

## 1. INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

| PROCESO  |  |
|--|--|
| <b>Gestión Directiva</b>   |  |
| PROPOSITO DEL PROCESO  |  |
| Gestionar la planificación, dirección y control del SGC y de la organización para obtener los resultados estratégicos establecidos, a través de las siguientes actividades:  |  |
| a) Dirección estratégica / Análisis del contexto (entorno) de la organización<br>b) Planificación del SGC<br>c) Revisión por la Dirección al SGC   |  |
| RECURSOS PARA EL PROCESO   |  |
| Responsable del proceso: Dirección General   |  |
| <b>Personal:</b> Comité Directivo (Director general, Directores / Responsables de procesos, Jefe de calidad)   |  |
| <b>Infraestructura / Ambiente para operación del proceso:</b><br>En edificio sede: Sala de reuniones, Iluminación, Conexión a internet, Mobiliario, Equipo de cómputo, Proyector, Periféricos<br><b>Ambiente para operación del proceso:</b> Sin requisitos especiales, uso de recursos de infraestructura asignados |  |
| REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES   |  |
| NO APLICA  |  |
| PROCESOS EXTERNOS  |  |
| NO APLICA  |  |

| REQUISITOS ISO 9001: 2015 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO |  |                             |   |
|--|--|-----------------------------|---|
| Planear  | Hacer  | Verificar                   | Actual  |
| 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos                 | 4.1 Comprensión de la organización y su contexto<br>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas<br>4.3 Determinación del alcance del SGC<br>5.1 Liderazgo y compromiso<br>5.2 Política<br>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades | 9.1.3 Análisis y evaluación | 10.1 Generalidades<br>10.2 No conformidad y Acción correctiva<br>10.3 Mejora continua |

6 Planificación  
7.1 Recursos  
9.1.1 Generalidades  
9.3 Revisión por la dirección  
10 Mejora

### 1.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DEL PROCESO

| ROL   | RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES  |
|---|--|
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO: Director General</b><br><b>En caso de ausencia: Subdirector General</b>                                    | Asegurarse del enfoque al cliente en su proceso<br>Planificación eficaz del proceso<br>Asegurarse de la determinación y provisión de recursos suficientes para el proceso<br>Asegurarse de la definición y aplicación de medios de comunicación en el proceso<br>Comunicación eficaz de salidas (resultados) de la planificación del proceso al personal del proceso<br>Asegurarse de que el proceso cumple los resultados previstos |
| <b>OPERADORES DEL PROCESO:</b><br>Director general<br>Subdirector general<br>Directores / Responsables de procesos<br>Jefe de Calidad | Ejecución del proceso cumpliendo lo definido en el manual de gestión de calidad, en el plan de calidad para la gestión del proceso y en procedimientos aplicables<br>Contribución al cumplimiento de la política y objetivos de calidad dentro de sus actividades<br>Toma de decisiones de acuerdo a sus atribuciones y a las necesidades del usuario  |
| <b>EVALUADOR DEL PROCESO:</b><br>Director general<br>Jefe de Calidad  | Evaluación de salidas (Resultados) del proceso<br>Asegurarse de que el proceso genera los resultados previstos<br>Asegurarse de la atención a las no conformidades detectadas en el proceso<br>Asegurarse de la toma de decisiones para la mejora del proceso  |

### 2. OPERACIÓN DEL PROCESO

| FUENTES DE ENTRADAS  | ENTRADA   | ACTIVIDADES / DOCUMENTOS DE REFERENCIA   | SALIDAS   | RECEPTORES DE LAS SALIDAS (USUARIOS)  |
|--|---|--|---|---------------------------------------|
| Entorno de la organización<br>Actividades de evaluación de desempeño del SGC /<br>Procesos del SGC<br>Partes interesadas | Información del entorno de la organización<br>Requisitos de partes interesadas<br>Resultados de desempeño del SGC | a) Dirección estratégica / Análisis del contexto de la organización<br><br>Manual de Gestión de Calidad<br>PRO-RXD-01 Procedimiento de Revisión<br>Directiva al SGC<br>PRO-RXD-03 Procedimiento Comunicación Interna | a) Resultados para Dirección Estratégica: Visión, Misión, Valores, Políticas, Objetivos, Planes y programas | Procesos del SGC / Partes interesadas |
|  |   | b) Planificación del SGC<br><br>Manual de Gestión de Calidad   | b) Planificación de procesos del SGC  |                                       |
|  |   | c) Revisión por la Dirección al SGC<br><br>Manual de Gestión de Calidad  | c) Resultados de Revisión Directiva   |                                       |
|  |   | d) Comunicación de resultados del desempeño del SGC<br><br>Manual de Gestión de Calidad<br>PRO-RXD-03 Procedimiento Comunicación Interna   | d) Información de desempeño del SGC comunicada al personal  |                                       |

### 3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC

| PROCESO  | INTERACCION CON EL PROCESO   |
|--|--|
| Proceso Gestión de adquisición de bienes y servicios               | Proporciona productos y servicios requeridos para la operación del proceso   |
| Proceso Gestión de competencias del personal                       | Proporciona personal contratado requerido<br>Proporciona personal capacitado de acuerdo a detección de necesidades de capacitación |
| Proceso Gestión presupuestal                                       | Proporciona información sobre seguimiento a aplicación de presupuesto de egresos   |
| Proceso Mantenimiento de infraestructura de oficinas e informática | Proporciona mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura de proceso   |

### 4. METODO DE CONTROL

#### 4.1 SEGUIMIENTO

| SEGUIMIENTO   | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO | RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO            | REGISTRO DE SEGUIMIENTO |
|---|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Seguimiento a actividades y resultados de evaluación de desempeño del SGC establecidos en el Programa Anual del SGC y en documento Objetivos de Calidad | Mensual                   | Director general /<br>Jefe de calidad | Programa Anual del SGC  |

#### 4.2 MEDICION

**DOCUMENTO DE REFERENCIA: VER “PLANIFICACION DEL SGC” VIGENTE**

### 5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Quando se detecten incumplimientos durante el seguimiento y medición del proceso, aplicar lineamientos del procedimiento de Acciones correctivas

Quando se definan riesgos u oportunidades para el proceso, aplicar acciones de acuerdo a “Guía para gestión de riesgos” (Anexo 3 del MGC)

### 6. TABLA DE REVISIONES

| PUNTO DE LA NORMA ISO<br>9001: 2015 | CODIGO    | REVISION | FECHA         |
|-------------------------------------|-----------|----------|---------------|
| 4.4, 6.1                            | PL-GED-01 | 05       | 06 Marzo 2018 |

### 7. CAMBIOS A DOCUMENTOS

| REVISION | CAMBIO   | FECHA         |
|----------|--|---------------|
| 05       | <p>Adecuaciones a formato general de Plan de calidad</p> <p>Adecuaciones en sección 1 con relación al concepto “Personal” en lugar de “Recursos Humanos”, al personal involucrado en el proceso y al concepto de “Ambiente para operación del proceso”</p> <p>Modificación en sección 3 de acuerdo a adecuación realizada al “Modelo de procesos”</p> <p>Inclusión de sección 1.1 “Responsabilidades y autoridades del personal del proceso”</p> <p>Adecuación de requisitos aplicables en sección “PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR”, de acuerdo a nueva numeración de requisitos de norma ISO 9001: 2015</p> | 06 Marzo 2018 |

### AUTORIZACION

| ELABORO                    | AUTORIZO                   |
|----------------------------|----------------------------|
| Mauricio Morquecho Álvarez | Héctor M. Olivares Morales |