



CONGRESO DEL ESTADO DE COLIMA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD
H. CONGRESO DEL ESTADO DE COLIMA

Conforme a la Norma ISO 9001:2008
NMX-CC-9001-IMNC-2008
Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Lic. Lourdes Zabalza Rincón Coordinador de Calidad	Lic. Roberto Alcaraz Andrade Oficial Mayor	Dip. Itzel Sarahí Ríos de la Mora Presidente de la Comisión de Gobierno Interno y Acuerdos Parlamentarios

1. Registro de mejoras			
Número de revisión:	Página y sección:	Descripción de la mejora:	Fecha de Modificación:
0.0	Todas	Emisión inicial	01/10/2010
0.1	2. 3.2 3.6 3.7	Revisión y apuntes correctivos por parte de miembros del Comité de Calidad. 2. Referencias Normativas 3.2 Organización 3.6 Modificación de Misión para que sea acorde al Artº 33 del la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima en donde se enuncian todas las atribuciones del Congreso. 3.7 Modificación de la visión para que sea acorde a la Política de Calidad. Aplicación de puntuación adecuada en todo el documento.	01/02/2011
0.2	3.2	Se inserta en el organigrama a la Comisión de Gobierno Interno y Acuerdos Parlamentarios como cabeza principal del Sistema de Gestión de Calidad.	01/08/2011

Contenido	
1. Generalidades	
1.1 Portada	0
1.1 Registro de Mejoras	1
1.2 Contenido	2
2. Referencias normativas	
2.1 Legislación Federal	4
2.2 Legislación Estatal	4
3. Introducción	
3.1 Antecedentes históricos	5
3.2 Organización	6
3.3 Objetivo	7
3.4 Alcance	8
3.5 Exclusiones	8
3.6 Misión del SGC	9
3.7 Visión del SGC	9
3.8 Mapeo de Procesos	9
3.9 Términos, Definiciones y Abreviaturas	10
4. Sistema de Gestión de Calidad	
4.1 Requisitos Generales	11
4.2 Documentación	11
4.2.1 Generalidades	11
4.2.2 Manual de Calidad	12
4.2.3 Control de los Documentos	12
4.2.4 Control de los Registros	12
5. Responsabilidad de la Dirección	
5.1 Compromiso de la Dirección	13
5.2 Enfoque al usuario	13
5.3 Política de Calidad	13
5.4 Planificación	14
5.4.1 Objetivos de la Calidad	14
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	14
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	14
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	14
5.5.2 Representante de la dirección	14
5.5.3 Comunicación interna	15
5.6 Revisión por la dirección	15
5.6.1 Generalidades	15
5.6.2 Información de entrada para la revisión	15
5.6.3 Resultados de la revisión	15
6. Gestión de los recursos	
6.1 Provisión de los Recursos	15

6.2	Recursos Humanos	16
6.2.1	Generalidades	16
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	16
6.3	Infraestructura	17
6.4	Ambiente de trabajo	17
7.	Realización del servicio	
7.1	Planificación de la realización del servicio	17
7.2	Procesos relacionados con el usuario	17
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	17
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	18
7.2.3	Comunicación con el usuario	18
7.3	Diseño y desarrollo	18
7.4	Compras	18
7.4.1	Proceso de compras	18
7.4.2	Información de las compras	18
7.4.3	Verificación de los productos comprados	19
7.5	Producción y prestación del servicio	19
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	19
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	19
7.5.3	Identificación y trazabilidad	19
7.5.4	Propiedad del usuario	19
7.5.5	Preservación del producto	19
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	20
8.	Medición, análisis y mejora	
8.1	Generalidades	20
8.2	Seguimiento y medición	20
8.2.1	Satisfacción del usuario	20
8.2.2	Auditoría interna	20
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	21
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	21
8.3	Control de producto no conforme	21
8.4	Análisis de datos	21
8.5	Mejora Continua	22
8.5.1	Mejora continua	22
8.5.2	Acción correctiva	22
8.5.3	Acción preventiva	22



**CONGRESO DEL ESTADO DE COLIMA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE CALIDAD**

CLAVE: MC OM 4-01

MANUAL

REVISIÓN: 0.2

IMPLEMENTACIÓN: 01/08/2011

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 LEGISLACION FEDERAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

2.2 LEGISLACION ESTATAL

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Colima

Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Colima

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima

Acuerdo General para proporcionar a los Particulares Acceso a la Información Pública

Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Sector Público en el Estado de Colima

Ley que crea el Archivo Histórico de Colima

Ley de archivos del Estado de Colima

Ley Orgánica de la Administración Pública

Ley del Periódico Oficial del Estado de Colima

Ley que fija las Bases para las Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios

Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno, Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Colima

Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad y Gasto Público Estatal

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Municipal

Ley para Regular la Participación del Congreso en Asuntos Municipales

Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

Código Fiscal Municipal

Ley del Municipio Libre del Estado de Colima

Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Colima y sus Municipios

Código Fiscal del Estado de Colima

3. INTRODUCCION

3.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

A manera de antecedentes históricos del H. Congreso del Estado, es posible dividir la historia legislativa de la Entidad en dos grandes periodos, determinados principalmente por el propio desarrollo legislativo y sus relaciones con otros poderes.

