



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ**

**Elaboración de un manual de procedimientos basado en la Norma  
ISO 9001-2015 para el Colegio de Ingenieros Mecánicos y  
Electricistas Del Estado de Chiapas, A.C**

**INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL**

**INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Presenta:**

Víctor Manuel Garcia Madrid

**Asesor interno:**

Ing. Nimia Silvana Peñaloza Albores

**Asesor externo:**

Ing. Guillermo Adrian Huerta Ramirez

**Periodo:**

Enero-Junio 2019

## RESUMEN

Un manual de procedimientos tiene el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones de manera ordenada. Así como definir el tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas. Técnicamente un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

Una mala implementación y sin una estrategia para su elaboración, nos llevará a generar documentos que con el tiempo nadie utilizará y quedarán guardados y sin actualizar. Así como también una estrategia para involucrar a los diferentes responsables, en su elaboración, actualización y seguimiento. Esto será de mucha ayuda, dado que los proyectos para elaborar los manuales se dejan a una sola área o persona, implicando mucho más tiempo y dificultad.

Para efectos de estudio sé enfocará en la elaboración y revisión de procedimientos generales de las Comisiones Estatutarias del Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas, que están relacionados con la gestión de la asociación y sus servicios prestados. Normalmente los manuales de organización y sus procedimientos están enfocados a empresas y a la calidad de servicio; por lo que hacer un manual de procedimientos para esta institución es diferente al convencional; pero los principios de calidad aplican para cualquier tipo de organización.

En este manual de procedimientos se recolectó información administrativa, operativa y de las comisiones que conforma el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Eléctricos del Estado de Chiapas. Además de encontrar información de los procesos y los procedimientos para las comisiones, así como de la inspección visual y entrevistas con el personal que lo conforma; esto servirá para el enfoque futuro de un sistema de calidad.

## INDICE

RESUMEN .....	2
INDICE .....	3
1.- DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE .....	4
UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	5
MISIÓN.....	5
VISIÓN .....	5
2.- PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS.....	6
3.- OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS).....	7
4.- JUSTIFICACIÓN.....	8
5.- MARCO TEORICO.....	9
6.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS .....	12
7.- RESULTADOS.....	15
7.1 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL CONSEJO DIRECTIVO.....	15
7.2 PROCEDIMIENTOS.....	38
7.3 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINÚA .....	43
7.4 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA .....	48
CONCLUSIONES .....	56
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.....	57
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	58

## 1.- DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE



# **CIME CHIAPAS**

Colegio de Ingenieros Mecánicos y  
Electricistas del Estado de Chiapas, A.C.

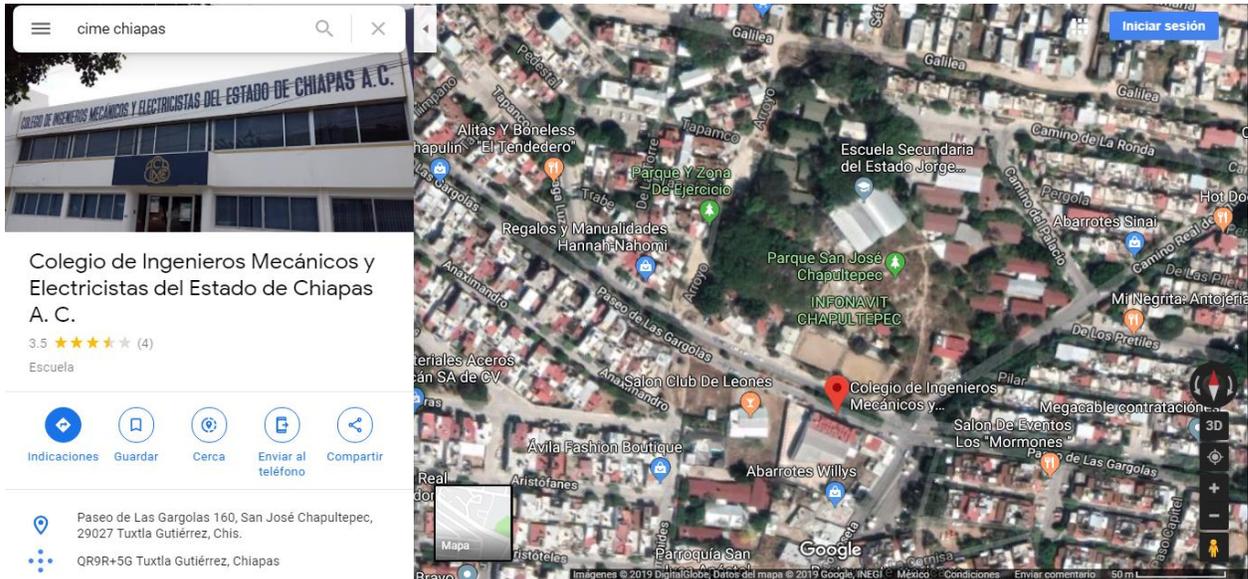
El Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas A.C. es una organización civil sin fin de lucro que busca dentro de su objeto según los estatutos que lo conforman; la unión de los miembros de las diferentes ramas de la ingeniería en busca de la superación técnica, científica y social; el impulso de las ingenierías para un mejor desarrollo económico del Estado de Chiapas, establecer relaciones fraternales con otros colegios y asociaciones, vigilar el ejercicio profesional desde el punto moral y legal, promover la expedición de leyes, reglamentos y normas con el ejercicio profesional de las ingenierías, procurar la observancia ética y profesional de la profesión, representar a los colegiados ante dependencias gubernamentales de cualquier índole; entre otras actividades enunciadas en el documento anteriormente mencionado en su capítulo I según artículo 5.

En base las actividades anteriores se han definido 4 puntos estratégicos para la filosofía organizacional.

- Lograr mayor participación del Colegiado en las Actividades inherentes a la organización.
- Fomentar la actitud de servicio del colegiado ante la sociedad chiapaneca y sus agremiados.
- Mejorar los procesos internos para volver a la objetividad del CIME.
- Involucrar al CIME en la participación de actividades académicas, económicas y tecnológicas al interior del Estado a nivel nacional.

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Dirección: Paseo de Las Gárgolas 160, San José Chapultepec, 29027 Tuxtla Gutiérrez, Chis.



## MISIÓN

“Somos un Colegio de Profesionistas de la Ingeniería Mecánica, Eléctrica y ramas afines del Estado de Chiapas, que fomenta el desarrollo del ejercicio profesional al más alto nivel competitivo a través de la actualización constante de nuestros asociados, forjando así líderes comprometidos con la sociedad, la responsabilidad social y el cuidado ambiental”

## VISIÓN

Ser un Colegio reconocido ante la sociedad chiapaneca, que certifique profesionalmente a sus agremiados y sus procesos se rijan bajo estrictos estándares de calidad y sean certificados por la Dirección General de Profesiones para la obtención del Reconocimiento de Idoneidad ante la Secretaría de Educación Pública.

## 2.- PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS.

Ser excelente es el objetivo de muchas organizaciones. Sin embargo, ser excelente es complejo y exige una alineación de múltiples factores, entre los que se encuentra, sin duda, el contar con unos buenos sistemas de gestión de calidad.

En el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas, A.C., se encuentran en pro de la ejecución de planes para de la implementación de un sistema de calidad, y en mejoramiento continuo de sus procesos, para atender eficazmente las necesidades y expectativas de sus socios-colegiados , es por ello que se evidencia la importancia de la realización de manuales como un mecanismo de planificación idóneo y expedito para orientar el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales, además que contribuye a la creación de lineamientos y descripción de procedimientos para guiar a sus trabajadores a la hora de realizar sus trabajos. Por consiguiente, se presenta este trabajo, el cual tiene como meta la elaboración de un manual de procedimientos para la organización de los procesos que se realizan en las comisiones que integran esta asociación, determinándose así, la situación actual de los procedimientos mediante observaciones y entrevistas hechas a los representantes de cada comisión, principalmente, detectando las causas primordiales que generan inconvenientes en los procedimientos



### **3.- OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS).**

#### **3.1.- OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO**

- Elaborar un manual de procedimientos que facilite el las funciones de las diferentes comisiones y coordinaciones, proporcionando una visión general de las acciones a desarrollar para el cumplimiento de cada una de ellas basados en una serie de procedimientos para un seguimiento de sistema de calidad a mediano plazo.

