**1. OBJETIVO, ALCANCE.**

# 1.1 Objetivo.

Establecer los niveles, tipos y contenido de la documentación que, en el Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, desarrolla para cumplir con las necesidades y requerimientos de un sistema basado en la Normativa ISO 9001:2015

* 1. **Alcance.**

Esteprocedimiento es aplicable al Manual de Gestión de Calidad, Procedimientos, Mapeo, y Formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

1. **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

**2.1 Manual de Gestión de Calidad.** Documento que establece las necesidades o requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la Normativa ISO 9001:2015, la cual nos define alcances y responsabilidades.

**2.2 Manual de Procedimientos.** Documentoque detalla las actividades a desarrollar, así como los métodos para la implementación del Manual de Gestión de Calidad, el cual nosdefine qué, cuándo, cómo y quién realiza las actividades.

**2.3 Mapeo de Procesos.** Detalla de forma objetiva los documentos e información necesarios, indicado como elementos de entrada, así como el proceso que se tiene que llevar a cabo para obtener un resultado o salida representada en información, producto o servicio. Dicho mapeo indica el qué y cómo se realiza determinado proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboro:**  Lic. Abigail Hernández Hinojosa  **Dirección del Sistema de Gestión de Calidad** | **Aprobó:**   Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga **Directora General** | **Vo.Bo.**    Mtra. Mildred Rivera Acosta  **Gestión de Proyectos** |

1. **RESPONSABILIDADES**

**3.1 Coordinador Administrativo.** Es responsable de establecer y determinar la “Elaboración de la documentación ISO 9001:2015”.

**3.2 Todas las Áreas.** Son responsables de la elaboración, actualización, implantación y mantenimiento del contenido de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. **PROCEDIMIENTO.**
   1. **Niveles y tipos de documentación.**

Se cuenta con 3 niveles de documentación, los cuales se mencionan a continuación:

Nivel 1: Manual de Gestión

Nivel 2: Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Procedimientos Específicos, Mapeo de Procesos.

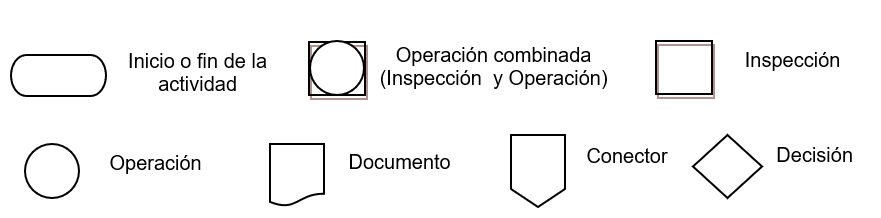
Nivel 3: Registros de Calidad.

* 1. **Elementos de la Documentación.**
     1. **Manual de Gestión**

1. **Objetivo.-** Describe la finalidad o propósito para el cual fue creado el documento.
2. **Responsabilidades.-** Establece las personas o áreas responsables del desarrollo e implementación del contenido del documento.
3. **Políticas.-** Establece los requerimientos del sistema basados en la Normativa ISO 9001:2015
4. **Documentación relacionada.-** Señala la documentación que aplicará y apoyará para completar la política en cuestión.
   * 1. **Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad**
   1. **Objetivo, Alcance.-** Describe la finalidad o propósito para el cual fue creado el documento, así como su aplicación.
   2. **Definiciones y Terminología**.- Señala el significado de los términos que no son comunes o bien tengan un concepto especifico en el desarrollo de la actividad descrita.
   3. **Responsabilidades.**- Establece las personas o áreas responsables del desarrollo e implementación del contenido del documento.
   4. **Procedimiento.-** Describe la actividad a seguir.

Nota: Para la elaboración de los procedimientos se podrá hacer también por medio de diagramas de flujo si la actividad se presta para su elaboración.

A continuación, se muestra la simbología a utilizar para la elaboración de diagramas de flujo:



1. **Referencias:**
   * 1. **Procedimientos relacionados.-** Indica los procedimientos que afectan o tengan relación con el procedimiento en cuestión.
     2. **Documentos de referencia.-** Indica los documentos base que dieron origen o tengan la relación con el procedimiento; por ejemplo: Manual de Gestión de Calidad, Normas, etc.
2. **Registros.-** Es la evidencia de la aplicación y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

* + 1. **Manual de Procedimientos Específicos**

• **Carátula**

La primera página del documento (portada) en la que aparece el título del documento y sus detalles complementarios.

