

Clave: MC-26-01

Fecha de emisión: 31/03/2015

Versión N°. 11

Página: 1 de 32

Manual de la calidad

Elaboró

Licda. Bertha Isabel Cruz López
Representante de la Dirección

Aprobó

Dr. Leonel Arreola Sotelo
Director General del DIF Estatal

MANUAL DE LA CALIDAD

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Objetivos	5
2.1 Objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad	5
2.2 Objetivo del Manual de Calidad	5
3. Alcance	5
3.1 Alcance	5
3.2 Exclusiones	6
4. Marco normativo	7
5. Responsabilidades	7
6. Referencias	8
7. Términos/Definiciones	8
8. Contenido . Referenciado a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008	9
R4. Sistema de Gestión de la Calidad	9
R4.1 Requisitos generales	9
R4.2 Requisitos de la documentación	14
R5. Responsabilidad de la dirección	15
R5.1 Compromiso de la dirección	15
R5.2 Enfoque al cliente	16
R5.3 Política de la calidad	16
R5.4 Planificación	16
R5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	17
R5.6 Revisión por la dirección	21
R6. Gestión de los recursos	21
R6.1 Provisión de recursos	21
R6.2 Recursos Humanos	22
R6.3 Infraestructura	22
R6.4 Ambiente de trabajo	23
R7. Realización del producto	23
R7.1 Planificación de la realización del producto	23
R7.2 Procesos relacionados con el cliente	24
R7.3 Diseño y desarrollo	25
R7.4 Compras	25
R7.5 Producción y prestación del servicio	25
R8. Medición, análisis y mejora	27
R8.1 Generalidades	27
R8.2 Seguimiento y medición	27
R8.3 Control de producto no conforme	28

MANUAL DE LA CALIDAD

R8.4 Análisis de datos	29
R 8.5 Mejora.....	29
9. Sección de Cambios.....	30

MANUAL DE LA CALIDAD

1. Introducción.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que funge como regulador de la Asistencia Social Pública del Estado de Colima, cuya creación y atribuciones se encuentran establecidas en la Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.

Las funciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), están estipuladas en la Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), tiene entre sus principales objetivos los siguientes.

- Modernizar al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), para que sus recursos se utilicen de manera eficaz y eficiente.
- Mejorar la capacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), para conducir el sistema estatal de asistencia social, conformado por las dependencias federales, estatales, municipales y privadas del sector.
- Incorporar a la cultura de la calidad y la mejora continua los principales procesos que lleva a cabo el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), para atender a la población vulnerable del Estado.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), cuenta con una estructura orgánica, misma que hace referencia en su **MO-17-01-01** Manual de Organización.

Los principales elementos de la planeación estratégica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), están conformados por las siguientes:

Misión

Ayudar a los grupos vulnerables para mejorar su calidad de vida.

Visión

En el año 2015, el DIF Estatal es el organismo público de asistencia social, más reconocido del país por:

La atención que ofrece a la población vulnerable.

La disminución de marginación.

La contribución para que Colima siga siendo la entidad con mejor calidad de vida.

Productos o servicios

1. Consulta Médica y Especializada.
2. Apoyos económicos y en especie.
3. Servicios que fomenten el desarrollo comunitario.
4. Uso y aprovechamiento de los CEDECOS en beneficio de la población.
5. Impartición de cursos, capacitación, actividades deportivas, educativas, culturales, recreativas y de desarrollo humano.
6. Entrega de despensas.

MANUAL DE LA CALIDAD

7. Canalización a otras áreas para brindar alternativas de solución a problemáticas.
8. Atención personalizada de casos.
9. Seguimiento de casos.
10. Asistencia Jurídica, psicológica, alimentaria y educativa.
11. Atención a la población vulnerable.
12. Entrega de becas estatales.

Clientes

Considerando las operaciones sustantivas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se define como cliente a:

1. Beneficiarios (as).
2. Usuarios (as).
3. Pacientes.
4. Instituciones públicas y privadas.
5. Personas con discapacidad.
6. Población en general.

2. Objetivos.

2.1 Objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Establecer, mantener y documentar el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), como medio para:

- a) Asegurar la conformidad de sus servicios.
- b) Cumplir la normatividad vigente que regula su gestión.
- c) Aumentar la satisfacción de sus clientes, a través de la mejora continua de la propia Dependencia.

2.2 Objetivo del Manual de Calidad.

Describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**) basado en la Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008, mismo que permite orientarse hacia el cumplimiento de los requisitos de sus productos y servicios, así como al aumento de la satisfacción de sus clientes.

3. Alcance.

3.1 Alcance.

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene aplicación en los procesos sustantivos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), que se mencionan a continuación:

- Gestión Social.
- Asistencia Médica.
- Asistencia en Rehabilitación Discapacitante.
- Asistencia Jurídica.
- Atención Psicoterapéutica.

MANUAL DE LA CALIDAD

- Atención a Grupos de la Tercera Edad.
- Asistencia Comunitaria.
- Asistencia Educativa.
- Asistencia Alimentaria
- Atención a la población vulnerable.
- Albergues.
- Atención a niñas, niños y adolescentes en riesgo.

Así mismo, el SGC comprende aquellos procesos y actividades que apoyan la operación de los primeros, englobados como procesos administrativos.

Los procesos y actividades propias del Sistema que son atribuidos a la Alta Dirección del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), están enmarcados como procesos directivos tal como se muestra en el esquema del apartado 8. R 4.1

Es importante señalar que dada la magnitud de lo que implica tanto la estandarización como la implantación de los elementos de los procesos indicados anteriormente, como una estrategia para la implantación inicial del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha determinado incluir en su alcance únicamente los siguientes subprocesos:

1. Consulta Médica Especializada de primera vez.
2. Gestión Social.
3. Entrega de Despensas a domicilio "Una entrega de Corazón".
4. Actividades para el Desarrollo Comunitario.
5. Consulta médica Especializada subsecuente.
6. Consulta Médica de Primera vez.
7. Cita Psicológica de Primera vez.
8. Ingreso de Primera Vez a los Centros de Convivencia de la Tercera Edad
9. Asesoría Jurídica
10. Convenio de alimentos, custodia y convivencia.
11. Admisión de la niña/niño en los CADIS.
12. Ingreso de Primera vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno.
13. Gestión y Seguimiento de Desayunos Escolares.
14. Entrega de Becas Estatales de la Temática de Trabajo Infantil.

3.2 Exclusiones.

El presente SGC considera las siguientes exclusiones a los requisitos de la Norma **ISO 9001-2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008**.

- a) **R7.3. Diseño y Desarrollo.** En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), no se realizan actividades de diseño y desarrollo de productos o servicios, apegándose a la normatividad aplicable en la que se establecen las características, estándares y especificaciones de los servicios que ofrece.
- b) **R7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.** Se excluye la aplicación de este requisito en el Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), debido a que todos los procesos cuentan con indicadores y otros mecanismos para verificarse en todas sus etapas.

