1. **Propósito**

Redactar el objetivo (describir la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se pretende alcanzar) y el alcance del procedimiento (describir el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica).

1. **Personal necesario para la operación y control**

Se describe el personal para la operación y control del procedimiento, las responsabilidades y autoridades que este posee, en el apartado Rol se escribe el nombre del área ejemplo: Dirección de Tecnologías de Información, Dirección de Servicios Escolares; en el apartado Responsabilidad y Autoridad se Describe todas las actividades y responsabilidades que se realizarán en el área.

| **Rol** | **Responsabilidad y Autoridad** |
| --- | --- |
| * Comité de Innovación y Gestión de Calidad | * Aprobar la integración de procesos al Sistema de Gestión de Calidad para la mejora de la calidad educativa. * Aprobar la integración de miembros del Comité * Revisar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad * Revisar la Gestión de Riesgos de los Procesos que integran e Sistema de Gestión de Calidad. |
|  |  |
|  |  |

1. **Documentos de regulación externa e interna.**

En este apartado se describe toda la Documentación legal y/o reglamentaria para el desarrollo del procedimiento. (Leyes, Estatutos, Reglamentos, Manuales, Lineamientos, Criterios, Normas, procedimientos, etc.).

Ejemplo:

Ley Orgánica de la UNICACH.- Vigente.

1. **Procedimiento**

En este apartado se describe el conjunto de acciones o actividades para llevar a cabo un proceso, (se compone de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, mismas que transforman elementos de entrada en resultados).

Debe describir desde el inicio hasta la conclusión del proceso (no necesariamente finaliza en el área que lo origina).

Las redacción debe ser clara, en orden cronológico, evitando las abreviaturas y tecnicismos, en caso contrario incluirlos en el glosario,

Explicar a detalle: quién, cómo, dónde, cuándo, qué.

En la descripción del procedimiento los verbos deberán ser escritos en infinitivo.

1. **Control de cambios**

En este apartado se describe el historial de cambios que se han realizado al procedimiento, el responsable de proceso (jefe de Departamento o Director) realiza las actualizaciones y adecuaciones pertinentes, deberá anotar de forma obligatoria los cambios efectuados en el apartado descripción de cambios, en el apartado Actualizó información el nombre de quien actualizó y en el apartado fecha de emisión agregara la fecha en la que se aprueba y entra en vigor el documento.

| **Revisión** | **Descripción de los cambios** | **Actualizó información** | **Fecha de emisión** |
| --- | --- | --- | --- |
| 00Norma ISO  9001:2008 | Procedimiento Nuevo | Quien realizó los cambios | Fecha |
| **1** | Cambios sobre la transición a la Norma Internacional ISO 9001:2015. | Ing. Pedro Martínez Cruz | 17 de agosto de 2018 |

1. **Control de salidas no conformes**

Las salidas no conformes son aquellos incumplimientos de requisitos o acciones que se realizan de acuerdo a lo planeado (desviaciones del proceso o producto no conforme), se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado, la toma de decisiones se realiza mediante autorización de los responsables del proceso de acuerdo al nivel jerarquice y el origen del hallazgo y se determinan las acciones pertinentes. Ejemplo:

La Jefa del Departamento de Gestión de Calidad, deberá identificar y controlar las salidas que no sean conformes, para prevenir su uso o entrega no intencionada, informando a la Dirección de Aseguramiento de Calidad para la toma de decisiones correspondiente.

La Dirección de Aseguramiento para la Calidad tomará las acciones adecuadas (correcciones), basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del producto y servicios. Aplicable también en lo detectado después de la entrega y/o provisión de los productos o servicios.

1. **Revisión y aprobación**

|  | **Revisión** |  | **Aprobación** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | (Nombre)  **(Cargo o puesto)**  **(Nombre y puesto de quien revisa, modifica, opera o es responsable operativo del procedimiento)** |  | (Nombre)  **(Cargo o Puesto)**  **(Nombre y puesto de quien revisa, modifica, opera o es responsable operativo del procedimiento)** |
|  | **Validación**  **De la conformidad a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**  Mtra. Mónica Janneth Estada González.  **Directora de Aseguramiento de la Calidad** |  |  |

***Las firmas que anteceden, corresponden a la revisión y aprobación del procedimiento “Nombre del Procedimiento” de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, llevada a cabo el (fecha).***

1. **Evaluación y medición.**

**Indicador cuantitativo:**

**Ejemplo:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del indicador** | **Unidad de medida** | **Fórmula** | **Periodicidad** | **Meta** |
| **Número total de evaluaciones realizadas durante el año (NTERA)** | Evaluaciones efectuadas | NTERA= Total de docentes evaluados con resultados excelente y bueno/Total de docentes evaluados integralmente | Anual | **85%** |

**Indicador cualitativo:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del indicador** | **Unidad de medida** | **Fórmula** | **Periodicidad** | **Meta** |
| **Calidad del Servicio a los Titulares de las Unidades Académicas (CSTUA)** | Servicio evaluado | CSTUA= Total de servicios evaluados con excelente o bueno/Total de Titulares | Anual | **85 %** |

**Encuestas de servicios:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del instrumento** | **Unidad de medida** | **Periodicidad** |
| **Encuesta de capacitación** | Servicio evaluado | Semestral |
| **Encuesta de servicio brindado.** | Servicio evaluado | anual |

**Cumplimiento del PDI:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Eje transversal.** |  |
| **Meta.** |  |
| **Estrategias.** |  |

**Criterios e indicadores del SEAES:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de cumplimiento de SEAES** | | | | | | | | | | | | |
| **Procedimiento** | **Ámbitos** | | | | | **Criterios** | | | | | | |
| **Formación Profesional de los Estudiantes** | **Profesionalización de la Docencia** | **Programas Educativos de TSU y Licenciatura** | **Programas de Investigación y Posgrado** | **Instituciones de Educación Superior** | **Compromiso con la Responsabilidad Social** | **Equidad Social y de Género** | **Inclusión** | **Vanguardia** | **Excelencia** | **Innovación Social** | **Interculturalidad** |
| Programa Operativo Anual (POA) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**9. Control y disposición de registros.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del formato** | **Conservación** | | **Características del registro** | | | | **Control del Registro (No. de revisión)** | **Usuario que captura los datos** | **Disposición** |
| **Captura de datos (Word, Excel, SIIA)** | **Valoración documental** | | |
| **Área responsable de retener el registro** | **Tiempo de retención en archivo de trámite** | **Legal** | **Fiscal/ contable** | **Adtvo.** |
| Presupuesto de ingresos y egresos | DPP | 3 años | Word |  |  | ✓ | R1 | Jefe de departamento de DPP | La disposición documental será gestionada a través de los procesos que determina el Sistema Institucional de Gestión Archivística. |
| Cuadro resumen de asignación de techos presupuestales | DPP | 3 años | Excel |  |  | ✓ | R1 | Jefe de departamento DPP |
| Lista de asistencia capacitación POA | DDI | 2 años | Word |  |  | ✓ | R1 | Personal de DDI |
| Bitácora de observaciones de integración de metas | DDI | 2 años | SIIA |  |  | ✓ | R1 | Personal de DDI |

**10. Glosario.**

**11.- Anexos.**