

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE CALIDAD

Fecha de documentación: 30/06/15

Revisión número: 15

Copia número: N/A

ÍNDICE

SECCIÓN	PÁGINA
1. PRESENTACIÓN	4
1.2 MISIÓN DE LA SEDESOL	4
1.3 VISIÓN DE LA SEDESOL	4
1.4 PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS (PDZP)	5
1.5 PROGRAMA 3X1 PARA MIGRANTES	6
2. ALCANCE DEL SISTEMA	8
2.1 POLÍTICA LA CALIDAD DE LA UNIDAD DE MICRORREGIONES	10
2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE MICRORREGIONES	11
3. REFERENCIA NORMATIVA	12
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
4.1 REQUISITOS GENERALES	13
4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	14
4.2.1 GENERALIDADES	14
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	15
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	15
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS	16
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	16
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	16
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	16
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	17
5.4 PLANIFICACIÓN	17
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	17
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	18
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	18
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	18
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	19
5.6 REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	20
5.6.1 GENERALIDADES	20
5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN	20
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	20
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	21
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	21

6.2 RECURSOS HUMANOS	21
6.2.1 GENERALIDADES	21
6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	22
6.3 INFRAESTRUCTURA	23
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	23
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	23
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	23
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	24
7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	24
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	24
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	25
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	25
7.4 COMPRAS	25
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	26
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	26
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	27
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	27
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	27
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	27
8.1 GENERALIDADES	27
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	28
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	28
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA	28
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	29
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	29
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	30
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	30
8.5 MEJORA	31
8.5.1 MEJORA CONTINUA	31
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	32
8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS	33
9. Historial de Cambios	34
10 ANEXOS	
10.1 Organigrama de la Alta Dirección	
10.2 Modelo General de Procesos del CONEVAL	

1. PRESENTACIÓN

El presente Manual de Calidad tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión que utiliza la Unidad de Microrregiones (UMR) para dar cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2008, además define los procesos certificados, la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la UMR.

La Unidad Administrativa de Microrregiones es un área de la Subsecretaría de Desarrollo Social y Humano que busca articular los tres órdenes de gobierno y a la sociedad civil en beneficio del desarrollo de las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP) del país. Bajo la responsabilidad y coordinación de la Unidad, se llevan a cabo las acciones del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) y el Programa 3x1 para Migrantes.

Con un enfoque territorial de atención a la pobreza y la marginación del país, la Unidad de Microrregiones apoya el desarrollo de las personas que habitan en los municipios y las localidades con los mayores índices de marginación del país, determinadas Zonas de Atención Prioritaria (ZAP). No obstante, la Unidad también atiende a la población de otras localidades y municipios con pobreza y marginación alrededor del país, sin la necesidad de que formen parte de las ZAP.

1.2 LA MISIÓN DE LA SEDESOL ES:

Contribuir a la construcción de una sociedad en la que todas las personas, sin importar su condición social, económica, étnica o física, tengan acceso efectivo a sus derechos sociales y puedan gozar de un nivel de vida digno, a través de la formulación y conducción de una política de desarrollo social que fomente la generación de capacidades, la participación, la inclusión y que privilegie la atención a los sectores más desprotegidos.

1.3 LA VISIÓN DE LA SEDESOL ES:

México cuenta con políticas de protección social sólidas y diferenciadas que permiten que las personas de los sectores más desprotegidos gocen de todos los satisfactores básicos que les permitan desarrollarse en igualdad de condiciones en el ámbito personal, comunitario y productivo.

La Unidad de Microrregiones está conformada por una Jefatura de Unidad, y tres Direcciones Generales Adjuntas:

- Dirección General Adjunta de Programas Sociales
- Dirección General Adjunta de Planeación Microrregional
- Dirección General Adjunta de Coordinación Interinstitucional

En las entidades federativas el trabajo se lleva a cabo en conjunto con 32 coordinaciones ubicadas en las delegaciones federativas de la Sedesol.

1.4 PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS (PDZP)

El objetivo del PDZP es lograr que las localidades ubicadas en las Zonas de Atención Prioritaria Rurales y las localidades de muy alta y alta marginación en municipios de media marginación cuenten con menores rezagos asociados a las carencias por servicios básicos, calidad y espacios de la vivienda e infraestructura social comunitaria.

La cobertura del Programa podrá operar en las 32 entidades federativas, conforme lo siguiente:

1. Localidades ubicadas en las ZAP rurales.
2. Localidades de muy alta y alta marginación, ubicadas en municipios de media marginación

El Programa apoyará obras y/o acciones en los rubros siguientes:

I. Calidad y espacios en la vivienda:

Construcción, rehabilitación y/o instalación de:

- a) Muros.
- b) Techos fijos.
- c) Pisos firmes.
- d) Cuarto adicional (disminución del hacinamiento).

II. Servicios básicos en la vivienda:

Construcción, rehabilitación y/o instalación de:

- a) Agua entubada en el entorno de la vivienda o captador de agua.
- b) Acceso al servicio eléctrico convencional o no convencional.
- c) Acceso al drenaje.
- d) Baños ecológicos (húmedos o secos).
- e) Estufas ecológicas con chimenea.

III. Infraestructura social comunitaria.

Construcción, rehabilitación y/o equipamiento de:

- a) Redes de distribución de agua.
- b) Sistemas de recolección y almacenamiento de agua para consumo humano.

- c) Redes de drenaje pluvial y sanitario.
- d) Plantas de tratamiento de aguas residuales y para consumo humano.
- e) Redes para la distribución de energía eléctrica convencional o no convencional.
- f) Centros comunitarios y otros espacios para el desarrollo, y su contenido digital.
- g) Espacios de salud.
- h) Espacios educativos.
- i) Espacios deportivos.
- j) Albergues.
- k) Sistemas de comunicación (conectividad digital, telefonía rural, entre otros).
- l) Caminos rurales y puentes.
- m) Banco de alimentos.
- n) Infraestructura productiva comunitaria (invernaderos, silos, infraestructura pecuaria, entre otros).

IV. Apoyos complementarios:

- a) Promoción y organización social comunitaria, acciones de contraloría social y planeación participativa; así como acciones para la coordinación entre los órdenes de gobierno, con instituciones de educación superior y de investigación, así como con organizaciones de la sociedad civil, que contribuyan a los objetivos del Programa.
- b) Estudios, proyectos, investigaciones, contenido digital, levantamiento de información socioeconómica y acciones y servicios relacionados con la obra pública para el desarrollo social, municipal y regional que contribuyan de manera directa a mejorar, orientar o potenciar las inversiones del Programa.

1.5 PROGRAMA 3X1 PARA MIGRANTES

Por su parte, el Programa 3x1 para Migrantes es impulsado por los migrantes radicados en el exterior, para colaborar en acciones y obras sociales que contribuyan al desarrollo de sus comunidades de origen. También fomenta los lazos de identidad entre los migrantes y México.

