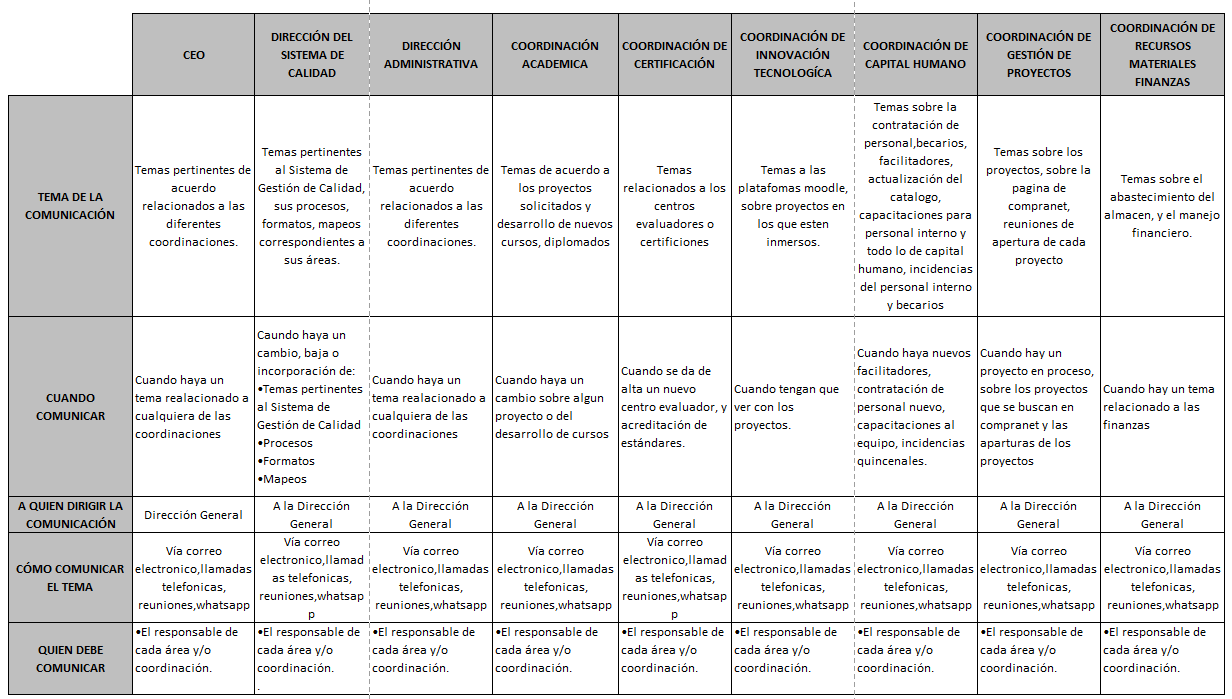
CEFOPED ha determinado los mecanismos y el tipo de comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, sus procesos, información de sus productos en las que debe detallarse:

1. Tema de la comunicación
2. Cuando comunicar
3. A quién dirigir la comunicación
4. Cómo comunicar el tema
5. Quien debe comunicar

Con el propósito de guardar la secrecía y confidencialidad de la información, propiedad industrial y derechos de autor de la organización, los clientes y las partes interesadas internas y externas.

Bajo la siguiente matriz de comunicación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 4 DE 7 |



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 5 DE 7 |

**7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

CEFOPED ha desarrollado su Sistema de Gestión de la Calidad que contiene los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2015 así como la documentación que es necesaria para el desarrollo, control y mejora de sus procesos, la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión y valores de la organización, así como los documentos externos normativos que apliquen. La creación y modificación de documentos sigue lo establecido por los procedimientos PGC-07-01 “Elaboración de la documentación ISO 9001:2015”, PGC-07-02 “Control de documentos” mismos que establecen:

* 1. La identificación y descripción (título, código, fecha, número de revisión y autor)
  2. El medio en que se encuentran los formatos y los medios de soporte
  3. La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y la adecuación del documento

**7.5.1 Control de la información documentada**

CEFOPED ha determinado controlar la información de su Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse que:

1.- Esté disponible y sea adecuada para su uso donde se necesite

2.- Esté protegida adecuadamente (contra la perdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)

**7.5.2** Para controlar la información documentada CEFOPED realiza las siguientes actividades según corresponda:

1. Distribución, acceso, recuperación y uso

2. Almacenamiento, preservación, incluida la legibilidad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 6 DE 7 |

3. Control de cambios (Conforme listas maestras)

4. Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que CEFOPED determine como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de calidad, identifica de acuerdo a lo establecido en la Lista maestra de documentos externos.

