



Manual de Mapas de Proceso del SGC

MP-DIRGEN-02

Septiembre 2016

Dirección General

Aprobado Mediante Acuerdo COMERI/4º SO/04/2016, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su cuarta sesión ordinaria, celebrada el 30 de noviembre de 2016.

*Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
Documento propiedad del CONOCER, prohibido su uso o reproducción sin previa autorización*

ÍNDICE

1.	Introducción.....	1
2.	Propósito	1
3.	Alcance	1
4.	Políticas	1
5.	Mapas de Proceso.....	3
5.1.	Acreditación Inicial.....	3
5.2.	Emisión de Certificados.....	6
6.	Documentos de Referencia.	9
7.	Glosario	9
8.	Control de Cambios	10
9.	Transitorios.....	10

	<h2>Mapa de Proceso de Acreditación Inicial</h2>	Código : MP-DIRGEN-02
		Revisión : 0
		Página: 1 de 10

1. Introducción

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), ha adoptado un enfoque basado en procesos; de tal manera que, al conjugar durante la operación las actividades y los recursos, se alcance un resultado más eficiente. En este manual, se agrupan los mapas que establecen la planificación y estrategia de los procesos que intervienen en la realización del producto/servicio del Consejo.

2. Propósito

Determinar, de cada proceso, los elementos que lo constituyen; tales como: objeto, documentos internos y externos, insumos o entradas, controles, actividades, recursos necesarios, salidas o productos intencionados, indicadores, metas y registros; con el fin de lograr los resultados deseados y aumentar la eficiencia para satisfacer a las partes interesadas.

3. Alcance

Este documento aplica para los procesos que se determinen como tales, de acuerdo con el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

4. Políticas

- 4.1. Es Responsabilidad del Director General Adjunto o Director realizar los mapas de proceso de su área.
- 4.2. Los Directores Generales Adjuntos y Directores deben hacer un análisis documentado que ayude a plantear el objeto de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.3. Los Directores Generales Adjuntos y Directores, deben considerar la política de la calidad y los objetivos de la calidad durante el planteamiento del objeto de cada proceso.
- 4.4. Los Directores Generales Adjuntos y Directores deben considerar de manera concreta en el marco normativo aquellas leyes, reglamentos, políticas, normas, etcétera; que tengan una incidencia directa en la operación del proceso que se está mapeando.
- 4.5. Se debe incluir como documentos internos aquellos que forman parte de la operación del proceso y como externos los que contienen información que sirve de entrada para la operación y que no están incluidos en el Sistema de Gestión.
Nota: Los documentos que forman parte del marco normativo son externos; sin embargo, por su carácter legal, es conveniente especificarlos por separado.
- 4.6. Los puntos de control son elementos que indican la continuidad de la operación tras la revisión de características o especificaciones; por lo tanto, se debe asegurar que estos controles; tanto a la entrada de los insumos, como a la salida de los productos/servicios, aporten valor en sí mismos a la operación.

- 4.7. Al establecer los indicadores se debe asegurar que está midiendo la eficacia o eficiencia del objeto del proceso. Los indicadores deben incluir la descripción de la meta que se pretende alcanzar, la fórmula de cálculo y el período que se aplicará el indicador.
- 4.8. En la sección Análisis de los recursos, se debe contemplar aquellos que son los mínimos indispensables para operar el proceso, considerando el número de solicitudes a atender, los tiempos establecidos, los objetivos de la Calidad, las metas establecidas en cada proceso y los lineamientos o directrices establecidas por el CONOCER.
- 4.9. Se debe determinar cuáles son los registros que dejarán evidencia de las actividades que se realizan en la operación, detallando quién es responsable de su resguardo y el tiempo que se mantendrán en archivo activo.
- 4.10. Se debe generar un diagrama SIPOC (por sus siglas en inglés) que especifique los proveedores del proceso, los insumos o entradas que provee, las actividades de la operación, las salidas esperadas y quien es el cliente del proceso.

5. Mapas de Proceso

5.1. Acreditación Inicial

5.1.1. Objeto del Proceso.

Incorporar instituciones de prestigio al SNC de los diferentes sectores: productivo, social, educativo y público del país.