MANUAL DE LA CALIDAD

4. Marco normativo.

El marco jurídico básico que sustenta las actividades del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), para el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra enlistado en el apartado No. 4 de los planes de calidad y en los procedimientos máster.

5. Responsabilidades.

E: Ejecuta C: Colabora N/A: No Aplica	Alta Dirección	Directores de Área	RD	Responsa bles de los procesos
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN				
1.1. Generalidades	C	E		
1.2. Alcance y campo de aplicación	C	E		
1.3. Exclusiones	C	E	C	C
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	C	E		
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	C	E		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1. Requisitos generales	E	C	C	
4.2. Requisitos generales de la documentación	E	C	C	
5. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN				
5.1. Compromiso de la Alta Dirección	E	C		
5.2. Enfoque al cliente	E	C		
5.3. Política de calidad	E			
5.4. Planificación	E		C	C
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	E	C	C	
5.6. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección	E	C	C	
6. GESTIÓN DE RECURSOS				
6.1. Provisión de los recursos	E	C		
6.2. Recursos humanos		E	C	
6.3. Infraestructura		E	C	
6.4. Ambiente de trabajo		E	C	
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO				
7.1. Planificación de la realización del servicio				E
7.2. Procesos relacionados con el cliente			E	
7.3. Diseño y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A
7.4. Compras	N/A	E	N/A	C

MANUAL DE LA CALIDAD

7.5. Producción y prestación del servicio			C	E
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición	N/A	N/A	N/A	E
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1. Generalidades		C	E	C
8.2. Seguimiento y medición		C	E	C
8.3. Control de producto no conforme			E	C
8.4. Análisis de datos			C	E
8.5. Mejora		C	C	E

6. Referencias.

- 1.1 Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008. Requisitos.
- 1.2 Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y Vocabulario.
- 1.3 PM-SG-01 Procedimiento para control de los documentos.

7. Términos/Definiciones.

Para mejorar la interpretación de este manual, se consideran los términos definidos en la norma ISO 9000:2005, sin embargo, aquí se hace referencia a algunos términos más comúnmente usados. También se incluye algunas siglas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad y términos relacionados con la operación de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**).

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que coordinan y controlan al más alto nivel, los procesos relacionados de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**). Para los efectos del cumplimiento del SGC, esta función la compone el grupo directivo.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseada.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el SGC de una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Producto:** Es el resultado de un proceso, y pueden ser bienes elaborados, servicios, o software.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de elementos mutuamente relacionados con respecto a la calidad, para dirigir y controlar una organización.
- **Población vulnerable:** grupos sociales, que por diferentes factores enfrentan situaciones de riesgo o discriminación, que afectan en su desarrollo integral, por lo que requieren de la atención e intervención pública.
- **Usuarios (as):** A toda persona, grupo o familia que requiera y acceda a los programas y servicios de asistencia social que prestan los sectores público, privado y social.

MANUAL DE LA CALIDAD

8. **Contenido** Referenciado a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.

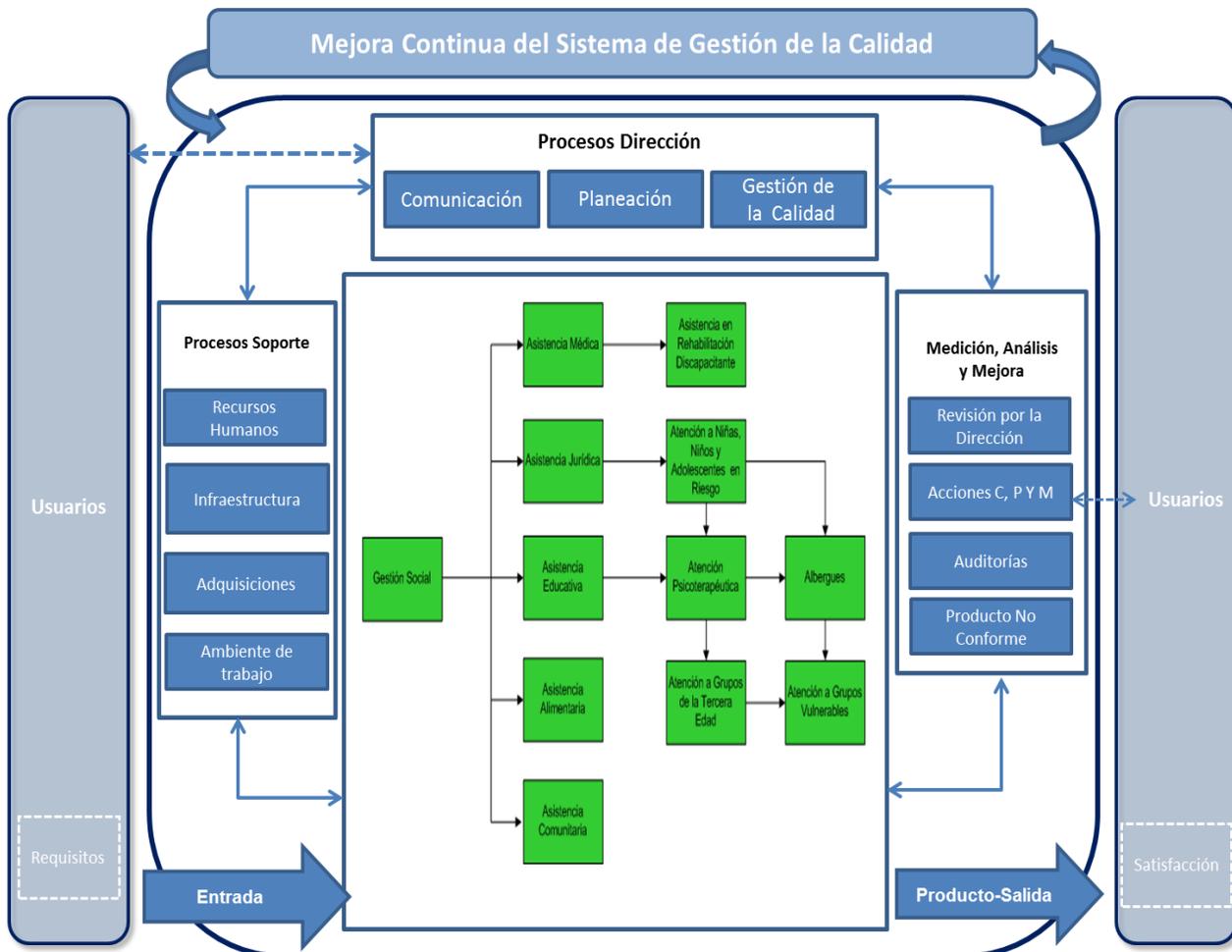
R4 Sistema de Gestión de la Calidad.

R4.1 Requisitos generales.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.