El primer periodo lo ubicamos de 1857 a 1924 y comprende las primera 23 legislaturas. En este lapso, Colima adquiere constitucionalmente el rango de Estado Libre y soberano, integrado por tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial. Se instala la I Legislatura constituida por siete diputados propietarios y sus respectivos suplentes. Poco después de este hecho histórico, la armonía social se ve abruptamente interrumpida por el asesinato del primer gobernador Manuel Álvarez. Desde estos momentos, la vida institucional de Colima transcurre bajo el signo de la inestabilidad política y social, que se refleja en cambios constantes del Ejecutivo al margen de periodos regulares y en la relación conflictiva entre los poderes.

En este primer periodo se promulgan las tres constituciones políticas que han regido nuestro Estado: la de 1857, la de 1882 y la de 1917, aun vigente. En las tres primeras décadas de este periodo, hubo acontecimientos importantes, en los que participó el Congreso, que influyen definitivamente en la actividad económica estatal: la introducción de la energía eléctrica, el ferrocarril, el telégrafo, el tranvía y las nuevas carreteras que comunican a Colima con las poblaciones y centros comerciales mas importantes de la región.

Dentro de los cambios que acompañan al fin del siglo, es importante hacer notar la labor conjunta de los poderes ejecutivo y legislativo por dar un nuevo impulso a la educación. En 1891, en torno a los lineamientos del Congreso Pedagógico Nacional, se organiza la enseñanza primaria en el estado y se crean dos escuelas: la Porfirio Díaz y la Hidalgo. Y en el año 1894 se decreta la obligatoriedad de la educación primaria.

El segundo periodo de nuestra historia legislativa, se inicia en 1924 con la XXIV Legislatura y se prolonga hasta la actual. A pesar de haberse recrudecido la intranquilidad e inestabilidad durante la cristiana, que tuvo muchos seguidores en la localidad, se caracteriza por un interés permanente, tanto del poder ejecutivo como del legislativo, en reestructurar la administración pública fortaleciendo las instituciones; establecer paulatinamente la paz social y política, que no se pudo lograr durante el siglo anterior y los primeros diez años de este; y consolidar definitivamente la armonía y equilibrio de la relación entre los poderes.

*Historia Legislativa del Estado de Colima
(Extracto) Publicado por la L Legislatura
Colima, Col. 1994*

3.2 ORGANIZACIÓN

La Ley Orgánica del Poder Legislativo, en su artículo 50, Fracc. II y III establece que la Comisión de Gobierno Interno y Acuerdos Parlamentarios debe proponer a la Asamblea la designación del Oficial Mayor, y aprobar el nombramiento y remoción de los directores, servidores públicos y demás empleados del poder legislativo. El nombramiento del Oficial Mayor es con la finalidad de apoyar la administración y las tareas del H. Congreso del Estado, a su vez, sus responsabilidades y obligaciones están normadas por el Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo en su artículo 90.

OFICIALIA MAYOR

El Oficial Mayor nombrado a propuesta de la Comisión de Gobierno Interno tiene, entre otras, las siguientes facultades: Coordinar y supervisar el trabajo de las unidades bajo su mando; atender los asuntos administrativos y de personal conjuntamente con el área de administración; expedir los nombramientos de personal de la Oficialía Mayor; acordar con la Comisión de Gobierno las cuestiones administrativas, financieras y de suministros de bienes y servicios a los diputados, grupos parlamentarios y Comisiones.

De acuerdo al artículo 91 del Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, la Oficialía Mayor cuenta con las siguientes direcciones para el eficaz desempeño de las funciones encomendadas:

DIRECCION DEL PROCESO LEGISLATIVO: Es el área que coadyuva con la Mesa Directiva del Congreso a la preparación, programación técnica y del desarrollo general de las sesiones que celebra la asamblea, encargándose de elaborar el orden del día, de dar curso a los asuntos emanados de dicho orden como son los Acuerdos, Leyes o Decretos que la Cámara aprueba, y de verificar la elaboración material de los ordenamientos para que con toda oportunidad se turnen al Poder Ejecutivo con el fin de que se les dé el trámite que conforme a la Ley procede: publicación, promulgación y propuesta en vigor.