5.1.2. Marco Normativo.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 38 inciso c).
- Ley General de Educación Art. 45.
- Reglamento Interior de la SEP art. 5, Fracc. I.
- Contrato de Fideicomiso del CONOCER.
- Reglas Generales y criterios para la Integración y operación del Sistema Nacional de Competencias.

5.1.3. Documentos.

Internos:

- M-DGAOSU-01 Manual para la Incorporación de ECE/OC (PS) al Sistema Nacional de Competencias.

Externos:

No aplica

5.1.4. Puntos de Control.

Entradas:

- Programa de Trabajo.
- Expediente Completo del Postulante.
- Ficha de Registro.

Salidas:

- Contrato firmado.
- Cédula de Acreditación correcta.
- Criterios de aprobación de la solicitud con mín de 80 pts. promedio en la evaluación del Comité de Acreditación

Producto No Conforme.

Incumplimiento:

- Quejas del Prestador de Servicio (PS).
- Contrato mal elaborado o sin firmas.
- Solicitud de corrección a la Cédula de Acreditación por parte del PS.
- No tramitar el alta del contrato ante el IMPI

Acción Inmediata:

- Atención a la queja y establecer solución.
- Corregir el contrato o firmarlo.
- Colocar leyenda "No Conforme" Corregir cédula.
- Realizar el trámite e informar del incumplimiento.

5.1.5. Ficha Técnica de Indicadores.

Indicador 1):	Nuevos Prestadores de Servicios (PS).	Objetivo:	Acreditar a 40 nuevos Prestadores de Servicios en Estándares de Competencia.
Cálculo:	Número de nuevos prestadores de servicios.	Período:	Anual.

5.1.5.Ficha Técnica de Indicadores.

Indicador 2):	Satisfacción de los PS	Objetivo:	Obtener una calificación mínima de 90% en la encuesta de satisfacción.
Cálculo:	(Total de puntos obtenidos/total de puntos posibles)*100	Período:	Trimestral