El Programa 3x1 para Migrantes, a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), conjunta recursos de los migrantes y de los gobiernos federal, estatal y municipal.

El objetivo del programa es promover el desarrollo comunitario, a través de proyectos de Infraestructura Social, Servicios Comunitarios, Educativos y/o Productivos propuestos por los migrantes, en las localidades seleccionadas por ellos mismos, cofinanciados por los tres órdenes de gobierno y los migrantes organizados.

El Programa podrá operar en las 32 entidades federativas en las localidades seleccionadas por los clubes u organizaciones de migrantes.

La población objetivo la constituyen las localidades seleccionadas por los clubes u organizaciones de migrantes para invertir en proyectos de Infraestructura Social Básica, Equipamiento o Servicios Comunitarios, Educativos, así como Productivos, durante el ejercicio fiscal correspondiente, considerando el presupuesto disponible y de conformidad con las Reglas.

Los tipos de apoyo:

La SEDESOL, las entidades federativas, los municipios y los migrantes aportarán recursos para la realización de proyectos de beneficio social que favorezcan el desarrollo de las comunidades y contribuyan a elevar la calidad de vida de su población. La participación de Clubes u Organizaciones de Migrantes podrá ser a través de los siguientes:

I. Proyectos de Infraestructura Social, para construir, ampliar, rehabilitar o equipar, lo siguiente:

- a) Sistemas para la dotación de agua, drenaje, alcantarillado y/o electrificación.
- b) Clínicas u otros espacios destinados para actividades de educación, salud, deporte o culturales.
- c) Caminos, puentes y carreteras.
- d) Calles, banquetas, zócalos, parques, entre otras obras que mejoren la urbanización.
- e) Obras para el saneamiento ambiental y conservación de los recursos naturales.

II. Proyectos de Servicios Comunitarios, en materia de:

- a) Becas y otros apoyos en especie, como pueden ser: útiles escolares, uniformes y alimentos.
- b) Cultura y recreación.
- c) Desarrollo social comunitario.

III. Proyectos Educativos de los siguientes tipos:

- a) Equipamiento de escuelas.
- b) Mejoramiento de Infraestructura Escolar.

IV. Proyectos Productivos de los siguientes tipos:

- a) Comunitarios, que beneficien al menos a cinco familias.
- b) Familiares, que beneficien de dos a cuatro familias.
- c) Individuales.

2. ALCANCE DEL SISTEMA

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR comprende procesos de Planificación, Operación, Seguimiento y Difusión del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias y del Programa 3X1 para Migrantes.

Proceso	Subprocesos (procedimientos operativos)	Área
<i>Planificación</i>	Actualización y registro de las Matrices de Indicadores para Resultados	Dirección General Adjunta de Planeación Microrregional
	Actualización de las Reglas de Operación de los programas a cargo de la UMR	Dirección General Adjunta de Coordinación Interinstitucional
	Validación técnica de la Convocatoria de Licitación Pública Nacional o Invitación a Cuando Menos Tres Personas para la construcción de obras para el mejoramiento de vivienda subsidiada por el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias.	Dirección General Adjunta de Programas Sociales
	Autorización de recursos sobre propuestas de inversión (PDZP Y 3x1 para migrantes)	Dirección General Adjunta de Programas Sociales
<i>Operación</i>	Emisión de Opinión Normativa (PDZP Y 3x1 para migrantes)	Dirección General Adjunta de Programas Sociales
	Seguimiento a la Operación de los Centros Comunitarios de Aprendizaje y Centros Comunitarios de Desarrollo	Dirección General Adjunta de Coordinación Interinstitucional
	Rehabilitación y Reequipamiento de los Centros Comunitarios de Aprendizaje y Centros Comunitarios de Desarrollo	Dirección General Adjunta de Coordinación Interinstitucional
	Revisión del Padrón de Beneficiarios	Dirección general Adjunta de Programas Sociales
	Elaboración de Productos Gráficos y/o Electrónicos para la Difusión de Información de los Programas a cargo de la UMR	Dirección General Adjunta de Planeación Microrregional
<i>Difusión</i>	Atención de las Evaluaciones Externas de los Programas adscritos a la UMR	Dirección General Adjunta de Planeación Microrregional
<i>Seguimiento</i>	Atención a las Solicitudes de Transparencia de los Programas Sociales inherentes a la UMR	Dirección General Adjunta de Programas Sociales

La UMR cubre los puntos de la norma ISO 9001:2008 con excepción de los requisitos contemplados en el punto 6.2 de Recursos Humanos.

El personal de la Sedesol (por consiguiente de la UMR) que realiza trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos de los productos, deben cumplir con las reglas y procedimientos basados en el mérito de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Servicio Profesional de Carrera, el cual es implementado y desarrollado por la Oficialía Mayor. Este sistema sirve para garantizar a la sociedad la competencia profesional de los funcionarios públicos. Su justificación se encuentra en el punto 6.2

Así como, los siguientes correspondientes al punto 7, “Realización del producto”

- 7.3 Diseño y Desarrollo.
- 7.4 Compras (parcialmente)
- 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.
- 7.5.4 Propiedad del cliente
- 7.6 Control de los equipos de Seguimiento y Medición

Nuestros procesos no incluyen actividades de diseño y desarrollo, su justificación se presenta en el capítulo 7.

El responsable de este Manual de Gestión de la Calidad, así como de su contenido, implementación, revisión, eficiencia, efectividad y de su mantenimiento es la Coordinación de Calidad.

El Comité de Calidad (Alta Dirección) está integrado por:

- A) Jefe(a) de la Unidad de Microrregiones,
- B) Director(a) General Adjunto(a) de Programas Sociales,
- C) Director(a) General Adjunto(a) de Planeación Microrregional,
- D) Director(a) General Adjunto(a) de Coordinación Interinstitucional,
- E) Director(a) de Programas Sociales Zona Norte,
- F) Director(a) de Programas Sociales Zona Sur,

- G) Director(a) del Programa 3x1
- H) Director(a) de Orientación Territorial
- I) Director(a) de Análisis Territorial
- J) Director(a) de Centros Comunitarios de Aprendizaje y Registro de Acciones de las Microrregiones
- K) Director(a) de Planeación
- L) Director(a) de Información de Programas Sociales

La información contenida en este Manual de Calidad es propiedad de la UMR y es distribuido con la condición de no ser reproducido, copiado, revelado directa o indirectamente ni usada con cualquier otro propósito diferente de aquel para el que fue creado. Cualquier persona que sea sorprendida haciendo mal uso de éste o que contravenga esta disposición, será sancionada en los términos que considere el Comité de Calidad.

