



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 1 de 11

1. Objetivo

Establecer lineamientos generales para estandarizar el diseño de documentos y registros relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad CEMA.

2. Alcance

Esta guía aplica en términos generales a todos los documentos y registros que integran el Sistema de Gestión de Calidad CEMA.

3. Receptor del servicio

Todas las áreas clínicas y no clínicas de la organización.

4. Responsable

Coordinadora de Calidad.
Auxiliar de Calidad.

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Administración	Gerente administrativo	
Admisión	Responsable de admisión	
Almacén	Responsable de almacén	
Archivo clínico	Responsable de archivo clínico	
Área medica	Responsable de servicio medico	
Atención al cliente	Responsable de atención al cliente	
Biomédica	Ingeniero biomédico	
Calidad	Coordinadora de calidad	
CAP	Director del centro de atención psicológica	
Cocina	Líder de comedor	
Dirección general	Directora general	
Dirección médica	Director médico	
Enfermería	Jefa de enfermería	
Imagenología	Responsable de imagenología	
Enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Laboratorio clínico	Responsable de laboratorio clínico	

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 2 de 11

Nutrición	Nutrióloga	
Operaciones	Jefe de mantenimiento	
Reclutamiento	Gerente de reclutamiento	
Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Seguridad	Gerente de seguridad	
Seguros	Responsable de seguros	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	

6. Guía para elaborar y controlar documentos

6.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC CEMA.

6.2 PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

6.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC CEMA.

Responsable del área

6.1.1 Definir la necesidad de un nuevo proceso inherente a su área.

6.1.2 Considerar que la creación de un nuevo documento relacionado con el SGC CEMA se genera de:

- Las oportunidades de mejora.
- Las observaciones derivadas de las auditorías de calidad.
- La funcionalidad del sistema en la operación diaria.
- Al cumplimiento de la implementación del Modelo de Seguridad del Paciente del SINaCEAM.

6.1.3 Convocar a las áreas involucradas dentro del procedimiento para el desarrollo del proceso.

Áreas involucradas

6.1.4 Compartir opiniones, puntos de vista para el proceso a desarrollar.

6.1.5 Redactar el contenido del documento utilizando el formato de manual y/o procedimiento (con tres firmas CEMA-DO-C-3 o cuatro firmas CEMA-DO-C-4) según la estructura organizativa del área. (Imagen 1)

Nota: El formato se encuentra editable en el SGC en la pestaña de calidad.

6.1.6 Verificar que la implantación no afecte a otros procesos existentes, buscando la integración adecuada de operación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 3 de 11

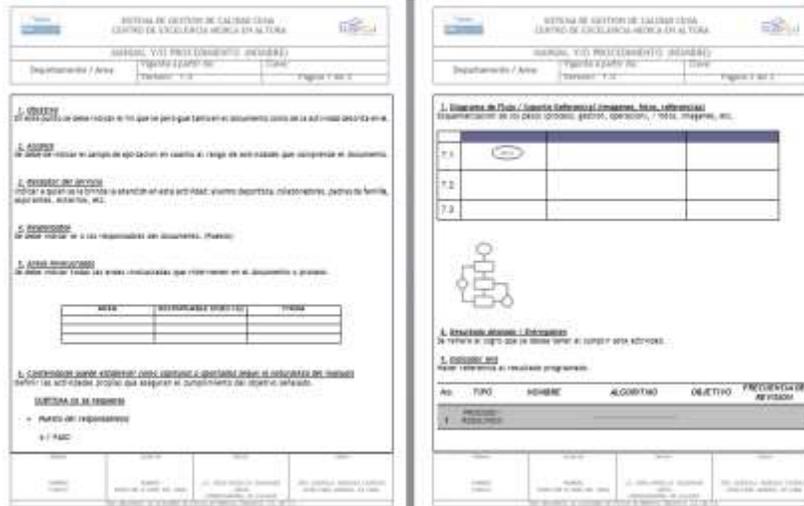


Imagen 1

6.1.7 Describir cada uno de los campos, con base a la estructura del formato como se menciona a continuación:

6.1.7.1 Encabezado

En la hoja de trabajo se integra lo siguiente:

- PRIMERA FILA
 - Lado izquierdo: Logotipo de referencia a la unidad de negocio de donde se desprende el documento o registro a elaborar, Centro de Excelencia Medica en Altura (CEMA) o Centro de Atención Psicológica (CAP).
 - Parte central: Nombre del Sistema de Gestión de calidad CEMA y el nombre comercial Centro de Excelencia Medica en Altura.
 - Lado derecho: Logo del programa institucional TUZO5+1.
NOTA: Para documentos generados en el CAP el primer logo es de CAP y el segundo de CEMA se omite e logo de TUZO5+1.
- SEGUNDA FILA
 - Título del documento o registro.
- TERCERA FILA (Tabla 1)
 - Departamento/área: Colocar el nombre del área como está definido en el organigrama de la

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 4 de 11

organización.

- Vigente a partir de: mes y año por ejemplo (Marzo 2020) desde el cual está vigente este documento en circulación.
- Versión: Indica el número de modificaciones realizadas al documento se comienza con (1.0).
- Clave: código de verificación con base a las reglas definidas más adelante del presente documento.
- Número de página: Se debe colocar en este formato (Página 1 de 9).

NOTA: La siguiente tabla marca la sección que aplica para cada uno de los responsables en el desarrollo del documento con una "X".

Sección	Responsable	RESPONSABLE DEL ÁREA	CALIDAD
ENCABEZADO			
1.-Nombre del manual, procedimiento o documento NOTA: Para los documentos relacionados con el modelo de seguridad del paciente del SINaCEAM deberá colocar las siglas del estándar al que se relaciona.		X	
2.-Departamento/área:		X	
3.-Vigente a partir de:			X
4.-Clave:			X
5.-Versión			X
6.- Número de paginas		X	
PIE DE PAGINA			
7.- Elaboró		X	
8.- Revisó		X	
9.- Autorizó			X
10.- Liberó			X

Tabla 1

6.1.7.2 Estructura Básica (Para Documentos)(Tabla 2)

- **Sección 1 - Objetivo:** En este punto se debe de indicar el fin que se persigue tanto en el documento como de la actividad descrita en él.

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 5 de 11

- **Sección 2 - Alcance:** Se debe de indicar el campo de aplicación en cuanto al rango de actividades que comprende el documento.
- **Sección 3 - Receptor del servicio:** Indicar a quién se le brinda la atención en este actividad: paciente, alumno deportista, colaboradores, padres de familia, aspirantes, proveedores, etc.
- **Sección 4 - Responsable:** Se debe indicar el o los responsables del documento (puesto).
- **Sección 5 - Áreas involucradas:** Se debe indicar todas las áreas involucradas que intervienen en el documento o proceso.

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA

- **Sección 6 - Contenido (se puede establecer como capítulos o apartados según la naturaleza del manual):** Definir las actividades propias que aseguran el cumplimiento del objetivo señalado.

SUBTEMA (si se requiere)

- Puesto del responsable(s)
- 6.1 PASO (Iniciar acción con verbo en infinitivo)

- **Sección 7 - Diagrama de flujo/ soporte referencial (imágenes, fotos, referencias):** Esquematización de los pasos (proceso, gestión, operación), fotos, imágenes, etc. De acuerdo a la naturaleza del documento se pueden utilizar varias opciones. (Imagen 2)

Elementos a utilizar en la construcción de un diagrama de flujo:

Inicio:



Palabra clave de la actividad:
Descripción simple y sencilla
de la actividad

Actividad:

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 6 de 11



Flujo de la actividad: 



Fin:



	Responsable 1 / Participante 1	Responsable 2 / Participante 2	Responsable 3 / Participante 3
7.1	<p align="center">Inicio </p> <p>Palabra clave de la actividad: Descripción simple y sencilla de la actividad</p>		
7.2		<p>Palabra clave de la actividad 2: Descripción simple y sencilla de la actividad 2</p>	
7.3		<p>Palabra clave de la actividad N: Descripción simple y sencilla de la actividad N...</p>	

Imagen 2

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 7 de 11

- **Sección 8 - Resultado deseado/Entregables:** Se refiere al logro que se desea tener al cumplir esta actividad.
- **Sección 9 - Indicadores:** Hacer referencia al resultado programado. Respetar el cuadro para capturar la información. (Imagen 3)