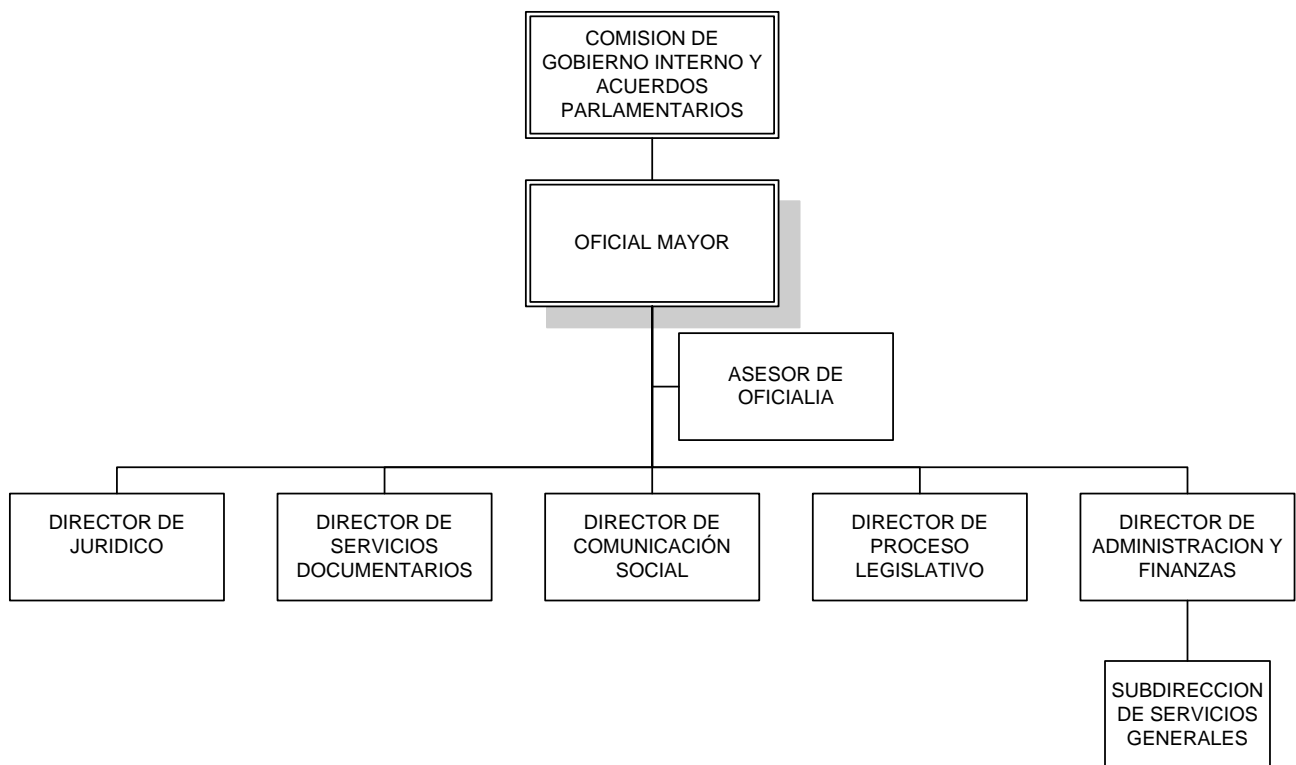
DIRECCION DE ADMINISTRACION, FINANZAS Y SERVICIOS GENERALES: Es la Dirección que se encarga de la organización y control de personal, así como de la elaboración y ejecución de programas de capacitación y adiestramiento del personal; elabora el anteproyecto de presupuesto de egresos del Poder Legislativo, tramitar los recursos necesarios para ejercer este presupuesto, efectuar todos los pagos de acuerdo a los programas y vigilar y controlar el ejercicio presupuestal; llevar el control de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Congreso, ejecutar las adquisiciones de bienes y servicios y encargarse de las labores de mantenimiento.

DIRECCION DE SERVICIOS DOCUMENTARIOS: En esta Dirección, una de las tareas mas relevantes es custodiar los Libros que han emanado de las diferentes Legislaturas desde 1857 -cuando se deposita el Poder Legislativo en el Estado- a la fecha. Esta conformada por el Archivo Histórico, el Archivo Administrativo y la Biblioteca Legislativa, cuenta también con un moderno equipo para

apoyar a los Diputados en la consulta oportuna de la legislación estatal y de otros Estados e información general; en esta área el servicio también se proporciona al público en general.

DIRECCION JURIDICA: Tiene la tarea de asesorar en materia jurídica al Congreso, apoyar al área de Proceso Legislativo en la elaboración de proyectos de leyes, decretos y acuerdos, así como intervenir en los juicios en los que el Congreso sea parte.

DIRECCION DE COMUNICACIÓN SOCIAL: Es el vínculo con los medios de comunicación ya que se encarga de la atención a los reporteros proporcionándoles información sobre las actividades del congreso y de preparar diariamente la síntesis local y nacional de noticias.



3.3 OBJETIVO

La implementación del modelo de calidad ISO 9001:2008 pretende dirigir y controlar los procesos y procedimientos necesarios para mejorar continuamente el desempeño de las actividades de apoyo a la función legislativa y la calidad de los servicios y otorgar así satisfacción a las necesidades de los usuarios. El presente Manual de Calidad es resultado de una decisión estratégica del CONGRESO, adoptando el enfoque basado en procesos para mantener un control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Debe ser aplicable a todas las áreas del congreso así como al personal adscrito a las diferentes direcciones sujetas al proceso de certificación en la Norma ISO 9001:2008 (NMX/CC/9001/IMNC/2008).