2.1 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE MICRORREGIONES

“La Unidad de Microrregiones opera los programas a su cargo de acuerdo con las atribuciones conferidas en el marco normativo que regula la Secretaría de Desarrollo Social u en apego a los objetivos superiores establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 , con el fin de contribuir a mejorar los indicadores de carencia por calidad y espacio de la vivienda, por acceso a los servicios básicos en la misma, así como de algunos indicadores asociados al contexto territorial y social que se vinculan con la infraestructura básica comunitaria, en un marco de una actitud ética, transparente y de mejora continua”

2.2.OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE MICRORREGIONES

- 1. Revisar anualmente las Reglas de Operación y en su caso, efectuar modificaciones.**
- 2. Emitir los Oficios de Emisión de Opinión de 1 a 10 días hábiles, a partir de la recepción de la propuesta de las Delegaciones.**
- 3. Al término del ejercicio fiscal, lograr el 100% del presupuesto modificado en SIAF (Sistema Integral de Información y Administración Financiera), mediante la emisión de los Oficios de autorización y/o cancelación especial.**
- 4. Obtener el 80% de satisfacción en las encuestas de Atributos del Servicio.**
- 5. Realizar el proceso de rehabilitación y reequipamiento en todas las localidades programadas para cada ejercicio fiscal.**
- 6. Realizar al final de cada ejercicio fiscal el análisis FODA de la operación de los CCA.**
- 7. Registrar la Matriz de Indicadores para Resultados en el PASH con base en los Lineamientos correspondientes emitidos por la SHCP.**
- 8. Atender las evaluaciones externas de los programas adscritos a la Unidad de Microrregiones con base en lo establecido en el Programa Anual de Evaluación del ejercicio fiscal correspondiente y de acuerdo con las evaluaciones que se considere apropiado realizar conforme a las necesidades de los programas y los recursos disponibles, así como tomando en cuenta lo establecido en los Términos de Referencia correspondientes.**
- 9. Atender el 100% de las solicitudes de información sobre los territorios donde operan los programas a cargo de la UMR.**
- 10. Atender al 100% las solicitudes de elaboración de productos gráficos y electrónicos de difusión.**

1. REFERENCIA NORMATIVA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR ha sido diseñado de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Es responsabilidad de la Dirección General Adjunta de Programas Sociales, de la Dirección General Adjunta de Coordinación Interinstitucional y de la Dirección General Adjunta de Planeación Microrregional, controlar y distribuir los Requisitos Legales y Reglamentarios que se utilizan en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el siguiente cuadro, se presentan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR:

REQUISITO ISO 9001:2008	I	E	NA
4.0 Sistema de gestión de la calidad	*		
5.0 Responsabilidad de la Dirección	*		
6.0 Gestión de recursos		*	
7.0 Realización del producto			
7.1 Planificación de la realización del producto	*		
7.2 Procesos relacionados con el cliente		*	
7.3 Diseño y desarrollo			*
7.4 Compras		*	
7.5 Producción y prestación del producto			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	*		
7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	*		*
7.5.3 Identificación y trazabilidad			*
7.5.4 Propiedad del cliente	*		
7.5.5 Preservación del producto			*
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición			
8.0 Medición, Análisis y Mejora	*		

Dónde: I Interno
E Externo
NA No Aplica

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR es gestionado a través de la Coordinación de Calidad (Dirección de Información de Programas Sociales) y validado por el Comité de Calidad, el cual analiza y ratifica la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los procedimientos y los documentos del Sistema de Calidad.

La participación y compromiso de todo el personal de la UMR es uno de los elementos más importantes para el Sistema de Gestión de la Calidad, ya que cada integrante contribuye al desarrollo y mejora de éste y de sus procesos.

Cabe mencionar, que el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR apoya en desarrollo de las acciones contempladas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, que tiene por objeto normar la implementación, actualización, supervisión, seguimiento, control y vigilancia del Sistema de Control Interno Institucional.

4.1 Requisitos generales

La UMR establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su efectividad de acuerdo a los requisitos citados en la Norma ISO 9001:2008 a través de:

- a) Los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad se indican en el **Plan de Calidad**.
- b) La secuencia e interacción de los procesos, se indica en el **Plan de Calidad**.
- c) En los Procedimientos operativos se incluyen los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sea efectivo (ver 7).

La UMR se asegura de proporcionar los recursos necesarios, otorga la información requerida para el desarrollo de la operación. Lleva a cabo Auditorías Internas que tienen por objetivo determinar el grado de eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 8.2.2).

- d) El seguimiento, medición y análisis cuando sean aplicables son indicados dentro de cada Procedimiento Operativo y los Objetivos de Calidad.
- e) La UMR realiza auditorías internas e implementa acciones (correctivas, preventivas y mejora) para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos (ver 8.2.2, 8.5).

La UMR no contrata externamente ningún proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos (dentro del alcance del SGC).

4.2 Requisitos de documentación

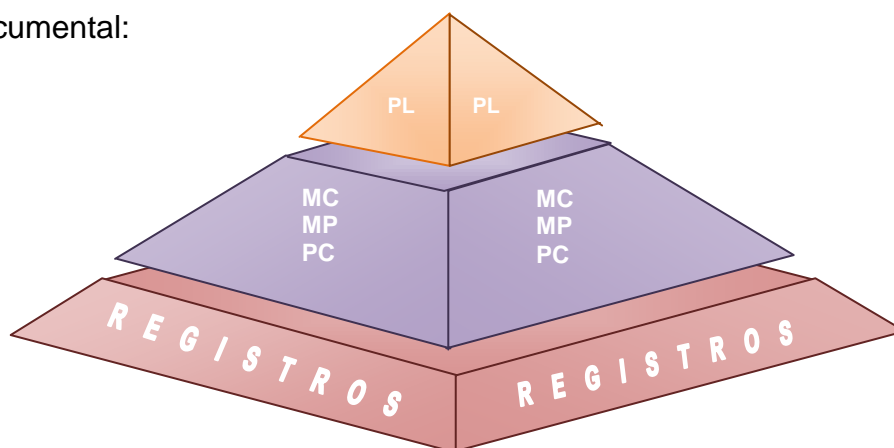
4.2.1 Generalidades.

La UMR mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad documentado como, medio de asegurar que los servicios proporcionados por las áreas involucradas en el alcance del sistema, cumplan con los requisitos especificados

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR, incluye:

- a) Política de Calidad y Objetivos de Calidad
- b) Manual de Calidad
- c) Manual de Procedimientos:
 - Procedimientos Operativos
 - Procedimientos Básicos
 - Procedimientos Estándar
- d) Los registros requeridos por ISO 9001:2008, y los derivados de los procedimientos antes mencionados.

