

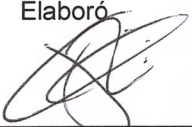


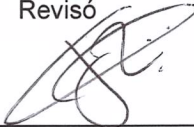
<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

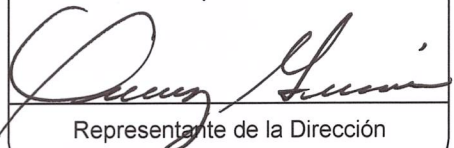
# Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación

## Procedimiento Maestro

# PGC-4-01

Elaboró  
  
Coordinador de Calidad

Revisó  
  
Responsable de la  
Coordinación de Calidad

Aprobó  
  
Representante de la Dirección

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 1.0 OBJETIVO.

Definir los lineamientos para la elaboración, revisión y autorización de los procedimientos administrativos, instrucciones y manuales de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Servicio Médico, para asegurar su uniformidad en cuanto a estructura y formato.

## 2.0 ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a los documentos de primer, segundo y tercer nivel (manual, procedimientos, instructivos y manuales de trabajo) que integran y conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Servicio Médico.

## 3.0 RESPONSABILIDADES.

### **Presidente del Consejo:**

- Aprobar el “Manual de Gestión de la Calidad” MGC.

### **Representante de la Dirección:**

- Aprobar los documentos de Procedimiento General (Nivel II) requeridos por la Norma ISO 9001:2015.
- Revisar el “Manual de Gestión de Calidad” MGC.

### **Responsable de la Coordinación de Calidad:**

- Revisar los documentos de Procedimiento General (Nivel II) requeridos por la Norma ISO 9001:2015 y los documentos requeridos en el Servicio Médico, para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Dirigir y supervisar las acciones de los Coordinadores de Calidad.

### **Coordinadores de Calidad:**

- Elaborar el “Manual de Gestión de Calidad” MGC.
- Establecer la forma y estructura de los procedimientos.
- Elaborar los procedimientos de Nivel II (Procedimiento General) requeridos por la Norma ISO 9001:2015.

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**Responsables o Jefes de Departamento:**

- Revisar Instructivos de Trabajo, Especificaciones del Producto / Servicio y Concentrados de Proceso.
- Aprobar los Instructivos de Trabajo, Especificaciones del Producto / Servicio y Concentrados de Proceso.
- En su caso revisar el Procedimiento de Compras.

**Responsable de cada proceso dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC):**

- Elaborar Instructivos de Trabajo (Nivel III) requeridas en su área de responsabilidad.
- Elaborar las Especificaciones del Producto / Servicio y Concentrado de Proceso de los procesos bajo su responsabilidad.
- Elaborar los procedimientos requeridos para el departamento.

**4.0 DEFINICIONES.**

**Formato:** Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Nota: Un formato se transforma en registro cuando se le incorporan datos.

**Instructivo de Trabajo:** Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas.

**Manual de Gestión de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una Organización.

**Manual de apoyo:** Documento que sirve de ayuda para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

**Manual de trabajo:** Serie de procedimientos técnicos o administrativos para llevar a cabo tareas específicas de cada área.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## **5.0 PROCEDIMIENTO GENERAL.**

### **5.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.**

El personal del área responsable de desarrollar o modificar un procedimiento ó instrucción de trabajo, acude a los Coordinadores de Calidad para definir en conjunto el nivel del documento. El área a la que pertenece el proceso a documentar; facilita, informa y autoriza a la persona que documenta, el acceso a la información y a la evidencia objetiva (registros) necesaria para la documentación.

#### **5.1.1 Redacción de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

En la elaboración de los documentos del SGC; procedimientos generales, instrucciones de trabajo, registros, anexos, etc., se debe asegurar que se cumpla con los siguientes puntos:

- Revisar el uso correcto de las reglas ortográficas.
- Que las referencias (diagramas, textos y anexos) de los documentos sean las correctas.
- Que la redacción sea entendible.
- Que los puestos sean los actuales.
- Establecer la fecha de emisión (la fecha en que se autoriza).
- Utilizar la siguiente tipografía:

#### **1. Texto o contenido de los documentos de primer, segundo y tercer nivel del SGC:**

**Letra:** Tipo "Arial".

**Tamaño:** Número 11.

**Títulos:** Las letras negritas en mayúsculas.

**Subtítulo:** Las letras en negritas y tipo oración con su sangría (inicia en la primera letra del título anterior).

**Contenido del documento:** La letra normal (sin negritas).

**Resaltador:** Se puede utilizar letra subrayada o negrita.

**Paginación:** Todo el documento debe traer la paginación en la parte inferior derecha.

**Fecha de emisión:** Se escribe en letra tamaño 9 de la siguiente manera:

**DÍA / MES/ AÑO:** Ejemplo: 24/10/15.

#### **2. Formato de los documentos.**

Los documentos de Manual de Gestión (Nivel I), Procedimiento General (Nivel II) e Instructivos de Trabajo (Nivel III) del Sistema de Gestión de Calidad se elaboran en los formatos:

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-4-01	05	14/05/18	14/05/20

F-SGC-C-01 "Portada", F-SGC-C-02 "Interior de Documento".

Todos los procedimientos generales e instrucciones de trabajo, se ordenan de acuerdo al número consecutivo de páginas. Este número es colocado en la parte inferior derecha del documento del que forman parte.

### 3. Uso de mayúsculas.

- Revisar el uso correcto de las mayúsculas:

1. Se escribe letra mayúscula después de un punto.
2. Se escribe letra mayúscula al inicio de un párrafo.
3. Se escribe letra mayúscula en nombres propios.
4. Se escribe letra mayúscula en nombres de normas y leyes (sólo la primera letra).
5. Se escribe con letra mayúscula en nombres de puestos, departamentos, congresos, concursos, certámenes (aunque se utilicen solo dos palabras), la letra inicial de cada palabra que pertenece al nombre.

Ejemplo: "Los Coordinadores de Calidad, Departamento de Recursos Humanos, Congreso Nacional de Calidad, Sistema de Administración de Calidad".

6. Se escribe letra mayúscula en la primera letra de un título en un procedimiento general, instrucción de trabajo, anexo o reporte.

Ejemplo: "Control de registros de calidad, Capacitación".

Excepción: Revisión de la Dirección (por ser un nombre propio Dirección).

7. Los conceptos como "acciones correctivas", "registros de calidad", "procedimiento general" cuando no son un título y están siendo referenciados dentro de la redacción se escriben con minúscula la letra inicial.

Ejemplo: "Los Coordinadores de Calidad son responsables de archivar copia de los registros de calidad del Centro de Calidad".

8. El título de los anexos, en el anexo mismo, se escribe con todas las letras mayúsculas.

Ejemplo: "PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN".

9. Las letras mayúsculas siempre se acentúan.

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

### 5.1.2 Contenido de las secciones de los documentos.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Médico deben contener los elementos que se muestran a continuación:

#### 5.1.2.1 Manual de calidad.

**Antecedentes:** Es un resumen de la historia del Servicio Médico, donde se describe su formación y trayectoria.

**Misión:** Describe el enunciado de la razón de existir del Servicio Médico.

**Visión:** Describe cómo se visualiza la organización en un futuro.

**Decálogo de Valores y Actitudes:** Describe brevemente los valores y actitudes que rigen al Servicio Médico.

**Alcance:** Es el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Médico. En este punto se señalan los procesos que se certifican bajo la Norma ISO 9001:2015.

**Normativa Aplicable:** Reporte original u oficial que se considera como la base que sustenta sus actividades.

**Términos y definiciones:** Declaración del significado de una palabra o grupo de palabras. Se proporcionan las descripciones breves de los términos y frases peculiares a la actividad que se expone.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Explica la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, la relación con la Norma ISO 9001:2015 y la definición de las directrices de calidad en cumplimiento de cada capítulo de dicha norma.

**Anexos.** Información que complementa el contenido del manual.

#### 5.1.2.2 Procedimiento General.

**Objetivo:** Expresa el propósito a alcanzar con el cumplimiento del procedimiento de manera clara y sencilla.

**Alcance:** Define las áreas, departamentos, recursos humanos y servicios en las que es aplicable el procedimiento.

**Responsabilidades:** Define los puestos responsables del cumplimiento de la aplicación práctica del procedimiento, además del alcance de autoridad que estos tienen en la toma de decisiones.

