

GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE	Dirección General / Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad .			
OBJETIVO	Asegurar el establecimiento, documentación, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión, así como su integridad cuando se implementen cambios en el mismo.			
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración, identificación, disponibilidad, recuperación y protección de documentos del Sistema de Gestión. • Identificación, registro, análisis y establecimiento de acciones sobre no conformidades y desviaciones en el Sistema de Gestión. • Planificación, ejecución y seguimiento de resultados de auditorías al Sistema. • Aplica para las Normas: ISO-9001:2015, ISO/IEC-27001:2013, OHSAS-18001:2007, NMX-EC-17025-IMNC-2006. 			
TIPO	De Realización ()	De Apoyo ()	De Dirección (X)	Externo ()

ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Todos los Procesos	Información para el establecimiento y documentación del Sistema de Gestión	Que se apegue a las actividades que realmente se llevan a cabo.	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	Varios
Todos los Procesos	Desviaciones, sugerencias, no conformidades, oportunidades de mejora	Descripciones detalladas de lo que se reporta	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	Correo Electrónico
Partes Interesadas Externas	Información para la Mejora del Sistema de Gestión	Descripciones detalladas de lo que se reporta	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	Correo Electrónico

Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Gobierno Digital	Sistema RAS (Help-Desk)
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de Recursos Materiales	ON-ULA-01 Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento.
Proceso de Capital Humano	Personal y capacitación	Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área.	Subgerencia de Recursos Humanos	ON-SRH-01 Descripción de Puesto,
Proceso de Mantenimiento a Instalaciones y Patrimonio	Mantenimiento e intendencia	Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso.	Unidad de Servicios Generales	ON-USG-09 Orden de Trabajo ON-USG-01 Programa de Intendencia y Mantenimiento.

DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Elaboración y/o Actualización de Documentos del SG	Todas las Áreas / Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • PC/LAPTOP • Impresora • Sistema WEB • Pantalla / Video Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Que las actividades estén incluidas en el alcance del SG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de procesos, procedimientos, instructivos, diagramas de flujo y anexos detallados, avalados y autorizados por la Alta Dirección. 	PC-09-01 Control de Documentos PC-09-02 Control de los Registros

<p>Gestión de Acciones Correctivas y/o Preventivas y/o Mejora Continua</p>	<p>Todas las Áreas / Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PC/LAPTOP • Impresora • Sistema WEB • Pantalla / Video • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del personal para el análisis e implementación de acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de acciones en el Sistema Web, seguimiento puntual. • Alta eficacia sobre las acciones implementadas. 	<p>PC-09-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.</p>
<p>Auditorías Internas</p>	<p>Alta Dirección / Equipo Auditor / Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PC/LAPTOP • Impresora • Sistema WEB • Pantalla / Video • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un programa de auditorías avalado por la Alta Dirección. • Disponibilidad y participación del personal involucrado en el SG. • Auditores con la competencia necesaria, evidenciada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías objetivas. • Detección y seguimiento de oportunidades de mejora. • Mejora continua de procesos y productos, así como del SG en general. 	<p>PC-09-04 Auditorías Interna</p>
<p>Gestión de Cambios</p>	<p>Responsables de Procesos / Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PC/LAPTOP • Impresora • Sistema WEB • Pantalla / Video • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se detecte y se reporte con anticipación el cambio pretendido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y seguimiento de cambios. • Todo cambio debe ser autorizado al menos por un integrante de la Alta Dirección. • Que se demuestre la eficacia del cambio gestionado y realizado o bien, se realice el "roll back" que corresponda. 	<p>PC-09-06 Gestión de Cambios</p>

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Alta Dirección / Organismo	Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas, preventivas y de mejora, implementadas con alto nivel de eficacia. 	No Aplica
Alta Dirección	Información para la revisión por la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditorías detallados. Estado de las acciones implementadas. Oportunidades de mejora. Cambios que podría afectar al Sistema de Gestión. Necesidades de recursos. 	Presentación para la Alta Dirección

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Cierre de hallazgos en tiempo y forma.	Total / en tiempo	90%	Mensual	No conformidades / Mejora Continua / Oportunidad de Mejora / Mejora Continua / Desviaciones / Indicadores
Acciones por Tipo Acciones por Proceso	N/A	N/A	Mensual	Correctivas / Preventivas / Mejora Continua informativo
Gestión de Cambios	Ejecutados / altas + cancelados + cambios	100 %	Mensual	Altas / Cancelados / Cambios / Ejecutados
Objetivos POA.	Actividades ejecutadas / programadas	100%	Mensual	N/A
Eficacia de acciones	Actividades ejecutadas / programadas	100%	Mensual	N/A

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)	Legales / Reglamentarios	Normativos / De la Organización
1.Mejora continua del Sistema de Gestión	•No Aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO-9001:2015 • Norma ISO/IEC-27001:2013 • Norma OHSAS-18001:2007 • Norma NMX-EC-17025-IMNC-2006

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- 100% de auditorías, según programa.
- 100% documentación de los procesos.
- 100% gestión, seguimiento y cierre de acciones.
- 100% gestión de cambios.

ELABORÓ

Luis Rubén Garrido Montañez
Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad

REVISÓ

Jaime Alejandro Vences Mejía
Encargado del Despacho de la Dirección General

AUTORIZÓ

Jaime Alejandro Vences Mejía
Encargado del Despacho de la Dirección General

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO	PL-09
REVISIÓN	10
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024, nombre de titulares, nombre del área y codificaciones.
FECHA DE ELABORACIÓN	01 de enero de 2016
FECHA DE REVISIÓN	26 de abril de 2022