Tiene como finalidad:

- a) Demostrar el cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008
- b) Comunicar el compromiso de la institución por la calidad y la mejora continua
- c) Describir el SGC
- d) Definir la interacción de los procesos
- e) Facilitar las actividades de apoyo a la calidad
- f) Capacitar al personal en los requisitos del SGC y su cumplimiento

3.4 ALCANCE

Los procesos claves para el desarrollo legislativo del Estado, así como los procedimientos de soporte que intervienen en la documentación de los resultados de esta actividad.

Comprende los siguientes procesos a certificar:

ESTRATEGICOS

Los que dicta la Norma ISO 9001:2008 y que permiten desarrollar e implantar la estrategia de la institución:

1. Control de Documentos y Datos
2. Control de Registros
3. Revisión por la Dirección
4. Auditorías Internas
5. Control de Producto No Conforme
6. Acciones Correctivas / Preventivas

CLAVE

Los que afectan la prestación de los servicios y por tanto la satisfacción de los usuarios (internos, externos)

1. Comunicación Social
2. Transparencia
3. Servicios Documentarios
4. Jurídico
5. Atención Ciudadana
6. Proceso Legislativo

SOPORTE

Los que permiten la operación de la institución:

1. Informática
2. Servicios Generales
3. Administración y Finanzas

Estos servicios son proporcionados por el CONGRESO desde sus oficinas ubicadas en: Calzada Galván esquina Los Regalado, Col. Centro, Colima, Col. CP 28000

y en la Dirección de Servicios Documentarios en:

Maclovio Herrera # 152, Col. Centro, Colima, Col. CP 28000

Toda la documentación que incluya estos procesos entra en vigor en su primera edición (Rev. 0.0) a partir del 10 de octubre de 2010.

3.5 EXCLUSIONES

Requisito 7.3 Diseño y Desarrollo

En el CONGRESO no se llevan a cabo actividades de diseño y desarrollo, ya que todos los requisitos pueden ser cubiertos con los recursos propios existentes o la contratación externa de programas de apoyo para la realización de los mismos.

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

En el CONGRESO no se realiza ningún proceso que requiera mayor control para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía; las actividades desarrolladas por el CONGRESO son evaluables en cada una de sus etapas, y esto permite asegurar su cumplimiento, por lo cual, no se considera necesaria la aplicación de este requisito en el presente Manual de Calidad.

Requisito 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

En el CONGRESO se excluye este requisito debido a que no es necesaria la aplicación de equipos que requieran de seguimiento y medición en ninguna de sus actividades ni servicios.

La exclusión de tales requisitos no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del SGC así como los legales y reglamentarios.

3.6 MISIÓN

La misión del H. Congreso del Estado es expedir las leyes que se requieran para la regulación de la convivencia social; reformar y actualizar las leyes existentes cuando éstas no correspondan a la realidad social; aprobar y expedir las leyes de ingresos municipales para cada ejercicio y el presupuesto de egresos de Gobierno del Estado y fiscalizar el ejercicio el gasto público tanto del Estado como de los Municipios, independientemente de otras que requiere la coordinación específica con los poderes Ejecutivo y Judicial del Estado.

3.7 VISION

Ser una organización de sólida estructura interna y comprometida con la mejora continua, el desarrollo de una labor legislativa que goce de la confianza y credibilidad de la sociedad.

3.8 MAPEO DE PROCESOS

La adopción del enfoque basado en procesos favorece el desarrollo, la implementación y mejora la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del CONGRESO y es establecido con el propósito de cumplir y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y externos del mismo.

Además de ilustrar los vínculos entre los procesos, aplica la siguiente metodología:

- a) Planificar: estableciendo objetivos y los procesos necesarios para aportar resultados de acuerdo a las necesidades de los usuarios (internos y externos) y las necesidades del CONGRESO.
- b) Hacer: documentar e implementar los procesos en la búsqueda constante de su aportación positiva al SGC.
- c) Verificar: con el seguimiento y la medición de los procesos y sus servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos previamente establecidos.
- d) Actuar: al respecto de los resultados informados, tomar acciones que mejoren continuamente el SGC.

El mapeo de procesos puede revisarse en el documento Planeación Estratégica (POC 5-01); el cual es modificado de acuerdo al cumplimiento de los objetivos y a las adecuaciones que el Comité de Calidad considera convenientes.

3.9 TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Términos y definiciones

ALTA DIRECCION Compuesta por los integrantes del Comité de Calidad, que es quien avala en su totalidad el SGC.

AUDITORIA Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias del desempeño del SGC y evaluarlas de manera objetiva.

ACCION CORRECTIVA Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable.