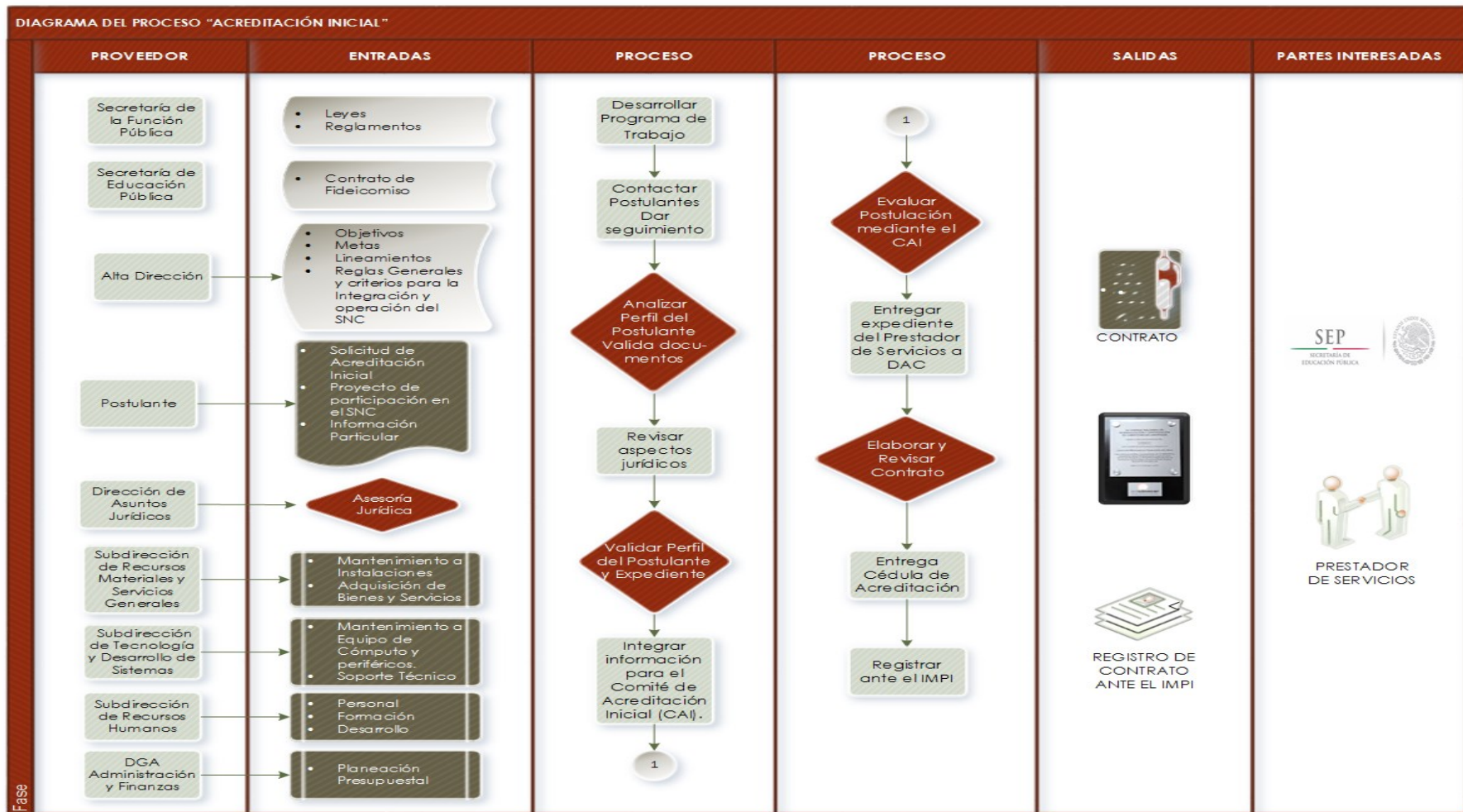
5.1.6.Análisis de Recursos.-

Humanos	Financieros	Materiales y Tecnológicos
Director General Adjunto Director de Área Subdirector de Área Jefe de Departamento Analista Operativos	Los presupuestados y programados mediante el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Anual de Egresos	Escritorio, Silla Ergonómica, papelería en general. Equipo de Cómputo. Software: Sistema Integral de Información (SII), Office, Correo-e, Teléfono fijo.

5.1.7.Control de Registros.-

Registros	Tiempo de resguardo	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de acreditación inicial.	5 años	DAC	F01-DGAOSU-01
Carta compromiso para operar de conformidad con lo establecido en las Reglas Generales y Criterios para Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.	5 años	DAC	F02-DGAOSU-01
Formato de autorización de titularidad y uso de Marca/Logotipo/Diseño.	5 años	DAC	F03-DGAOSU-01
Formato de solicitud de no pago de penas económicas.	5 años	DAC	F04-DGAOSU-01
Acta de Sesión del Comité de Acreditación Inicial de ECE y OC.	5 años	DAC	F05-DGAOSU-01
Evaluación del cumplimiento de criterios estratégicos para la aprobación de la acreditación inicial de ECE y OC.	5 años	DAC	F06-DGAOSU-01
Contrato de Acreditación	5 años	DAC	F07-DGAOSU-01
Criterios estratégicos para la aprobación de la acreditación inicial	5 años	DPAPS	F08-DGAOSU-01

5.1.8. Diagrama.



5.2. Emisión de Certificados

5.2.1. Objeto del Proceso.

Emitir Certificados de manera oportuna, cumpliendo con las necesidades de los Usuarios y Prestadores de Servicios; así como, con la normatividad del CONOCER.

5.2.2. Marco Normativo.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 38 inciso c).
- Ley General de Educación Art. 45.
- Reglamento Interior de la SEP art. 5, Fracc. I.
- Contrato de Fideicomiso del CONOCER.
- Reglas Generales y criterios para la Integración y operación del Sistema Nacional de Competencias.

5.2.3. Documentos.

Internos:

- M-DGAOSU-02 Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno.
- M-DGAOSU-03 Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo.
- Manual de Regalías y Cuotas.

Externos:

- Información de Usuarios.

5.2.4. Puntos de Control.

Entrada:

- Solicitud de Emisión de Certificados vía Sistema Informático.
- Información para el Certificado, correcta y completa de los Usuarios.
- Fotografía que cumpla con especificaciones.
- Autorización de los Usuarios para publicar sus datos.