#### **3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Proponer e implementar procedimientos para {as comisiones y las coordinaciones del Colegio de Ingenieros mecánicos y electricistas del estado de Chiapas, A.C.
- Conocer la administración del Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del estado de Chiapas.
- Orientar a las comisiones y coordinaciones para facilitar sus actividades y obligaciones de acuerdo a los estatutos
- Implementar dichas procedimientos al consejo directivo

Optimizar los procedimientos internos para la implementación del sistema de calidad.

## 4.- JUSTIFICACIÓN

La importancia del presente manual es el de realizar documentos básicos enfocados a un sistema de gestión de la Calidad que busca, la “Entera Satisfacción del Socio Colegiado” en los procesos de las comisiones y coordinaciones del Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas, así brindar conocimiento exacto de los pasos que deben seguir para ejecutar de forma adecuada y oportuna las actividades encomendadas, garantizando mejores inversiones de tiempo tanto para el personal encargado como para la directiva.

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, ofrece la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

Esta investigación también podrá dar lugar al surgimiento y evaluación de otros procedimientos, pudiendo constituir un antecedente para otras investigaciones relacionadas con el tema.

La investigación se orienta a los requerimientos necesarios de la organización en desarrollo de un manual de procedimientos para organizar y estandarizar las acciones llevadas a cabo en el manejo de los documentos y procesos de la asociación. Su validez perdurará hasta que ocurran cambios significativos en la gestión administrativa de la empresa o hasta que las leyes de este país propicien su expiración.

## 5.- MARCO TEORICO

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

- Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:
  - a. Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
  - b. Auxilian en la inducción al puesto.
  - c. Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
  - d. Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
  - e. Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
  - f. Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
  - g. Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
  - h. Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
  - i. Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
  - j. Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
  - k. Son guías del trabajo a ejecutar.

Un sistema está basado en varios procedimientos interdependientes.

Cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva.

La Norma ISO 9001: Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones, a partir de la planificación, control y mejora de sus procesos, y con base en el cumplimiento de los requisitos del producto/servicio, la satisfacción de los clientes, y la mejora continua.

Según la Real Academia de la Lengua la calidad *es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*. Sin embargo, en el ámbito del *management*, el término ha evolucionado hacia otras definiciones con diferentes enfoques.

- Si hablamos de calidad desde la perspectiva del cliente hablaríamos de satisfacer las expectativas de este cliente o consumidor.
- Si nos centramos en las características técnicas del mismo hablaríamos de que es “adecuado para el uso”, “que cumple con las especificaciones o conformidad de unos requisitos”, etc.

En esta línea, se entiende por un sistema de gestión de la calidad, siguiendo las **normas ISO**, el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad.

e manera genérica, un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Veamos más detenidamente estos beneficios:

Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa. No sólo nos referimos a diferentes maneras de hacer las cosas, sino también a posibles ahorros de costes, detectar recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, etc.

Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.

El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.

Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Al tener más información de los procesos, éstos los conocen mejor y pueden abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas, etc. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción y, por tanto, en su fidelización.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, la empresa está en mejor posición para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos y generales.

Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización. Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso. Adoptar un sistema de gestión de la calidad es lanzar una señal a todos los agentes que interactúan con nuestra organización sobre nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.

Promover la innovación y el aprendizaje organizacional.

Incrementar, al fin y al cabo, la posición competitiva de la empresa, sus posibilidades de sostenibilidad en el tiempo y su liderazgo.

## **6.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

Durante la estancia que se realizó en el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas se hicieron las siguientes actividades de acuerdo a el seguimiento de residencia que se desprende el cronograma, enfocado a la “Elaboración de un Manual de procedimientos basado en la norma ISO 9001-2015”.

1.- Conocer la normativa interna y de estatutos de la asociación.

Como primera actividad el residente se presentó ante el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas, con el objetivo de la elaboración de un manual de procedimientos basado en la norma ISO 9001-2015. Esto se hizo con la intención y planeando que a mediano plazo se implemente un sistema de calidad a cargo de la coordinación de calidad del mismo colegio. El residente tuvo la oportunidad de conocer los miembros que conforman el consejo directivo y de sus funciones individuales, además de otras actividades. El Colegio de Ingenieros es regida por sus propios estatutos, y es de esa forma como se conoció la normativa interna de la asociación.

2.- Recopilación documental operativa y administrativa actual para su análisis, retroalimentación y mejora.

Para esta actividad se recolecto información por medio de los representantes de las comisiones y coordinaciones, que sirvió para análisis de los procedimientos que se realizan. También se recolecto información por medio de los empleados administrativos que son la última estancia para muchos procedimientos.

3.- Planeación del proyecto

De acuerdo a la información analizada y una última entrevista con la presidenta del XV del Consejo Directivo, se planeó como ya se mencionó anteriormente de un manual de procedimientos; en la que se incluirá los procedimientos en diagramas de flujo de cada comisión, descripción de puestos del consejo directivo, descripción de actividades de cada comisión/coordinación y de los procedimientos para una auditoría interna como de acciones correctivas abarcando únicamente las áreas de las comisiones y coordinaciones. Esto por no tener procedimientos establecidos y las cuales cumplan con los objetivos establecidos antes de las elecciones. Por otro lado el Consejo Directivo planea incluir los procedimientos administrativos a mediano plazo con la ayuda de la coordinación de calidad y de alguien más externo para efectos legales.

#### 4.- Establecimiento de una política de trabajo

Con el propósito de guiar este proyecto en residencia se plantearon las peticiones de la presidenta del Colegio de Ingenieros y su resultado de un manual de procedimientos para el uso de información a su conveniencia. Además de planearse los tiempos en reuniones y de no utilizar la información obtenida como dolo.

#### 5.- Observación de los procedimientos administrativos y operativos

Las comisiones del Colegio de Ingenieros cumplen múltiples funciones con el objetivo de preparar y actualizar a sus agremiados que conforman esta asociación. Sin embargo, algunas de ellas se apegan más que otras como es el caso de RTEC Y DROC, las cuales para obtener dichas figuras se necesitan de antigüedad que incluirán demás requisitos. Es de esa forma que se observaron estas comisiones por medio de las actividades administrativas que manejan el proceso.

Las otras comisiones realizan actividades autónomas, lo cual fueron necesarias de múltiples reuniones con los representantes para su observación de actividades e ir elaborando sus procedimientos.

#### 6.- Regulación de los procesos internos

Las reuniones con los representantes de las diferentes comisiones sirvieron para la planeación, además de aceptar cada procedimiento propuesto para una optimización de las actividades que dirigen. Exceptuando algunas comisiones por manejar información confidencial con CFE, tratar asuntos sin previo anticipación, y nula actividad. A continuación se mencionan: Comisión de Energías, Comisión de Energía Renovables, Comisión de Servicio Social y la Comisión de Salud.

#### 7.- Propuestas para integrar el manual de procedimientos.

Después de la aprobación de cada procedimiento por medio de los representantes se decidió la elaboración del manual de procedimientos, incluyendo los procedimientos de auditoría interna y de acciones correctivas, las cuales son el resultado de la planeación del proyecto de residencia.

## 8.- Revisión y edición del asesor externo.

Para la entrega del manual de procedimientos se hizo una revisión minuciosa a cargo del representante de la coordinación de Calidad, en la que resalta la importancia de este manual de procedimientos por ser los cimientos del sistema de calidad que más adelante se implementará y estará a cargo de dicha coordinación. Como última edición los procedimientos de Auditoría Interna, las de acciones correctivas y de mejora continua. Posteriormente de la última revisión se entregó un empastado a la asociación para su uso de la información recolectada.

## 7.- RESULTADOS

### 7.1 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL CONSEJO DIRECTIVO

<b>COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>05 DE MAYO 2019</b>	Elaborado por Víctor M. García Madrid
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
Nombre del puesto:	Presidente
<b>REPORTA</b>	
Informa a la asamblea general, al igual que en la junta que se cite y mensualmente Se realiza un reporte para la Junta Directiva.	
<b>OBJETIVOS</b>	
Cuidar de que el desenvolvimiento de las reuniones, tanto del Consejo Directivo como de las Asambleas, se lleve a cabo con toda mesura y corrección, pudiendo hacer usos de los medios lícitos que tenga a su alcance para lograr este propósito;	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS.</b>	
<p>a) Asistir a las Juntas del Consejo Directivo y a las Asambleas Generales, en el entendido que a la falta injustificada por tres veces consecutivas será relevado automáticamente de su cargo y el consejo directivo designará por mayoría simple.</p> <p>b) Convocar a Asambleas Generales, y a reuniones del Consejo Directivo;</p> <p>c) Firmar las convocatorias para la Asamblea General conjuntamente con el Primer Secretario Propietario;</p> <p>d) Coordinar y vigilar la ejecución de los programas de trabajo autorizados por la Asamblea General;</p>	

- e) Tener voto de calidad en caso de empate;
- f) Nombrar las comisiones a que se refiere el artículo 84 de los presentes estatutos;
- g) Firmar conjuntamente con el secretario, las actas de las sesiones del Consejo Directivo, así como las actas de las Asambleas, una vez que estas sean aprobadas.