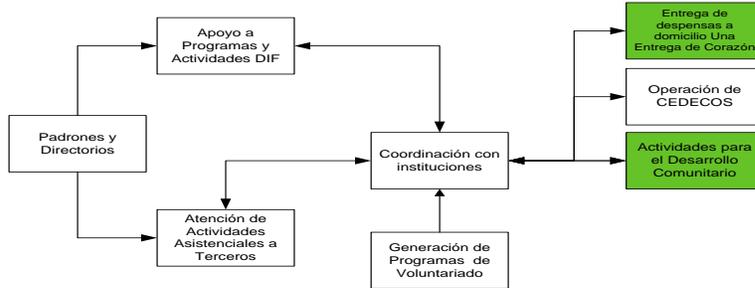
a) En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se determinan los procesos necesarios para el SGC, así como la secuencia e interacción de estos, tal como se muestra en el siguiente esquema:

Mapa de procesos:

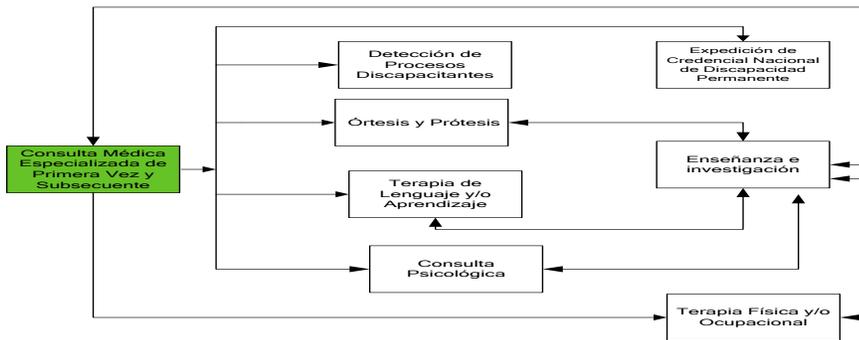


MANUAL DE LA CALIDAD

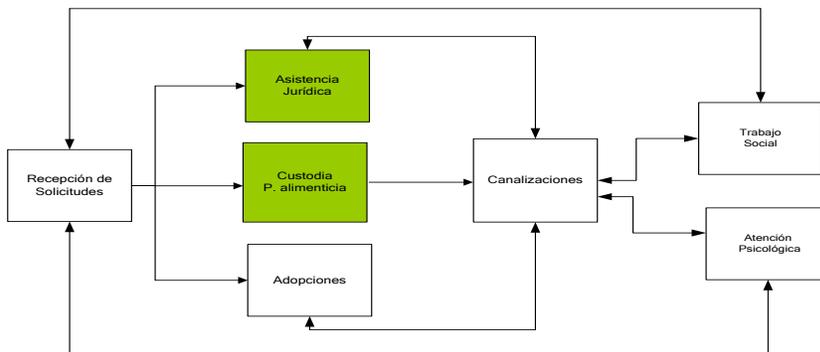
Subprocesos* Atención a Grupos Vulnerables y Asistencia Comunitaria*



Subprocesos * Asistencia en Rehabilitación Discapacitante*

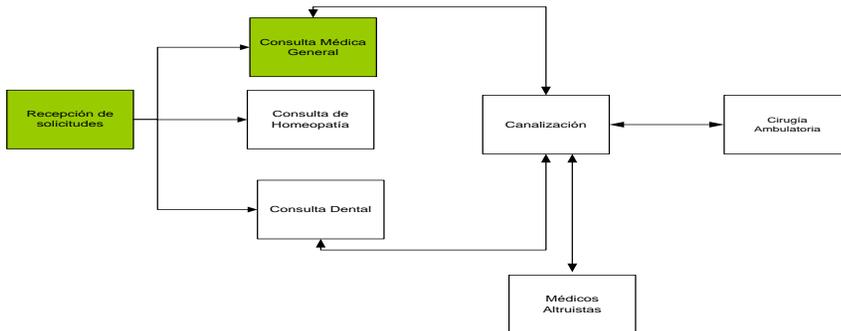


Subprocesos *Asistencia Jurídica*

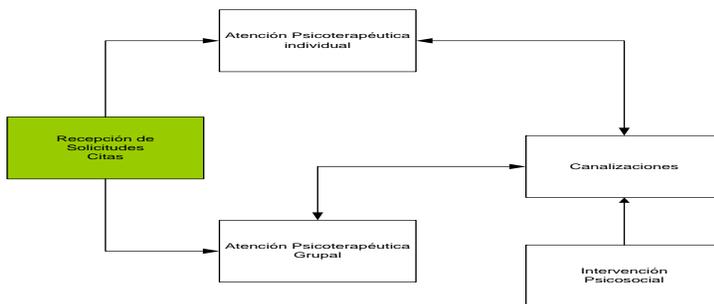


MANUAL DE LA CALIDAD

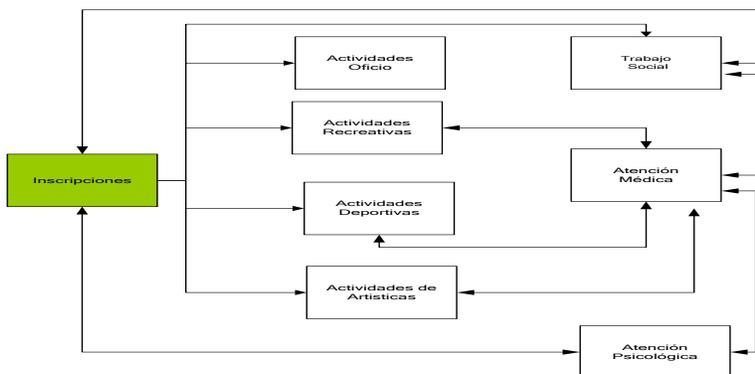
Subprocesos *Asistencia Médica*



Subprocesos *Atención Psicoterapéutica*

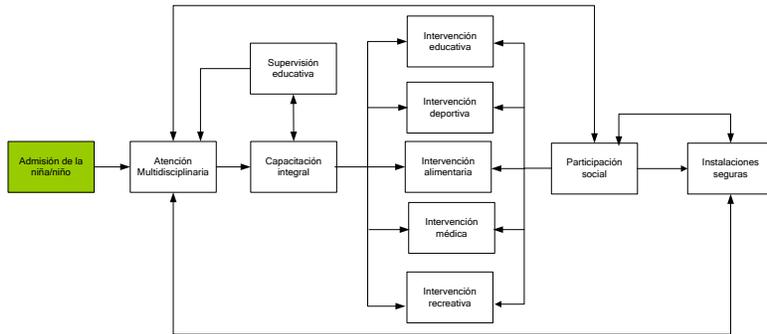


Subprocesos *Atención a Grupos de la Tercera Edad*

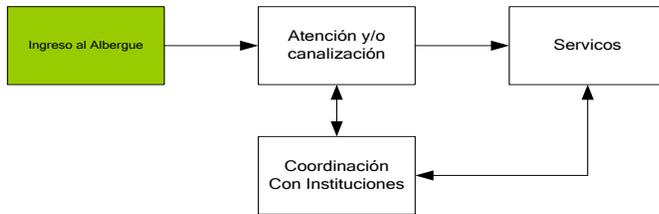


MANUAL DE LA CALIDAD

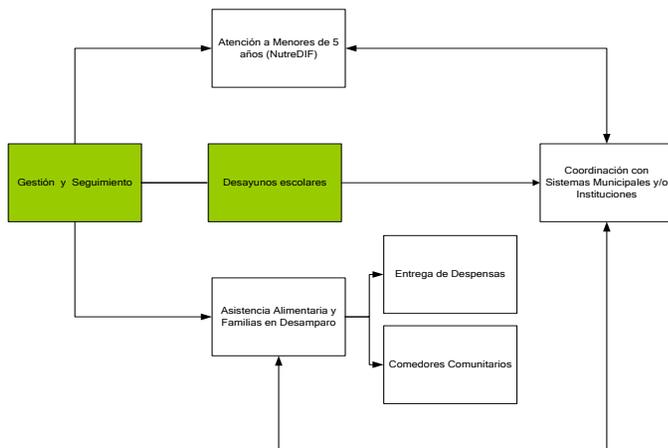
Subprocesos *Asistencia Educativa *



Subprocesos *Albergues *

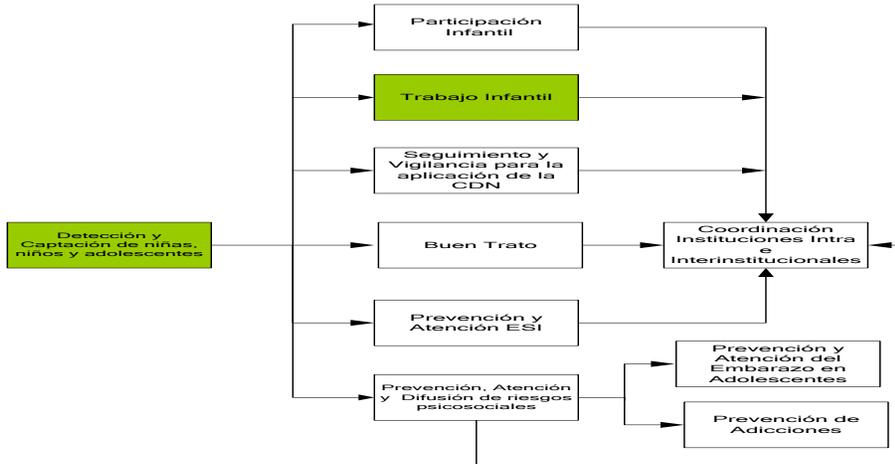


Subprocesos *Asistencia Alimentaria*

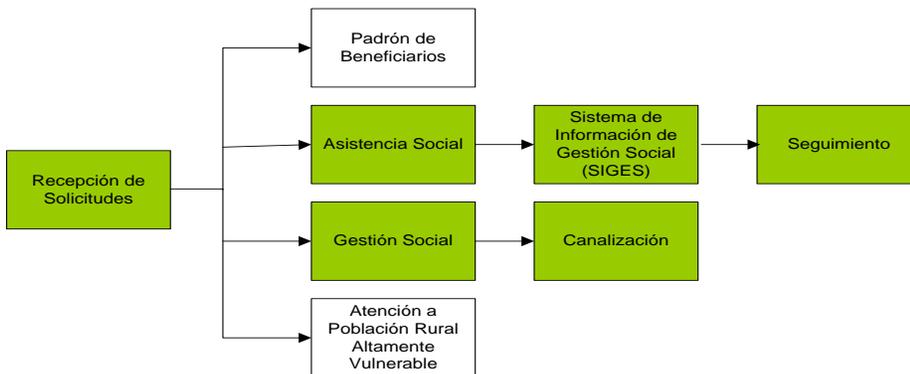


MANUAL DE LA CALIDAD

Subprocesos *Atención a niñas, niños y adolescentes en Riesgo*



Subprocesos *Gestión Social*



- b) En los planes de calidad de los diferentes procesos se determinan los criterios, métodos y procedimientos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- c) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- d) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos en el marco de las revisiones por la dirección, e
- e) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

MANUAL DE LA CALIDAD

R4.2 Requisitos de la documentación

R4.2.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- a) Una política de la calidad y los objetivos de la calidad aprobados por la Alta Dirección;
- b) Este manual de la calidad,
- c) Los seis procedimientos documentados, requeridos de forma expresa por la Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.
 - PM-SG-01 Procedimiento para control de los documentos.
 - PM-SG-02 Procedimiento para control de los registros.
 - PM-SG-03 Procedimiento para Auditoría Interna.
 - PM-SG-04 Procedimiento para el control del producto no conforme.
 - PM-SG-05 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora.
 - PM-SG-06 Procedimiento para revisión por la dirección.
- d) Para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), cuenta con los siguientes documentos:
 1. PC-26-01 Plan de Calidad para Gestión Social.
 2. PC-26-02 Plan de Calidad para Entrega de Despensas a Domicilio “Una Entrega de Corazón”.
 3. PC-26-04 Plan de Calidad para Actividades para el Desarrollo Comunitario.
 4. PC-26-06 Plan de Calidad para Consulta Médica Especializada de primera vez.
 5. PC-26-07 Plan de la Calidad para Consulta Médica Especializada subsecuente.
 6. PC-26-08 Plan de la Calidad para Consulta Médica de Primera vez.
 7. PC-26-09 Plan de la Calidad para Cita Psicológica de primera vez.
 8. PC-26-10 Plan de la Calidad para Ingreso de primera Vez a los Centros de Convivencia de la Tercera Edad.
 9. PC-26-11 Plan de la Calidad para Asesoría Jurídica.
 10. PC-26-12 Plan de la Calidad para Convenio de alimentos, custodia y convivencia.
 11. PC-26-13 Admisión de la niña/niño en los CADIS.
 12. PC-26-14 Ingreso de Primera vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno.
 13. PC-26-15 Gestión y Seguimiento de Desayunos Escolares.
 14. PC-26-16 Entrega de Becas Estatales de la Temática de Trabajo Infantil.
- e) Los registros para cada uno de estos procesos se indican en la **FO-SG-12 Lista maestra para control de los registros**.

R4.2.2 Manual de la calidad.

La Alta Dirección del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), es responsable de emitir y mantener el presente manual de la calidad que contiene, entre otros elementos:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, señalado en el apartado 3 de este manual;

MANUAL DE LA CALIDAD

- b) Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad y a los planes de calidad, ya señalados en el apartado 8 R4.2.1 d);
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, referida en el apartado 8 R4.1 de este documento.

R4.2.3 Control de los Documentos.

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan de acuerdo a lo establecido en el **PM-SG-01 Procedimiento para control de los documentos** que emite el Instituto para la Competitividad del Estado de Colima, en él se definen los elementos necesarios 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 revisión actual de los documentos;
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles para el personal en la sección del Sistema de Calidad del Portal del Gobierno del Estado;
- e) Asegurarse de los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Los documentos de origen interno se indican en la **FO-SG-10 Lista maestra para control de documentos internos** y los documentos de origen externos se indican en la **FO-SG-11 Lista maestra para control de documentos externos**.

R4.2.4 Control de los 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.

El Instituto para la Competitividad del Estado de Colima ha establecido para todo el Gobierno del Estado el **PM-SG-02 Procedimiento para control de los registros**, en el que se definen las actividades y los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, y son controlados de acuerdo al procedimiento respectivo, por cada persona designada para tal función en cada una de las áreas de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**).

R5 Responsabilidad de la dirección.

R5.1 Compromiso de la dirección.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), la Alta Dirección por si misma o constituida como Comité de la Calidad, proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, y para la mejora continua de su eficacia a través de:

MANUAL DE LA CALIDAD

- a) La Comunicación al personal de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) El establecimiento de la política de la calidad;
- c) El establecimiento de los objetivos de la calidad;
- d) La realización de las revisiones por la dirección; y
- e) La realización de las gestiones que aseguren la disponibilidad de recursos.

R5.2 Enfoque al cliente.

La Alta Dirección se asegura que los requisitos de los clientes se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

R5.3 Política de la calidad.

La Alta Dirección del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), aprobó la siguiente **MC-26-02 Política de la calidad**, considerando que:

- a) Sea adecuada al propósito del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**);
- b) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del propio sistema de gestión de la calidad;
- c) Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) Sea comunicada y entendida dentro de la dependencia; y
- e) Se revise para su continua adecuación, en el seno de las revisiones de la dirección.

R5.4 Planificación.

R5.4.1 Objetivos de la calidad.

La Alta Dirección participó en la creación de los **MC-26-03 Objetivos de la calidad** incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, los cuales fueron establecidos para las funciones y niveles de la dependencia que se consideró pertinente para el propio Sistema de Gestión de la Calidad. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.

R5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.

La Alta Dirección se aseguró de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en los planes de calidad y en aquellos otros documentos elaboradas por las diferentes áreas, así como los objetivos de la calidad; y
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifiquen e implementan cambios en éste.
- c) Para llevar a cabo la planeación operativa el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**) se basa en la **GI-26-03 Guía para la planeación Operativa**.

MANUAL DE LA CALIDAD

R5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

R5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), que están definidas en la normatividad aplicable, especialmente en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Colima, así como en la estructura orgánica que muestra los niveles jerárquicos, son del conocimiento del personal de la dependencia.

DIRECCIÓN GENERAL (ALTA DIRECCIÓN)

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer el liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia y asegurar la implementación del SGC. • Comunicar a la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente. • Proponer y aplicar las directrices que permitan un mejor desarrollo en la implementación del SGC. • Participar en forma activa en el establecimiento y revisión periódica de la Política y Objetivos de la calidad • Dar cabal cumplimiento a los acuerdos y compromisos establecidos al interior del Comité de la Calidad. • Llevar a cabo las revisiones por la dirección del SGC. • Mantener la integridad del SGC en la dependencia u organismo, cuando se planifican e implantan cambios. • Asegurarse de que las autoridades y responsabilidades del personal que participa en el SGC están bien definidas y son comunicadas dentro de la dependencia u organismo. • Dirigir y supervisar las reuniones que se realicen en la dependencia u organismo para fomentar la difusión del SGC. • Verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente, los establecidos en la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008 y declarados en el manual del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar los recursos necesarios para la operación del SGC. • Autorizar los documentos del SGC. • Evaluar el SGC en cuanto a la operación, seguimiento e implementación del SGC. • Aprobar y revisar las acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento. • Establecer los mecanismos de comunicación interna. • Autorizar y asegurar la disponibilidad de recursos para la implementación y mejora continua del SGC.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN (RD)

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC. • Todas aquellas que le sean asignadas de acuerdo a la norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC- 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los mecanismos de comunicación interna con los integrantes de la dependencia u organismo. • Representar a la Alta Dirección en los actos que le

MANUAL DE LA CALIDAD

<p>2008.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora. • Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la institución. • Asistir y participar en todas las reuniones y actos del SGC. • Participar directamente en la elaboración y mejora del SGC. • Documentar todos los procesos, mejoras y avances de la implementación y desarrollo del SGC. • Mantener informado a la Alta Dirección sobre el cumplimiento de los indicadores de eficacia del SGC. • Administrar los recursos asignados para la implementación y mejora continua del SGC. • Coordinar y supervisar la capacitación continua de todo el personal acerca del SGC. • Coordinar las reuniones que se realicen en la dependencia u organismo para fomentar la difusión del SGC, el establecimiento de la cultura de calidad y la realización de la evaluación de los avances en su ámbito de influencia. • Mantener informado a todo el personal sobre los cambios, correcciones o actualizaciones del SGC. 	<p>sean designados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representar y difundir los trabajos institucionales del SGC, en los diversos foros internos y externos de la dependencia u organismo. • Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el programa de trabajo para la implementación y mejora continua del SGC.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RESPONSABLE DE CONTROL DE DOCUMENTOS

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la revisión y actualización de los documentos vigentes del SGC en la dependencia u organismo. • Integrar y actualizar las carpetas electrónicas de los archivos con la documentación del SGC vigente para el personal directivo y/o usuario de los documentos. • Actualizar la documentación en el portal del SGC y actualizar los cambios de la documentación con los usuarios. • Verificar en las áreas el uso correcto de los documentos del SGC. • Verificar en las áreas el requisitado de los formatos del SGC. • Capacitar al personal usuario de los documentos del SGC en el requisitado de los formatos. • Verificar la vigencia de los documentos publicados. • Conservar y mantener baja su resguardo las diferentes listas maestras de documentos como son internos, externos, registros y electrónicos. • Revisar la vigencia de los documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la entrega de documentos a las áreas que lo soliciten. • Informar a las instancias superiores sobre el mal uso de los documentos del SGC. • Reportar al RD sobre las inconsistencias en el manejo, requisitos y uso de la documentación del SGC. • Vigilar que los documentos permanezcan visibles, legibles y fácilmente identificables.

MANUAL DE LA CALIDAD

<p>controlados cuando menos una vez al año y/o cuando exista algún cambio que afecte la vigencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la pertinencia de los documentos controlados cuando menos una vez cada 2 años y/o cuando exista algún cambio que afecte su pertinencia. • Coordinar la actualización de documentos a través de sugerencias generadas por cualquier miembro del proceso y en cualquier momento; o también, derivadas de revisiones planificadas dirigidas por el personal de mando y en la que pueden participar los colaboradores o personal involucrado en la actividad o proceso. 	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

DIRECTORES/AS /COORDINADORES/AS

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar las condiciones y recursos necesarios para asegurar que las obligaciones, responsabilidades y tareas asignadas, a los implantadores del SGC y demás personal de su área se cumplan eficazmente. • Cumplir con los requisitos y normas del SGC, relacionados con su ámbito del desempeño. • Asegurar que los servicios ofrecidos por el área, cumplan con los estándares definidos en el SGC. • Cumplir y hacer que se cumplan la política de calidad, los objetivos de calidad y los procedimientos del SGC. • Participar, cuando le corresponda, en el análisis de las no conformidades detectadas en el SGC y hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que se definan. • Comunicar al personal a su cargo, la información del SGC impartida por la Alta dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar a los implantadores de calidad del área a su cargo. • Revisar o en su caso aprobar los procesos y documentos del SGC de su área. • Aprobar las acciones correctivas y preventivas, que se desprendan de las no conformidades de su área. • Presentar, ante el Comité de calidad, propuestas de mejoramiento al SGC de la dependencia u organismo.

PERSONAL DE LA DEPENDENCIA

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar y mantener los procedimientos y normas del SGC, relacionados con sus actividades. • Identificar y generar acciones para prevenir la ocurrencia de una no conformidad, relacionada con los procesos o servicios a su cargo. • Comunicar de manera oportuna, a su superior inmediato, sobre situaciones que vayan en contra de la calidad de los procesos y servicios del área de desempeño. • Participar en la solución de las no conformidades detectadas en su dependencia y que corresponden a las obligaciones a su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar y comunicar productos no conformes, no conformidades o propuestas de mejora.

MANUAL DE LA CALIDAD

<ul style="list-style-type: none"> Proponer acciones de mejoramiento al SGC de la dependencia u organismo. 	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

AUDITOR LIDER

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan de Auditoría. Designa auditores internos para auditar cada proceso o puntos de la norma. Asegurarse de la independencia e integridad del equipo auditor. Informar a la Alta Dirección de los resultados obtenidos. Participar en las reuniones que para el efecto de auditorías convoque el la Alta Dirección de la dependencia u organismo. Participar en la formación de auditores internos de la dependencia u organismo. Conducir las auditorías del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombrar Auditores para auditar cada proceso o puntos de la norma. Decidir de acuerdo a la documentación presentada si se realiza o no la auditoría. Coordinar la participación de los demás integrantes del equipo de auditores. Aprobar los informes de auditoría.

AUDITORES INTERNOS

RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> Participar en la reunión de cierre y apertura de las auditorías. Realizar las auditorias en situ. Elaborar las notas de auditoría. Participar en las capacitaciones que se requieran. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar información para su revisión.

R5.5.2 Representante de la dirección.

La Alta Dirección designó al **responsable de la Coordinación General de Gestión de Calidad**, como representante de la dirección, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad;
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, y de cualquier necesidad para la mejora; y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**).

R5.5.3 Comunicación interna.

MANUAL DE LA CALIDAD

La Alta Dirección se asegura a través de sus Coordinaciones Generales y Direcciones de área, de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con el fin de llevar a cabo una comunicación efectiva, el DIF Estatal Colima se apega a la **GI-26-08 Guía para la comunicación interna y externa**.

R5.6 Revisión por la dirección.

R5.6.1 Generalidades.

La Alta Dirección, constituida por un **Comité de la Calidad** referida por un acta constitutiva correspondiente, revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo en lo establecido en el PM-SG-06 Procedimiento para revisión por la dirección para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Así como también, evalúa las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

R5.6.2 Información para la revisión.

La revisión comprende entre otros asuntos la información de entrada que incluye:

- 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 por la dirección previas;
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad; y
- g) Recomendaciones para la mejora.

R5.6.3 Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión por la dirección se materializan en acuerdos que incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- c) Las necesidades de recursos.

R6 Gestión de los recursos.

R6.1 Provisión de recursos.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se determinan y proporcionan los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), como organización del sector público, se sujeta al **PR-26-03 Procedimiento para las Adquisiciones, Servicios**

MANUAL DE LA CALIDAD

y **Arrendamientos** para la gestión y provisión de recursos, y cuenta con la Dirección de Administración y Finanzas para realizar dichas gestiones.

R6.2 Recursos Humanos.

R6.2.1 Generalidades.

El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencia.

R 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

La Alta Dirección a través de su Dirección de Administración y Finanzas, gestiona ante las instancias correspondientes que se:

- a) Determine la competencia para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto;
- b) Proporcione formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- c) Evalúe la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Asegure que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantenga los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (DIF Estatal Colima) se sujeta a Procedimientos para la Capacitación y Detección de Necesidades de Capacitación emitidos por la Secretaría de Finanzas y Administración.

Así mismo complementa su programa de capacitación basándose en la **GI-26-01 Guía para la elaboración del programa interno de capacitación anual**.

Con el fin de conocer la apreciación global del desempeño de los (las) trabajadores (as) y al mismo tiempo retroalimentar para el diseño de programas de capacitación el DIF Estatal Colima, se sujeta al **PR-26-04 Procedimiento de evaluación del desempeño**.

R6.3 Infraestructura.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto de acuerdo a las necesidades de cada proceso identificado para el SGC. La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo e infraestructuras asociadas;
- b) Equipos para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) Servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

Así mismo, se gestiona el mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos e instalaciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (**DIF Estatal Colima**), ante las instancias facultadas para dicha función.

MANUAL DE LA CALIDAD

Para lo anterior los departamentos de Bienes muebles e inmuebles, control vehicular se basan en la **GI-26-02 Guía para el mantenimiento y servicio de vehículos y bienes muebles e inmuebles** y tecnologías de información se sujeta a los siguientes procedimientos: **PR-26-05 Procedimiento de Servicios de Innovación, desarrollo y Telemática**, **PR-26-06 Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de computo** y el **PR-26-07 Procedimiento de mantenimiento correctivo a equipos de cómputo**, todos utilizan el formato **FO-26-20** Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora, para llevar un mejor control y seguimiento de las diferentes áreas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**).

R6.4 Ambiente de trabajo.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, mediante el aseguramiento de las condiciones adecuadas en las que se desarrollan las actividades y procesos.

Entre los mecanismos con que se cuenta para determinar y gestionar el ambiente de trabajo, se encuentra la realización de una encuesta para evaluar el clima laboral que contempla además de elementos relativos a las relaciones interpersonales, otros relacionados con la satisfacción del personal con las condiciones físicas de sus áreas de trabajo. Dicha encuesta se aplica al personal una vez al año para posteriormente analizar los resultados, generar un reporte y elaborar propuestas para el mejoramiento del ambiente laboral; tanto el reporte como las propuestas son revisados por la Dirección General, con la finalidad de buscar la aprobación de las propuestas y de que se tenga conocimiento de los resultados.

Debido al tipo de actividades que se realizan en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), generalmente de carácter administrativo y operativo-administrativo, no se requiere del control de condiciones físicas especiales. Por lo mismo, las condiciones de iluminación y espacios son los propios de oficinas administrativas acotadas por las regulaciones de la administración pública.

R7 Realización del producto.

R7.1 Planificación de la realización del producto.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto o prestación del servicio a través de planes de calidad. La planificación de la realización del producto es consistente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, los responsables de los procesos, consideran, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) La necesidad de establecer procesos documentos y proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; y
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación se presenta en los planes de calidad ya señalados en el apartado 8 R4.2.1.