La información documentada se protege solo para consulta en Intranet, a excepción de los formatos propios de cada Coordinación.

7.5.3 Control de la información

7.5.3.1 Se encuentra disponible, idónea y protegida adecuadamente

La información se encuentra digital e impresa.

1 juego físico alta dirección

Digital, distribución y manejo responsable cada área.

7.5.3.2 Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición.

Se describe todo lo visto en la lista de maestra de distribución y control de cambios

1ra. Vez (original)

2da. Vez (01)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-07 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 7 DE 7 |

**8. OPERACIÓN**

**8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

CEFOPED planea, implementa, controla y define sus procesos para cumplir con los requerimientos de los clientes para la provisión de los productos y servicios solicitados, y para implementar las acciones de mejora, correctivas y de contingencia, mediante:

* La determinación de los requisitos de los productos
* El establecimiento de las condiciones y controles de los procesos.
* Los criterios de aceptación y rechazo de los servicios.
* La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios

La determinación del mantenimiento y la conservación de la información documentada para:

* Tener confianza de que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planeado, y
* Para demostrar la conformidad de los productos con respecto a los requisitos establecidos

CEFOPED se asegura que las salidas del proceso de planificación son las adecuadas para los procesos de la organización. También se asegura de controlar los cambios planeados y analizar el impacto de los cambios no previstos, definiendo acciones para mitigar los efectos adversos, según sea necesario.

CEFOPED se asegura que los servicios externos contratados sean controlados apropiadamente.

**8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**8.2.1** **Comunicación con el cliente**

La Dirección General y cada una de las coordinaciones mantiene una estrecha comunicación con los clientes incluyendo en esta comunicación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 12 |

1. Información relativa a los productos y servicios
2. Tratar las consultas, pedidos y sus modificaciones
3. Obtener retroalimentación del cliente relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas y reclamaciones
4. Manipular y controlar la propiedad del cliente
5. Establecer los requisitos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.

**8.2.2** **Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

CEFOPED determina los requisitos de los productos que oferta a sus clientes considerando:

1. Cualquier requisito legal, normativo o estatutario.
2. Requisitos considerados necesarios por la organización

**8.2.3** **Revisión de los requisitos para los productos y servicios.**

**8.2.3.1** **CEFOPED se asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos solicitados por sus clientes y clientes potenciales.** Antes de aceptar una orden de compra revisa y se asegura que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados por el cliente, para incluir:

1. Los requisitos especificados por el cliente
2. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto
3. Los requisitos especificados por la organización
4. Los requisitos legales y normativos
5. Las diferencias existentes entre los requisitos escritos y los expresados.
6. CEFOPED debe confirmar la aceptación de la orden de compra del cliente una vez que ha realizado la comprobación de la capacidad de cumplir con los requisitos especificados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 12 |

CEFOPED, cuando sea posible, conservara la información sobre:

1. Los resultados de la revisión
2. Cualquier requisito nuevo para los productos

**8.2.4** **Cambios en los requisitos para los productos.**

CEFOPED se asegura de integrar y controlar los cambios en los requisitos de los productos y servicios. La información relacionada con estos cambios es actualizada y difundida en las áreas y personal pertinentes.

**8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**8.3.1 Generalidades**

CEFOPED ha establecido, implementado y mantenido un proceso de diseño y desarrollo el cual es adecuado para asegurar de la posterior provisión de productos y servicios.