Estructura documental:



Donde:

Política de Calidad y Objetivos de Calidad (PL): Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (ver 5.3 y 5.4.1)

Manual de Calidad (MC): Establece la Política, Objetivos de la Calidad y orienta el Sistema de Gestión de la Calidad, como referencia permanente durante su implementación y aplicación.

Manual de Procedimientos (MP): Recopila los procedimientos de los procesos operativos, básicos y estándar que aplican al Sistema de Gestión de la Calidad.

Plan de Calidad (PC): en el que se especifica la interacción entre los procesos, su forma de ser operados y controlados, así como la referencia de los documentos de trabajo y registros de calidad utilizados.

Registros: Formatos, informes, reportes, entre otros, que muestran evidencia del cumplimiento de las actividades establecidas en los planes y/o los procedimientos.

Para documentar su SGC, la UMR ha considerado el tamaño y tipo de la organización, la complejidad e interacción de los procesos.

4.2.2 Manual de Calidad

La UMR establece este **Manual de Calidad** que incluye:

- a) La Política, Objetivos de la Calidad.
- b) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, con detalles y justificación de las exclusiones.
- c) Referencia a los Procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) La descripción e interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad (ver 4.2) y los registros se controlan de acuerdo a los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

En el procedimiento documentado *Control de los Documentos* se establecen los controles para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Verificar que las versiones pertinentes, de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

- e) Verificar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de registros

Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. En el procedimiento documentado *Control de Registros* se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección (ver organigrama anexo) demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de la mejora continua realizando las actividades siguientes:

- a) Comunicando a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente interno y externo, así como los requisitos legales y reglamentarios, por medio de la planificación de la realización del producto (ver punto 7.1) así como del establecimiento de la **Política de Calidad**.
- b) Llevándose a cabo las Juntas de Revisión por la Alta Dirección (ver punto 5.6).
- c) Asegurando que se establecen los **Objetivos de Calidad** y de la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La UMR se asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan así como también, la obtención de la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los mismos (ver punto 8.2.1). A ese efecto se han priorizado las necesidades del cliente, las cuales han sido definidas en los procesos (ver punto 7.2), la producción y prestación del servicio (ver punto 7.5). El enfoque al Cliente se analiza en la Revisión por la Alta Dirección (ver punto 5.6).

5.3 Política de calidad

La **Política de Calidad** de la UMR se ha establecido para asegurar el cumplimiento de los requisitos y de mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, además de que es un marco de referencia para establecer los **Objetivos de Calidad** (ver 5.4.1).

La **Política de Calidad** es comunicada y entendida por medio de capacitación y difusión, esta visible en lugares estratégicos dentro de la UMR, además es revisada para su continua adecuación en las Revisiones de la Alta Dirección (ver 5.5) La **Política de Calidad**, que se considera un documento, ha sido aprobada y se mantiene actualizada en los puntos de uso.

Es muy importante para la Unidad de Microrregiones conocer el grado de entendimiento de la **Política de Calidad**, por todos y cada uno de los miembros que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR, por lo cual se evalúa periódicamente el entendimiento y comprensión de la misma, esta evaluación se realiza por varios métodos dentro de los cuales se mencionan a continuación los más importantes:

- Resultados obtenidos por la Unidad de Microrregiones en cuanto al cumplimiento de los **Objetivos de Calidad**.
- Resultados obtenidos en auditorías internas y externas.
- Resultados obtenidos en la evaluación de las capacitaciones referidas al Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4 Planificación

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMR procura las actividades y los recursos necesarios dentro de los diagramas de procesos y procedimientos del SGC para alcanzar los objetivos programados, tales como:

- Actividades de establecimiento, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4.1 Objetivos de calidad

Los **Objetivos de Calidad** surgen de la **Política de Calidad** (ver punto 5.3), estos objetivos son medibles, se verifican los avances en las Revisiones de la Alta Dirección (ver punto 5.6) y son comunicados a los responsables de los procesos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Para el logro de la **Política de Calidad** y los **Objetivos de Calidad**, se analizan los recursos y métodos necesarios con la finalidad de que estén disponibles y se cumpla con lo citado en el punto 4.1 para lograr la calidad del producto, dichos documentos son revisados y en su caso actualizados si se presentan cambios organizacionales en la UMR y/o en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se cuenta con Mapeo de Procesos contenido en el **Plan de Calidad**, en el que se planifican las entradas y salidas, la interrelación de los procesos, los recursos y el control de los procesos.

La UMR mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad al momento de planificar e implementar cambios en el mismo.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La UMR revisa y define las responsabilidades y autoridades dentro de cada uno de los procesos y procedimientos del SGC y también son comunicadas.

El personal de la UMR de las áreas certificadas tiene la responsabilidad de participar en el Sistema de Gestión de la Calidad y la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de facilitar su inducción y desarrollo.

La estructura orgánica autorizada por la Oficialía Mayor está conformada por una Jefatura de Unidad, Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento y Enlaces, además del personal de base; cabe destacar que, por la naturaleza de las actividades y por las cargas de trabajo, se requiere de personal de apoyo el cual es contratado bajo la modalidad de honorarios.

Dado lo anterior, se cuentan con Organigramas Funcionales de las áreas de la UMR que se encuentran certificadas. Los niveles de autoridad y responsabilidad en referencia al Sistema de Gestión de la Calidad son expresados en todos los Manuales de Procedimientos además de que se cuenta con una **Matriz de Responsabilidades**, a continuación, enmarcamos los principales:

5.5.2 Representante de la Dirección

La Jefatura de la Unidad designa a la Dirección de Información de Programas Sociales, quien independientemente de otras funciones, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya, la de Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- 1. Reportar a la Jefatura de la Unidad de Microrregiones y/o a las Direcciones Generales Adjuntas en la junta de revisión el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, como mecanismo del mejoramiento continuo.**

2. Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Microrregiones se establezca, implemente y mantenga de conformidad con la norma de referencia.
3. Desarrollar y mantener actualizado el Manual de Calidad.
4. Actuar como enlace y establecer relación con las instancias internas y externas respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
5. Proponer cursos de capacitación para que el personal de la Unidad de Microrregiones esté consciente de la importancia de cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios.
6. Coordinar el Proceso de Auditoría Interna establecido, de acuerdo al procedimiento y asegurar el cumplimiento del mismo.
7. Coordinar y brindar soporte a las diversas áreas en lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Desarrollar, coordinar y ejecutar las actividades referentes al proceso de Elaboración y Control de Documentos

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad utiliza los distintos recursos, así como su nivel de autoridad, para promover el cumplimiento de los requisitos del Cliente, en todos los niveles, dando así observancia a lo expresado en la **Política de Calidad**.

En el caso de que el(a) Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad sea dado de baja de la UMR por cualquier motivo tiene la responsabilidad de entregar toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (electrónica e impresa), a su Jefe(a) Inmediato.

5.5.3 Comunicación interna.

Anualmente, la Coordinación de Calidad difunde la Política y los objetivos específicos en materia de calidad a través de una reunión y/o sesiones de capacitación en donde se aborden las metas alcanzables e indicadores medibles de la calidad. Es decir, todo el personal de las áreas certificadas deben estar conscientes de la **Política** y los **Objetivos de Calidad**, así como del progreso de los logros obtenidos.

La comunicación está establecida en cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Plan de Calidad, donde se menciona la interacción con todos los procesos, considerando la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta comunicación se establece a través de los pizarrones informativos, minutas, correos, reuniones, medios verbales, oficios, tarjetas informativas, boletines y/o folletos y otros materiales (**ver programa de comunicación interna**).

5.6 Revisión por la Alta Dirección

5.6.1 Generalidades

Se llevan a cabo revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de monitorear el uso y utilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el grado en el que la **Política y Objetivos de Calidad** se han cumplido, para asegurar su conveniencia, adecuación y efectividad continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. Para apoyar esta actividad, se ha documentado una guía de operación denominada *Revisión de la Alta Dirección que incluye todos los puntos a revisar*.

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad determina la fecha y hora de las revisiones e informan a los miembros integrantes del Comité de Calidad. El Comité de Calidad se deberá reunir mínimo una vez por año y de forma extraordinaria las veces que sean necesarias. Si algún miembro se encuentra justificadamente incapacitado para asistir, podrá acudir un representante quien tendrá la obligación de replicar la información y los acuerdos establecidos.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información mínima que se analiza en las Revisiones por la Alta Dirección es la siguiente:

- a) Resultados de auditorías
- b) Retroalimentación del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- g) Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de las revisiones deberán incluir todas las decisiones y/o acciones relacionadas con:

- a) Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- b) Mejora del producto relacionado con los requerimientos de los clientes
- c) Recursos necesarios

En las Revisiones por la Alta Dirección se utiliza regularmente el **Reporte de Revisión por la Alta Dirección**.

El Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad, da seguimiento a los acuerdos derivados de la Revisión por la Dirección mediante el registro de **Seguimiento de acuerdos resultantes de las revisiones por la Dirección**.

El Coordinador(a) de Calidad da seguimiento a las acciones tomadas. Se realizarán reuniones de calidad para llevar a cabo un seguimiento de los objetivos, a fin de analizar el logro de cumplimiento de los mismos y cuando sea necesario, establecer acciones para corregir las posibles desviaciones o para proceder a la modificación o anulación de los objetivos, con un planteamiento de justificaciones para la toma de decisión.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

El Jefe(a) de la Unidad de Microrregiones solicita ante la Oficialía Mayor los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad y por ende la Satisfacción del Cliente cumpliendo con sus requerimientos.

La UMR se rige por lo indicado en las Disposiciones Administrativas para el Ejercicio Presupuestario vigente, para proporcionar los recursos materiales y humanos requeridos para la realización del producto.

En este sentido, la Unidad de Microrregiones elabora diversos documentos apegados a los requerimientos de la Oficialía Mayor con el propósito fundamental de llevar a cabo una adecuada planeación y programación de la adquisición de los bienes de consumo y distribución de los mismos, buscando las mejores condiciones en cuanto a calidad, uniformidad y precio, así como la oportunidad en su entrega.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal de la Sedesol (por consiguiente de la UMR) que realiza trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos de los productos, deben demostrar su competencia, con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

La Oficialía Mayor de acuerdo a sus atribuciones, tiene la responsabilidad de implementar el Sistema del Servicio Profesional de Carrera, actividades que incluyen proponer e instrumentar los procesos y programas para el ingreso; capacitación; evaluación del desempeño; remuneraciones, y estímulos y recompensas del personal de la Secretaría, administrar los sistemas internos de administración de personal, control y asistencia y mantener actualizado el acervo de datos del personal de la Secretaría, asegurando su resguardo.

El Sistema de Servicio Profesional de Carrera es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública para beneficio de la sociedad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La valoración de Competencia (valoración de las capacidades de los aspirantes a ingresar al Sistema de los servidores públicos de carrera) con base en los conocimientos, habilidades, experiencia y, en su caso, en los logros alcanzados en el cumplimiento de las metas individuales, colectivas e institucionales se realiza de conformidad con la Ley de Servicio Profesional de Carrera y su reglamento vigentes.

Así mismo, La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad participa de manera independiente e interna en estos procesos de dos maneras:

- a) Estableciendo y desarrollando un Programa de Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Estableciendo un programa de evaluación de las áreas que han destacado en la implementación, seguimiento y mejora continua de sus procesos, dicha evaluación se denomina “Reconocimiento de los Procesos Certificados” con ello, se da un giro al proceso de Evaluación. El área certificada que mejor resultado obtenga en las auditorías, será reconocida a través de diferentes medios de comunicación institucionales.

El Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad tiene como indicadores de detección de necesidades de capacitación, el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad, las evaluaciones efectuadas al personal, cambio de la normatividad, personal de nuevo ingreso en la organización y/o mantenimiento del propio sistema.

Se establece el **Programa de Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad** y se modificará cuantas veces sea necesario en función de los indicadores de detección de necesidades de capacitación anteriormente mencionados. La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad resguarda los registros generados.

La Coordinación de calidad mantiene la evidencia de esta capacitación una **Lista de asistencia** del personal que tomó la capacitación, las presentaciones, fotografías, correos electrónicos y las evaluaciones.

6.3 Infraestructura

La UMR determina y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del Producto (ver 6). Dicha infraestructura depende del suministro que le otorgue la Oficialía Mayor.

La infraestructura está integrada por:

- a) Edificio para oficinas y espacios de trabajo,
- b) Materiales y útiles de administración
- c) Accesorios para equipo de cómputo (Hardware y Software).

Se cuenta con el Servicio de Mantenimiento para la infraestructura, la cual es:

- Mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de administración.
- Mantenimiento y conservación de bienes informáticos.

Las necesidades de infraestructura y bienes inmuebles, así como su mantenimiento son adquiridos por medio de las distintas áreas de la Oficialía Mayor. El mantenimiento del equipo de cómputo también depende de la Oficialía Mayor, por lo tanto están fuera del alcance de la UMR.

Por la naturaleza de la UMR, cabe destacar que se rige por normatividad de diversa índole que especifica el marco legal (Disposiciones Administrativas para el Ejercicio Presupuestario).

6.4 Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, que consideran factores físicos y medio ambientales; un buen ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal de la UMR.

La UMR cuenta con una **Encuesta de Ambiente Laboral** para monitorear el ambiente laboral, dicha encuesta la aplica la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad anualmente y presenta los resultados en la junta de revisión por la Alta Dirección con el objetivo de establecer estrategias en base a los resultados obtenidos.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

La UMR planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto teniendo como base el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, Reglas de Operación de los Programas para el Desarrollo

de Zonas Prioritarias y 3 x 1 para Migrantes y Lineamientos específicos emitidos por la Subsecretaría de Desarrollo Social.

En el **Plan de Calidad** y los procedimientos operativos se plantea el desarrollo de los procesos y los requisitos básicos de los productos; además la información, recursos y los registros necesarios para demostrar la conformidad de los requisitos tanto del producto como del proceso; actividades de verificación, seguimiento e inspección para el producto, así como los criterios de aceptación del mismo, que de igual forma se rigen por el cumplimiento del marco normativo aplicable.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

Por la naturaleza de las actividades desarrolladas en la UMR, los procesos relacionados con el cliente se rigen por un marco normativo específico para cada procedimiento.

La determinación de los requisitos relacionados con el cliente están en función de lo establecido en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, Lineamientos Específicos y las Reglas de Operación; por mencionar algunos, su revisión y la comunicación con el cliente, se indican en cada procedimiento operativo.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Por la naturaleza de las actividades desarrolladas en la UMR, los procesos relacionados con el cliente se rigen por un marco normativo específico.

La información de entrada del cliente, responde implícitamente a los requerimientos establecidos en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, en el Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, Lineamientos Específicos y Reglas de Operación.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Los requisitos relacionados con los productos de la UMR se apegan a lo señalado en el punto 7.2.1 para asegurarnos de que:

- a)** Se han definido y están documentados los requisitos del producto.
- b)** Se resuelven las inconsistencias detectadas en los proyectos o productos.
- c)** Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos y documentados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La UMR determina e implementa las disposiciones para la comunicación efectiva con sus clientes a través de:

- a) La información sobre el producto,
- b) Las consultas, incluyendo las modificaciones,
- c) La retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas y sugerencias

Con el objetivo de cumplir con los incisos antes mencionados se han creado:

1. Encuestas de Atributos del Servicio y Satisfacción del Cliente

2. Recepción de quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias del cliente podrán ser formuladas por medio del **Formato de Quejas y/o Sugerencias** o vía correo electrónico mismas que se concentrarán la **Bitácora de Quejas y/o Sugerencias**, la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad las analiza, como lo indica el procedimiento *Quejas y Sugerencias* y el punto 8.4 del presente manual y realiza la comprobación de la efectividad de las acciones tomadas, estas acciones podrán ser adoptadas por el personal receptor y en su caso por las áreas involucradas en la problemática. El análisis anteriormente mencionado es uno de los tópicos que forman parte de la Junta de Revisión por la Unidad de Microrregiones.

1.2 Diseño y desarrollo

En la UMR por la naturaleza de nuestros productos y servicios, y debido a la normatividad con la cual se ejecutan nuestros procesos no se efectúan actividades de Diseño y Desarrollo en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto excluimos este requisito no afectando la calidad de los productos que realizamos ni la capacidad o responsabilidad de la organización para entregar productos que reúnan los requisitos de nuestros clientes.

1.3 Compras

Por la naturaleza de la UMR, cabe destacar que se rige por normatividad de diversa índole, (Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público) y su reglamento). En la UMR no se efectúan actividades de compra para la prestación de los servicios, por lo que este requisito queda excluido parcialmente ya que únicamente se requisita de acuerdo a lo que formule la Oficialía Mayor quién es la encargada de la verificación de los productos adquiridos que afectan la calidad del Producto. Para llevarla a cabo cuenta con áreas operativas especializadas que proceden conforme a lo establecido en las bases licitatorias, la verificación normalmente se refiere a características y funcionalidad, en el caso de alguna discrepancia se

procede de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación y lo señalado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para Servicio de Asesoría y Capacitación se verificará el cumplimiento por el Comité de Calidad, que podrá ser durante el proceso de la Prestación del Servicio y/o al finalizar dicho evento, siempre de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.4 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La UMR planea y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen para cada proceso:

- a) Disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de Procedimientos para realizar las actividades.
- c) El uso de equipo apropiado.
- d) La implementación del seguimiento y de la medición.
- e) Las actividades de liberación, entrega y actividades posteriores a la entrega del producto.

Se cuenta con los Procedimientos Operativos, en los cuales se indican las actividades, los responsables de realizar dicha actividad, los documentos y registros utilizados para demostrar el cumplimiento de los requisitos del producto y actividades de seguimiento, para el control efectivo de los procesos.

Los Procedimientos Operativos son utilizados por todo el personal responsable de la ejecución de las actividades indicadas en los mismos como consulta para un mejor desempeño y control de su operación.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La UMR no requiere validar los productos resultantes ya que mediante actividades de seguimiento durante el desarrollo de cada proceso se verifica la conformidad de éstos. Por lo que se excluye este requisito. Cabe destacar que esta exclusión no afecta la calidad del producto final y no omite la responsabilidad de la organización para entregar productos que reúnan los requisitos de nuestros clientes.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La UMR identifica el producto a través de los medios adecuados durante todo el proceso de realización del producto, también se identifica su estado y trazabilidad. Esto se indica específicamente en los Procedimientos Operativos.

7.5.4 Propiedad del cliente

La UMR no cuenta con bienes que sean propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Por lo que se excluye este requisito, cabe destacar que ésta exclusión no afecta la calidad del producto final y no omite la responsabilidad de la organización para entregar productos que reúnan los requisitos de sus clientes.

7.5.5 Preservación del producto

En todas las etapas de la realización del producto y la entrega al destino previsto, la UMR realiza la identificación según lo indicado en el punto 7.5.3. La manipulación, almacenamiento y protección se indica en los Procedimientos Operativos. Esta preservación hace referencia a todas las partes constitutivas del producto. Con el objetivo de prevenir el daño, deterioro o el mal uso durante la realización.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La UMR no utiliza equipo de medición para demostrar la conformidad de sus productos con los requisitos especificados por el Cliente, por lo que se excluye. Cabe destacar que esta exclusión no afecta la calidad de los productos finales.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La UMR se asegura de la efectividad de la recopilación y validación de los datos para el óptimo desempeño y satisfacción de las partes interesadas. Esto incluye la revisión de la validez y del propósito de las mediciones y el uso previsto de los datos.

La UMR planea de la siguiente manera la metodología para implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora:

- 1.- En los procedimientos operativos se indican las etapas en las que se monitorean y miden los procesos (tipo, localización, tiempo, frecuencia del monitoreo y el registro utilizado).
- 2.- Una vez obtenida la información, cuando es cuantitativa, se analiza utilizando técnicas estadísticas (Diagramas de Pareto, Histogramas, y Diagramas Causa – Efecto).
- 3.- Posteriormente esta información es presentada en las juntas de *Revisión por la Alta Dirección* con el fin de obtener propuestas para la mejora tanto de los procesos como del Sistema de Gestión de la Calidad.

