



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

(NOMBRE DE LA SECRETARÍA, INSTITUTO, CENTRO)

(NOMBRE DE LA DIRECCIÓN O FACULTAD)

(NOMBRE DEL DEPARTAMENTO RESPONSABLE)

(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)



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).

2. 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
o 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.
o	●
o	●

3. 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.

4. 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



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

(NOMBRE DE LA SECRETARÍA, INSTITUTO, CENTRO)

(NOMBRE DE LA DIRECCIÓN O FACULTAD)

(NOMBRE DEL DEPARTAMENTO RESPONSABLE)

(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)



lo origina).

La 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.

5. 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
00 Norma 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

6. 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.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS
(NOMBRE DE LA SECRETARÍA, INSTITUTO, CENTRO)
(NOMBRE DE LA DIRECCIÓN O FACULTAD)
(NOMBRE DEL DEPARTAMENTO RESPONSABLE)
(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)



7. Revisión y aprobación

Revisión

(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

Aprobación

(Nombre)
(Cargo o Puesto)
(Nombre y puesto de quien revisa, modifica,
opera o es responsable operativo del
procedimiento)

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).

8. 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.	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS

(NOMBRE DE LA SECRETARÍA, INSTITUTO, CENTRO)

(NOMBRE DE LA DIRECCIÓN O FACULTAD)

(NOMBRE DEL DEPARTAMENTO RESPONSABLE)

(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)



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			
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.