ACCION PREVENTIVA Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial que no es deseable.

INDICADORES Instrumentos para medir y evaluar la efectividad de los procesos

OBJETIVO DE CALIDAD Algo ambicionado o pretendido al respecto del SGC, como principales características: debe ser claro y medible.

PLAN DE CALIDAD Documento que precisa que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, describe el método para llevar a cabo las actividades, así como los elementos de entrada, salida y controles específicos para cada actividad.

POLITICA DE CALIDAD Propósitos generales y rumbo de una organización con respecto a la calidad.

PROCEDIMIENTO Forma específica de las actividades que se desarrollan para llevar a cabo un proceso.

PROVEEDOR Organización o persona que provee un producto o servicio al CONGRESO.

PRODUCTO NO CONFORME Es el generado de alguno de los procesos y que no cumple con los requisitos previamente establecidos.

REQUISITO Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria

SERVICIO Es el resultado de la interacción entre proveedor y usuario generado por las actividades internas del primero para satisfacer las necesidades del segundo; en este caso, CONGRESO y ciudadanía.

Abreviaturas

SGC Sistema de Gestión de Calidad

CONGRESO H. Congreso del Estado de Colima

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El CONGRESO establece, documenta, implementa y mantiene un SGC diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de colaboradores y ciudadanos con las siguientes actividades:

- a) La identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación en todas las Direcciones. (Véase 3.4 Alcance y 3.5 Exclusiones)
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos. (*Matriz de responsabilidades*)
- c) La evaluación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la eficacia de cada proceso. (*Planes de calidad de cada proceso*)
- d) Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- f) La implementación de acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora de los procesos.

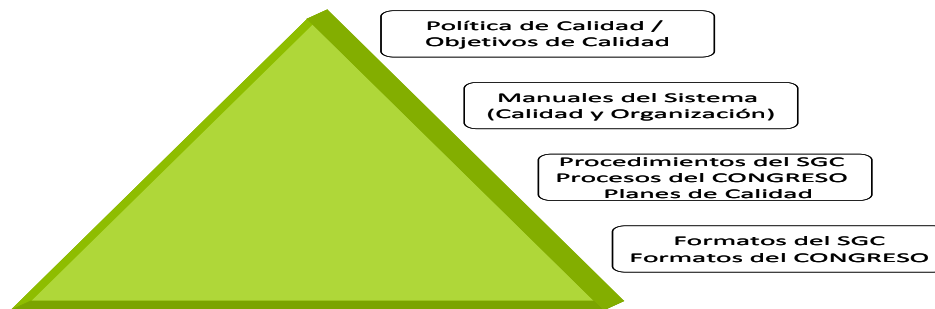
El CONGRESO por medio de sus Direcciones, asegura la identificación y el control de los procesos contratados externamente cuando éstos pueden afectar la conformidad de los servicios.

4.2 DOCUMENTACION

4.2.1 Generalidades

En el CONGRESO se ha establecido que la documentación se encontrará en formato electrónico (resguardada y actualizada por el Coordinador de Calidad y el Representante de la Dirección) y en formato impreso en las áreas que sea requerido de acuerdo a la información de la Lista Maestra de Distribución. Dicha impresión debe ser autorizada para entrega por el Coordinador de Calidad quien tiene en su control las vigencias y últimas actualizaciones de todos los documentos.

La documentación del CONGRESO incluye:



3.2.2 Manual De Calidad

El CONGRESO ha documentado un Manual de Calidad, el cual es elaborado, distribuido, actualizado e implementado por el Coordinador de Calidad en conjunto con el Representante de la Dirección. Describe el alcance y la justificación de las exclusiones del SGC, hace referencia los procesos documentados establecidos y la interacción de los mismos.

4.2.3 Control De Los Documentos

Los documentos requeridos por el SGC son controlados mediante el Procedimiento de Control de Documentos (Clave PS CC 4-01)

En éste se definen los controles para:

- a) la aprobación de los documentos,
- b) la revisión y actualización de los mismos,
- c) la identificación de los cambios,
- d) el aseguramiento de que las versiones impresas se encuentren disponibles en los puntos de uso,
- e) al respecto de los documentos externos, la identificación y control en su distribución por medio del formato "*Lista de Distribución*", así como,
- f) la identificación y resguardo de los documentos que por razón justificada sean considerados obsoletos para prevenir el uso no intencionado.