MANUAL DE LA CALIDAD

R7.2 Procesos relacionados con el cliente.

R7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La dependencia, determina los requisitos para los productos que ofrece, considerando:

- a) Las necesidades de los usuarios de los productos;
- b) Cuando se conocen, los requisitos no establecidos por los usuarios pero necesarios para el mejor aprovechamiento de los productos;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con cada uno de los productos, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**).

R7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), cuando es aplicable, revisa los requisitos relacionados con los productos que proporciona al momento en que se recibe cada solicitud, asegurándose que:

- a) Estén definidos los requisitos del producto;
- b) Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de la solicitud y los expresados previamente; y
- c) Que se tiene la capacidad para cumplir dichos requisitos.

En las áreas de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), encargadas de la prestación de los productos o de recibir las solicitudes relacionadas, se conservan los registros correspondientes.

Cuando los clientes o usuarios no proporcionan una declaración documentada de los requisitos, en las áreas correspondientes de el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos del producto, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Los requisitos de cada producto se indican en los planes de calidad

R 7.2.3 Comunicación con el cliente.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

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

Esta información se recaba, cuando es posible, a través encuestas de satisfacción, buzones de quejas y sugerencias o mediante la información que es captada por el personal de las áreas de atención al público.

MANUAL DE LA CALIDAD

Para darle tratamiento a las encuestas y papeletas de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones se ha establecido la **GI-26-14 Guía de comunicación con los (as) usuarios (as)**.

R7.3 Diseño y desarrollo.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se prestan servicios públicos prediseñados, cuyas características ya están definidas, en algunos casos, en especificaciones, normas o reglas de operación de origen externo, por lo que se declaró como excluido este punto de la Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.

R7.4 Compras.

R7.4.1 Proceso de compras.

De acuerdo a la normatividad aplicable al Gobierno del Estado de Colima, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), debe gestionar a través del área administrativa, la adquisición de bienes y servicios, cargándose estas adquisiciones a su presupuesto de gasto corriente.

La selección, evaluación y reevaluación de proveedores, se lleva a cabo a través de la **GI-26-13 Guía para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores**.

A continuación se presenta, como referencia la forma en que se gestiona la adquisición de bienes y servicios.

R7.4.2 Información de las compras.

La información de compra describe el producto a comprar o servicio a contratar, mediante una Nota de Requisición de Compra u oficio de solicitud, incluyéndose, cuando es apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Los requisitos de compra son acordados entre el área solicitante y el personal del área o instancia facultada para realizar o gestionar las compras y adquisiciones. Dichas instancias, de acuerdo a las Leyes aplicables transmiten la información de las compras a los proveedores.

R7.4.3 Verificación de los productos comprados.

La verificación de los productos comprados se realiza en las áreas donde se reciben los bienes y servicios adquiridos, en el almacén del área Administrativa, o en las instalaciones de las propias áreas solicitantes, para asegurarse que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados.

R7.5 Producción y prestación del servicio.

R7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

MANUAL DE LA CALIDAD

- a) La disponibilidad de información que describe las características del producto;
- b) Cuando se considera necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo;
- c) El uso del equipo apropiado;
- d) La implementación del seguimiento y de la medición; y
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Los elementos para el control de los servicios se realizan con base en los siguientes planes de calidad:

1. PC-26-01 Plan de Calidad para Gestión Social.
2. PC-26-02 Plan de Calidad para Entrega de Despensas a Domicilio “Una Entrega de Corazón”.
3. PC-26-04 Plan de Calidad para Actividades para el Desarrollo Comunitario.
4. PC-26-06 Plan de Calidad para Consulta Médica Especializada de primera vez.
5. PC-26-07 Plan de la Calidad para Consulta médica especializada subsecuente.
6. PC-26-08 Plan de la Calidad para Consulta Médica de Primera vez.
7. PC-26-09 Plan de la Calidad para Cita Psicológica de primera vez.
8. PC-26-10 Plan de la Calidad para Ingreso de primera Vez a los centros de convivencia de la tercera edad.
9. PC-26-11 Plan de la Calidad para Asesoría Jurídica.
10. PC-26-12 Plan de la Calidad para Convenio de alimentos, custodia y convivencia.
11. PC-26-13 Admisión de la niña/niño en los CADIS.
12. PC-26-14 Ingreso de primera vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno.
13. PC-26-15 Gestión y Seguimiento de Desayunos Escolares.
14. PC-26-16 Estatales de Becas Estatales de la Temática de Trabajo infantil.

R7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Se excluye la aplicación de este requisito en el Sistema de Gestión de la Calidad debido a que todos los procesos cuentan con indicadores y otros mecanismos para verificarse en todas sus etapas.

R7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Cuando es apropiado, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), identifica el producto o servicio por medios adecuados, a través de la realización del producto o la prestación del servicio.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), debido a la naturaleza de los servicios que se brindan en los procesos sustantivos, es poco práctico identificar el estado como: “aprobado” o “con desviación”; sin embargo, se cuenta con documentos o mecanismos que permiten identificar el estado correspondiente.

La trazabilidad no es un requisito de los clientes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**); sin embargo se controla y registra la identificación única de cada uno de los productos principales de cada proceso.

R7.5.4 Propiedad del cliente.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, mientras están bajo el control de la organización o están siendo utilizados por la misma, aplica en lo referente a los datos personales en apego a lo establecido en la **Ley de protección de datos personales del Estado de Colima**. Así mismo, para el control de dichos datos, los registros se conservan en archivos físicos o electrónicos, cuya

MANUAL DE LA CALIDAD

confidencialidad es controlada por los responsables de su resguardo para ello se tiene la **Guía para el Respaldo de Bases de Datos de SQL Server y MySQL Server (GI-26-16)**

R7.5.5 Preservación del producto.

Algunos servicios brindados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), contemplan la entrega de documentos o productos, los cuales son tratados de forma que se preserve la conformidad durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

Entre los productos a los que se les aplica tratamiento para su preservación, están:

1. Expedientes

R7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

Para llevar el control de los equipos de seguimiento y de medición, se hace el uso de la **GI-26-15 Guía para llevar a cabo la verificación y calibración del equipo de medición.**

R8 Medición, análisis y mejora.

R8.1 Generalidades

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), para cada uno de los procesos sustantivos del SGC, se planifica y realizan actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios. De manera general se realizan actividades de supervisión y registro de indicadores para:

- a) Demostrar la conformidad del producto,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad; y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

R8.2 Seguimiento y medición.

R 8.2.1 Satisfacción del cliente.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente mediante encuestas de satisfacción, a cargo de las propias áreas responsables de los procesos sustantivos, así como de los buzones de quejas y sugerencias que coordina dicha institución.