**Definiciones:** Declaración del significado de una palabra o grupo de palabras. Se proporcionan las descripciones breves de los términos y frases peculiares a la actividad que se expone.

**Procedimiento general:** Describe en forma concreta, objetiva, clara y lógica las actividades que involucran el cumplimiento del procedimiento.



<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**Documentos de referencia:** Menciona el nombre y el código de otro documento involucrado en la ejecución del procedimiento general en cuestión.

**Distribución y registros:**

**Distribución:** Menciona qué personas tienen una copia del documento.

**Registros:** Menciona el código, nombre y responsable de cada formato o anexo mencionado en el procedimiento.

**Anexos.** Información que complementa el contenido del procedimiento.

**5.1.2.3 Instructivo de Trabajo.**

**Objetivo:** Expresa el propósito a alcanzar con el cumplimiento del instructivo de manera clara y sencilla.

**Alcance:** Define las áreas, departamentos, recurso humano y servicios en las que es aplicable el instructivo.

**Responsabilidades y Autoridades:** Define los puestos responsables del cumplimiento de la aplicación práctica del instructivo, además del alcance de autoridad que estos tienen en la toma de decisiones.

**Definiciones:** Declaración del significado de una palabra o grupo de palabras. Se proporcionan las descripciones breves de los términos y frases peculiares a la actividad que se expone.

**Interacciones e Identificación del Proceso:** Describe las interacciones del proceso con las áreas dentro de la Organización, la identificación del proceso describe de forma general el proceso al que se refiere.

**Instructivo de trabajo:** Establece una descripción detallada de los puntos clave que permiten verificar el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de la instrucción de trabajo, tomando en cuenta dentro de este punto los siguientes aspectos, Control del Programa y de la Prestación del Servicio, Identificación y Trazabilidad, Preservación del Producto, Seguimiento y Medición de los Procesos, Control del Producto y Servicio no conforme, Procesos Relacionados con el Cliente y la Propiedad del Cliente, en caso de no aplicar alguno dar la justificación.

**Documentos de referencia:** Menciona el nombre y el código de otro documento involucrado en la ejecución de la instrucción de trabajo en cuestión.

**Distribución y registros:**

**Distribución:** Menciona qué personas tienen una copia del documento.

**Registros:** Menciona el código, nombre y responsable de cada formato o anexo mencionado en el instructivo.

**Anexos.** Información que complementa el contenido del instructivo. (Ej. Diagrama de Flujo, Formatos, Especificación del Producto / Servicio y Concentrado de Proceso).

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**NOTA:** Cuando algún elemento no aplique para algún procedimiento o instrucción de trabajo en particular, se debe escribir N/A, siglas cuyo significado es No Aplica.

**NOTA:** Los Manuales de Trabajo se realizan de acuerdo a los requerimientos y necesidades de cada área.

### 5.1.3 Encabezado de Manual, Procedimientos e Instructivos.



**NOMBRE DEL  
DOCUMENTO**

(a)

(b)

<b>Código</b> XXX-X-XX (c)	<b>Versión</b> XX (d)	<b>Fecha Emisión</b> dd/mm/aa (e)	<b>Vigencia</b> dd/mm/aa (f)
----------------------------------	-----------------------------	---	------------------------------------

Este recuadro se situará como encabezado en todas las páginas de los documentos. Se integra de los siguientes elementos:

- a. **Logotipo.** Se emplea el logotipo vigente respetando sus características de diseño.
- b. **Nombre del documento.** El nombre por sí mismo debe proporcionar una guía y una dirección clara sobre la naturaleza del documento.
- c. **Código.** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente.
- d. **Versión.** Número de Versión en la que se encuentra el documento.
- e. **Fecha de Emisión.** Cuando el documento es oficializado.
- f. **Vigencia.** Fecha de vencimiento del documento.

### 5.1.4 Portada de documentos.

Cada procedimiento o Instrucción de Trabajo tiene una portada que es la primera hoja del documento con la siguiente información.

1. Encabezado, indicando el nombre del documento, código, versión, fecha de edición, vigencia y número de página, ver 5.1.3 (encabezado de documento).
2. En la parte media muestra el título del documento.
3. En la parte inferior puestos que elaboran, revisan y autorizan el documento, así como su firma.