- h) Firmar las credenciales (las constancias) de los colegiados juntamente con el secretario; así como la correspondencia;
- i) Dar el visto bueno conjuntamente con el tesorero, a los recibos que extienda el Colegio, así como todos aquellos documentos que deban ser pagados; o en su defecto nombrar a un responsable, para la firma de estos documentos;
- j) Ostentar la representación del Colegio ante terceros, autoridades judiciales, administrativas y de trabajo, tanto de orden federal, estatal y municipal, teniendo para ello, el derecho de usar la firma social para los fines legales y estatutarios conducentes;
- k) Rendir un informe anual de su gestión, en la junta que se cite.
- l) Al término de su gestión y dentro de la asamblea general en la que tome protesta el nuevo consejo directivo, deberá entregar mediante un acta de entrega recepción la cual deberá incluir condiciones del inmueble, activos, estados financieros auditados y las condiciones generales de la administración del colegio. Contando la nueva gestión con un plazo que se fija en 30 días naturales a partir de la toma de protesta,

Para expresar cualquier inconformidad relativa a lo anterior.

REQUERIMIENTO DEL PUESTO	
Habilidad	
<b>Escolaridad</b>	Terminada con ramas a fines del Colegio.

<b>Experiencia</b>	Haber sido parte de un consejo directivo Entidad económica de preferencia.
<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Liderazgo (Toma de decisiones).</li> <li>● Relaciones Humanas.</li> <li>● Habilidad para llevar a cabo las reuniones importantes.</li> <li>● Responsabilidad de la documentación.</li> </ul>
<b>Responsabilidad</b>	
<b>Información</b>	La información con la Junta Directiva cualquier inconformidad.
<b>Condiciones de Trabajo</b>	
<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**05 DE MAYO 2017**

Elaborado por Víctor M. García Madrid

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Vicepresidente

**REPORTA**

Informar a la asamblea general, al igual que en la junta que se cite y mensualmente  
Se realiza un reporte para la Junta Directiva.

**OBJETIVOS**

El Vicepresidente es el auxiliar del Presidente; actuará en los casos de ausencia del Presidente, correspondiéndole las mismas atribuciones que al Presidente. Además le  
Corresponderá las siguientes obligaciones y facultades.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS.**

- a) Asistir a las Juntas del Consejo Directivo y a las Asambleas Generales, en el entendido que a la falta injustificada por tres veces consecutivas será relevado automáticamente de su cargo y el consejo directivo designará por mayoría simple un colegiado regular para cubrir el puesto vacante con ratificación de la asamblea ordinaria resolutive más próxima.
- b) Asumir provisionalmente el cargo de Presidente del Consejo Directivo, en caso de ausencia definitiva del presidente.
- c) Coordinar con el presidente, todos los trabajos encaminados a promover el desarrollo profesional y superación científica, técnica, económica, cultural y social de los colegiados
- d) Organizar y vigilar los trabajos de los coordinadores de las comisiones que se nombre para realizar las actividades específicas para el desarrollo cultural, concientización social, actualización de técnicas, estímulos, acomodamientos

profesionales, difusión, publicaciones congresos y reuniones nacionales y en el extranjero; etc.

### REQUERIMIENTO DEL PUESTO

#### Habilidad

##### Escolaridad

La escolaridad mínima para este puesto requiere carrera Terminada con ramas a fines del Colegio.

##### Experiencia

Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una Entidad económica de preferencia.

##### Destreza

- Liderazgo
- Relaciones Humanas.
- Habilidad para llevar a cabo una reunión detallada.
- Habilidad para tratar asuntos importantes.
- Organizar y vigilar los trabajos de los Coordinadores de las Comisiones.
- Asumir provisionalmente el cargo del Presidente del Consejo Directivo,

#### Responsabilidad

##### Información

La información con la Junta Directiva cualquier inconformidad.

#### Condiciones de Trabajo

##### Posición

Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE  
CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**29 DE MAYO 2019**

Elaborado por Residentes del IGEM

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Primer Secretario Propietario

**REPORTA**

Rendir un informe mensual de su gestión, al igual que en la junta que se cite y anualmente se realiza un reporte ante el consejo Directivo.

**OBJETIVOS**

Organizar y vigilar, conjuntamente con el Primer Secretario Suplente los trabajos de los Coordinadores de las comisiones y de los vocales que se nombre para realizar las actividades específicas del Colegio.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS.**

- a) Asistir a las Juntas del Consejo Directivo y a las Asambleas Generales, en el entendido.
- b) Que a la falta injustificada por tres veces consecutivas será relevado automáticamente de su cargo y el consejo directivo designará por mayoría simple un colegiados regular para cubrir el puesto vacante con la próxima.
- c) Formular, con la autorización del Presidente, la convocatoria y el orden del día para las reuniones del Consejo Directivo y las Asambleas Generales;

- d) Dar cuenta en las sesiones con el acta de la sesión inmediata anterior y de la correspondencia y asuntos que deben tratarse.
- e) Tomar nota de los asistentes a las reuniones.
- f) Recoger las votaciones y dar cuenta del resultado de ella al Presidente;
- g) Extender las actas de las sesiones una vez que fueren aprobadas por la Asamblea General y asentarlas en el libro correspondiente bajo su firma.
- h) Levantar Las actas de las reuniones del Consejo Directivo.
- i) Firmar Conjuntamente con el Presidente La correspondencia del Colegio;
- j) Firmar Las Credenciales (constancias) de los colegiados.
- k) Tener a su cargo el manejo de oficinas del Colegio.
- l) Conservar Bajo La más estricta responsabilidad la correspondencia, libros y papeles del Consejo.
- m) Despachar Los asuntos de simple trámite que sean de su competencia y someter el acuerdo del Presidente, aquel que exija resolución inmediata.
- n) Dar Cuenta Al Consejo Directivo De Asuntos que estén poder comisiones y que no hayan sido resueltos; y,
- o) En general, todas aquellas facultades y deberes que señalen la ley, estos estatutos y demás ordenamientos aplicables.

### REQUERIMIENTO DEL PUESTO

#### Habilidad

<b>Escolaridad</b>	La escolaridad mínima para este puesto requiera carrera terminada con ramas a fines del Colegio.
<b>Experiencia</b>	Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una entidad económica de preferencia.

<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discreción.</li> <li>· Lealtad.</li> <li>· Eficiencia.</li> <li>· Habilidad para tratar asuntos importantes.</li> <li>· Habilidad para tomar nota del asistente de las reuniones.</li> </ul>
<b>Información</b>	Convoca a las reuniones del Consejo Directivo para tocar Puntos Relevantes del Colegio.
<b>Condiciones de Trabajo</b>	
<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**29 DE MAYO 2019**

Elaborado por Residentes del IGEM

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Primer Secretario Suplente

**REPORTA**

Rendir un informe mensual de su gestión, al igual que en la junta que se cite y anualmente se realiza un reporte ante el consejo Directivo.

**OBJETIVOS**

Organizar y vigilar, de común acuerdo con el Primer Secretario Propietario, el trabajo de los coordinadores y vocales que realicen actividades específicas para la vigilancia del trabajo de técnicos extranjeros que se internen en el país, para la defensa de los intereses profesionales.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS.**

- a) Auxiliar al Primer Secretario Propietario;
- b) Sustituir al Primer Secretario Propietario en su ausencia.

**REQUERIMIENTO DEL PUESTO**

**Habilidad**

<b>Escolaridad</b>	La escolaridad mínima para este puesto requiera carrera terminada con ramas a fines del Colegio.
<b>Experiencia</b>	Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una entidad económica de preferencia.
<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discreción.</li> <li>· Lealtad.</li> <li>· Eficiencia.</li> <li>· Habilidad para tratar asuntos importantes.</li> <li>· Habilidad para tomar nota de los asistentes a de las reuniones.</li> </ul>

<b>Responsabilidad</b>	
<b>Dinero</b>	Canalizar los Recursos.
<b>Equipo</b>	Todo el Equipo de Cómputo en General.
<b>Información</b>	Convoca a las reuniones del Consejo Directivo para tocar Puntos Relevantes del Colegio.
<b>Condiciones de Trabajo</b>	
<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE  
CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**01 DE MAYO 2017**

Elaborado por Víctor Manuel García Madrid

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Segundo Secretario Propietario

**REPORTA**

Rendir un informe mensual de su gestión, al igual que en la junta que se cite y anualmente se realiza un reporte ante el consejo Directivo.

**OBJETIVOS**

Encargarse de gestionar la promoción, expedición y reformas de leyes y reglamentos relativos al ejercicio profesional de las Ingenierías que apruebe el Consejo Directivo o la Asamblea.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS**

a) Asistir a las Juntas del Consejo Directivo y a las Asambleas Generales, en el entendido que a la falta injustificada por tres veces consecutivas será relevado automáticamente de su cargo y el consejo directivo designará por mayoría simple un colegiados regular para cubrir el puesto vacante con la ratificación de asamblea ordinaria resolutive más próxima.

b) Presidente y Dirección Del Consejo Directivo;

- c) Formular y mantener al día listas de miembros del Colegio por Especialidades
- d) Llevar toda la documentación relacionada con los aranceles profesionales.
- e) Formar Las Listas De Peritos Profesionales; y
- f) Llevar Un Registro De Colegiados, con domicilio.

### REQUERIMIENTO DEL PUESTO

#### Habilidad

<b>Escolaridad</b>	La escolaridad mínima para este puesto requiera carrera terminada con ramas a fines del Colegio.
<b>Experiencia</b>	Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una entidad económica de preferencia.

<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discreción.</li> <li>· Lealtad.</li> <li>· Eficiencia.</li> <li>· Habilidad para tratar asuntos importantes.</li> <li>· Habilidad para tomar nota de los asistentes de las reuniones.</li> </ul>
-----------------	---

#### Responsabilidad

<b>Información</b>	Convoca a las reuniones del Consejo Directivo
--------------------	---

#### Condiciones de Trabajo

<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.
-----------------	--

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**29 DE MAYO 2019**

Elaborado por Víctor Manuel García Madrid

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Tesorero

**REPORTA**

Rendir un informe mensual de su gestión, al igual que en la junta que se cite y anualmente se realiza un reporte ante el consejo Directivo.

**OBJETIVOS**

El tesorero tendrá el manejo de los fondos del Colegio y con el visto bueno del Presidente podrá disponer de ellos en casos urgentes, a reserva de dar cuenta de ello al Consejo Directivo en la primera reunión de ésta.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS.**

- a) El tesorero promoverá que las cuotas de los colegiados se paguen en el primer semestre del año como lo indica el artículo 8.
- b) El tesorero tendrá el manejo de los fondos del Colegio y con el visto bueno del Presidente podrá disponer de ellos en casos urgentes a reserva de dar cuenta al Consejo Directivo en la primera reunión de ésta.
- c) Sólo El Consejo Directivo tendrá derecho a utilizar los fondo del Colegio y por tanto, el Presidente dará el visto bueno para disponer de ellos cuando el gasto se

apruebe. Sin perjuicio de lo preceptuado en el artículo anterior.

d) El tesorero, en la Asamblea General Ordinaria Mensual rendirá un informe detallado las entradas y salidas de fondo y entregará una lista de colegiados que estén atrasados.

e) El tesorero deberá remitir al presidente, con la anticipación debida, una cuenta detallada, pormenorizada y comprobada del manejo de los fondos que hayan estado a su cuidado.

f) Además De lo señalado anteriormente, son facultades y obligaciones del Tesorero:

1. Asistir a las Juntas Del Consejo Directivo y a las Asambleas Generales, en el entendido que a la falta injustificada por tres veces consecutivas será relevado automáticamente de su cargo y el consejo directivo designará por mayoría simple un colegiados regular para cubrir el puesto vacante con la ratificación de asamblea ordinaria resolutive más próxima.

2. Establecer el control y supervisar el manejo de fondos y finanzas;

3. Supervisar La contabilidad del Colegio;

4. Ser Custodio Único de Bienes que integran el patrimonio del Colegio;

5. Implementar los programas financieros que deberán ser aprobados por el Consejo Directivo;

6. Presentar al Consejo Directivo y a la Asamblea, el programa financiero de operación anual durante el primer mes de cada año con las propuestas y recomendaciones necesarias para administrar e incrementar el patrimonio del Colegio mismo que deberá ser aprobado por el Consejo Directivo y presentadora la Asamblea General.

7. Proponer al Consejo Directivo los medios y estructura financiera para conseguir fondos que permita al Colegio alcanzar los objetivos según los programas aprobados.

<b>REQUERIMIENTO DEL PUESTO</b>	
<b>Habilidad</b>	
<b>Escolaridad</b>	La escolaridad mínima para este puesto requiera carrera terminada con ramas a fines del Colegio.
<b>Experiencia</b>	Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una entidad económica de preferencia.
<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discreción.</li> <li>· Honradez</li> <li>· Lealtad.</li> <li>· Sinceridad.</li> <li>· Eficiencia.</li> <li>· Habilidad para tratar asuntos importantes.</li> <li>· Habilidad para tomar nota de los asistentes de las reuniones.</li> </ul>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	
<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE  
CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**01 DE MAYO 2017**

Elaborado por Víctor Manuel García Madrid

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Sub- tesorero

**REPORTA**

Rendir un informe mensual de su gestión, al igual que en la junta que se cite y anualmente se realiza un reporte ante el consejo Directivo.

**OBJETIVOS**

Analizar conjuntamente con el Tesorero los medios y estructura financiera.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS  
ESTATUTOS.**

- a) Auxiliar al Tesorero en sus funciones.
- b) Sustituir al Tesorero en ausencia de éste;
- c) Vigilar la ejecución de los programas financieros aprobados.
- d) Llevar el control del programa financiero de operación anual.

**REQUERIMIENTO DEL PUESTO**

**Habilidad**

<b>Escolaridad</b>	La escolaridad mínima para este puesto requiere carrera Terminada con ramas a fines del Colegio.
<b>Experiencia</b>	Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una Entidad económica de preferencia.
<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discreción.</li> <li>· Honradez</li> <li>· Lealtad.</li> <li>· Sinceridad.</li> <li>· Eficiencia.</li> <li>· Habilidad para tratar asuntos importantes.</li> <li>· Habilidad para tomar nota de los asistentes a las reuniones.</li> </ul>

<b>Condiciones de Trabajo</b>	
<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**29 DE MAYO 2019**

Elaborado por Víctor Manuel García Madrid

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Vocales

**REPORTA**

Rendir un informe mensual de su gestión, al igual que en la junta que se cite y anualmente se realiza un reporte ante el consejo Directivo.

**OBJETIVOS**

Coordinar las Comisiones que les confiera el Consejo Directivo.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO EN BASE A LOS ESTATUTOS.**

- e) Asistir a las Juntas del Consejo Directivo y a las Asambleas Generales, en el entendido que a la falta injustificada por tres veces consecutivas será relevado automáticamente de su cargo y el consejo directivo designará por mayoría simple un colegiado regular para cubrir el puesto vacante con la ratificación de la asamblea ordinaria eso lectiva más próxima.
- f) Coordinar Las Comisiones que les confiera el Consejo Directivo;
- g) Informar al Consejo de las actividades por ellos realizadas en cumplimiento de sus funciones;
- h) Nombrará los colaboradores de las comisiones que coordinen.

## REQUERIMIENTO DEL PUESTO

### Habilidad

<b>Escolaridad</b>	La escolaridad mínima para este puesto requiera carrera terminada con ramas a fines del Colegio.
<b>Experiencia</b>	Que tengan algún puesto relacionado con la dirección de una entidad económica de preferencia.
<b>Destreza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Colaborar con las actividades del CIME.</li><li>· Eficiencia.</li><li>· Trabajo y Coordinación en equipo.</li></ul>

### Condiciones de Trabajo

<b>Posición</b>	Asumir el compromiso, y tener amor a su Colegio.
-----------------	--

**COLEGIO DE INGENIEROS MECÁNICOS Y ELECTRICISTAS DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**IDENTIFICACIÓN**

Nombre del puesto:

Comisionistas

**OBJETIVOS**

El colegio de ingenieros mecánicos y electricista del estado de Chiapas tiene por objetivo fomentar el crecimiento profesional y el desarrollo personal, por lo que la comisión de capacitación ha incluido dentro de sus actividades cursos, talleres y pláticas.