Salida:

- Pago por concepto de emisión de certificados.
- Folio del Certificado.
- Certificado Inspeccionado

Producto No Conforme.

Incumplimiento:

- Quejas del Prestador de Servicio (PS) o Usuario.
- Certificado mal impreso
- Entrega de Certificados al PS fuera del tiempo establecido.

Acción Inmediata:

- Atención a la queja y establecer solución.
- Colocar la leyenda "No Conforme". Volver a imprimir Certificado
- Análisis de Causas cuando se haya incurrido al menos dos veces en un mismo mes.

5.2.5.Ficha Técnica de Indicadores.

Indicador 1):	Emisión de Certificados.	Objetivo:	Imprimir y entregar a los PS, el 100% de los certificados solicitados con un margen de re-trabajos del 5%.
Cálculo:	1) (Total de certificados emitidos/Total de certificados solicitados)*100. 2) (Total de certificados re-trabajados y no entregados a tiempo/total de certificados emitidos).	Período:	Mensual.
Indicador 2):	Satisfacción de los Usuarios	Objetivo:	Obtener una calificación mínima de 90% en la encuesta de satisfacción.
Cálculo:	(Total de puntos obtenidos/total de puntos posibles)*100	Período:	Mensual.

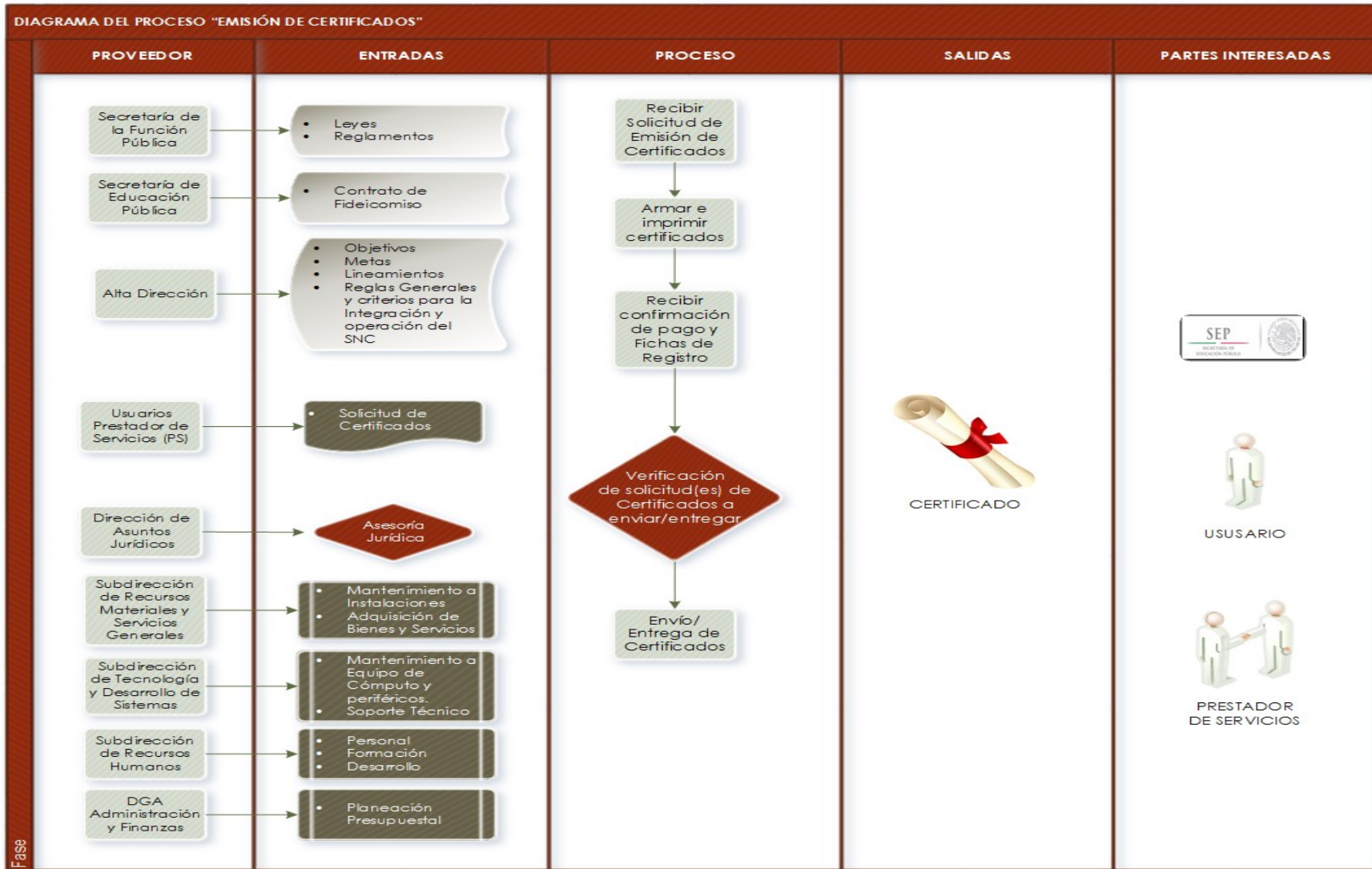
5.2.6.Análisis de Recursos.-

Humanos	Financieros	Materiales y Tecnológicos
Director General Adjunto Director de Área Subdirector de Área Jefe de Departamento Analista Operativos	Los presupuestados y programados mediante el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Anual de Egresos	Escritorio, Silla Ergonómica. Papel de Seguridad. Papelería en general. Equipo de Cómputo, consumibles. Software: Sistema informático, Office, Correo-e, Teléfono fijo.

5.2.7.Control de Registros.-

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitud de emisión de Certificados en Sistema Integral de Información.	Un mes	DAC	N/A

5.2.8. Diagrama.



	Mapa de Proceso de Emisión de Certificados	Código : MP-DIRGEN-02
		Revisión : 0
		Página: 9 de 10

6. Documentos de Referencia.

DOCUMENTO	CÓDIGO
Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.	No Aplica
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	MC-DIRGEN-01
Manual de Operación de la Normateca Interna del CONOCER.	V-NORM-MO-01
Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).	L-DGAAF-02
Orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2008	ISO/TC 176/SC 2/N 525R2