<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

Elaboró	Revisó	Aprobó
(firma)	(firma)	(firma)
<b>Puesto</b>	<b>Puesto</b>	<b>Puesto</b>

### 5.1.5 Especificaciones del servicio.

Una Especificación del Servicio es un documento que establece requisitos; dichas especificaciones se documentan en el formato “Especificaciones del producto / servicio” F-SGC-C-04 el cual se describe a continuación.

- a) **NOMBRE DEL PRODUCTO / SERVICIO:** Menciona el servicio a describir.
- b) **FECHA:** Cuando se emite la especificación.
- c) **VERSIÓN:** No. de versión en la que se encuentra el documento.
- d) **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO:** Breve reseña de las principales actividades que se prestan en el servicio.
- e) **CARACTERÍSTICA DEL PRODUCTO / SERVICIO:** Rasgo que permite diferenciar un producto conforme de uno no conforme.
- f) **CRITERIO DE ACEPTACIÓN:** Definir los requisitos (cualitativos y cuantitativos) necesarios para definir la conformidad del producto y su liberación.

Identificación:

Se identifican con el nombre del servicio.

### 5.1.6 Formatos y registros.

Todos los formatos y registros se incluyen al final del documento para el cual son elaborados. Al hacer referencia de los formatos y registros se anota el nombre completo del registro o formato entre comillas y su codificación.

## 5.2 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

### 5.2.1 Elaboración de documentos.

Los Coordinadores de Calidad son responsables de la documentación del Manual de Calidad, por lo que en el recuadro "Elaboró" de la portada de dicho manual, debe aparecer su puesto y firma.

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

El Representante de la Dirección, Responsables ó *Jefes* de Departamento y los Coordinadores de Calidad elaboran los Procedimientos Generales según corresponda, por lo que en el recuadro "Elaboró" de la portada, de cada procedimiento general debe contener el puesto y firma del responsable de la ejecución.

Los Responsables del proceso son quienes elaboran los Instructivos de Trabajo, Especificaciones del producto / servicio y Concentrado de Proceso del SGC, en el recuadro "Elaboró" debe aparecer el puesto y firma del responsable de la ejecución.

Los manuales de Mantenimiento y Conservación del Edificio así como el Manual de Enseñanza son elaborados por el *Secretario* Técnico del Consejo de Administración, el Manual de Mantenimiento de Equipo de Cómputo es elaborado por el Responsable de Sistemas, el Manual de Herramientas Estadísticas carece de firmas de elaboración, revisión y aprobación debido a que es solamente una guía de apoyo para la realización del Análisis de los Datos.

### **5.2.2 Revisión de documentos.**

Una vez elaborados el Manual de Calidad y los Procedimientos Generales que les corresponden a los Coordinadores de Calidad, éstos son turnados al Responsable de la Coordinación de Calidad para su revisión.

Cuando el Representante de la Dirección elabore un procedimiento, es revisado y autorizado por el *Presidente* del Consejo de Administración.

Los Procedimientos Generales elaborados por los Responsables ó *Jefes* de Departamento son turnados al Responsable de la Coordinación de Calidad o al Nivel Jerárquico superior para su revisión.

Las Instrucciones de Trabajo son turnadas al Nivel Jerárquico superior para su revisión.

Los Manuales de Mantenimiento y Conservación del Edificio y el Manual de Enseñanza son revisados por el Representante de la Dirección, el Manual de Mantenimiento de Equipo de Cómputo es revisado por el Responsable de Sistemas.

- Si el documento es aceptado y no hay cambios recomendados, éste es turnado a la persona que firmará la autorización.
- Si la revisión de los documentos genera recomendaciones para la corrección y/o modificación de su contenido, éste es devuelto a la persona que lo elaboró indicando la recomendación correspondiente por la persona que lo revisó.

NOTA: Una vez hechas las modificaciones recomendadas al documento, éste es nuevamente revisado por las personas responsables de realizar la revisión.

### **5.2.3 Aprobación de documentos.**

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

El documento previamente revisado es aprobado por:

- El *Presidente* del Consejo de Administración, para el caso del Manual de Gestión de Calidad (primer nivel), es el responsable de firmar en el recuadro de “Aprobó”.
- El Representante de la Dirección, para el caso de documentos de Procedimientos Generales (Nivel II) del Sistema de Gestión de Calidad.
- Responsable de Departamento o Nivel Jerárquico superior para el caso de los Instructivos de Trabajo (Nivel III), Especificaciones del producto / servicio y Concentrado de Proceso.
- Para el caso de los Manuales de Mantenimiento y Conservación del Edificio y el Manual de Enseñanza son aprobados el *Secretario* Técnico del Consejo y el Manual de Mantenimiento de Equipo de Cómputo es aprobado por el Responsable de Sistemas.

Si el documento no es autorizado, éste se devuelve al responsable de su elaboración indicando las razones por las cuales no ha sido autorizado.

El documento autorizado es turnado a los Coordinadores de Calidad quienes lo dan de alta en el formato "Lista maestra de documentos controlados" F-SGC-C-03.

## 6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

IDENTIFICACIÓN	TÍTULO
MGC	Manual de Gestión de Calidad
PGC-4-02	Control de Documentos
PGC-4-03	Control de Registros

## 7.0 DISTRIBUCIÓN Y REGISTROS.

### 7.1 Distribución.

Este documento deberá ser distribuido en forma oficial con acuse de recibo a:

- *Presidente* del Consejo de Administración
- *Vocal* del Consejo de Administración (Representante de la Dirección)
- *Secretario* Técnico del Consejo de Administración
- *Responsable del Almacén general de medicamentos*
- Responsable de Sistemas.
- Responsable de Proveduría.
- Responsable de Afiliación.
- Responsable de Prestaciones.
- Responsable de Control de Gestión.
- Responsable de Cuentas por Cobrar.

<b>Código</b> PGC-4-01	<b>Versión</b> 05	<b>Fecha Emisión</b> 14/05/18	<b>Vigencia</b> 14/05/20
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

## 7.2 Registros.

IDENTIFICACIÓN	TÍTULO	RESPONSABLE	TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
F-SGC-C-01	Portada de Documento	Responsable de la Coordinación de Calidad/Coordinadores de Calidad.	1 Año	Destrucción
F-SGC-C-02	Interior de Documento	Responsable de la Coordinación de Calidad/Coordinadores de Calidad.	1 Año	Destrucción
F-SGC-C-03	Lista de Documentos Controlados	Responsable de la Coordinación de Calidad/Coordinadores de Calidad.	1 Año	Destrucción
F-SGC-C-04	Especificaciones del Servicio	Responsable de la Coordinación de Calidad/Coordinadores de Calidad.	1 Año	Destrucción
F-SGC-C-05	Concentrado de Proceso	Responsable de la Coordinación de Calidad/Coordinadores de Calidad.	1 Año	Destrucción

## 8.0 CONTROL DE MODIFICACIONES.

No. DE VERSIÓN MODIFICADA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	IDENTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	20/02/2007	Cambio en la portada del documento, en el nombre de la Institución.
		Reemplazo del texto en el punto 5.2.1 Manual de Informática y Coordinador de Informática
		Reemplazo del texto en el punto 5.2.2 Manual de Informática.
		Reemplazo del texto en el punto 5.2.3 Manual de Informática.
		Punto 7.1 Cambio en las 2 últimas viñetas.
02	29/04/2013	En la portada se elimina un recuadro de "Elaboró"
		Cambiar en todo el Instructivo donde se haga referencia a los siguientes puestos:

Código PGC-4-01	Versión 05	Fecha Emisión 14/05/18	Vigencia 14/05/20
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presidente por Director</li> <li>-Secretario por Subdirector Técnico</li> <li>-Tesorero por Subdirector Financiero</li> <li>-Coordinador de Cuentas por cobrar por Responsable de Cuentas por cobrar</li> <li>-Jefe de Control de Gestión por Responsable de Control de Gestión.</li> </ul>	
		Cambio ISO 9001:2000 por ISO:9001:2008	
		7.1 Quitar "(Responsable de la Coordinación de Calidad)" al Responsable de Informática	
03	23/11/2015	Se hacen cambios en los puntos 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 7.1	
04	14/05/2018	Se cambian los puestos de acuerdo a la última reforma de la Ley del Servicio Médico, El Vocal del Consejo es el Representante de la Dirección y Cambia el Responsable de Material de Curación por el Responsable del Almacén general de medicamentos.	
		Se cambia ISO 9001:2008 por ISO 9001:2015	