**RESPONSABILIDADES**

**CAPACITACIÓN**

1. Organizar a los colegiados en grupos de estudios, consulta por las ramas profesionales y por especialidades;
2. Procurar la óptima aplicación de la técnica en las diferentes ramas de las ingenierías.
3. Promover la investigación científica y tecnológica, el incremento en la productividad y la integración de la industria estatal.
4. Aprovechar la experiencia profesional de los colegiados, para difundirla y aplicarla, en beneficio del desarrollo Industrial del estado y del país.

**RTEC**

La figura de Representante Técnico de Empresas Constructoras, tiene como objeto principal, cuidar que toda obra se encuentre supervisada o asesorada por un profesionista, para cuidar la calidad de la misma.

## **DROC**

Directores Responsables de Obras y Corresponsables (DROC), toda vez que ésta representación tiene por objeto principal, ser aval para la aprobación de construcciones específicas y ser responsable de las construcciones para las cuales otorgue su responsiva; por ello, el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas tiene la facultad y el compromiso de capacitarlos y expedirse dicha figura para el ejercicio de sus actividades profesionales.

## **PERITOS**

El CIME tiene como uno de sus objetivos, formar o reconocer peritos profesionales en las ramas de la Ingeniería Mecánica, Eléctrica, Electromecánica, Mecatrónica, En energía, Industrial Eléctrica y en sistemas, así también difundir las listas de los peritos profesionales o especialistas con el fin de promover las actividades de los mismos y con las instancias de los tres niveles de gobierno a fin de hacer acto de presencia en las obras que requieran.

## **ENERGÍA**

Promover entre la sociedad un estilo de vida acorde al cuidado de los recursos energéticos.

1. Concientizar a la sociedad en el cuidado y ahorro de energía
2. Fortalecer la coordinación para lograr proyectos energéticos a favor de la sociedad mexicana y chiapaneca.
3. Establecer acciones conjuntas con las empresas encargadas del suministro de energía en la entidad.
4. Establecer lazos de comunicación con CFE a nivel zona, división o directo con oficinas centrales.

## **INFRAESTRUCTURA**

1. Desarrollar, conservar y operar la infraestructura física y áreas comunes de diferentes organizaciones o empresas que lo requieran, con normas y principios de sustentabilidad, para el adecuado cumplimiento de las funciones.
2. Brindar y proporcionar los servicios de mantenimiento, seguridad y limpieza de las oficinas e infraestructura de la institución fin de garantizar un ambiente de trabajo adecuado y seguro para todo el personal y público en general.
3. Elaborar y presentar las propuestas de normas, políticas y proyectos que mejoren, optimicen y garanticen la integridad de la infraestructura y sistemas del CIME Chiapas.
4. Elaborar y presentar las propuestas de normas, políticas y proyectos que mejoren, optimicen y garanticen la integridad de la infraestructura.

## **SERVICIO SOCIAL**

1. Registrar a todos los colegiados, por especialidades; para llevar el turno conforme al cual deberán prestar el servicio social, anotando el nombre y el número de Cédula Profesional de los colegiados;

## **SERVICIO Y DEPORTE**

1. Colaboración mutua entre los colegiados para que compartan responsabilidades en el fomento, promoción y desarrollo de las actividades y prácticas físico-deportivas.
2. La armonización de intereses y la corresponsabilidad social son los dos principios que informan y configuran la dinámica social de la actividad deportiva general.

## **LEGISLATIVA**

La comisión legislativa fiscalizará la actuación del órgano del colegio, plasmando en los estatutos los reglamentos de regularidad que regirán a los colegiados y a las diferentes comisiones.

## **COMITÉ ORGANIZADOR DE EVENTOS**

Las funciones de éste comité como todas son muy importantes, ya que tiene a su cargo las actividades recreativas durante los diferentes eventos sociales, que son llevado a cabo en el Colegio y por lo tanto realizan una logística de los diferentes eventos organizativo, como tales;

-Toma de protesta

-Expo congresos

-Cursos etc.

## 7.2 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos consisten en el seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados.

La mayoría de los procedimientos administrativos y operativos son representados en Diagramas de flujo por la estructura organizativa de los procesos.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.

Enseguida se presentan los procedimientos que realizan cada comisión que conforma el XV Consejo Directivo, resaltando las actividades para su único fin estipulados conforme a los estatutos.

## Procedimientos de la comisión de Peritos.

1.- Publicar listado de peritos para que el juzgado este enterado.

2.- Una vez que el listado sea presentado y exista un caso se solicita un perito del CIME.

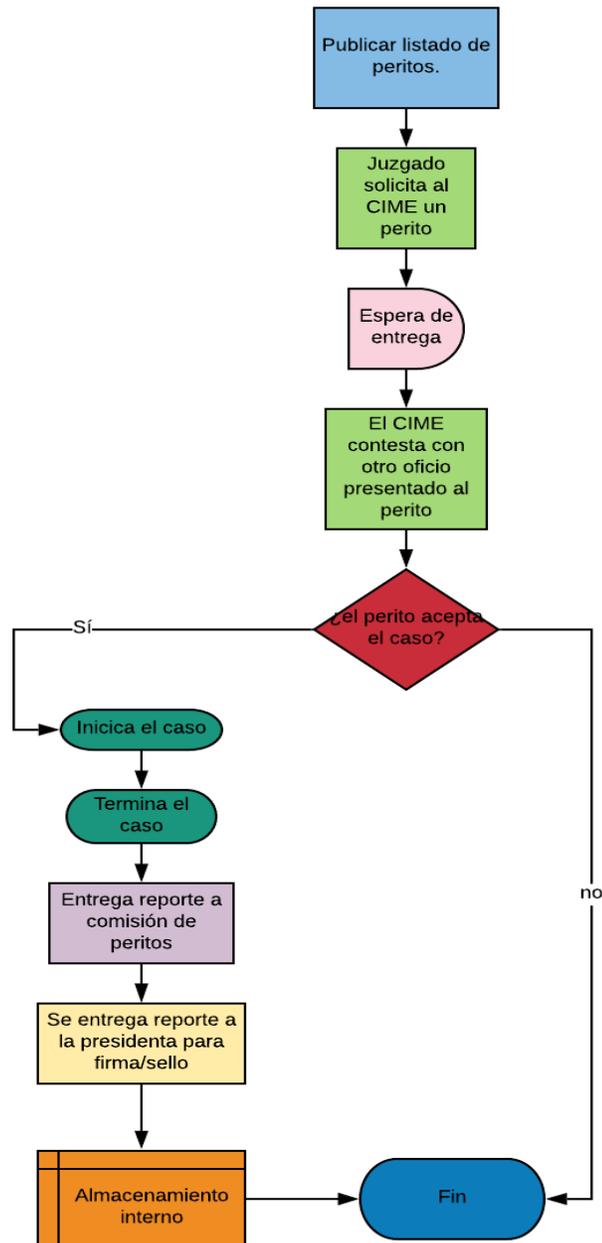
3.- El CIME al recibir un oficio del Juzgado, devuelve otro oficio de su notificación.

4.- La decisión del perito es de suma importancia para continuar con el procedimiento.

5.- Sí el perito acepta el caso, inicia, lo desarrolla y termina el caso.

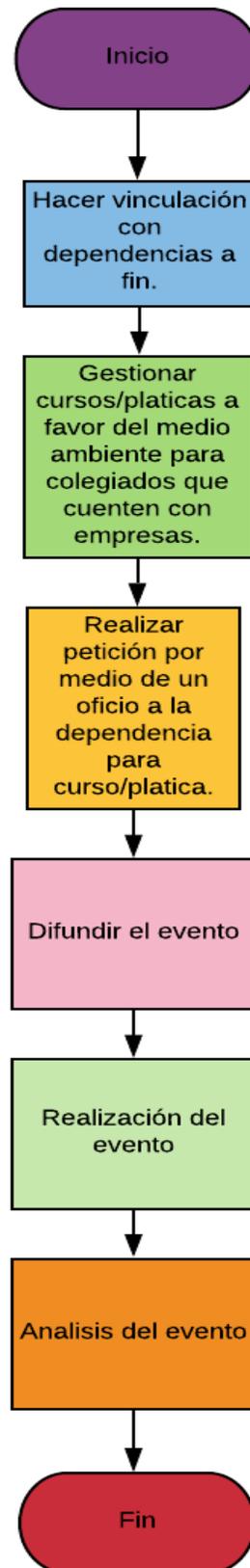
6.- Al término del caso el perito debe de entregar un reporte del caso que estuvo a su cargo a la comisión de peritos para retroalimentación.