**8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo**

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la Coordinación Académica considera:

a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;

b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;

c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 12 |

d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;

e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;

f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;

g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;

h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;

i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;

j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

**8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

La Coordinación Académica determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar considerando:

a) Los requisitos funcionales y de desempeño;

b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;

c) Los requisitos legales y reglamentarios;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 4 DE 12 |

d) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;

e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben de ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, completas y sin ambigüedades.

Cuando se lleguen a tener entradas de diseño y desarrollo contradictorias estas se deben de resolver antes de continuar con el proceso.

La Coordinación Académica conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo de cada uno de los cursos que ha diseñado y/o desarrollado.

**8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

La Coordinación Académica aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

a) Se definen los resultados a lograr;

b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;

c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;

d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los ’requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;

e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 5 DE 12 |

f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

**8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

La Coordinación Académica se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

a) Cumplen los requisitos de las entradas;

b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;

c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;

d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La Coordinación Académica conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

**8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

La Coordinación Académica identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Así mismo la Coordinación Académica conserva la información documentada sobre:

a) Los cambios del diseño y desarrollo;

b) Los resultados de las revisiones;

c) La autorización de los cambios;

d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 6 DE 12 |

**8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

**8.4.1 Generalidades**

CEFOPED se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos que establezca y que los proveedores aplican controles a sus procesos, productos y servicios cuando:

1. Los servicios se vayan a incorporar directamente a los servicios de CEFOPED
2. Los servicios sean proporcionados directamente a los clientes de CEFOPED, bajo la estricta supervisión de CEFOPED
3. Un proceso o parte de este es proporcionado por el proveedor externo por decisión de CEFOPED.

CEFOPED ha determinado el método para la selección, evaluación, seguimiento del desempeño y re-evaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos y productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por CEFOPED y sus clientes.

CEFOPED conserva por un periodo de tiempo establecido la evidencia de estas actividades y de cualquier acción que surja de las evaluaciones.

**8.4.2 Tipo y alcance del control**

CEFOPED ha definido los controles necesarios para mitigar el riesgo de que los productos y servicios proporcionados por proveedores externos, que afectan o puedan afectar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos especificados y acordados con sus clientes.

La extensión e intensidad de los controles dependerá del impacto potencial de sus procesos y productos en los procesos y productos de CEFOPED, la eficacia de los controles del proveedor, la confiabilidad de los datos de salida de los procesos del proveedor.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 7 DE 12 |

**8.4.3** Información para los proveedores externos

CEFOPED se asegura de la adecuación de los requisitos y de la comunicación de estos a sus proveedores, para:

* Los procesos, productos y servicios
* La aprobación de los productos y servicios
* La aprobación de métodos, procesos y equipos
* La liberación de los productos y servicios
* La competencia del personal del proveedor
* Las interacciones del proveedor externo con CEFOPED
* El control y desempeño del proveedor externo
* Las actividades de verificación o validación que CEFOPED o el cliente de CEFOPED hayan especificado

**8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

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

CEFOPED ha implementado sus procesos de producción y los controles necesarios asegurando que:

1. La información pertinente esté disponible
2. Se han definido los resultados a alcanzar
3. Cuenta con los recursos de medición y seguimiento adecuados
4. Cuenta con la infraestructura adecuada y los recursos necesarios
5. A designado personal competente para garantizas la consecución de los resultados
6. La implementación de acciones para prevenir errores humanos
7. La implementación de acciones de liberación, entrega y posteriores

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 8 DE 12 |

**8.5.2 Identificación y trazabilidad**

CEFOPED ha definido un sistema de identificación por número de expediente / cliente para identificar los productos resultantes de sus procesos.

Asimismo, identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

CEFOPED identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes y proveedores externos, incluyendo sus datos personales.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, CEFOPED informará de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

**8.5.4 Preservación**

CEFOPED preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

CEFOPED cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, CEFOPED considera:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 9 DE 12 |

a) Los requisitos legales y reglamentarios;

b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; ¡>

c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;

d) Los requisitos del cliente;

e) La retroalimentación del cliente.