La UMR realiza el seguimiento, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto y asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad además implementar acciones de mejora continua.

El seguimiento se indica en el punto 8.2, el análisis de datos en el punto 8.4 y la mejora en el punto 8.5. Los resultados de los análisis de datos son elementos de entrada para la *Revisión por la Alta Dirección* (punto 5.6.2).

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La percepción del Cliente sobre el cumplimiento de sus requisitos así como su satisfacción se da a través de la existencia quejas, peticiones o comentarios específicos dirigidos al Jefe(a) de la Unidad de Microrregiones, Directores(as) Generales Adjuntos(as), Directores(as) y/o Subdirectores(as), quienes determinan la viabilidad de los comentarios y de ser necesario los presentan en las juntas de la Revisión por la Jefatura de la Unidad de Microrregiones (ver 5.6), con la finalidad de hacer de conocimiento del Comité de Calidad.

Asimismo se cuenta con **Encuestas de Satisfacción del Cliente y Atributos del Servicio** cuya finalidad es conocer la percepción de los clientes en lo referente al cumplimiento de sus requisitos y de esta manera mantener o incrementar su satisfacción. Esta información es analizada utilizando herramientas estadísticas.

La retroalimentación de los clientes internos se realiza a través del buzón de quejas y sugerencias ubicado en las oficinas de la Unidad de Microrregiones. El tratamiento de las sugerencias y quejas las realiza el área a la cual va dirigida con el objetivo de proporcionar una pronta respuesta buscando incrementar la satisfacción del cliente, basándose en el procedimiento de *Quejas y Sugerencias*, el cual describe el tratamiento a seguir.

8.2.2 Auditoría interna

La UMR lleva a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas para demostrar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la UMR,
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

En el procedimiento *Auditoría Interna* se planifica un **Programa de Auditorías Internas** tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las

auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

En el procedimiento se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, con el fin de informar los resultados; los registros se mantienen bajo el resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación. Las actividades de seguimiento a los hallazgos (No Conformidades Mayores, No Conformidades Menores y Oportunidades de Mejora) derivados durante el desarrollo de la Auditoría Interna se realizarán mediante el formato de **Seguimiento a Acciones de Auditoría Interna** en el cual se medirá el nivel de avance de cada una de las acciones.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

En la UMR se utilizan diferentes herramientas para el seguimiento de los procesos donde se recopila información que demuestra la capacidad de los procesos para elaborar productos conformes. En los procedimientos operativos se establece la metodología y las etapas de verificación. En algunos casos la información recopilada es analizada por medio de herramientas estadísticas apropiadas.

De igual manera la UMR desarrolla métodos de seguimiento de sus procesos a través de las Auditorías Internas, en las juntas por la Alta Dirección, demostrando la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados, cuando no se alcancen estos resultados se toman acciones correctivas para asegurar la conformidad del Producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El seguimiento del producto está establecido por un marco normativo, con el objetivo de verificar que se cumplen sus requisitos de conformidad con las disposiciones planificadas.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, se indica quién o quiénes son los responsables de liberar el producto. El producto no puede ser liberado hasta llevar a cabo satisfactoriamente las disposiciones planificadas (ver 8.2.3), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad y, cuando corresponda, por el Cliente. Este seguimiento del producto se indica en los Procedimientos Operativos.

En caso de que el producto no se encuentre completamente terminado y/o no cumpla con todos los requerimientos para el mismo, este producto únicamente podrá salir de esta Unidad con la autorización del(a) Jefe(a) de la Unidad de Microrregiones, quien es el responsable de evaluar las afectaciones que puede ocasionar sobre las situaciones anteriormente descritas.

8.3 Control del producto no conforme

La UMR se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento documentado *Control de Producto no Conforme*.

Los productos no conformes se tratan de la siguiente manera:

- a) Se corrigen o se reprocesan para eliminar la no conformidad detectada,
- b) Aplica la autorización de su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad o por el Cliente,
- c) No aplica el desechar el producto para impedir su uso o aplicación original prevista, debido a que se corrige durante su elaboración
- d) Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, regresa a las instalaciones de la UMR y se elaboran las acciones correctivas apropiadas.

Se mantienen los registros de la naturaleza de la no conformidad y de cualquier acción tomada posteriormente.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

8.4 Análisis de datos

La UMR recolecta y analiza los datos de las diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a lo planificado, objetivos y otras metas definidas como para identificar áreas o procesos de mejora. Las decisiones basadas en hechos requieren que se tomen acciones efectivas y eficientes con el uso de técnicas estadísticas, las cuales ayudan a identificar tendencias y a mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Existen dos fuentes principales para la identificación de Técnicas Estadísticas:

- a) Mediante el requerimiento por parte del cliente indicando en sus especificaciones, que afectan al proceso y/o producto,
- b) Por la experiencia del personal involucrado en las distintas áreas de la UMR en lo concerniente al proceso y/o características del producto

La técnica estadística a utilizar, es seleccionada por el usuario con base en su experiencia y/o consulta con la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad efectúa una revisión de los resultados a partir del uso de las técnicas estadísticas, con objeto de determinar si las acciones han sido las apropiadas para eliminar las desviaciones, comparando antes de haberlas aplicado y después de su aplicación (ver 5.6).

Este análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1)
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4)
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4).