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Imagen 3

6.1.7.3 Pie de Página

- Elaboró / Revisó / Autorizó / Liberó: Campos designados para asentar la firma de todas aquellas personas que están relacionadas con el desarrollo, llenado y/o revisión del documento o registro, y dependerá de la naturaleza del mismo. (Imagen 4)
- Dependiendo de la estructura organizativa del área responsable del desarrollo de documentos las firmas pueden cambiar a Elaboró / Revisó / Liberó.
- Leyenda de: “Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.”. (tipo de letra: Trebuchet MS, tamaño de letra: 8)

Elaboró	Autorizó	Revisó	Liberó
NOMBRE PUESTO	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL AREA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

Imagen 4

6.1.7.4 Fuente

Tipo de letra: Trebuchet MS

Tamaño de letra: 11

Párrafo: sangría 0, espaciado 0, interlineado sencillo, alineación justificada.

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 8 de 11

6.1.7.5 Registros

En el caso de registros/formatos se considera el encabezado conforme se enuncia:

Ejemplo:

**CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA
NOMBRE DEL ÁREA
NOMBRE DEL DOCUMENTO**

Pie de página en donde se indica la leyenda “Este Documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A de C.V.” y posteriormente se coloca el código de clasificación correspondiente.

Ejemplo:

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A de C.V. CLAVE: CEMA-RG-CA-IA-01 / 1.0

6.1.7.6 Manuales y documentos

En su estructura básica pueden variar dependiendo de la naturaleza y/o aplicación del mismo. En la tabla siguiente se marca la sección que aplica para cada tipo de documento que se maneja en la organización, con “X” la sección que debe ser descrita en el proceso documentado y con la que se debe cumplir.

Documento / Sección	Procedimiento (PR)	Manual (MN)	Guía (DOG)	Instructivo (DOI)	Registro (RG)	Documento (DO)	Manual Externo (MNE)	Registro Externo (RGE)	Documento externo (DOE)
1.-Objetivo	X	X	X	X	X	X			
2.-Alcance	X	X	X						
3.-Receptor del Servicio	X	X	X	X					
4.-Responsable	X	X	X	X					
5.-Áreas Involucradas	X	X	X						

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 9 de 11

6.-Contenido	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.-Diagrama de Flujo	X	X								
8.-Resultado Deseado/ Entregable	X	X	X	X						
9.-Indicador	X	X	X	X	X	X				

Tabla 2

Responsable del área

6.1.8 Preparar documento para su presentación.

6.2 PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

Este procedimiento aplica para la creación, actualización y/o modificación de documentos.

Responsable del área

6.2.1 Presentar propuesta del documento en reunión de comité CEMA, sesión de COCASEP, comité de certificación o en una reunión exclusiva para el tema con el fin de socializar el documento.