El Coordinador de Calidad y el Representante de la Dirección mantienen en formato electrónico la estructura documental del SGC y delega en cada Dirección la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en el Procedimiento de Control de Documentos, así como de la "*Lista Maestra de Documentos*"

4.2.4 Control De Los Registros

Los registros del CONGRESO son controlados e identificados por medio del formato "*Lista Maestra de Registros de Calidad*", en ella se enlistan todos los formatos que intervienen en el desarrollo del SGC y que son controlados por medio del procedimiento Control de Registros (Clave PS CC 4-02)

Éste define lo necesario para la identificación, el almacenamiento, la protección, recuperación, retención y distribución de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La alta dirección del CONGRESO proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del SGC así como la mejora continua:

- a) comunicando a todos los colaboradores continuamente la importancia de la satisfacción de los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios, por medio de oficios, circulares y comunicados.
- b) estableciendo la política de calidad,
- c) asegurando el cumplimiento de los objetivos de calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones programadas, y
- e) asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

5.2 ENFOQUE AL USUARIO

La Alta Dirección, sus diputados y colaboradores aseguran que los requisitos de la ciudadanía son determinados y cumplidos con el propósito de obtener su satisfacción, tomando en consideración:

- a) La promoción del cumplimiento ético, eficaz y eficiente de los requisitos actuales y los esperados por la ciudadanía.
- b) Los beneficios para la ciudadanía y el CONGRESO
- c) El papel del CONGRESO en la protección de los intereses de la ciudadanía.

Para esto se establecen, implementan y mantienen planes de calidad y evaluaciones continuas de la satisfacción de los usuarios del CONGRESO.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La Alta Dirección, los Diputados y demás colaboradores, utiliza la Política de Calidad como un medio para conducir a la organización a la mejora del desempeño.

Se ha definido una Política de Calidad institucional que es adecuada a los propósitos generales del CONGRESO, con el compromiso de mejorar el SGC, la cual funciona como un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad, es comunicada y entendida por todos los colaboradores y de igual manera es revisada para su continua adecuación.

La Política de Calidad puede revisarse en el documento Planeación Estratégica (POC 5-01); el cual es modificado de acuerdo al cumplimiento de los objetivos y a las adecuaciones que el Comité de Calidad considera convenientes.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad se encuentran descritos en el documento Planeación Estratégica (Clave POC 5-01). En el mismo, se han estructurado los elementos necesarios de la planeación estratégica como son: Política de Calidad, Misión, Visión y Valores.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Alta Dirección se asegura de que la planificación del SGC esté enfocada en la definición de los procesos necesarios para cumplir con los objetivos de calidad y los requisitos de la institución de forma coherente; con éste propósito:

- a) Se cumplen los requisitos generales y los objetivos de la calidad
- b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.

La institución cuenta con información de entrada para una planificación que define los procesos de realización del servicio y de apoyo; de igual manera, revisa en forma sistemática las salidas para asegurarse de la eficacia y eficiencia de esta planificación.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización por medio del Manual de Organización donde se incluyen las descripciones y perfiles de puestos para cada actividad. Con esto, se atribuye al personal la responsabilidad que le permite contribuir en el logro de los objetivos de calidad y establecer su participación, motivación y compromiso.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección del CONGRESO ha designado y comunicado a todo el personal que el Oficial Mayor tiene la figura de Representante de la Dirección, y que además de las responsabilidades conferidas al interior del CONGRESO, es el encargado de gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el SGC de la siguiente manera:

- a) Asegurando del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el SGC.

- b) Informando a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurando la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano en todos los niveles de la institución.

El Representante de la Dirección cuenta con el apoyo del Coordinador de Calidad, quien será la parte ejecutora en la mayoría de los casos y tendrá dentro del SGC igual responsabilidad que el Representante de la Dirección.

5.5.3 Comunicación interna

La Alta Dirección, se asegura de que los procesos de comunicación son establecidos apropiadamente dentro de la institución y que se promueve activamente la retroalimentación y comunicación del personal como un medio para su participación por medio de las siguientes actividades:

- a) Comunicación al interior de cada dirección por medio de su titular.
- b) Reuniones periódicas con el personal.
- c) Tablero de información interna
- d) Correo electrónico, página de internet (www.congresocol.gob.mx).
- e) Encuestas a colaboradores y buzón de sugerencias.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección desarrolla la actividad de Revisión por la Dirección. En la cual participa el Comité de Calidad, o la mayoría de los integrantes y verifican la información de entrada que es transformada con las decisiones del Comité en elementos de salida tendientes a la mejora continua de los procesos y de la institución.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La metodología para llevar a cabo esta actividad se presenta en el Procedimiento Revisión por la Dirección (Clave PS CC 4-03), dicha metodología es conforme a los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008, 5.6 Revisión por la dirección)

5.6.3 Resultados de la revisión

Ídem.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS

La Alta Dirección se asegura que los recursos esenciales para la implementación de las estrategias y el logro de los objetivos de la organización son identificados y se encuentran disponibles.

Para este propósito se consideran los siguientes:

- a) Recursos tangibles e intangibles y mecanismos para alentar la mejora continua innovadora entre los colaboradores.
- b) La gestión de proyectos, de información y de tecnología.
- c) El incremento de la competencia del personal aunado al desarrollo de habilidades de liderazgo y perfiles.
- d) La planificación de futuras necesidades.