**8.5.6** Control de Cambios

CEFOPED revisa los cambios pertinentes solicitados por el cliente para la prestación de los servicios ordenados y los incorpora a los proyectos vigentes y a los controles establecidos para los procesos de “Elaboración de Programas de Capacitación, Certificación y Acreditación de Centros Evaluadores”.

En caso necesario los documentos relacionados con los servicios son modificados, los cambios son controlados, CEFOPED se asegura de difundir los cambios previos a la prestación de los servicios, para asegurar el cumplimiento de los requisitos planeados.

**8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

CEFOPED ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios que proporciona.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente (Directora General) y cuando sea aplicable, por el cliente.

CEFOPED conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 10 DE 12 |

La información documentada incluye:

a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;

b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

**8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

CEFOPED ha definido un procedimiento PGC-08-01 “CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES”, donde se establecen los controles necesarios para asegurar que ningún servicio no conforme sea enviado al cliente.

Además establece que los servicios no conformes puedan ser tratados de la siguiente forma:

1.- Corrección y verificación del cumplimiento de los requisitos después de la corrección

2.- Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de servicios

3.- Información al cliente

4.- Obtención de la autorización de la aceptación del cliente bajo concesión

CEFOPED verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes y conserva la información documentada que:

a) Describe la no conformidad.

b) Describe las acciones tomadas.

c) Describe todas las concesiones obtenidas.

d) Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

**8.7 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 11 DE 12 |

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

Normatividad del CONOCER

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-08 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 12 DE 12 |

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

**9.1.1 Generalidades**

CEFOPED ha determinado:

1. Qué necesita seguimiento y medición.
2. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
3. Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
4. Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

CEFOPED evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

**9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**6. PLANIFICACIÓN**

CEFOPED realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Así mismo se ha determinado los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información mediante las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los servicios proporcionados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-09 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 4 |

**9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

CEFOPED a través de sus Coordinaciones analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

1. La conformidad de los productos y servicios.
2. El grado de satisfacción del cliente.
3. El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
6. El desempeño de los proveedores externos.
7. La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.

**9.2 AUDITORIA INTERNA**

CEFOPED lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad; los requisitos de esta Norma internacional y si el SGC se encuentra implementado y se mantiene eficazmente.

Así mismo CEFOPED:

1. Planifica, establece, implementa y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-09 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 4 |

1. Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.
2. Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso.
3. Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección General.
4. Realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.
5. Conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados.

Para esto se apoya en el Procedimiento AUDITORIAS INTERNAS PGC-09-01

**9.3 REVISION POR LA DIRECCION**

**9.3.1 Generalidades**

La Dirección General revisa el sistema de gestión de la calidad de CEFOPED a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

**9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
3. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-09 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 3 DE 4 |

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorias.
7. El desempeño de los proveedores externos.
8. La adecuación de los recursos;
9. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
10. Las oportunidades de mejora.

**9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

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

a) Las oportunidades de mejora.

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.

c) Las necesidades de recursos.

CEFOPED conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección y se apoya en el Procedimiento PGC-09-02 “REVISION POR LA DIRECCION”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-09 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 4 DE 4 |

**10. MEJORA**

**10.1 GENERALIDADES**

CEFOPED determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas incluyen:

1. Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
2. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
3. Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, CEFOPED reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

1. Toma acciones para controlarla y corregirla;
2. Hace frente a las consecuencias;

CEFOPED evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1. La revisión y el análisis de la no conformidad.
2. La determinación de las causas de la no conformidad.
3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-10 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 1 DE 2 |

1. Implementa cualquier acción necesaria.
2. Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
3. Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y
4. Si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.

Las acciones correctivas que se levanten en CEFOPED deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

CEFOPEDconserva información documentada como evidencia de:

a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

Lo anteriormente descrito se apoya en el Procedimiento PGC-10-01 “Acciones Correctivas y Preventivas”

**10.3 MEJORA CONTINUA**

CEFOPED mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Y considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| MG-10 | 15-06-16 | 01 / 01-02-2023 | 2 DE 2 |