



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE CIUDAD JUÁREZ

GUÍA PRÁCTICA: PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE CALIDAD ISO 9001:2015

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CALIDAD INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Contenido

FASE INICIAL:

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CERTIFICADOS	1
1. REVISIÓN DE SECUENCIA DE ACTIVIDADES	1
2. ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES DE PUESTOS	2
3. ALINEACIÓN CON DESCRIPCIONES DE PUESTOS	3
4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES	4
5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ACTUALIZADOS	4
6. VALIDACIÓN DEL APOYO NORMATIVO	5
7. ACTUALIZACIÓN DE PARTICIPANTES DEL PROCESO	5
CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA ESTA ETAPA	6
CRONOGRAMA SUGERIDO PARA ESTA FASE	7
RESULTADO ESPERADO DE ESTA FASE	8

Guía Práctica: Procedimientos y Planes de Calidad ISO 9001:2015

Sistemas de Gestión de Calidad

FASE INICIAL:

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CERTIFICADOS

Objetivo de esta Primera Etapa

La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez cuenta con procedimientos certificados, es fundamental iniciar con una revisión exhaustiva antes de proceder con nuevos desarrollos. Esta etapa preparatoria tiene como finalidad asegurar que los procedimientos existentes estén alineados con la realidad operativa actual y cumplan con los estándares requeridos para los proyectos institucionales.

ACTIVIDADES PRIORITARIAS DE REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. REVISIÓN DE SECUENCIA DE ACTIVIDADES

¿Qué verificar?

- **Flujo lógico:** Confirmar que cada paso sigue naturalmente al anterior
- **Continuidad:** Identificar “saltos” o pasos asumidos que no están documentados
- **Compleitud:** Asegurar que no se omitieron actividades críticas
- **Puntos de conexión:** Verificar que las transiciones entre pasos sean claras

¿Cómo hacerlo?

Seguir el procedimiento paso a paso como si fueras un nuevo empleado

- Preguntar: “¿Qué necesito saber para pasar del paso “X” al paso “Y”?”
- Identificar cualquier conocimiento tácito que no esté documentado
- Validar con quien ejecuta el proceso actualmente

Ejemplo de problema común:

- ✗ Paso 3: Revisar solicitud
- ✗ Paso 4: Enviar aprobación
- ✓ Paso 3: Revisar solicitud contra criterios establecidos
- ✓ Paso 3.1: Si cumple criterios » continuar paso 4
- ✓ Paso 3.2: Si NO cumple criterios »regresar a solicitante con observaciones
- ✓ Paso 4: Elaborar documento de aprobación con firmas requeridas
- ✓ Paso 5: Enviar aprobación al solicitante y archivar copia

2. ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES DE PUESTOS

¿Qué verificar?

- **Nomenclatura actual:** Confirmar que los nombres de puestos coincidan con el organigrama vigente
- **Cambios en la estructura organizacional:** Identificar puestos que ya no existen o que cambiaron de nombre
- **Nuevos roles:** Detectar funciones que ahora realizan puestos diferentes

Lista de verificación:

- Comparar nombres en procedimientos vs. organigrama actual
- Verificar que los procedimientos pertenecen a las áreas y funciones de la dependencia en relación con la reestructuración organizacional de esta administración 2024 2030
- Confirmar líneas de reporte y autoridad
- Documentar cualquier actualización que no esté en la estructura organizacional

3. ALINEACIÓN CON DESCRIPCIONES DE PUESTOS

¿Qué verificar?

- **Coherencia de responsabilidades:** Las tareas asignadas en el procedimiento deben coincidir con las descripciones de puestos oficiales
- **Nivel de autoridad:** Confirmar que las decisiones asignadas correspondan al nivel de autoridad del puesto
- **Competencias requeridas:** Verificar que el personal tenga las competencias necesarias para las responsabilidades asignadas

Proceso de validación:

1. Revisar descripciones de puestos actualizadas.
2. Comparar responsabilidades descritas en el procedimiento vs. descripción de puesto
3. Identificar discrepancias o conflictos
4. Proponer ajustes ya sea al procedimiento o a la descripción de puesto

4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DEFINICIONES

¿Qué verificar?

- **Acrónimos utilizados:** Todos deben estar definidos claramente
- **Términos técnicos:** Explicaciones comprensibles para usuarios
- **Consistencia:** Mismos términos definidos igual en todos los procedimientos

Lista de verificación de definiciones:

- Cada acrónimo aparece en la sección de definiciones
- Las definiciones son claras y comprensibles
- Se mantiene consistencia entre procedimientos
- Se incluyen términos específicos de la institución

5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ACTUALIZADOS

¿Qué verificar?

- **Riesgos en actividades:** Qué puede salir mal en cada paso del proceso
- **Riesgos de proveedores:** Dependencias críticas internas y externas
- **Riesgos emergentes:** Nuevos riesgos que no existían cuando se creó el procedimiento

Metodología de identificación:

- Revisar cada actividad con enfoque “¿Qué puede salir mal?”
- Analizar proveedores críticos y sus riesgos potenciales
- Considerar cambios en el entorno (tecnológicos, normativos, organizacionales)
- Documentar nuevos riesgos identificados

6. VALIDACIÓN DEL APOYO NORMATIVO

¿Qué verificar?