• **Introducción**

En este apartado se deberán explicar los antecedentes, motivos y propósitos del Manual, su contenido, así como el ámbito de aplicación.

• **Desarrollo del procedimiento**

Describir detalladamente cada actividad que se desarrolla y que se conecta con la siguiente; señalando el puesto de quien realiza la actividad, ejemplo: Director, Coordinador de departamento, analista o puestos homólogos,

• **Anexos**

En este apartado se integran las formas o formatos y los instructivos o guías para el llenado de los mismos que se utilizan durante la operación de las actividades en el procedimiento.

* + 1. **Mapeo de Procesos**
  1. **Entradas.-** Describe a detalle los elementos de entrada del proceso.
  2. **Proceso.-** Describe brevemente la secuencia del proceso.
  3. **Salidas.**- Describe el resultado del proceso, el cual puede ser un bien o un servicio.
  4. **Áreas que Interactúan.-** Enlista las Dependencias ó áreas que intervienen y son necesarias para llevar a cabo el proceso.
  5. **Indicadores.-** Indicador de mejora del proceso, cuando aplique.
  6. **Registros.-** Evidencias de las actividades.
  7. **Identificación de la documentación**

4.3.1 En caso de ser documentación del Manual de Gestión se procederá de la siguiente forma:

1. Anotar el código el cual consta de hasta 7 dígitos en el cuadro de datos del formato FR-SGC-01 en el campo de código.
2. Los 2 primeros dígitos, constan de la palabra "**MG**" que significa Manual de Gestión este permanece constante en el documento.
3. Los siguientes dos dígitos "**xx**" corresponden al requisito de la norma ISO 9001:2015. Cuando corresponda a requisitos que cuentan con 1 o 2 dígitos se antepondrá el cero. Para las secciones de Portada, Índice, Introducción, Alcance, Campo de aplicación y control del Manual de Gestión de Calidad, Cuadro de revisiones; no aplica esta codificación, se establece cualquier otra que haga una fácil referencia.

Ejemplo 2:

M G 0 . 4

Requisito de la Norma 4

Manual de Gestión

4.3.2 Para efectos de Procedimientos de Gestión de Calidad se procederá de la siguiente forma:

1. Anotar el código el cual consta de 7 dígitos en el cuadro de datos del formato No. FR-SGC-01, dentro del campo código.
2. Los primeros 3 dígitos constan de la letra "**PGC**" que significa Procedimiento de Gestión de Calidad permanecen constantes en los documentos de procedimientos.
3. Los siguientes 2 dígitos "**xx**" corresponden al requisito de la norma ISO 9001:2015.
4. Los dos últimos dígitos "**zz**" corresponde al número consecutivo de procedimiento de acuerdo al criterio de la norma "**yy**", que va desde el 01 en adelante.

Ejemplo: Se tiene el procedimiento número 1 "Control de Documentos" el cual se genera del criterio 4 de la Norma ISO 9001:2015, entonces el procedimiento llevara el código siguiente:

###### Código: PGC – 07 – 01

Número consecutivo de procedimiento

Procedimiento de Gestión de Calidad

Criterio 7 de la Norma ISO 9001:2015 (Información Documentada)

Para Mapeos de Proceso la codificación se registrará en el cuadro de datos (código) del formato FR-SGC-02

Formatos del SGC, se anotará el código correspondiente en el pie de pagina del documento.