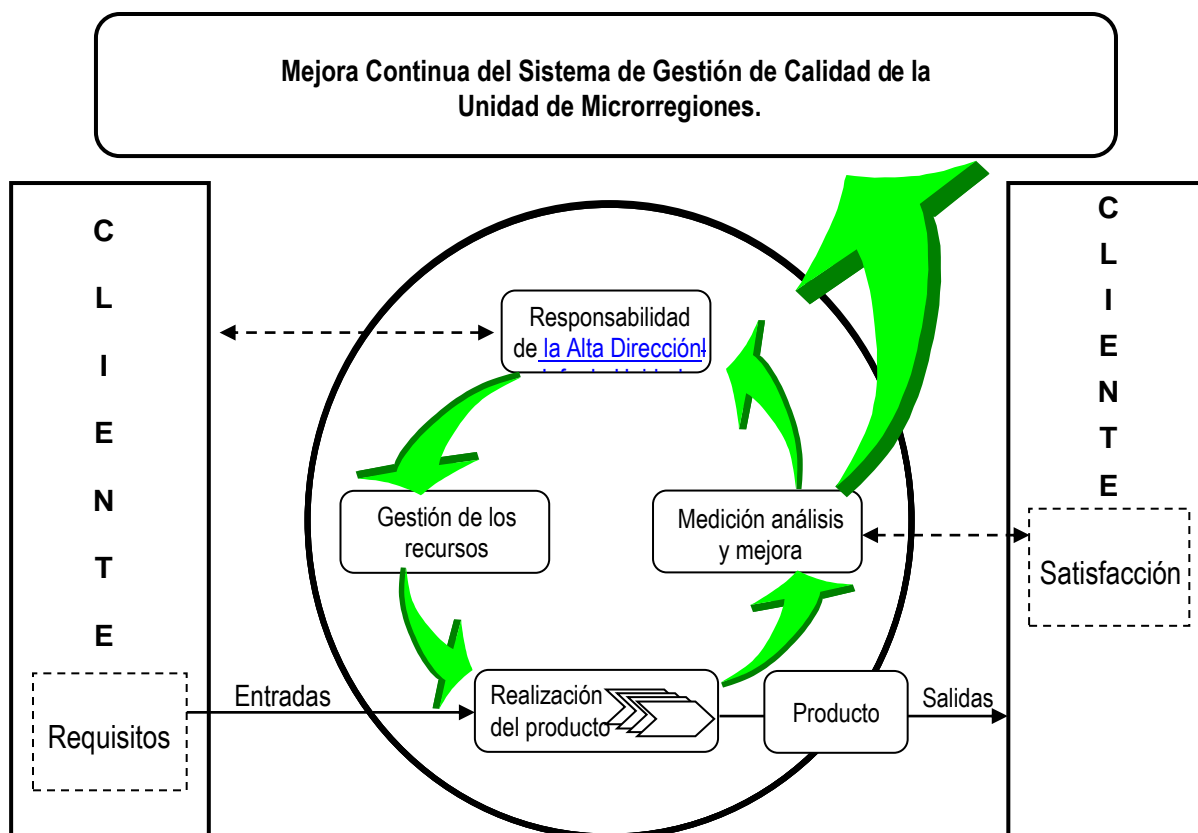
Con este análisis el Comité de Calidad tiene información necesaria para descubrir oportunidades de mejora, demostrar la conformidad y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la conformidad del producto y/o establecer acciones correctivas, esto se refleja en el **Reporte de Revisión por la Alta Dirección** (ver 5.6).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Alta Dirección promueve la filosofía del mejoramiento continuo y la de incrementar la habilidad para cumplir los requisitos, evaluando los resultados obtenidos actuales con los objetivos planeados, no se basa únicamente en identificar problemas, sino en definir la posibilidad de enriquecer los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad.

La actividad de establecer objetivos y encontrar oportunidades para mejorar, es un proceso continuo a través del uso de hallazgos y conclusiones de auditorías, análisis de datos, revisiones por la Alta Dirección y talleres específicos para discutir la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, como se puede observar en la siguiente figura:



Cuando se detecta una mejora al Sistema de Gestión de la Calidad, el área involucrada cuenta con un procedimiento documentado de *Acciones de mejora* como apoyo para elaborar un **Reporte de Oportunidades de Mejora** y someterla a consideración de la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y en caso de ser aprobada dicha área deberá dar seguimiento. La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable del control de las acciones de mejora mediante el formato **Concentrado de Oportunidades de Mejora** e informa los avances en las Juntas de *Revisión por la Alta Dirección*.

8.5.2 Acción correctiva y/o Corrección

La UMR toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se establece el procedimiento documentado *Acciones Correctivas* que define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las sugerencias o comentarios del Cliente).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

1.1.1 Acciones Preventivas

La UMR determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, así mismo considera evaluar la efectividad de estas acciones. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Se establece un procedimiento documentado *Acciones Preventivas* que define los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Rev. núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
7	24/09/04	Se adiciona el proceso de "Apertura de los Centro Comunitarios de Aprendizaje"	Cambio de estructura con base en el nuevo reglamento interior
8	02/10/07	Cambio de logo y de identificación. Modificación al 8.5.1, 6.2 y al historial de cambios	Cambio en los Lineamientos de Identidad Institucional
9	07/04/08	Cambio en la redacción del alcance del SGC Modificaciones a los puntos 4.2.2, 6.2.2, 7.2, 8.5.3.	Acciones realizadas en respuesta de las observaciones encontradas en la auditoría externa.
10	23/06/08	Modificación del Prólogo, se introduce en el punto 4.2.3 Control de Documentos la leyenda de "Documento Controlado" mediante un sello, además se codifican los documentos del Manual del Sistema de Gestión de Calidad y cambio el formato del Servicio y Atención al Cliente 8.2.1	Mejora Continua al Manual de Calidad y Estandarización de los formatos
11	25/03/09	De acuerdo a la emisión de las Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, para el ejercicio fiscal 2009, se adecua el Manual de Calidad de la UMR a lo establecido en ellas, se eliminaron los Planes de Control y la Política de Calidad sufrió cambios	Cambios en el Manual de Calidad de acuerdo a las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2009, emitidas el 29 de diciembre del 2008
12	25/08/09	Actualización y mejora general del Manual de Calidad de acuerdo a la versión ISO 9001:2008. Además se incluye en el punto 6.4 Ambiente de Trabajo la Encuesta de Ambiente Laboral.	En 2008 se publicó la nueva versión de la norma ISO 9001:2008 y se aprovechó la transición para una mejora general al Manual de Calidad. En atención a las Observaciones de la Auditoría Externa.
13	05/04/13	Mejora general al Manual de Calidad y actualización de la imagen institucional	Como parte de la mejora continua e implementación de los Lineamientos vigentes.
14	03/09/14	Cambio de redacción en el Prólogo del Manual de Calidad. Cambio de redacción en los puntos 6.2.1 y 6.2.2. Inclusión del procedimiento Revisión del Padrón de Beneficiarios.	Mejora continua al documento Manual de Calidad, mejor explicación del quehacer de la UMR y los programas que opera.

Rev. núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
15	30/06/15	<p>Cambio de forma y de fondo del Manual de Calidad.</p> <p>Se destacan los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Se añadió el punto de presentación en el Manual de Calidad además se cambió la estructura del documento. 1. Se incluyeron los objetivos de calidad 2. Se incluyó el programa de comunicación interna en el punto 5.5.3 3. Inclusión del contexto y el alcance en el manejo de recursos humanos 6.2 4. Inclusión del apartado de anexos del Manual de Calidad <p>Anexo 1. Modelo de Procesos del Coneval.</p>	<p>Mejora continua al documento Manual de Calidad, presentación de la estructura de la Unidad de Microrregiones, de su Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos.</p> <p>Los anexos documentales unidos al MC contendrán información útil que apoye a la descripción de los procesos y/o la explicación de los proyectos documentales de la UMR para efectos de auditorías y/o de revisiones internas o externas.</p>