7.- De tal manera que exista información el reporte deberá ser almacenado en un control de datos para disposición de los demás peritos-colegiados.



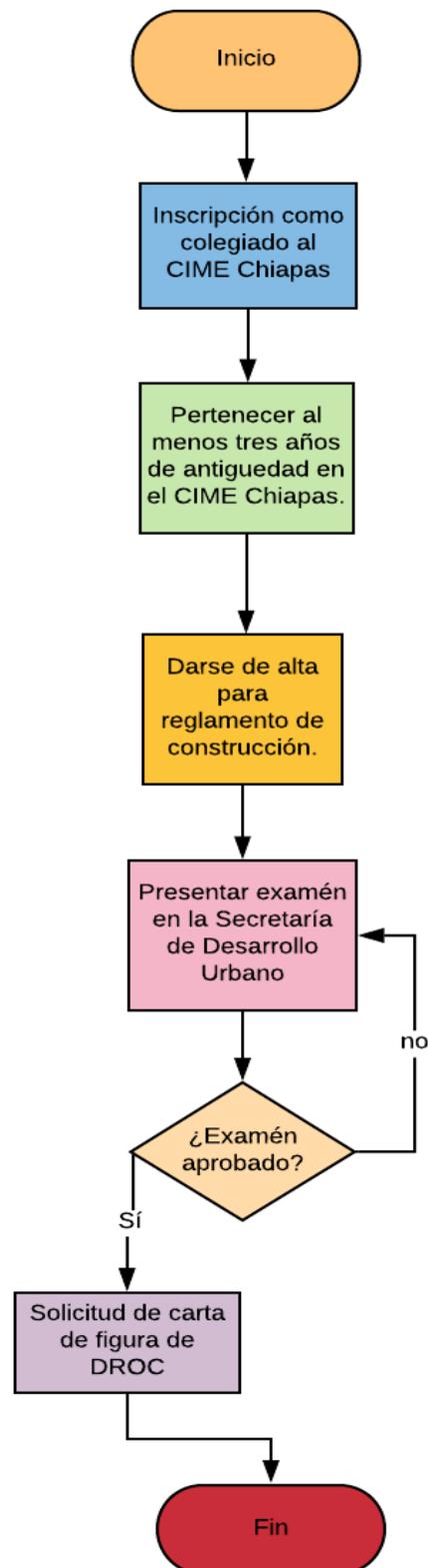
## Procedimientos de la coordinación de Ecología

1.- Hacer vinculación con dependencia afin. Esto servirá para establecer relaciones entre instituciones y apoyarse.
2.- Para estalecer vinculación se necesitan que el represen tante a cargo de la comisión de ecología gestione cursos enfocadas a los colegiados que dirigen una empresaa.
3.- Realizar una petición por medio de un oficio a la dependencia para un curso previamente autorizado por el presidente del consejo directivo
4.- El evento debe de ser difundido por los medios digitales para que los colegiados se interesen y asistir.
5.- Realización del evento
6.- Analizar el evento para retroalimentación.



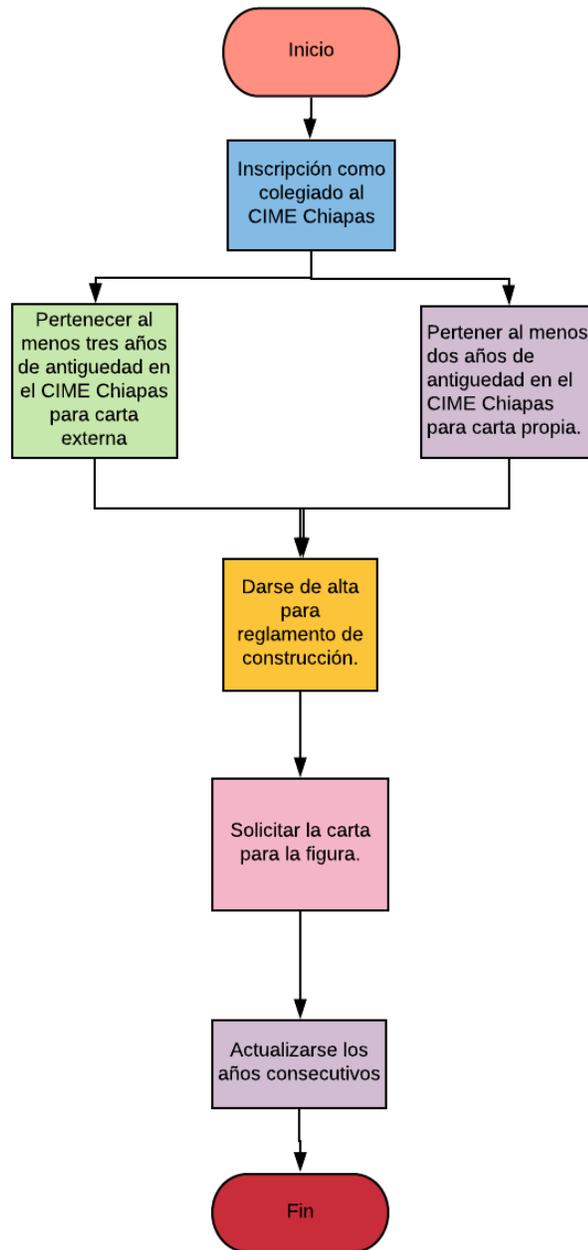
## Procedimientos de la comisión de DROC

1.- Realizar la inscripción de socio-colegiado al CIME Chiapas cumpliendo con todos los requisitos antes ya previsto.
2.- Desarrollar una antigüedad de al menos 3 años en la que el colegiado debe ser participe de las actividades y comisiones de acuerdo a los estatutos.
3.- Darse de alta para el reglamento de construcción.
4.- Presentar el examen de la Secretaría de Desarrollo Urbano
5.- En caso de no aprobar el examen el colegiado debe de volver a solicitar la evaluación.
6.- Sí el examen es aprobado puede solicitar la figura de DROC.



## Procedimientos de la comisión de RTEC

1.- Realizar la inscripción de socio-colegiado al CIME Chiapas cumpliendo con todos los requisitos antes ya previsto.
2.- Desarrollar una antigüedad de al menos 3 años en la que el colegiado debe ser participe de las actividades y comisiones de acuerdo a los estatutos.
3.- Desarrollar una antigüedad de al menos 2 años en la que el colegiado debe ser participe de las actividades y comisiones de acuerdo a los estatutos.
4.- Dar de alta para reglamento de construcción.
5.- Solicitar la carta para obtener la figura.
6.- Posterior a obtener la figura el colegiado debe de mantenerse actualizado con los cursos y diplomados que el CIME Chiapas brinda.



Por motivos de políticas de la asociación los procedimientos de las comisiones faltantes no se pudieron presentar. Justificando de esa manera la falta de más información para los procedimientos administrativos y operativos.

### **7.3 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINÚA**

Los procedimientos de las comisiones mencionadas anteriormente se incluirán en estos modelos de acciones correctivas y de mejora continua. También estarán incluidas otros procedimientos como las administrativas las cuales serán analizadas en la siguiente etapa del seguimiento del sistema de gestión de calidad.

Se establece la metodología para determinar, analizar, implementar acciones y controlar las no conformidades reales, potenciales presentadas u oportunidades de mejora que conlleven a la apertura de acciones correctivas o de mejora, para así dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **CONDICIONES GENERALES:**

El Coordinador del Proceso de Gestión Calidad es responsable de cerrar la acción correctiva o de mejora, una vez que se ha evaluado el cumplimiento de la misma y su eficacia, a través de los registros de la eliminación de las causas de la no conformidad presentada y/o de la revisión de los resultados obtenidos del seguimiento.

El Coordinador del Proceso de Gestión Calidad o los Auditores de Calidad son los responsables de realizar los seguimientos a las acciones en fechas posteriores al compromiso, registrando los resultados del seguimiento, y evaluando su eficacia hasta el cierre de la acción. Cuando los responsables de ejecutar las acciones propuestas pertenezcan a diferentes dependencias, se debe concertar la formulación de las mismas bajo la coordinación del responsable del proceso en el que se identificó el hallazgo. Los plazos establecidos para la ejecución de las acciones, deben ser razonables y definidos acorde con la dimensión de las acciones formuladas.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N o.	Actividad / Descripción	Responsab le	Registro/Docu mento
1	<p><b>DETECTAR LA NO CONFORMIDAD REAL / POTENCIAL / ACCIÓN DE MEJORA</b></p> <p>Para identificar alguna actividad que pueda dar lugar a un incumplimiento de un requisito específico de la norma ISO 9001:2015, o propender por la mejora continua, se utilizan algunas fuentes confiables y verificables como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, Quejas y Reclamos</li> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Auditoría externa</li> <li>• Indicadores</li> </ul>	Partes Interesadas	Formato Acciones Correctivas y de Mejora
N o.	Actividad / Descripción	Responsab le	Registro/Docu mento

<p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de Servicio No Conforme</li> <li>• Riesgos del Proceso</li> <li>• Resultado de evaluación de Satisfacción de los clientes</li> <li>• Revisión por la dirección</li> <li>• Resultados de Evaluación y Reevaluación de Proveedores</li> <li>• Acciones anteriores Ineficaces</li> <li>• Informes de Entes de Control o Regulación</li> </ul> <p>Las acciones de mejora se establecen para fortalecer el desempeño de la organización y aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de los clientes y partes interesadas.</p> <p>Las no conformidades detectadas en las auditorías realizadas, siempre darán origen a Acciones Correctivas, las Observaciones detectadas en las auditorías realizadas pueden dar origen a Acciones de Mejora.</p> <p>Las Partes Interesadas pueden realizar la detección de No conformidades reales o potenciales y deben diligenciar los puntos 1,2,3 y 4 del formato CIME-MC-PG-XXXXFR.14 Formulación de Acciones Correctivas y de Mejora</p>	<p>Partes Interesadas</p>	<p>CIME-MC-PG-XXXX FR.14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora</p>
<p>2</p>	<p><b>INFORMAR AL PROCESO DE CALIDAD</b></p> <p>Enviar el formato CA.FR.14 Formulación de Acciones Correctivas y de Mejora al Proceso de Calidad, por correo electrónico o de forma física.</p>	<p>Partes Interesadas</p>	<p>Correo Electrónico Institucional y/o Formato CIME-MC-PG-XXXXFR.14 14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora</p>

N o.	Actividad / Descripción	Responsable	Registro/Documento
3	<p><b>IDENTIFICAR LAS CAUSAS</b></p> <p>Las partes interesadas deben dar solución diligenciando los punto 5, 6 y 7 del formato CIME-MC-PG-XXXX Formulación de Acciones correctivas y de mejora, identificando y analizando las causas que generaron las no conformidades tanto reales como potenciales; para las oportunidades de mejora se deben recopilar y analizar datos para descubrir qué tipos de problemas ocurren más frecuentemente, seleccionar el problema y establecer un objetivo para la mejora.</p>	Partes Interesadas	CIME-MC-PG-XXXX FR.14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora
4	<p><b>ESTABLECER EL PLAN DE LA ACCIÓN</b></p> <p>Para establecer los planes de acción, se tendrán en cuenta las causas. El líder de proceso debe definir los planes necesarios para eliminar las causas identificadas, teniendo en cuenta los recursos necesarios para poder desarrollarlas y asegurarse de que la No conformidad no vuelva a ocurrir, prevenir su ocurrencia o sus efectos disminuidos.</p>	Partes Interesadas	CIME-MC-PG-XXXX FR.14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora
5	<p><b>REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN</b></p> <p>Para el caso de las acciones correctivas, el seguimiento se realiza para evitar la recurrencia de la no conformidad y a su vez evaluar su eficacia.</p> <p>Para las acciones de mejora, el seguimiento se realiza para confirmar que el problema y sus causas raíz han sido eliminados o sus efectos disminuidos, que la solución ha funcionado, y que se ha logrado la meta de mejora.</p>	Coordinador Calidad	CIME-MC-PG-XXXX FR.14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora

N o.	Actividad / Descripción	Responsable	Registro/Documento
5	<p>El responsable de seguimiento (Coordinador de Gestión de Calidad, o Auditor de Calidad), lo realiza con base en el plan de acción propuesto donde se establece fecha de ejecución real y fecha de seguimiento, para lo cual se debe Registrar en el formato CIME-MC-PG-XXXXFR.16 Registro de no conformidades para realizar un monitoreo constante.</p> <p>Nota 1: Establecer una nueva acción correctiva/mejora, si la acción propuesta no haya sido eficaz, se retoma el problema y se estudian o analizan otras acciones más eficaces, repitiendo el proceso.</p>	Coordinador Calidad	CIME-MC-PG-XXXX FR.14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora
6	<p><b>CERRAR LA ACCIÓN CORRECTIVA / DE MEJORA</b></p> <p>Luego que la (s) causa (s) de la no conformidad es eliminada o sus efectos disminuidos, se cierra la Acción Correctiva / de Mejora, una vez que se ha evaluado el cumplimiento y eficacia de la misma, a través de la revisión de los resultados obtenidos del seguimiento, y dejando registros de la eliminación de las causas de la no conformidad real, potencial o de los resultados de la mejora implementada. El cierre de las acciones es responsabilidad del Proceso de Gestión de Calidad.</p>	Coordinador Calidad	CIME-MC-PG-XXXX FR.14 Formato Acciones Correctivas y de Mejora

## **6. ACCIONES CONTINGENTES**

El proceso de Gestión de calidad apoyará a los líderes de proceso en la verificación de la eficacia de las acciones a través de reuniones periódicas en las cuales se hará seguimiento a las no conformidades y acciones correctivas/ de mejora generadas durante el periodo.

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Los siguientes documentos sirven de soporte para ampliar o completar la comprensión de este procedimiento:

- ◆ ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad
- ◆ NTC-ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de gestión de la Calidad.

## **7.4 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA**

El presente procedimiento describe el sistema implantado en el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas A.C. (CIME Chiapas), para la planificación realización, documentación y seguimiento de las auditorías internas de calidad.

### **3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

3.1. El Representante de la Dirección “RD” elabora el formato “Programa de seguimiento de la eficacia del SGC”.

3.2. El “RD” se asegura de la selección y competencia del grupo auditor.

3.3. Es competencia de la Alta Dirección y del RD del CIME Chiapas asegurarse de la realización del plan de auditoría según “Agenda de reunión de revisión por la Dirección”.

3.4. La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información de los recursos requeridos y el personal necesario.

3.5. Cuando la auditoría se considere viable, se debe seleccionar al equipo auditor interno teniendo en cuenta la competencia necesaria de los auditores.

3.6. Antes de las actividades de la auditoria en sitio, la documentación del auditado debe ser revisada para determinar la conformidad del sistema, según la documentación con los criterios de auditoría.

3.7. El Auditor líder, es responsable de asignar a cada miembro del equipo las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas. Durante el proceso de la auditoría, los auditores internos utilizarán

formatos abiertos para el registro de evidencia. Una vez efectuado el informe de Auditoría estos formatos serán destruidos.

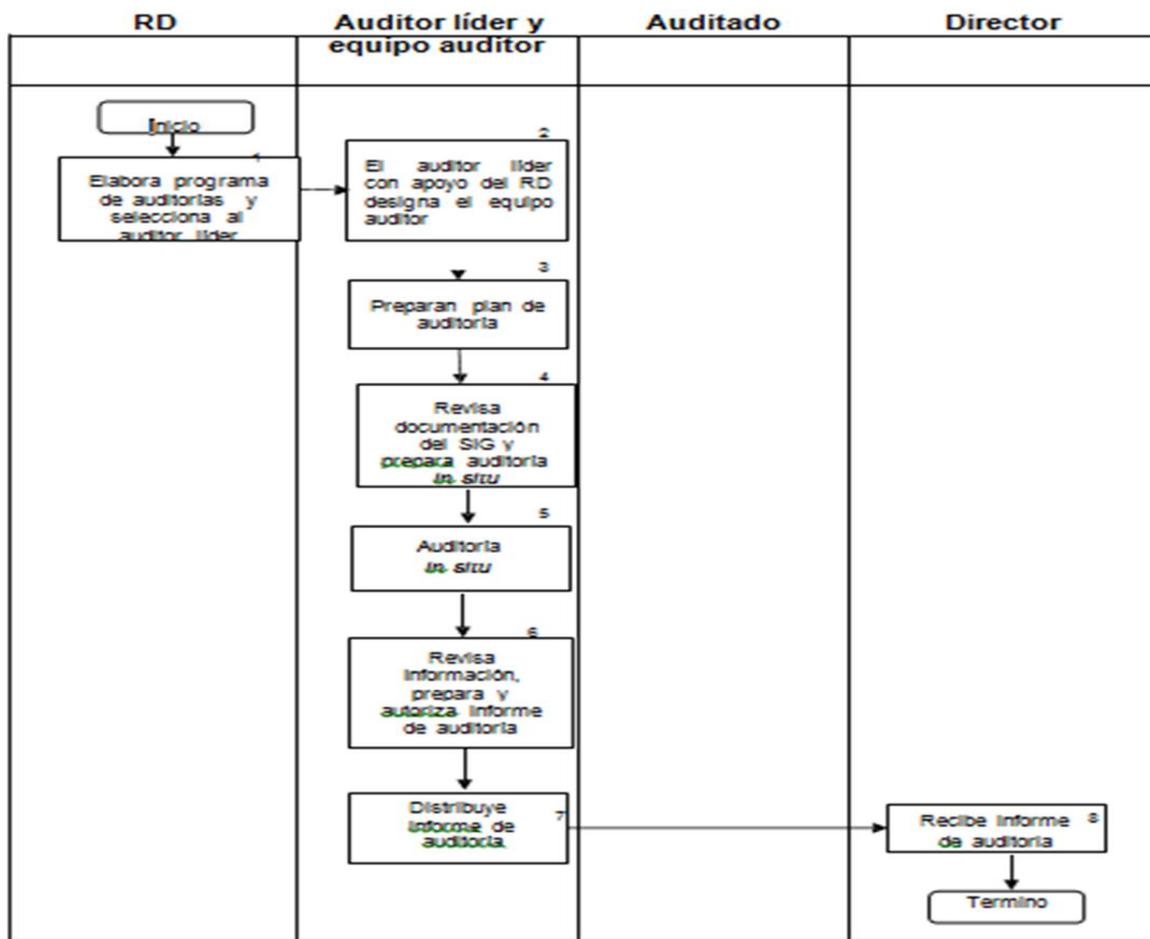
3.8. Es responsabilidad de la Alta Dirección y del RD del CIME Chiapas convocar al Consejo Directivo del CIME Chiapas y posterior a la entrega del Informe de Auditoría para atender los hallazgos de la Auditoría y aplicar el Procedimiento Para La Corrección, No Conformidad Y Acciones Correctivas Y Preventiva.

3.9. El Consejo Directivo del CIME Chiapas deberá verificar la implantación de la Acción Correctiva o Acción Preventiva y su eficacia.

3.10. Es responsabilidad del RD del CIME Chiapas mantener actualizados los expedientes de los auditores.

3.11. Es facultad del auditor líder informar al auditado cuando la documentación es inadecuada y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan.

#### DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA



#### 1. SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Elabora el programa de auditorías y selecciona al auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora Formato del plan de trabajo Que incluye el programa anual de auditoria y publica fechas programadas.</li> <li>• Elabora programa de acuerdo con recursos y necesidades de la Colegio.</li> <li>• Para el caso de las Auditoría Internas en el CIME Chiapas el RD es el responsable de nombrar al auditor líder debiendo requisita el formato para calificación de auditores con base en los criterios para calificación de auditores y en los resultados de calificación y habilidades personales de los auditores.</li> </ul>	RD
2.- El auditor del líder con apoyo del RD designa el equipo auditor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El auditor líder con apoyo del RD designa al equipo auditor debiendo requisitar el formato para calificación de auditores CIME-MC-PG-01 con base en los criterios para calificación de auditores CIME-MC-PG-01 y en los resultados de calificación y habilidades personales de los auditores.</li> </ul>	Auditor líder y RD







<p>7. Distribuye informe de auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1 Preside la reunión de cierre, presenta los hallazgos y conclusiones de la auditoría.</li> <li>• 7.2 Realiza entrega del informe de auditoría al Director, o a los receptores designados por el cliente de la auditoría.</li> <li>• 7.3 Se pone de acuerdo con el auditado en el intervalo de tiempo necesario para que el auditado presente un plan de acciones correctivas o preventivas. Si es conveniente se presentan las oportunidades de mejora enfatizando que las recomendaciones no son obligatorias.</li> </ul> <p>Nota: El informe de auditoría es propiedad del cliente de la auditoría. Los miembros de equipo auditor y todos los receptores del informe deben respetar y mantener la debida confidencialidad del informe.</p>	<p>Auditor Líder</p>
<p>8. Recibe informe de auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1 Recibe el Informe de Auditoría y se establecen 30 días naturales como intervalo de tiempo para presentar su plan de acciones correctivas o preventivas que atenderán a las No Conformidades derivadas de la auditoría.</li> </ul> <p>Nota: La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría se hayan realizado y el informe de la auditoría aprobado haya sido distribuido.</p> <p><b>Actividades de seguimiento de la auditoría:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2 Establece fecha para convocar a reunión con la alta dirección, para el análisis de los hallazgos.</li> <li>• 8.3 Debe verificar si se implementó la acción correctiva y su eficacia. Esta verificación puede ser parte de una auditoría posterior.</li> </ul>	<p>Director</p>

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<b>Documentos</b>
Manual del Sistema Integrado de Gestión
Procedimiento para la Corrección, No Conformidad y Acciones Correctivas y Preventivas.
Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión

## 3. Registros

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Responsable de Conservarlo</b>	<b>Código</b>
Calificación de auditores	1 año	RD	CIME-MC-PG-05-5
Criterios para calificar auditores	Hasta nueva actualización		
Plan de auditoría	1 año	RD	CIME-MC-PG-05-5
Informe de auditoría	1 año	RD	CIME-MC-PG-05-5
Reunión de apertura	1 año	RD	CIME-MC-PG-05-5
Reunión de cierre	1 año	RD	CIME-MC-PG-05-5
Guía de auditoría	1 año	RD	CIME-MC-PG-05-5

## CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación se analizó que los manuales de procedimientos resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirida por la misma organización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido.

Por otra parte se resalta el hecho que sin una estructura organizacional adecuada de las comisiones se podrá contribuir con el logro con los objetivos del XV consejo directivo. Una organización será eficiente si su estructura organizacional está diseñada para cubrir sus necesidades.

El manual de procedimientos se concluye con datos obtenidos para establecer las bases que como se menciona a principio integrarse al seguimiento de la implementación del sistema de calidad, de tal forma que lo recolectado se utilice de manera confidencial como lo marca los estatutos las cuales rigen el Colegio de Ingenieros Mecánicos y Electricistas del Estado de Chiapas, A.C.

En lo personal el ser partícipe del proyecto de un sistema de calidad deja sin duda alguna de conocimientos suficientes para la formación profesional como Ingeniero en Gestión Empresarial y de una visión más amplia de procesos organizacionales para la mejora continua, atendiendo estándares de calidad.

## **COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.**

Durante la estancia de residencia se adquirieron conocimientos como diseñar e innovar estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones para competir eficientemente en mercados globales.

Por otro lado se observaron la forma de gestionar eficientemente los recursos de una organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.

Al realizar procedimientos para auditoría interna se creó una visión más amplia de procesos organizacionales para la mejora continua, atendiendo estándares de calidad mundial.

Sin embargo muchas aptitudes también se desarrollaron conforme las actividades se iban cumpliendo, es de tal forma que herramientas fueron de gran utilidad como sistemas integrales de calidad y de esa manera se aplicaron las herramientas básicas de la ingeniería.

Al manejar los estatutos del Colegio de Ingenieros interprete y aplique normas legales que incidan en la creación y desarrollo de las organizaciones. Además de Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.

Por último se aplicaron para la investigación nuevas tecnologías de información en la organización, para optimizar los procesos de comunicación y eficientar la toma de decisiones. Con esto propiciar el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos organizacionales.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Gómez Ceja Guillermo, Planeación y Organización de Empresas, México, McGraw-Hill, 8a edición. 1994.

González Hernández José, Administrar para Producir, México, Editorial ECASA. 1994.

Lazzaro Víctor, Sistemas y Procedimientos Un manual para los negocios y la industria, México, Editorial Diana 2a edición. 1982.

Kramis Joubanc José Luis, Sistemas y Procedimientos Administrativos, Metodología para su Aplicación en Instituciones Privadas y Públicas, México, Editorial PAC. 1988.

Reyes Ponce Agustín, El Análisis de Puestos, México, Editorial LIMUSA. 1989.  
Rodríguez Valencia, Como Elaborar y Usar Los Manuales Administrativos, México, Editorial ECASA, 2a edición, 1992.

Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, México, Editorial ECASA. 1990.

Velázquez Mastretta, Administración de los Sistemas de Producción, México, Editorial LIMUSA. 5a edición. 1985.