1. El primer dígito "**x**" corresponde a la clave del tipo de documentación que son:

**MP=** Mapeo

**FR** = Formato del SGC

1. Los siguientes dígitos "**wwww**" corresponden a la clave del departamento responsable y generador del documento el cual consta de las siguientes claves:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DG** | Dirección General | **CIT** | Coordinación de Innovación Tecnológica |
| **GP** | Coordinación de Gestión de Proyectos | **CC** | Coordinación de Certificación |
| **CH** | Coordinación de Capital Humano |  |  |
| **CFRM** | Coordinación de Recursos Materiales y Financieros |  |  |
| **CA** | Coordinación Académica |  |  |

Nota: *Las claves descritas anteriormente solo se emplearán para los registros (Formatos) que pide la norma ISO 9001:2015 y los procesos de Elaboración de Programas de Capacitación y de Acreditación de Centros de Evaluación.*

1. Los dos siguientes dígitos “**yy**" corresponden al número consecutivo de mapeo y/o formato, del departamento, que va desde el 01 en adelante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | FECHA DE EMISIÓN | REVISIÓN/FECHA | PÁGINA |
| PGC-07- 01 | 15-06-16 | 01 / 01-02-23 | 1 DE 7 |

1. Los últimos 2 dígitos "**zz**" solo aplican para formatos y corresponden al número de revisión del formato que va desde 01 en adelante, el cual se anota a partir de la primera revisión.

Ejemplo: Se trata del formato No. 1 de la Unidad de Calidad, el cual se encuentra en revisión No. 2.

###### Código: FRUC - 01 - 02

Número consecutivo

Letra de identificación

Departamento que lo elaboró

Número de revisión 2 únicamente para Formatos

En los formatos del SGC que constan de más de una página, se registra el número de éstas, ya sea en el pie de página o en el encabezado cuando aplique.

Así mismo cuando se hace referencia a los formatos, en Manual de Calidad, Procedimientos, Mapeo de proceso, sólo se hace mención de las siglas del área a la que pertenece el formato y el número del formato; no se indicará el número de revisión en el que se encuentra, ya que esta información se obtiene de la lista maestra de formatos.

**4.4 Contenido de la Documentación.-** El contenido establecido para cada nivel de documentación se muestra en el punto 4.2

**4.5 Aprobación y Liberación de la Documentación.-**: Manual de Organización, Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Procedimientos Específicos, Mapeo de Proceso.

1. El contenido del Manual de Gestión es elaborado por el Comité de Calidad, firmando como representante de este, la aprobación del Manual es por parte del Director General y el Vo.Bo. del Coordinador del Capital Humano.
2. Los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y Mapeo de Proceso son elaborados y aprobados por las Coordinaciones y con el Vo. Bo. del Coordinador del Capital Humano y Autorizado por el Director General.
3. Manual de Procedimientos Específicos.- Es elaborado por el Director del Sistema de Gestión de Calidad y Autorizado por el Director General.
4. Los Formatos son validados o aprobados, por medio de la firma de Vo. Bo. del responsable del área generadora de estos, la cual es asentada en los formatos mismos los cuales deberán estar vacíos antes de pasarlos a firma y se puedan emplear.

**4.6 Relación de la documentación.-** Se registra en los siguientes listados maestros:

* 1. El Manual de Gestión de Calidad, los procedimientos y mapeo de proceso, son registrados en la “Lista maestra de distribución y control de cambios” Formato FR-SGC-03.
  2. Los formatos son registrados por área en la “Lista maestra de formatos” Formato: FR-SGC-04.

La actualización de estos se realiza de acuerdo a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad**.**

1. **REFERENCIAS**

**5.1 Procedimientos relacionados**

1. Procedimiento No. PGC-07-01 Elaboración de la documentación
2. Procedimiento No. PGC-07-02 Control de documentos
3. Procedimiento No. PGC-07-03 Control de registros

**5.2 Documentos de referencia**

1. Norma ISO 9000:2015 Vocabulario
2. Norma ISO 9001:2015
3. Manual de Gestión de Calidad
4. Manual de Procedimientos Específicos.

**6 REGISTROS.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Código | Descripción | Retiene | Tiempo |
| FR-SGC-01 | Manual de Gestión de Calidad. | Director del Sistema de Gestión de Calidad | 3 años |
| FR-SGC-02 | Mapeo de proceso. | Director del Sistema de Gestión de Calidad | 3 años |
| FR-SGC-03 | Lista Maestra de Distribución y Control de Cambios. | Director del Sistema de Gestión de Calidad | 3 años |
| FR-SGC-04 | Lista Maestra de Formatos. | Director del Sistema de Gestión de Calidad | N/A |