- **Vigencia de normas:** Confirmar que las referencias normativas estén actualizadas
- **Cumplimiento actual:** Verificar que el procedimiento siga cumpliendo con las normas referenciadas
- **Nuevas regulaciones:** Identificar nuevas normas que deban incorporarse ya sea internas y/o externas

Actividades específicas:

- Revisar fechas de las normas referenciadas
- Consultar versiones más recientes disponibles
- Verificar si hay nuevas regulaciones aplicables
- Actualizar referencias según corresponda

7. ACTUALIZACIÓN DE PARTICIPANTES DEL PROCESO

¿Qué verificar?

- **Puestos reales:** Que aparezcan todos los puestos que realmente participan (puestos no personas)
- **Dependencias proveedoras:** Áreas de la universidad que suministran insumos al proceso
- **Dependencias clientes:** Áreas que reciben los productos / servicios del proceso

Mapeo de partes interesadas:

PROVEEDORES INTERNOS » PROCESO » CLIENTES INTERNOS

CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA ESTA ETAPA

Indicadores y Planes de Calidad - Alineación con PIDE y Trabajo Colaborativo

PRIMERA ETAPA - Indicadores Base del PIDE: En esta etapa inicial se considerarán prioritariamente los **indicadores establecidos en el documento PIDE** (Plan Institucional de Desarrollo) los cuales están organizados por **ejes estratégicos** y dan sustento a los **19 proyectos definidos** por la institución.

Enfoque de Alineación:

- Los **indicadores del PIDE** son la base fundamental y deben cumplirse **en tiempo y forma**
- Los **procedimientos** (existentes o nuevos) se basarán y alinearán con estos indicadores establecidos
- Los **procedimientos existentes** se adaptarán para asegurar el cumplimiento de los indicadores PIDE
- Los **procedimientos nuevos** se crearán considerando primordialmente estos indicadores
- **IMPORTANTE:** Los indicadores PIDE pueden modificar la logística y secuencia de actividades de los procedimientos actuales

Consideraciones Críticas:

- **Revisión obligatoria:** Cada procedimiento debe evaluarse contra los indicadores PIDE relevantes
- **Adaptación de actividades:** Las secuencias pueden requerir modificación para asegurar cumplimiento de indicadores
- **Nuevos controles:** Pueden requerirse puntos de medición adicionales para monitorear indicadores PIDE
- **Responsabilidades ajustadas:** Los roles pueden necesitar modificación para garantizar el seguimiento de indicadores

SEGUNDA ETAPA - Talleres Colaborativos (Post 22 de agosto): Los **planes de calidad específicos** e **indicadores operativos complementarios** serán desarrollados colaborativamente en los talleres programados, siempre manteniendo como base los indicadores PIDE ya establecidos.

Priorización de Procedimientos

De la lista de procedimientos entregada, analizar y priorizar aquellos que:

- **Agreguen valor directo** a los objetivos institucionales
- **Intervengan activamente** en los proyectos definidos por la Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional
- **Tengan impacto** en la calidad de los productos y servicios universitarios
- **Sean críticos** para el cumplimiento de la misión institucional

Criterios de priorización:

- 1. Impacto en proyectos DGPI:** ¿El procedimiento es esencial para algún proyecto prioritario?
- 2. Valor agregado:** ¿El procedimiento contribuye directamente a objetivos institucionales?
- 3. Frecuencia de uso:** ¿Qué tan seguido se ejecuta este procedimiento?
- 4. Nivel de riesgo:** ¿Qué tan crítico es que este procedimiento funcione bien?
- 5. Recursos requeridos:** ¿Es factible actualizar este procedimiento con los recursos disponibles?

CRONOGRAMA SUGERIDO PARA ESTA FASE

	Actividades Principales	Entregables
1	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de secuencias y nombres de puestos• Validación con descripciones de puestos	Lista de discrepancias identificadas
2	<ul style="list-style-type: none">• Actualización de definiciones• Identificación de riesgos actualizados	Definiciones revisadas Matriz de riesgos preliminar
3	<ul style="list-style-type: none">• Validación normativa• Mapeo de partes interesadas actuales	Referencias actualizadas Mapa de participantes
4	<ul style="list-style-type: none">• Priorización de procedimientos• Preparación para talleres colaborativos	Lista priorizada de procedimientos Información base para talleres

RESULTADO ESPERADO DE ESTA FASE

Al completar esta fase inicial tendrás:

- ✓ **Procedimientos actualizados** que reflejan la realidad operativa actual
- ✓ **Alineación completa** entre procedimientos y estructura organizacional
- ✓ **Riesgos identificados** y documentados adecuadamente
- ✓ **Base sólida** para el trabajo colaborativo en talleres
- ✓ **Priorización clara** de procedimientos con mayor valor agregado
- ✓ **Preparación óptima** para la siguiente fase de desarrollo colaborativo

Esta fase preparatoria es crucial para garantizar que el trabajo posterior en los talleres colaborativos sea productivo y se base en información precisa y actualizada.