Para dar seguimiento a las Encuestas y Buzones se utiliza la **GI-26-14 Guía de comunicación con los (as) usuarios (as).**

R8.2.2 Auditoría Interna.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se realizan auditorías internas, tal como se describe en el **PM-SG-03 Procedimiento para auditoría interna** que emite el Instituto para la Competitividad del Estado de Colima, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

MANUAL DE LA CALIDAD

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008 y con los requisitos del propio SGC, y
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa anual de auditorías 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 aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría: la selección y la elaboración de la agenda de la auditoría se hacen considerando que los auditores no auditen su propio trabajo.

En el **PM-SG-03 Procedimiento para auditoría interna** se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, y para informar de los resultados y mantener los registros correspondientes.

El responsable del área auditada debe asegurarse que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

R8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

En los planes de calidad de los procesos del SGC se aplican métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable su medición. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad de los servicios.

R8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de acuerdo con las disposiciones planificadas y la **GI-26-17 Guía de indicadores del SGC del DIF Estatal Colima**.

Para cada uno de los productos o servicios de los procesos sustantivos, se mantiene evidencia de su conformidad del producto con los criterios de aceptación o requisitos de salida. Los registros generados para tal efecto indican cuando se ha autorizado la liberación del producto, así como la autoridad que ha realizado tal autorización.

R8.3 Control de producto no conforme.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir un uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme se definen en el **PM-SG-04 Procedimiento para control de producto no conforme** que emite el Instituto para la Competitividad del Estado de Colima.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se da tratamiento a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras;

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;

MANUAL DE LA CALIDAD

- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando es aplicable por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

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

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el personal responsable del proceso donde se generó el producto no conforme, toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.

R8.4 Análisis de datos

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), las áreas responsables de los procesos y el Representante de la Dirección determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los datos generados del resultado de seguimiento y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- a) la satisfacción del cliente;
- b) la conformidad con los requisitos del producto;
- c) las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) los proveedores.

El resultado de dichos análisis se presenta en las Revisiones por la Dirección que se llevan a cabo en el seno del Comité de la Calidad.

R8.5 Mejora.

R 8.5.1 Mejora continua.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**) se mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el análisis de datos con base en lo establecido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección PM-SG-06, las acciones correctivas, preventivas y de mejora con el PM-SG-05, las auditorías internas PM-SG-03 y del Procedimiento establecido para el control del Producto No Conforme PM-SG-04.

R 8.5.2 Acción correctiva.

MANUAL DE LA CALIDAD

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se toman las acciones para eliminar la causa 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 **PM-SG-05 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora** que emite el Instituto para la Competitividad del Estado de Colima, en el que se definen los requisitos para:

- a) Revisar no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir;
- d) Determinar e implantar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) Revisar eficacia de las acciones correctivas tomadas.

R 8.5.3 Acción preventiva.

En el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima (**DIF Estatal Colima**), se determinan las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establece el **PM-SG-05 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora** en el que se definen los requisitos para:

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

9. Sección de Cambios

No. De versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
11	31/03/15	Se hace referencia la GI-26-17 Guía de indicadores del SGC del DIF Estatal Colima
10	06/11/11	Se hace referencia la GI-26-16 Guía para el Respaldo de Bases de Datos de SQL Server y MySQL Server, así como el cambio del mapeo.
9	12/03/14	Se hace referencia los siguientes documentos: GI-26-13 Guía para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores. GI-26-14 Guía de comunicación con los (as) usuarios (as). GI-26-15 Guía para llevar a cabo la verificación y calibración del equipo de medición. Se cambió al Representante de la Dirección (RD), el cual será el responsable de la Coordinación General de Gestión de Calidad.

MANUAL DE LA CALIDAD

8	16/12/13	Se modificó el alcance y el mapeo de procesos se agregaron 2 subprocesos: Gestión y Seguimiento de Desayunos Escolares y Entrega de Becas Estatales de la Temática de Trabajo Infantil.
7	30/10/2013	<p>Se hace referencia a los siguientes documentos:</p> <p>GI-26-03 Guía para la planeación Operativa. GI-26-02 Guía para el mantenimiento y servicio de vehículos y bienes muebles e inmuebles GI-26-08 Guía para la comunicación interna y externa PR-26-05 Procedimiento de Servicios de Innovación, desarrollo y Telemática PR-26-06 Procedimiento de mantenimiento preventivo a equipos de computo PR-26-07 Procedimiento de mantenimiento correctivo a equipos de computo FO-26-21 Criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores GI-26-01 Guía para la elaboración del programa interno de capacitación anual. PR-26-04 Procedimiento de evaluación del desempeño PR-26-03 Procedimiento para las Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos</p> <p>Se agregan los términos Población vulnerable y Usuarios.</p> <p>Se modificaron los requisitos R5.5.3 Comunicación interna, R6.4 Ambiente de trabajo y R 8.5.1 Mejora continua.</p> <p>Se agregan en el alcance los nuevos procesos a certificar.</p> <p>Se agregan los mapeos de los subprocesos a certificar.</p> <p>Se agregó el control de los equipos de seguimiento y de medición.</p>
6	04/03/13	Se modifica el apartado R7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.
5	31/01/13	Se hace referencia al FO-26-73 en el apartado R7.4.3 Verificación de los productos comprados.

MANUAL DE LA CALIDAD

4	03/12/12	Se incluye en el alcance 6 nuevos procesos, Se modifica el Objetivo Núm. 3, Se hace referencia al Mecanismo de Comunicación con el usuario en el apartado 7.2.3 Comunicación con el cliente y en el 8.2.1 Satisfacción del cliente, se hace referencia al Procedimientos para la Capacitación y Detección de Necesidades de Capacitación y al Procedimiento de Evaluación del Desempeño en el apartado 6.2.2, se hace referencia a que el Instituto para la Competitividad del Estado de Colima es quien emite los siguientes procedimientos (ya que son nuevas versiones): PM-SG-01 Procedimiento para el control de documentos, PM-SG-02 Procedimiento para el control de registros, PM-SG-03 Procedimiento para auditorías internas, PM-SG-04 Procedimiento para el control del producto no conforme, PM-SG-05 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora, PM-SG-06 Procedimiento para revisión por la dirección, se modifica el mapa de procesos General marcando también con verde los nuevos procesos a certificar y se agrega compras y se incluyen los mapas de los subprocesos de Asistencia Médica, Asistencia Jurídica, Atención Psicoterapéutica, Atención a grupos de la Tercera Edad, se quita de las exclusiones el punto 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición, ya que para el PC-26-10 Plan de la Calidad para Ingreso de primera Vez a los centros de convivencia de la Tercera edad se calibran los equipos utilizados para la entrevista médica.
3	24/04/12	Se modificó el objetivo al 75% de la satisfacción de los ciudadanos que solicitan el apoyo o reciben un servicio durante el 2012.
2	30/01/12	Se modifico el mapa de procesos pasándolo a versión 1, se agrego en el apartado 7.4 Compras la referencia a los formatos con los cuales se evalúan a los proveedores y se le da seguimiento a los mismos
1	24/11/11	Se realizaron algunas precisiones en el Manual de Calidad.
0	31/08/11	Inicia su uso