7. Glosario

PALABRA	SIGNIFICADO
Documento:	Información y su medio de soporte. (Papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía, muestra patrón o una combinación de éstos)
Documento externo:	Son aquellos que sirven de referencia o base para llevar a cabo las actividades operativas que desempeña el personal. Por ejemplo: Leyes, normas, reglamentos y códigos gubernamentales, la norma ISO-9001:2008, etc.
Documento interno:	Son aquellos que elabora el personal para documentar el Sistema de Gestión de la Calidad. (Manual, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo, Formatos, etc.)
Mapa de Proceso:	Documento que representa las actividades que interactúan en un proceso para la transformación de elementos de entrada en resultados, así como los recursos utilizados para dichas actividades.
No Conformidad:	Incumplimiento de un requisito.
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Producto No Conforme:	Resultado de los procesos de realización que resulta en una no conformidad.
Producto o servicio:	Resultado de un proceso

	Mapa de Proceso de Emisión de Certificados	Código : MP-DIRGEN-02
		Revisión : 0
		Página: 10 de 10

8. Control de Cambios

No. de revisión	Fecha	Cambio
No aplica	No aplica	No aplica

Autorizaciones

Elaboró	Revisó
Rúbrica	Rúbrica
Eduardo González Ureste. Jefe de Departamento de Gestión de Estándares de Competencia.	José Omar Villarreal Ochoa. Director de Mercadeo, Comunicación y Canales de Atención.
06 de septiembre de 2016	06 de septiembre de 2016

9. Transitorios

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor el día de su emisión.

SEGUNDO.- El Manual de Mapas de Proceso del SGC deberá ser incorporado a la Normateca Interna del CONOCER dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Con fundamento en el artículo 18, fracción III del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) y considerando la aprobación por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo COMERI/4^{SO}/04/2016, en su 4^a sesión ordinaria, celebrada el 30 de noviembre de 2016, he tenido a bien emitir el presente:

Manual de Mapas de Proceso del SGC

Rúbrica

 Dr. Alberto Almaguer Rocha
 Director General del CONOCER
 Ciudad de México, a 01 de diciembre de 2016