Comité

6.2.2 Revisar y si aplica externar puntos de mejora al documento.

Responsable del área

6.2.3 Realizar las modificaciones pertinentes con base a las observaciones emitidas por el comité.

Comité y áreas involucradas

6.2.4 Aprobar el documento para su ejecución.

Responsable del área

6.2.5 Requisar la solicitud de documentos (CEMA-RG-CA-SD-04) (Imagen 5) cumpliendo con los siguientes datos:

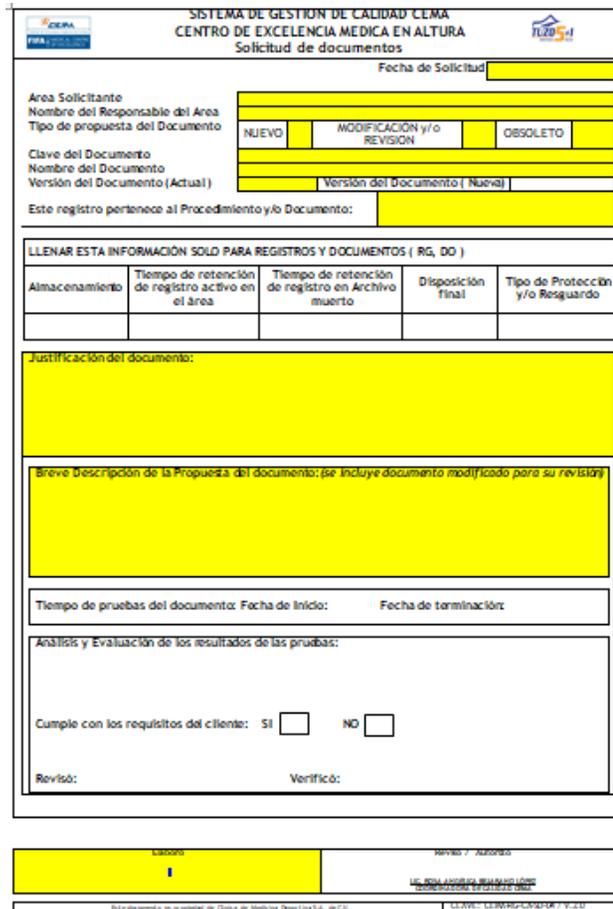
- Fecha de solicitud
- Área solicitante

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 10 de 11

- Nombre del responsable del área
- Tipo de propuesta del documento (marcar con una “X” el que aplique)
- Clave del documento (aplica para modificación y/o revisión y obsoleto)
- Nombre del documento
- Versión del documento (actual) (aplica para modificación y/o revisión y obsoleto)
- Este registro pertenece al procedimiento y/o documento (cuando aplique)
- Justificación del documento
- Breve descripción del documento
- Elaboró (colocar nombre y firma)



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA
Solicitud de documentos**

Fecha de Solicitud: _____

Área Solicitante: _____
 Nombre del Responsable del Área: _____
 Tipo de propuesta del Documento: NUEVO MODIFICACIÓN y/o REVISIÓN OBSOLETO

Clave del Documento: _____
 Nombre del Documento: _____
 Versión del Documento (Actual): _____ Versión del Documento (Nueva): _____

Este registro pertenece al Procedimiento y/o Documento: _____

LLENAR ESTA INFORMACIÓN SOLO PARA REGISTROS Y DOCUMENTOS (RG, DO)

Almacenamiento	Tiempo de retención de registro activo en el área	Tiempo de retención de registro en Archivo muerto	Disposición final	Tipo de Protección y/o Resguardo

Justificación del documento: _____

Breve descripción de la Propuesta del documento: (se incluye documento modificado para su revisión) _____

Tiempo de pruebas del documento: Fecha de Inicio: _____ Fecha de terminación: _____

Análisis y Evaluación de los resultados de las pruebas: _____

Cumple con los requisitos del cliente: SI NO

Revisó: _____ Verificó: _____

Elaboró: _____

Revisó / Autorizó: _____

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. | CLAVE: CEM-REC-DOG-01 V.2.0

Imagen 5

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



DOCUMENTO GUÍA PARA ELABORAR Y APROBAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA (MCI.10)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-GED-01
	Versión: 4.0	Página 11 de 11

6.2.6 Enviar por correo electrónico la solicitud de documentos y el archivo original editable al coordinador de calidad para asignación de clave y registro en el SGC CEMA.

NOTA: La frecuencia de presentación de documentos es derivado de la necesidad del área.

En caso de identificar que algún documento es obsoleto y desee dar de baja del SGC CEMA, se deberá requisitar la solicitud de documentos (CEMA-RG-CA-SD-04) cubriendo los datos mencionados en el punto 6.2.5 y enviarla vía correo electrónico al coordinador de calidad.

Coordinador de calidad

6.2.7 Recibir documentos para su codificación.

7. Resultado deseado/Entregables

Estandarizar la administración, registro y control de los documentos en circulación generados en la organización.

Listado general del soporte documental de cada una de las áreas de la organización.

Control de las solicitudes de documentos generados por las áreas.

8. Indicador(es)

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	RESULTADO MCI.10	Porcentaje de documentos que no se apegan al formato estandarizado	$\frac{\text{Número de documentos rechazados}}{\text{Número de documentos recibidos}} \times 100$	5%	Anual
2	RESULTADO MCI.10	Documentos nuevos	Número de documentos generados por las áreas	10	Mensual
3	RESULTADO MCI.10	Documentos modificados	Número de documentos modificados en el mes	1	Mensual
4	RESULTADO MCI.10	Documentos obsoletos	Número de documentos notificados como obsoletos	1	Mensual

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA