



Procedimiento de _____

Código: ____-____-____
Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

Fecha de revisión:
día-mes-año
Revisión: x
Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Nota guía: Escriba el propósito del procedimiento en una sola oración iniciando con un verbo (ej.: “Establecer...”, “Definir...”, “Controlar...”). Incluya: qué se hace + para qué + a quién aplica + resultado esperado. Asegure que pueda medirse con al menos un indicador del apartado 8.

2. ALCANCE

Nota guía: Indique dónde empieza y dónde termina el proceso, qué incluye y qué no incluye, y a qué áreas/cargos aplica. Verifique que coincida con las entradas y salidas del 5.1.

Interacción del proceso: Este procedimiento recibe entradas de _____ y entrega salidas a _____ (ver Mapa de Procesos del SGC en el Manual de Calidad vigente).

3. REFERENCIAS

Nota guía: Liste aquí los documentos que usa para trabajar este procedimiento (normas, lineamientos y procedimientos del SGC).

- 1- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- 2- ...

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Matriz de responsabilidades

Nota guía: En la tabla, escriba los cargos que participan y qué hace cada uno. En “Evidencia/registro” anote qué documento prueba que se hizo (formato, lista, bitácora). En “Competencia/referencia” puede poner ITT-POE-03 u otra referencia del SGC, si aplica.

Responsable	Actividad	Evidencia / registro	Competencia / referencia

ELABORÓ Nombre y cargo: Firma: Fecha: ____/____/____	REVISÓ Nombre y cargo: Firma: Fecha: ____/____/____	AUTORIZÓ Nombre y cargo: Firma: Fecha: ____/____/____
--	---	---



Procedimiento de _____

Código: ITT-POE-____-____
Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

Fecha de revisión:
día-mes-año
Revisión: xx
Página: 2 de 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Actividades (secuencia e interacción)

Nota guía: Escriba las actividades en orden (5.2.1, 5.2.2...). Para cada una, llene la tabla: quién la hace, qué recibe (entrada), qué hace (acción), a quién avisa (comunicación), qué evidencia queda (registro) y qué entrega (salida). "Entrada" = lo que necesitas para trabajar (solicitud, datos, documentos). "Salida" = lo que entregas al final (documento, servicio, registro). Anote de 3 a 5 principales.

5.1.1 Actividad _____

Responsable	
Entrada	
Acción	
Comunicación (a quién/medio)	
Salida: Registro / evidencia	

5.1.2 Actividad _____

Responsable	
Entrada	
Acción	
Comunicación (a quién/medio)	
Salida: Registro / evidencia	

5.1.3 Actividad _____

Responsable	
Entrada	
Acción	
Comunicación (a quién/medio)	
Salida: Registro / evidencia	

6. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Nota guía (en sencillo): Riesgo (R-xx) = algo que puede salir mal (retraso, error, falta de información). Oportunidad (O-xx) = algo que puede mejorar (más rápido, menos retrabajo). Si el SGC ya tiene una matriz de riesgos, aquí solo anote el resumen y la referencia (ID/Rev.), impacto: Bajo, Medio, Alto. Es importante verificar y/o actualizar la matriz de riesgos.

ID Matriz de riesgos	Actividad	Riesgo u oportunidad	Acción / tratamiento	Impacto
R-01	5.2.____			
O-01	5.2.____			



Procedimiento de _____

Código: ITT-POE-____-____
Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

Fecha de revisión:
día-mes-año
Revisión: xx
Página: 3 de 4

7. INDICADORES

Nota guía: Defina indicadores, metas y frecuencia. Recomendados: (1) cumplimiento/plazo, (2) eficacia (salidas conformes a la primera), (3) no conformidades/retrabajo, (4) tiempo de ciclo; (5) satisfacción del usuario, cuando aplique. Analice resultados y defina acciones de mejora; los cambios derivados se gestionan mediante 10 (Control de cambios) y los mecanismos del SGC (auditorías internas y revisión por la dirección) (ISO 9001:2015, 9.1 y 10.3).

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente de datos / registro

Acción ante desviación (sugerida): si el indicador no cumple la meta, definir causa, acción y responsable; gestionar el cambio mediante 10 (Control de cambios) y, si corresponde, iniciar Acción Correctiva.

8. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Nota guía: Defina (1) Criterio de aceptación o requisito del proceso, es decir, qué condición debe cumplir la salida del proceso (normativa, requisito del usuario, lineamientos institucionales o criterios del servicio). (2) Punto de verificación, indicando la etapa del proceso o actividad donde se revisa el cumplimiento del requisito. (3) Acción a realizar cuando no se cumple el criterio, incluyendo el control inmediato de la salida no conforme, tales como corrección, retrabajo, suspensión del trámite, cancelación, rechazo o notificación al responsable, según corresponda. (4) Registro o evidencia generada, donde se documenta el evento, (folio/fecha, causa, acción, responsable, evidencia y cierre) conforme a 7.3 (ISO 9001:2015, 8.7). Cuando aplique (por recurrencia o alto impacto), iniciar Acción Correctiva

Criterio de aceptación (qué debe cumplir)	Punto de verificación (actividad o etapa del proceso)	Acción a realizar y disposición si no cumple	Registro o evidencia generada

Si el mismo problema se repite o es grave, se debe levantar conforme al procedimiento de Acción Correctiva.

9. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Nota guía: Liste la información documentada y su control.

Documento/Registro	Código (si aplica)	Responsable de resguardo	Medio (físico/digital)	Tiempo de retención	Disposición final



Procedimiento de _____

Código: ITT-POE-____-____
Referencia a la Norma ISO 9001:2015:

Fecha de revisión:
día-mes-año
Revisión: xx
Página: 4 de 4

10. CONTROL DE CAMBIOS

Nota guía: Registre y autorice cambios y versiones.

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Autoriza
0	___/___/___		