Estos recursos deben ser suficientes y adecuados para la correcta implementación y mantenimiento del SGC y la mejora continua de su eficacia, así como el aumento de la satisfacción de la ciudadanía mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza los trabajos que directa o indirectamente afectan la conformidad con los requisitos del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia; sin embargo, la institución promueve la participación y el desarrollo de su personal:

- a) proporcionando formación continua de acuerdo al *“Plan anual de capacitación”*
- b) definiendo sus responsabilidades y autoridades en el *“Manual de Organización”*
- c) estableciendo objetivos que son evaluados y cuyo cumplimiento es premiado mediante reconocimientos y recompensas.
- d) Facilitando la comunicación en todos los sentidos.
- e) Utilizando mediciones de la satisfacción del personal.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Alta Dirección se asegura que se dispone de la competencia necesaria para la operación eficaz y eficiente de la institución, de igual manera, considera el análisis de las necesidades de competencia presentes como de las esperadas, incluyendo fuentes tales como:

- a) Demandas futuras relacionadas con los planes y objetivos estratégicos.
- b) Cambios en los procesos.
- c) Evaluación de la competencia individual para las actividades definidas.
- d) Requisitos legales y reglamentarios y normas que afectan a la institución.

Cada titular de Dirección evalúa la competencia de sus colaboradores mediante un *“Reporte de evaluación de desempeño”* y se cerciora de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y su contribución al logro de los objetivos de calidad.

La Dirección de Administración, Finanzas y Servicios Generales mantienen en los expedientes de cada empleado los registros apropiados de su educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El CONGRESO determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo, y servicios asociados, así como el desarrollo de los métodos de mantenimiento, el tipo y la frecuencia.
- b) Equipo adecuado (hardware y software).
- c) Servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El CONGRESO determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Se asegura que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal.

7.- REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO.

El CONGRESO ha planificado y desarrollado sus procesos de forma coherente con los requisitos de otros procesos y de los objetivos de calidad especificados.

Como resultado de este desarrollo, se han documentado e implementado planes de calidad para cada proceso, en los cuales, se identifican elementos de entrada, salidas, criterios y controles, responsables de las actividades, los registros resultantes y otros elementos involucrados en la operación.

Los planes de calidad pueden revisarse en el Mapeo de procesos. Para cada procedimiento se desarrolló un plan de calidad con las características antes mencionadas.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con servicio.

El CONGRESO implementa y mantiene procesos para asegurarse de la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y para que facilite su traducción a requisitos para la institución. Estos procesos determinan:

- a) Los requisitos especificados
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,

- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio
- d) Cualquier requisito adicional que la institución considere necesario

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El CONGRESO revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de comprometerse a proporcionarlo y se asegura de que:

- a) Están definidos los requisitos en los formatos adecuados
- b) Están resueltas las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos en el procedimiento y los servicios que se proporcionan.
- c) Cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando existe un cambio en los requisitos del servicio o cuando no se haya proporcionado una declaración documentada de los requisitos, el CONGRESO se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

El CONGRESO determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los ciudadanos, recibe solicitudes, sugerencias, reclamos e inquietudes y conformidades de sus usuarios a través de diferentes métodos, como son:

Contacto directo, cartas, llamadas telefónicas, fax, página de internet, formatos de quejas, reclamos y sugerencias, encuestas de satisfacción, entre otros.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

(Ver 3.5 Exclusiones, del presente Manual de Calidad)

7.4 COMPRAS

6.4.1 Proceso de Compras

El proceso de compras del CONGRESO es por conducto de la Dirección de Administración, Finanzas y Servicios Generales, quienes se aseguran que los productos y servicios cumplen con los requisitos de compra especificados, además de evaluar y seleccionar a los proveedores y mantener evidencias de estas evaluaciones. Los criterios para ésta evaluación son presentados en el Plan de Calidad de Adquisición de Bienes y Servicios. (Clave PC AF 07-01)

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras es reflejada en el formato "*Orden de Compra*" e incluye:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) los requisitos para la calificación del personal
- c) los requisitos especificados por el SGC.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Cada Dirección del CONGRESO es responsable de la verificación de que los productos solicitados por ellos y adquiridos por Subdirección de Servicios Generales cumplan con los requisitos previamente determinados, como son: las cantidades solicitadas, las características acordadas, las especificaciones técnicas, los horarios de entrega, entre otros.

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El CONGRESO ha planificado la prestación del servicio bajo condiciones controladas mediante los Planes de Calidad para cada procedimiento. Estas condiciones controladas incluyen:

- a) las características de los servicios
- b) las instrucciones de trabajo o métodos para llevar a cabo los procedimientos
- c) la identificación y uso del equipo apropiado
- d) el señalamiento de los criterios de liberación y controles adecuados para cada procedimiento.

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

(Ver 3.5 Exclusiones, del presente Manual de Calidad)

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El CONGRESO por medio de sus Direcciones mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos, la cual se realiza sobre acciones tangibles como los registros y demás documentos desde que se inicia el trámite de un servicio hasta que este concluya; de acuerdo al Plan de Calidad de cada procedimiento.

7.5.4 Propiedad del usuario

El CONGRESO identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes propiedad de la ciudadanía, como son documentos personales, información adicional para su identificación y en general cualquier bien que sea propiedad del usuario que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se registra y se comunica al usuario.

7.5.5 Preservación del producto

El CONGRESO se asegura de preservar la conformidad de sus productos durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

(Ver 3.5 Exclusiones, del presente Manual de Calidad)

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El CONGRESO, a través del Comité de Calidad planifica e implementa los procesos de evaluación, seguimiento y control para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del servicio
- b) asegurar la conformidad del SGC
- c) mejorar continuamente la eficacia del SGC

Esto comprende la determinación de métodos como técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 Satisfacción del usuario

El CONGRESO realiza periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario externo al respecto del cumplimiento de sus requisitos. Para este fin aplica diferentes fuentes de información:

- a) quejas de usuarios
- b) comunicación directa (recopilación de opiniones en forma verbal)
- c) cuestionarios y encuestas

8.2.2 Auditoría Interna

El CONGRESO lleva a cabo auditorías internas semestralmente para determinar si el SGC

- a) es conforme con lo planificado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la institución
- b) se ha implementado el SGC y se mantiene de manera eficaz

La planificación del programa de auditorías se presenta en el formato Programa Anual de auditorías Internas, el cual se desarrolló tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. La definición de criterios de auditorías se presenta en el Procedimiento Auditorías Internas (Clave PS CC 4-04)

La Alta Dirección se asegura tomar acciones de mejora como respuesta a los resultados de las auditorías internas.

Los informes de auditorías deben presentar evidencias del desempeño excelente con el fin de proporcionar oportunidades para el reconocimiento por la dirección y la motivación de las personas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El CONGRESO por medio de sus Direcciones, se asegura que se aplican los métodos de medición de los procesos que forman parte del SGC y cuando es aplicable su medición.

A través de este seguimiento, se demuestra la capacidad para alcanzar los resultados planificados, se llevan a cabo acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora según convenga a la institución para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.

El CONGRESO ha definido indicadores de gestión como los métodos apropiados para el seguimiento y medición del servicio. Las especificaciones de los servicios que pueden otorgarse en el CONGRESO son supervisadas por las Direcciones que los proporcionan en cada etapa del proceso para verificar que se realizan con los requisitos establecidos en los Planes de Calidad de cada procedimiento.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

El CONGRESO por medio de sus Direcciones se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos es identificado y controlado para prevenir el uso o entrega no intencionado de acuerdo a los criterios establecidos en el Procedimiento de Control de Producto No Conforme (Clave PS CC 4-05)

Las Direcciones representadas por los responsables de cada procedimiento se encargan de tomar las acciones apropiadas para eliminar la no Conformidad. Un producto no conforme es tratado por una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones inmediatas para eliminar la no conformidad
- b) Autorizando el uso, liberación o aceptación concedida por la autoridad pertinente
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.

El mantenimiento de los registros se lleva a cabo en base a los criterios establecidos en el Procedimiento de Control de Producto No Conforme (Clave PS CC 4-05)

8.4 ANALISIS DE DATOS

En el CONGRESO, las decisiones tomadas son basadas en el análisis de datos obtenido a partir de mediciones de la información recopilada.

Los análisis de datos son llevados a cabo en las reuniones de Revisión por la Dirección por parte del Comité de Calidad, con los siguientes datos:

- a) Satisfacción del ciudadano
- b) Conformidad con los requisitos (indicadores de medición)
- c) Recomendaciones para la mejora (oportunidades de mejora y acciones preventivas.
- d) Proveedores

Este análisis de datos debe ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales y guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mejora.

8.5 MEJORA CONTINUA

8.5.1 Mejora continua

El CONGRESO busca continuamente mejorar la eficacia y la eficiencia de sus procesos en actividades continuas y proyectos de mejora estratégica a largo plazo, estas actividades pueden resultar en cambios en los procesos e incluso en el SGC.

La mejora continua es también un resultado de las reuniones de Revisión por la Dirección, ya que se toma en cuenta el uso y la aplicación de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos, los resultados de las auditorías el análisis de datos y las acciones correctivas y preventivas. (Todos ellos elementos incluidos en la Revisión por la Dirección)

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

El CONGRESO ha establecido el Procedimiento de Acciones Correctivas / Preventivas (Clave PS CC 4-06) en el cual se establecen los mecanismos y criterios para la eliminación de las causas de no conformidades encontradas o los efectos de los problemas potenciales.

Este procedimiento define los requisitos para.

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas)
- b) determinar las causas de las no conformidades y de las no conformidades potenciales
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para que una no conformidad no vuelva a ocurrir o para prevenir la ocurrencia
- d) determinar e implementar las acciones necesarias
- e) registrar los resultados de estas acciones
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas.