



Instituto Coahuilense de Acceso
a la Información Pública

MANUAL DE CALIDAD

REV. 04

08-06-21

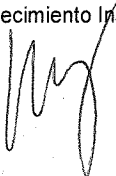
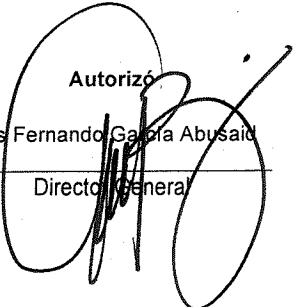
ICAI-MC-C-01

Página 1 de 1

MANUAL DE CALIDAD



Instituto Coahuilense de Acceso
a la Información Pública

	Elaboró	Revisó	Autorizó	Fecha
Nombre	Francisco Duarte Tello	María Eugenia Marín Galindo	Luis Fernando García Abusaid	
Puesto	Subdirector de Indicadores y Calidad	Directora de Planeación y Fortalecimiento Institucional	Directora General	
Firma				08-11-2021

CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	7
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	8
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	10
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	11
5. LIDERAZGO	12
5.1. Liderazgo y compromiso	12
5.1.1 Generalidades	12
5.1.2 Enfoque al cliente	12
5.2. Política	13
5.2.1. Desarrollar la política de la calidad	13
5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad	13
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	14
6. Planificación	21
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	21
6.2. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y planificación para lograrlos	22
6.3. Planificación de los cambios	23
7. Apoyo	24
7.1. Recursos	24
7.1.1. Generalidades	24
7.1.2. Personas	24
7.1.3. Infraestructura	24

7.1.4.	<i>Ambiente para la operación de los procesos</i>	24
7.1.5.	<i>Recursos de seguimiento y medición</i>	25
7.1.6.	<i>Conocimientos de la organización</i>	25
7.2.	<i>Competencia</i>	26
7.3.	<i>Toma de Conciencia</i>	26
7.4.	<i>Comunicación</i>	26
7.5.	<i>Información documentada</i>	27
7.5.1.	<i>Generalidades</i>	27
7.5.2.	<i>Creación y actualización</i>	28
7.5.3.	<i>Control de la información documentada</i>	29
8.	<i>Operación</i>	29
8.1.	<i>Planificación y control operacional</i>	30
8.2.	<i>Requisitos para los productos y servicios</i>	30
8.2.1.	<i>Comunicación con el cliente</i>	30
8.2.2.	<i>Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios</i>	30
8.2.3.	<i>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</i>	31
8.2.4.	<i>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</i>	31
8.3.	<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i>	31
8.4.	<i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i>	32
8.4.1.	<i>Generalidades</i>	32
8.4.2.	<i>Tipo y Alcance de Control</i>	32
8.4.3.	<i>Información para los proveedores externos</i>	32
8.5.	<i>Producción y prestación del servicio</i>	33
8.5.1.	<i>Control de la producción y de la prestación del servicio</i>	33
8.5.2.	<i>Identificación y trazabilidad</i>	33
8.5.3.	<i>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</i>	33
8.5.4.	<i>Preservación</i>	33
8.5.5.	<i>Actividades posteriores a la entrega</i>	33
8.5.6.	<i>Control de los cambios</i>	33
8.6.	<i>Liberación de los productos y servicios</i>	34
8.7.	<i>Control de las salidas no conformes</i>	34

9.	Evaluación del desempeño	34
9.1.	<i>Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación</i>	34
9.1.1.	<i>Generalidades</i>	34
9.1.2.	<i>Satisfacción del Cliente</i>	34
9.1.3.	<i>Análisis y Evaluación</i>	35
9.2.	<i>Auditoría Interna</i>	35
9.3.	<i>Revisión por la Dirección</i>	36
9.3.1.	<i>Generalidades</i>	36
9.3.2.	<i>Entradas de la revisión por la Dirección</i>	36
9.3.3.	<i>Salidas de la Revisión por la Dirección</i>	37
10.	Mejora	37
10.1.	<i>Generalidades</i>	37
10.2.	<i>No conformidad y acción correctiva</i>	38
10.3.	<i>Mejora Continua</i>	38

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 3 de 39

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción que tenemos para que el Sistema de Gestión de Calidad, satisfaga las necesidades de las partes interesadas, al recopilar todos los conocimientos adquiridos y desarrollados a través del tiempo, además del estudio y el esfuerzo continuo de los integrantes y colaboradores del Instituto Coahuilense de Acceso a la Información Pública (ICAI).

El ICAI mantiene documentado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lo descrito en este Manual, el cual es usado como medio para establecer los lineamientos internos del Acceso a la Información y la Protección de Datos Personales.

El objetivo de este Manual de Calidad es describir todas las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, de modo que sirva de guía para garantizar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del Instituto, demostrar la capacidad para proporcionar consistentemente bienes y servicios en cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, además de establecer las medidas necesarias para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9000-IMNC-2015.

El Sistema de Gestión de Calidad, contiene elementos que obliga al ICAI a proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de las partes interesadas y que aseguren que cada actividad es ejecutada de forma correcta con la calidad necesaria y en el tiempo establecido.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015.

ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015.

Norma Mexicana NMX-CC-018:1996-IMNC-Directrices para desarrollar manuales de calidad.

Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Reglamento Interior del Instituto Coahuilense de Acceso a la Información Pública.

Plan Anual de Trabajo.

Lo anterior, debido a que el ICAI está sujeto a leyes, normas y reglamentos que regulan su actuar dentro de la sociedad y es responsabilidad tanto de la Dirección General como de los miembros del Instituto y cumplir dichas disposiciones.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del Manual de Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma Internacional ISO 9000:2015, NMX-CC-9000.IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Término	Definición
Accidente	Evento no deseado que da lugar a pérdida de la vida o lesiones, daños a la propiedad o al medio ambiente de trabajo.
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos
Calidad	Al cumplimiento de especificaciones establecidas para garantizar la aptitud de uso.
Aspecto Ambiental	Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
Capacidad	Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.
Cliente	Persona o entidad que utiliza los productos o servicios de un profesional o empresa.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Competencia	Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
Criterios de Auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
Documentos	Medio en donde se soportan los datos o información necesaria para la organización.
Estructura organizacional	Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
Gestión ambiental	Conjunto de acciones, programas y/o proyectos encaminados a controlar y mejorar los aspectos ambientales.
Gestión de la Calidad	Conjunto de elementos para establecer la Política y los Objetivos los cuales permiten dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.
Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional	Conjunto de acciones, programas y/o proyectos encaminados a controlar y mejorar la seguridad y salud del personal de la empresa.

Término	Definición
Impacto Ambiental	Cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. Grado de influencia negativa o positiva en los aspectos ambientales.
Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
Manual de Gestión	Documento que enuncia las Políticas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, ambiental y describe el Sistema de Gestión Integrado.
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Peligro	Fuente o situación con potencial daño en términos de lesión o enfermedad, a la propiedad, al ambiente de trabajo o a la combinación de estos.
Perfil del Puesto	Es el conjunto de los niveles educativos, el tiempo de experiencia laboral, los conocimientos y las competencias que una persona demuestra poseer a través de los títulos, certificaciones y/o pruebas correspondientes.
Política de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal y como se expresa formalmente por la Dirección.
Producto	El artículo final, que se alcanza cuando se cumplen todos los términos y condiciones del contrato. (Por ejemplo: bienes manufacturados, mercancías, servicios, etc.).
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos.
Reproceso	Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Riesgo	Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s) y la severidad que pueda ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas y requisitos.
Seguridad y salud en el	Condiciones y factores que afectan, o pueden afectar, la salud

Término	Definición
trabajo	y la seguridad de los empleados u otros trabajadores, visitantes o cualquier otra persona en el centro de trabajo y a los bienes e instalaciones de trabajo.
Sistema Administrativo de la Calidad	Es la Organización que debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema Administrativo de la Calidad.
Trazabilidad	Capacidad de reconstruir la historia, localización de un elemento o de una actividad, por medio de registros de identificación
Verificación (inspección)	Examen de un diseño de producto, producto, servicio, proceso o planta y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o generales o con base en el juicio profesional.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

En 1977 es cuando México introduce en su artículo 6° constitucional la garantía individual de acceso a la información, producto de la oleada denominada transparencia que se da en las últimas décadas del siglo XX. Es hasta inicios del presente siglo, que los conceptos de transparencia y acceso a la información figuran en los foros de discusión realizados con motivo de la consolidación democrática y de la reforma del Estado.

El 30 de abril del año 2002, cuando el Congreso de la Unión, aprobó por unanimidad la creación de una ley que regulara la prerrogativa en comento, tomando el nombre de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, misma que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 11 de junio de 2002, la cual tiene por finalidad, proveer lo necesario para garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información en posesión de los Poderes de la Unión, los órganos constitucionales autónomos o con autonomía legal, y cualquier otra entidad federal, y que entró en vigor el día 12 del mismo mes y año de su publicación.

La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental previó en su artículo 33, la creación de un organismo público, con la autonomía necesaria para asegurar que las funciones de promoción y difusión del derecho de acceso a la información y, especialmente, la revisión de las negativas a solicitudes de acceso a la información pública, se desempeñaran con plena libertad e independencia, el cuál adoptó el nombre de Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

En Coahuila de Zaragoza se crea el Instituto de Acceso a la Información el primero de diciembre de 2004 siendo una acción que apoya el garantizar el libre acceso a la información pública. Se reconoce

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 8 de 39

que ese conjunto de normas regula y tutelan las libertades, garantías, facultades y delimitaciones que integran el derecho a la información.

Actualmente la OCDE ha reconocido que la legislación con respecto a la transparencia en Coahuila es muy progresista. Fundar le otorgó el primer lugar por su alto índice de derecho de acceso a la información, reconociendo su jurisprudencia como una fortaleza.

Por otra parte, el ICAI debe continuar trabajando en sus instrumentos jurídicos para mantener su lugar a nivel nacional como una institución pionera en el tema de transparencia para mejorar el desempeño gubernamental y democratizar la información.

Internamente la mejora continua y los 7 principios de la calidad en todos los procesos del instituto deben continuar ejerciéndose para llegar a todos los ciudadanos coahuilenses.

4.2. *Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*

En el ICAI determinamos que los puntos que a continuación se describen, hacen referencia a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

- Promover, fomentar y garantizar el acceso a la información y la protección de datos personales.
- Establecer las garantías necesarias para la protección de datos personales.
- Mejorar la calidad de respuesta que brindan a las solicitudes de información y en la focalización de la información que publican en sus portales de Internet.
- La administración de los recursos financieros y humanos basados en principios de austeridad, eficacia y eficiencia
- Estimular la transparencia y el desarrollo integral de su personal
- Participación en la mejora continua de todos sus procesos conforme a la norma ISO 9001:2015
- Contribuir al desarrollo de la vida democrática y al fortalecimiento de las convicciones humanistas, sociales y democráticas del estado constitucional de derecho.
- Participación del Consejo General en la toma de decisiones para la productividad de sus objetivos.
- Fortalecer, mejorar y eficientar los procesos y trámites de los recursos de revisión para mantener la calidad establecida en nuestros servicios.
- Fortalecer la política de gobierno abierto.
- Mantener la calidad de nuestros servicios con un proceso de mejora continua generando un valor agregado para la fidelización y satisfacción de los solicitantes.

- Generamos para nuestro personal, seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción dentro del Instituto.

Enseguida se enlistan de manera puntual las partes interesadas y sus requisitos dentro del Sistema de Gestión de calidad del ICAI, así como su seguimiento.

Parte interesada	Producto (bien o servicio) que recibe del Sistema de Gestión de la organización	Especificaciones del producto (bien o servicio)	Seguimiento al cumplimiento
Personal	Sueldo	En tiempo y forma	Pago de nómina Servicio Médico Profesionalización
	Prestaciones	Prestaciones de Ley	
	Capacitación	Interna / Externa	
Sociedad civil	Capacitación	Conocimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y conocimiento de sus derechos en la misma materia	Capacitación en materia de acceso a la información y datos personales
Sujetos Obligados	Capacitación	Conocimiento de leyes aprobadas Cumplimiento de las obligaciones de Acceso a la Información y Datos Personales	Capacitación en materia de acceso a la información y datos personales
Proveedores	Orden de compra Padrón de proveedores	Cumplir con requerimiento de la orden de compra	Evaluación a proveedores y que este registrados en el padrón de proveedores del Estado de Coahuila
Gobierno Abierto	Participación ciudadana y co-creación gubernamental	Cumplir con el Plan de Acción de Gobierno Abierto	Cumplimiento del Plan de Acción para el Estado de Coahuila de Zaragoza

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

En el ICAI, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad se ha identificado, gracias a dos aristas de análisis, la primera: Contexto de la Organización y la segunda el Mapeo y Evaluación del Riesgo, ambas líneas de análisis dan como resultado el siguiente alcance:

“Difundir, asesorar, capacitar y promocionar la cultura del Derecho de Acceso a la Información Pública; atender y resolver las solicitudes de información, recursos de revisión, asegurar la protección de datos personales y promover el avance de las políticas de Gobierno Abierto; así como publicar y evaluar la información pública mínima que debe ser difundida de oficio; informando a la sociedad sobre los avances obtenidos, con apoyo administrativo y jurídico. Lo anterior basado en un Sistema de Gestión de Calidad con fundamento en la norma ISO 9001:2015”.

Así mismo; se establecen como no aplicables los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

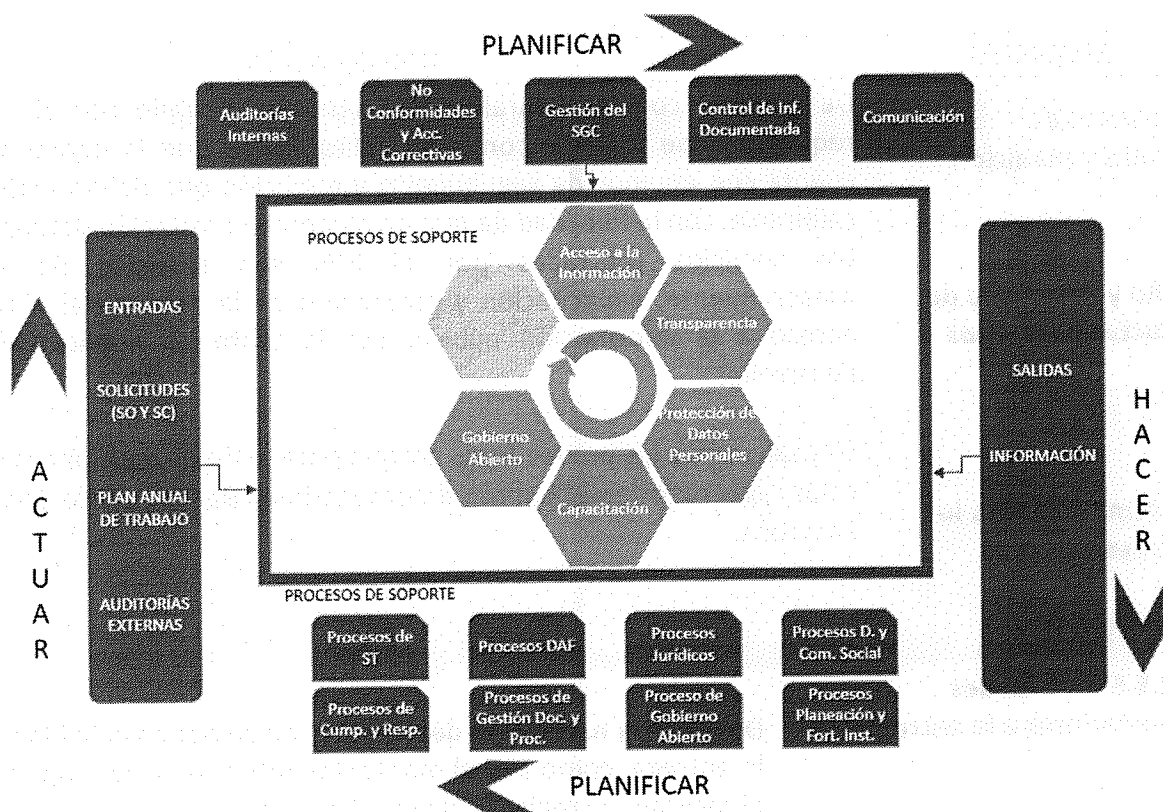
REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	De acuerdo con la naturaleza del servicio prestado por el ICAI este requisito debe tratarse como no aplicable, ya que la organización no cuenta con equipos de seguimiento y medición que deban verificarse o calibrarse, con la finalidad de que no afecten la prestación del servicio.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Los servicios prestados por el ICAI son servicios de difusión, asesoramiento, capacitación y promoción de la cultura del derecho de acceso a la información pública, por lo tanto no implican diseño y desarrollo.
8.4.3 Información para los proveedores externos	Se evaluarán a los proveedores porque para realizar una compra deberán estar registrados en el padrón de proveedores del Estado de Coahuila de Zaragoza.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Debido a la naturaleza del servicio, no se tienen actividades posteriores a la entrega, como son el mantenimiento y servicios suplementarios como el reciclaje, ni registros de seguimiento.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El ICAI ha establecido, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

El contexto, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones correctivas, gestión de riesgos, la Revisión de la Dirección, evaluaciones a los proveedores y satisfacción de los clientes (sociedad civil y sujetos obligados) , son algunos de los procedimientos realizados para medir y mejorar el sistema continuamente.

La siguiente imagen, representa el Mapeo de Proceso entre las direcciones y áreas administrativas del Sistema de Gestión de Calidad del ICAI, así mismo este brinda una interpretación de la interacción de estos dentro del Instituto.



MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 12 de 39

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Dirección General del ICAI, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de calidad:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión (véase procedimiento (véase 9.3 Revisión por la Dirección)
- Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la Dirección de Planeación y Fortalecimiento Institucional del Instituto (véase 5.2 Política, en este manual)
- Asegurando la integración de los requisitos del Sistema de Gestión en los procesos de del instituto;
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- Asegurando que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad estén disponibles (véase 7 Apoyo, de este manual)
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión, (véase apartado 7.4 Comunicación, de este manual)
- Asegurando que el Sistema de Gestión logre los resultados previstos
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- Promoviendo la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyando otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Asegurando la satisfacción del cliente (sujetos obligados y sociedad civil) mediante el análisis de los indicadores claves (efectividad del servicio, buzón de quejas y sugerencias) los cuales ayudan al Instituto a tener un enfoque de satisfacción total hacia nuestros clientes, cumpliendo sus especificaciones y necesidades.

5.1.2 Enfoque al cliente

Se comprenden y cumplen todos los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables.

Proporcionando de forma coherente servicios que cumplen los requisitos de la norma.

- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios.
- Se mantiene el enfoque para el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2. Política

5.2.1. Desarrollar la política de la calidad

En el ICAI, la política del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra completamente alineada al pensamiento estratégico del Instituto, debido a que fue generada a partir del objeto estratégico Misión considerando dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015. Enseguida se describe la Misión y Política de Calidad del ICAI:

Misión

Garantizar el acceso a la información, la transparencia y la promoción de las políticas de gobierno abierto que permita a las personas el participar y colaborar en el quehacer público; así como, asegurar la protección de sus datos personales.

Política de la Calidad

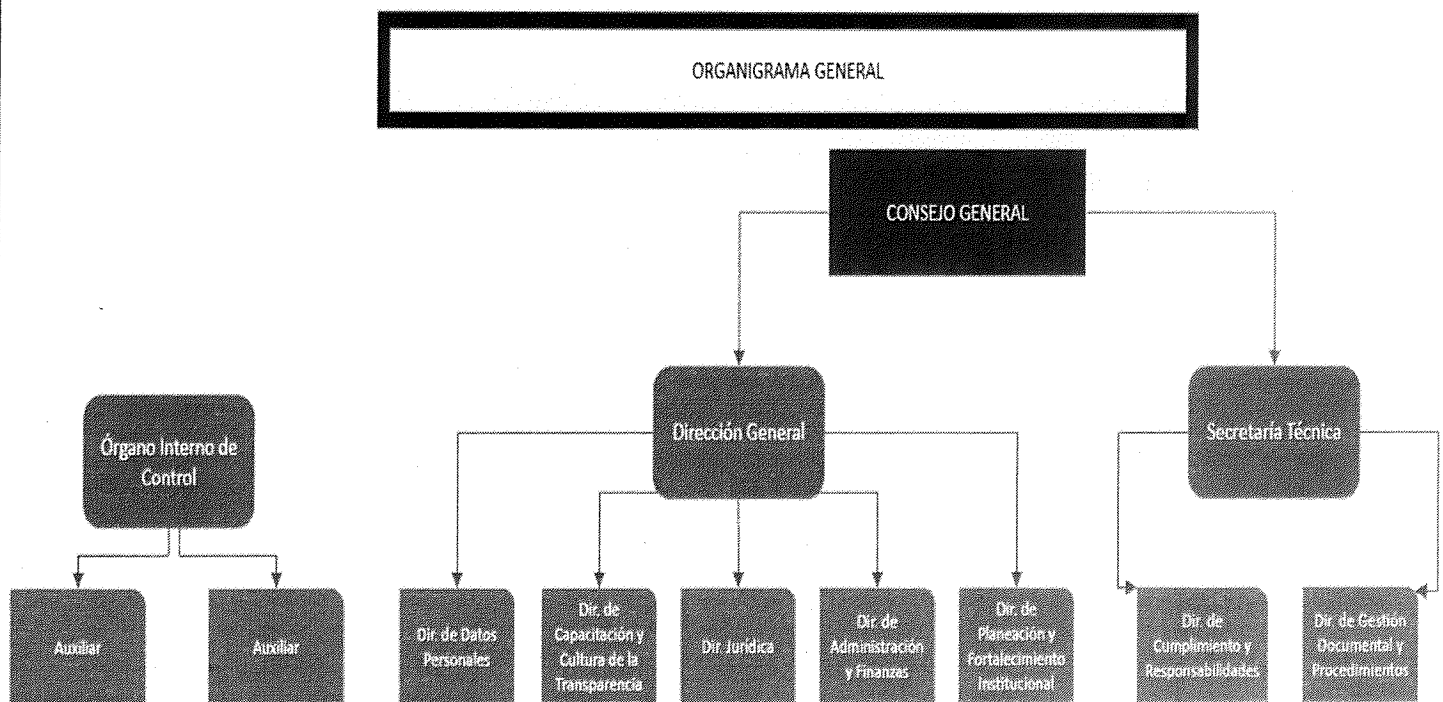
Garantizar la operación de un sistema de acceso a la información pública rendición de cuentas gobierno abierto y protección de datos personales, veraz y oportuno, que estimule la transparencia, la participación y la colaboración democrática de las personas, basado en un sistema de gestión de calidad que incluye el desarrollo integral de su personal y la participación activa en la mejora continua de todos sus procesos, conforme a la norma ISO 9001:2015.

5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad

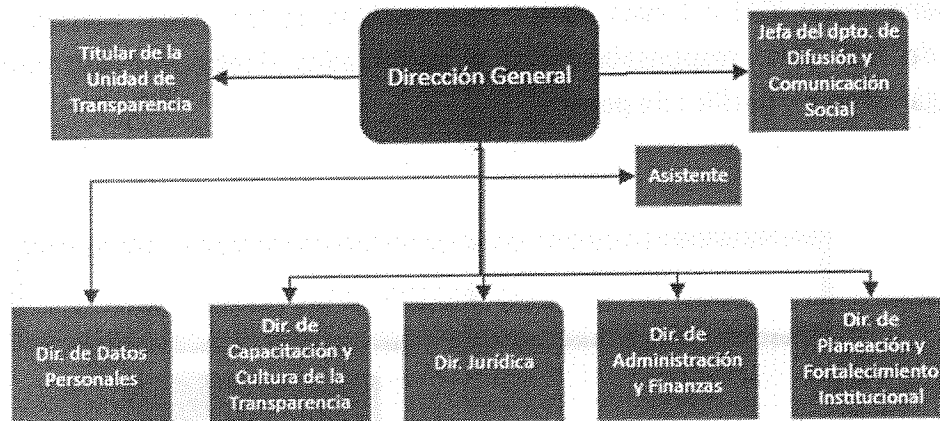
La Dirección General del Instituto, ha elaborado la Política de Gestión, con la finalidad de transmitir al personal la importancia de la atención al cliente y la importancia que tienen cada una de las actividades que realizan en la prestación del servicio. Siendo comunicada a través de diferentes medios visuales como: trípticos, pizarrón de comunicación, fondos de pantalla y medios electrónicos. Así mismo, ha establecido la publicación de esta Política de Calidad a través del portal del Instituto, para que esta sea conocida por todas las partes interesadas pertinentes.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

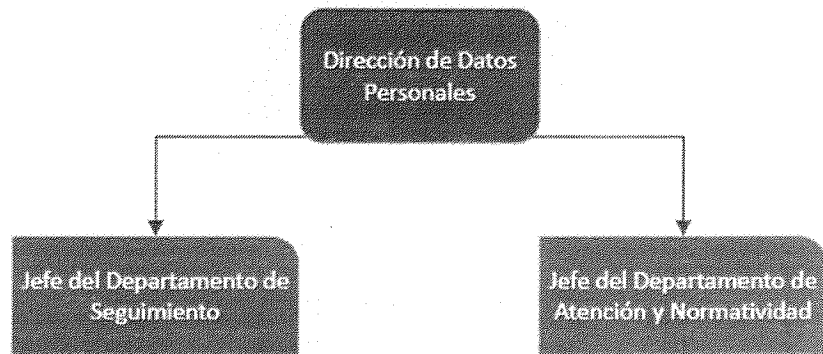
La Dirección General del ICAI a través de los responsables de las áreas, asegura la definición y comunicación de los roles, responsabilidades y autoridades dentro del instituto, establecidas mediante su organigrama y perfiles de puesto.



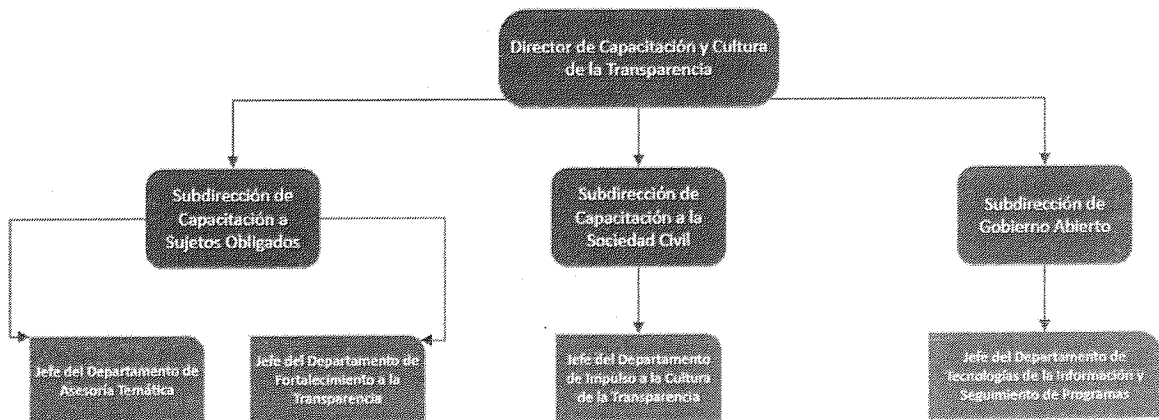
DIRECCIÓN GENERAL



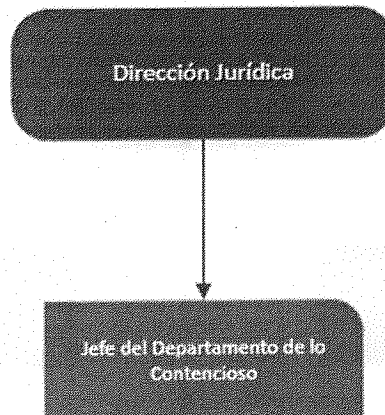
DIRECCIÓN DE DATOS PERSONALES



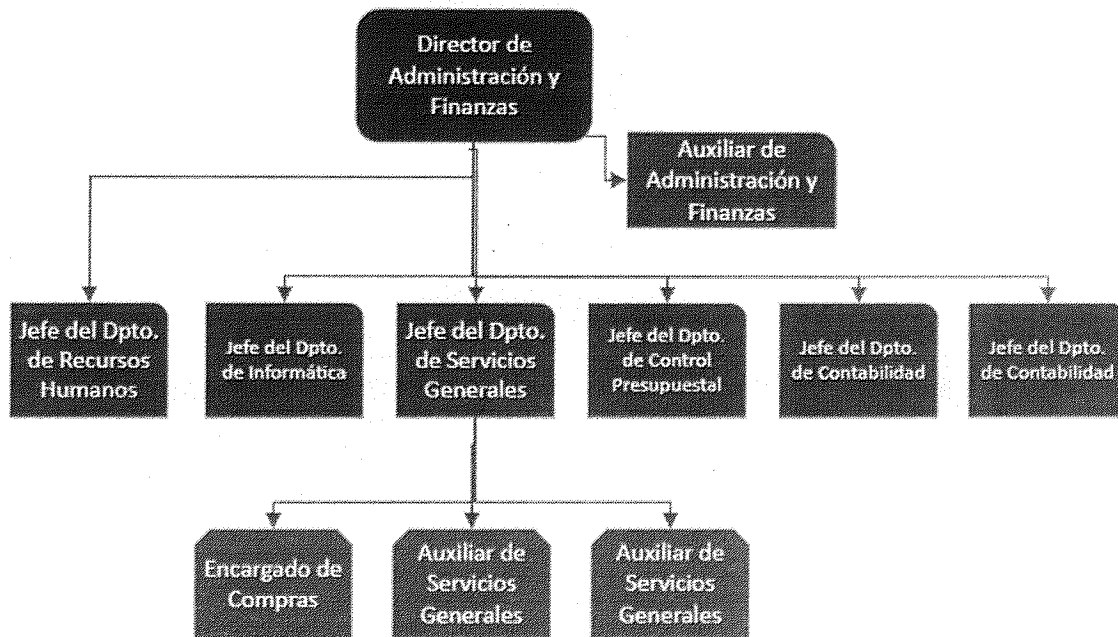
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y CULTURA DE LA TRANSPARENCIA



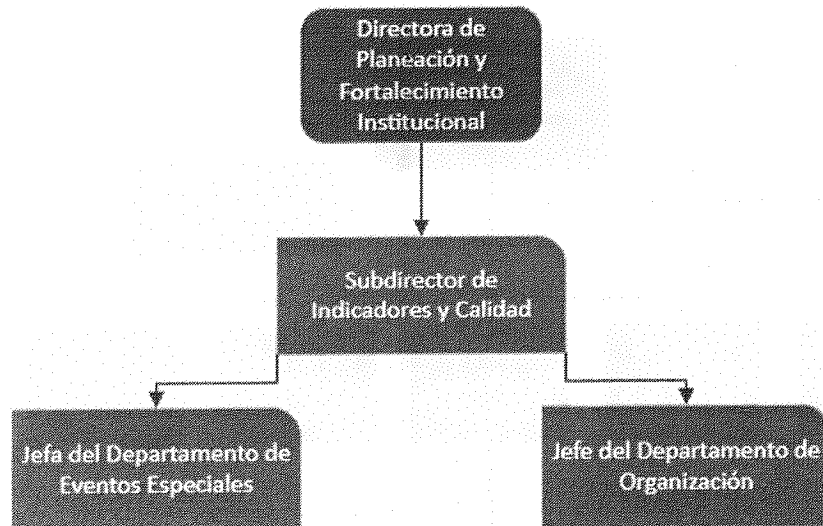
DIRECCIÓN JURÍDICA



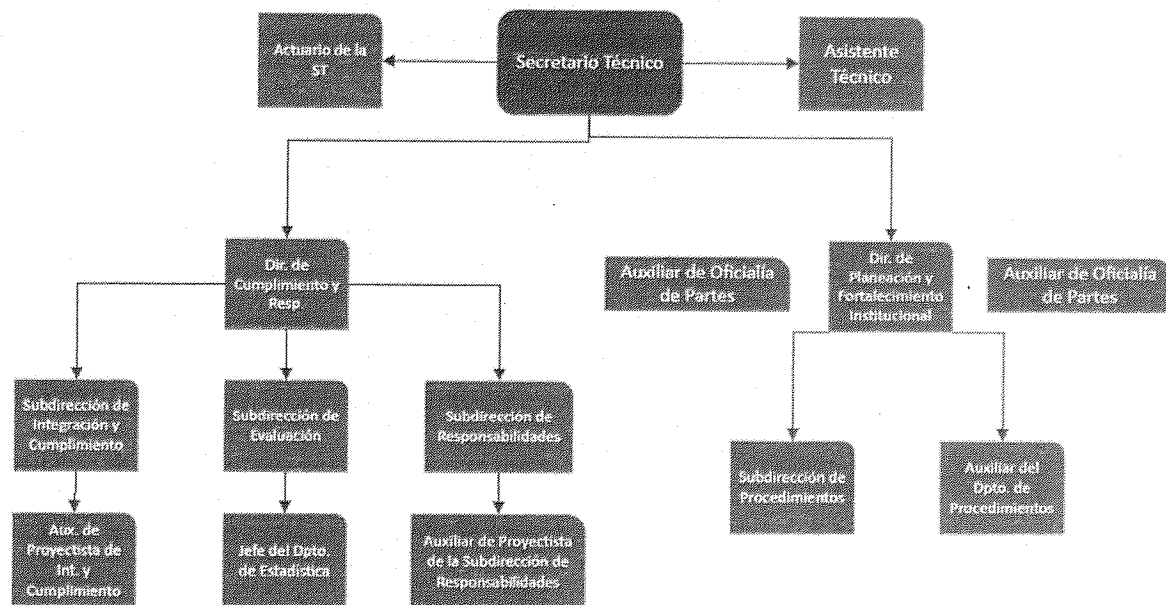
Dirección de Administración y Finanzas



DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



SECRETARÍA TÉCNICA



Así mismo, las responsabilidades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad del ICAI, están definidas en la siguiente tabla.

ROL	PUESTO QUE LO DESEMPEÑA	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
Director Responsable del Sistema de Gestión	Director General y Presidente del Comité de Calidad	- Presidir el Comité de Calidad - Comunicar la política y objetivos - Planificación del Sistema de Gestión de Calidad - Proporcionar los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad - Designar responsabilidades y autoridades - Tomar decisiones relacionadas con la mejora de la eficacia - Resolver, en forma coordinada y oportuna, los acuerdos y compromisos que se deriven del Comité de Calidad
Comité de Calidad	Directores de áreas administrativas y el Coordinador de Calidad	- Resolver en forma coordinada y oportuna los acuerdos y compromisos que se deriven del Comité, así como; los asuntos diversos que por parte de sus integrantes sean planeados - Supervisar, vigiar y dar seguimiento a las acciones correctivas - Participación en el comité de calidad

Coordinador de Calidad	Director de Planeación y Fortalecimiento Institucional	- Fungir como el dueño de los procesos de: 1) Gestión del Conocimiento y Mejora Continua y 2) Gestión de Riesgos - Mantener la Política del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la provisión de consejos y guías sobre su implementación - Asegurarse que todas las áreas administrativas sean responsables de implementar la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y al interior de sus áreas y del cumplimiento de la misma por el personal a su cargo - Establecer las prioridades en las acciones correctivas y de mejora continua - Analizar el desempeño del Instituto
Dueño de Procedimiento	Directores y/o Jefes de Departamento	- Definir la documentación requerida para el proceso - Capacitar a los colaboradores de su proceso en el uso y aplicación de la documentación - Implementar, mantener y mejorar su proceso - Medir el desempeño del proceso - Identificar y analizar las no conformidades en su proceso y aplicar las acciones correctivas. - Analizar riesgos de su proceso
Operador del proceso	Subdirector de Calidad	- Seguimiento del cumplimiento de sus procedimientos y de la Política y los Objetivos de Calidad - Realizar sus actividades en conformidad con la documentación del Sistema de Gestión - Participar en la mejora de los procesos en los que participa.
Auditor Líder	Personal designado	- Coordina al equipo auditor - Programar las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad - Planear las auditorías - Elaborar y presentar el informe de auditoría
Auditor Interno	Personal designado	- Ejecuta las auditorías - Dar seguimiento a los hallazgos de las auditorías.

6. Planificación.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 22 de 39

El ICAI, realiza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, considerando las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, de este manual. Así mismo, a partir de la operación integral del ICAI, la Dirección General en conjunto con cada una de las áreas administrativas, identifican factores de riesgo, los cuales se relacionan con las actividades del programa Anual de trabajo.

Los factores de riesgo son identificados en cada uno de los procedimientos del ICAI, que luego se vacían a la Matriz de Análisis de Riesgos (ICAI-ID-F-04), utilizando un análisis y su evaluación y se asignan el nivel de riesgo realizando un análisis de cada riesgo con un control actual, acción recomendada y la acción tomada. El criterio para la asignación de los valores de probabilidad y de impacto de los factores de riesgo previamente identificados, se realiza con base en un análisis cualitativo que considera a tres importantes elementos: Antecedente de eventos anteriormente ocurridos, referente y recursos.

Estos riesgos serán analizados a fin de tomar acciones de prevención en la toma de decisiones y priorizar las situaciones más críticas.

6.2. *Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y planificación para lograrlos*

El ICAI, para lograr sus objetivos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Realiza una planeación estratégica para el seguimiento y monitoreo que garantiza el cumplimiento de los mismos. La planeación estratégica se da de la siguiente manera:



- Asigna los recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad
- Los encargados de verificar los cumplimientos de los objetivos son los dueños del proceso.
- Todos los objetivos están determinados para alcanzarse, revisarse y replantearse anualmente.
- Los proyectos, objetivos, metas, indicador de medida, medios de verificación y el tiempo de desarrollo están establecidos en el plan de trabajo autorizado por el Consejo General y la Dirección General.

6.3. Planificación de los cambios

Todo cambio en el Sistema de Gestión del ICAI, es planificado y controlado por la Dirección General, quien evalúa y controla los riesgos considerando:

- El propósito de los cambios y las consecuencias potenciales.
- La integridad del Sistema de Gestión de Calidad
- La disponibilidad de los recursos para realizar los cambios.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 24 de 39

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

El ICAI, cuenta con toda la infraestructura técnica operativa y talento humano, necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión.

Estos recursos son determinados y asignados en el presupuesto anual que es autorizada por el Consejo General, este está orientado a cubrir los aspectos relacionados con la implantación, mantenimiento y mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, el aumento de la satisfacción del cliente, el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.

En el caso de requerirse recursos adicionales para el desarrollo de sus actividades, estos son suministrados de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

7.1.2. Personas

El área de Recursos Humanos del ICAI, selecciona al personal que cumple con las competencias y características necesarias para ejecutar eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad y las actividades descritas en su perfil de puesto dentro del Manual Organizacional en la que describe la formación educación, experiencia y habilidades del personal.

7.1.3. Infraestructura

El ICAI, cuenta con los espacios, equipos y servicios de apoyo (sistemas de comunicación y equipo informático), necesarios para poder brindar los servicios; estos recursos son administrados por la Dirección de Administración a través del Departamento de Servicios Generales.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El ICAI realiza la medición del ambiente de trabajo mediante la aplicación anual de un cuestionario de Clima Laboral el cual garantiza un ambiente de trabajo adecuado y competente para el personal.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

En el ICAI se establece éste requisito como no aplicable (Ver apartado 4.3 de este manual).

7.1.6. Conocimientos de la organización

El ICAI, con el objetivo de mantener la correcta operación de sus procesos y garantizar conformidad de sus servicios, determina los conocimientos necesarios:

a) Normas legales aplicables a la actividad del instituto:

- Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Coahuila de Zaragoza.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Coahuila de Zaragoza.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

b) Normas aplicables

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- ISO 19011:2011 Auditoría a los Sistema de Gestión
- ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015.
- Norma Mexicana NMX-CC-018:1996-IMNC-Directrices para desarrollar manuales de calidad.

c) Conocimientos para la administración

- Contrato con proveedores
- Contrato con personal
- Convenios de colaboración y contratos celebrados con federación, estados, municipios o cualquier persona de derecho público o privado.

d) Los conocimientos técnicos relativos a la actividad propia de cada puesto, descritos en el Manual Organización del ICAI.

e) Listado de procedimientos y formatos están contenidos en el formato de la Lista Maestra.

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 26 de 39

Para el aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores, se mantienen archivadas las incidencias generadas a lo largo de la historia, la resolución y evaluación.

7.2. Competencia

El ICAI, determina las competencias necesarias para todo el personal en base a lo siguiente:

- Crea las competencias necesarias de los responsables de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el Manual Organizacional.
- La Dirección General y Recursos Humanos desarrollan un plan de capacitación (ICAI-CA-F-02) con el fin de identificar las necesidades y elaborar el plan anual de capacitación de los empleados.
- Los resultados de la determinación de la competencia y capacitación, así como la evidencia de sus habilidades, educación y experiencia son recopilados y conservados por el área de Recursos Humanos.

7.3. Toma de Conciencia

Todo el personal del ICAI, está informado constantemente del desempeño de sus labores a través de:

- Cumplimiento del Plan Anual
- Mantenimiento de sus herramientas de trabajo y las condiciones de su área.
- Aplicación de la política del Sistema de Gestión en sus áreas de trabajo.
- Cumplimiento de sus objetivos por área.
- Cumplimiento de la Política de Calidad.

7.4. Comunicación

La Dirección General y la Dirección de Planeación y Fortalecimiento Institucional, se aseguran de establecer los procesos de comunicación interna dentro de la organización, dando a conocer su política y los objetivos de calidad, los proyectos de mejora y las necesidades de recursos, sino también los resultados alcanzados para cada uno de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Como ejemplo de medios de comunicación a utilizar, están los siguientes, de manera enunciativa más no limitativa:

- Utilización del correo electrónico en asuntos internos y externos.
- Comunicación por medio de reuniones ordinarias y áreas administrativas.
- Notificación por medio de la lista de correos electrónicos a todo el personal.
- Pizarrón de comunicación interna y externa.
- Acceso a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en página institucional www.icaei.org.mx.

Los canales de comunicación se establecen de la siguiente manera:

- Canales verticales descendentes

Se basan en la autoridad que tiene quien manda a otros, sobre lo que deben o no deben hacer; siempre provienen de un jefe y se dirigen a uno o varios subordinados.

- Canales verticales ascendentes

Se basan en la necesidad de que todo ser humano siente de expresarse, y de la necesidad de que el jefe obtenga información sobre los intereses y labores del subordinado.

- Canales horizontales o de coordinación

Se basan en la necesidad de transferir e intercambiar dentro de un mismo nivel jerárquico, información objetiva sin deformación, ideas, puntos de vista, conocimientos, experiencia etc.

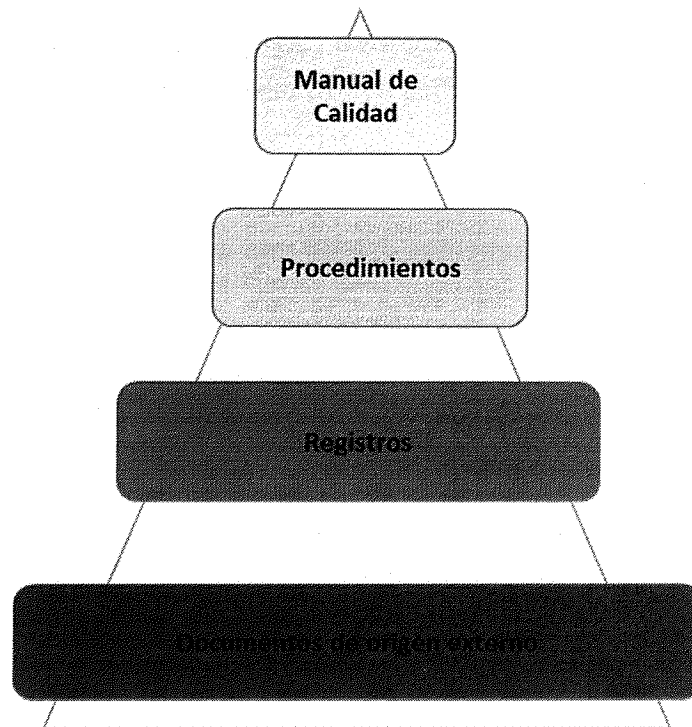
En este sentido, la Dirección General y el Comité de Calidad del Instituto, siempre se aseguran que los resultados, en términos de eficacia, que vaya obteniendo el sistema, son considerados dentro de la comunicación interna establecida (se comunican los resultados de los procesos del sistema a los interesados).

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El ICAI define que la información documentada requerida para asegurar el correcto desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluye la requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, así como la necesaria para el desarrollo de sus procesos y la determina en el siguiente diagrama:

Estructura Documental



7.5.2. Creación y actualización

El ICAI, define que los documentos requeridos por el Sistema de Gestión, se controlan con base a lo establecido en el Manual de control de documentos y registros el cual define los controles necesarios para:

- Control de registros
- Elaboración de documentos

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 29 de 39

- Cambios en la documentación
- Control de registros
- Distribución de documentos
- Encabezado
- No. de revisión
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

7.5.3. Control de la información documentada

El ICAI, define el control para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades operativas en la:

- Elaboración de los mismos
- Revisión y autorización de los mismos
- Identificación de los cambios y actualizaciones

Los documentos impresos se manejan como copias controladas.

Los documentos y registros se resguardan de acuerdo a lo especificado en cada proceso.

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 Calidad. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. El ICAI, establece un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros en el Manual de Control de información documentada.

En relación al control de los registros del Sistema de Gestión, se ha establecido lo siguiente:

- Todos los registros deben ser legibles (siempre y cuando se tengan en medios físicos).
- Los registros deben estar claramente identificables y ser fácilmente localizables y almacenados en condiciones que eviten su daño, deterioro o pérdida.
- La disposición final de los registros, una vez concluido el periodo de retención, será su destrucción.

(Formato Lista maestra y control de documentos).

8. Operación

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 30 de 39

8.1. Planificación y control operacional

El ICAI planea, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión y análisis de riesgos mediante:

- Características y la evaluación de la calidad del servicio que presta.
- Instalaciones, materiales y equipos que requiere para la prestación del servicio.
- Competencias, desempeños y calificación del personal.
- Actividades y procesos requeridos para la prestación de servicios.
- Evaluaciones y seguimientos indispensables para demostrar la capacidad de su servicio
- Condiciones legales y contractuales del manejo de la información dentro y fuera del Instituto.

Lo anterior queda plasmado a través del Plan de Trabajo Anual del Instituto y en los procedimientos que en el ICAI hemos determinado necesarios para el SGC.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

El ICAI, establece canales de comunicación con sus clientes que aseguran:

- La información relativa al servicio que presta, es a través de las solicitudes de información, de la página institucional, y mediante la comunicación social y difusión a través de la capacitación en materia de acceso a la información y la protección de datos personales.

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Se han identificado los requisitos legales aplicables al servicio, a las actividades e instalaciones del instituto, para asegurar el cumplimiento total de las mismas.

En el ICAI, por la naturaleza y el alcance del servicio, las necesidades de nuestros clientes están directamente relacionadas con el acceso a la información, mismos que están regulados por diferentes leyes, códigos, reglamentos, etc. y nos aseguramos de que:

- Se han definido los requisitos del producto;
- Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos y los expresados previamente, y
- Capacidad para dar cumplimiento con los requisitos definidos para el producto con el cliente.

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 31 de 39

Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el servicio y los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, se determinan y son considerados dentro de la prestación del servicio.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

En el ICAI, los responsables de cada área o proceso operativo, se les brinda el trámite correspondiente a las solicitudes de los servicios, antes de comprometerse a proporcionarlo al solicitante, para asegurar que:

- Se han establecido claramente los requisitos del servicio.
- El instituto tiene la capacidad necesaria que le permita brindar los servicios y que cumplan con los requisitos definidos.

En caso de que el solicitante no proporcione una declaración documentada de los requisitos, el responsable de área o proceso aclarará con el solicitante, los requisitos antes de aceptar la prestación del servicio.

Del mismo modo cuando cambian los requisitos, el responsable del área o proceso asegura que la documentación del servicio sea modificada y que el personal involucrado esté consiente de los requisitos modificados.

El ICAI, conserva la información sobre los resultados de la revisión de los servicios entregados.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

El ICAI, se asegura que en cada cambio de los requerimientos del servicio, se realizará una revisión de los procedimientos involucrados para realizar los cambios o modificaciones pertinentes, informando a cada uno de los involucrados de dichos cambios.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El ICAI establece éste requisito como no aplicable (Ver apartado 4.3 de este manual)

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 32 de 39

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

El ICAI, debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad suministrar productos de acuerdo con los requisitos de organización.

En el ICAI, la relación con nuestros proveedores incluye:

- La determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, como lo son los plazos de entrega
- La revisión de los requisitos del servicio antes de su aceptación.

8.4.2. Tipo y Alcance de Control

Los responsables de los procesos operativos que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto, son responsables de que se lleve a cabo la inspección de los productos adquiridos para asegurar:

- Cumplan con los requisitos solicitados incluyendo los legales y contractuales comunicados previamente.
- Asegurar que los cambios solicitados después del pedido se hayan realizado bajo las condiciones solicitadas
- Evaluar la eficiencia de los servicios proporcionados
- Comunicar a los proveedores externos los requisitos de los productos y/o servicios

8.4.3. Información para los proveedores externos

El ICAI asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. El proveedor externo deberá estar registrado en el Padrón de Proveedores del Estado de Coahuila

El ICAI, comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- Verificación de los productos comprados;
- Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- La liberación de productos y servicios;
- Las interacciones del proveedor externo con el instituto
- El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte del instituto.
- Los requisitos del sistema de gestión de calidad

8.5. Producción y prestación del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

En el ICAI planificamos y llevamos a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio;
- Uso de equipo adecuado;
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

En el ICAI, la identificación y trazabilidad está definido por un número, donde se identifica: el número de solicitud, número de recurso y número de expediente, etc.

La trazabilidad se controla y registra mediante la identificación única del servicio y está directamente relacionada con el número consecutivo que le corresponde y en todos se mantienen registros.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El ICAI identificamos como propiedad del cliente, sus datos personales y los protegemos, mediante un aviso de privacidad; así mismo identificamos como propiedad del proveedor (Edificio, equipo de oficina) y nos aseguramos de protegerlos mientras hacemos uso de ellos, mediante un plan de mantenimiento.

8.5.4. Preservación

En el ICAI preservamos nuestra prestación del servicio en archivos de manera física o resguardada en el archivo de concentración del Instituto, además de resguardarlos en los servidores institucionales, además en CD's o memorias de usb.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

El ICAI establece éste requisito como no aplicable (Ver apartado 4.3 de este manual)

8.5.6. Control de los cambios

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 34 de 39

El ICAI, mantiene un control sobre la prestación de los servicios, mediante la aplicación de sus procedimientos.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Para la liberación de los servicios y productos, el ICAI, se asegura de evaluar los requisitos legales y contractuales y contar con la evidencia de su cumplimiento. Solo la autoridad designada puede liberar el servicio y/o producto.

8.7. Control de las salidas no conformes

El ICAI, se asegura de que los servicios que no cumplan con los requisitos, así como los manifestados por el solicitante a través de una queja o reclamación (Recursos de revisión), se identifican y controlan para prevenir su continuidad.

Además de una carpeta de Producto no conforme, establece los controles, las responsabilidades y autoridad relacionados con el tratamiento del producto no conforme, y se mantienen los registros del servicio no conforme y de las acciones tomadas posteriormente.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1. Generalidades

El ICAI, realiza un seguimiento a la medición, análisis y evaluación del desempeño y la eficiencia de los procesos del Sistema de Gestión y conservación de toda la información documentada creada necesaria como evidencia de los resultados.

- Todos los procesos operativos y de soporte se realiza medición y análisis.
- Los métodos de seguimiento se llevarán a cabo mediante el envío de los reportes generados en cada uno de los procedimientos realizados.
- Cada semana se lleva a cabo mediciones de todos los procesos a través de la Dirección General.
- El análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición se llevará a cabo trimestralmente para dar cumplimiento al Plan de Trabajo Anual.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

Cada área o proceso operativo del Instituto, ha establecido los métodos para obtener y utilizar la información relativa a la percepción del cliente sobre su satisfacción, con respecto al cumplimiento de sus requisitos. La información obtenida sobre la percepción del cliente es analizada y utilizada como uno más de los indicadores del desempeño de SGC y se utiliza como elemento para el establecimiento de acciones de mejora, ya sea de manera inmediata cuando así lo amerite o en las reuniones de revisión de la Dirección (ver 9.3 del presente manual).

Se realizará la revisión del objetivo una vez al año en junta del comité de calidad y con los resultados se tomarán decisiones de mejora. Además se lleva a cabo la evaluación de instructor (ICAI-DD-F-12 y ICAI-DC-F-03) para medir el nivel de satisfacción del cliente.

9.1.3. Análisis y Evaluación

El ICAI, analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, estos se utilizan para evaluar:

- la conformidad de los productos y servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión;
- si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- seguimiento al análisis de la matriz de riesgos.

Al aplicar las encuestas de satisfacción del cliente, se obtienen los resultados y conocer si las capacitaciones están siendo realizadas de manera efectiva

9.2. Auditoría Interna

En el ICAI se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión:

- Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos en el Instituto.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para lo anterior se planifica un Programa Anual de Auditorías ICAI-AI-F-01, que considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como el resultado de auditorías anteriores. Los criterios, alcance, frecuencia, método de las auditorías, responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de la auditoría, están descritos en el Manual de Auditorías Internas.

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 36 de 39

El método aplicado para la selección de los auditores y la realización de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, considerando que los auditores no deben auditar su propio trabajo, por lo que el programa de auditorías contempla un equipo de auditores, asignados a cada área, cuidando que no existan intereses entre el auditor y el área a auditar, conservando la imparcialidad y objetividad.

Por lo anterior, el ICAI, a través del Coordinador de Calidad ha documentado el procedimiento de Auditorías Internas, en donde se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, informar los resultados y mantener los registros apropiados.

Los responsables de las áreas auditadas son responsables de tomar acciones correctivas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

El seguimiento de las acciones tomadas y la verificación de su correcta implantación, es responsabilidad del Coordinador del Sistema de Calidad e incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

9.3. *Revisión por la Dirección*

En el ICAI, se llevará acabo dos veces al año como mínimo, la Dirección General realiza la revisión del SGC, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de calidad.

9.3.1. *Generalidades*

En el ICAI, la revisión al sistema se realiza por la Dirección General, en conjunto con el comité de calidad, el cual está conformado por todos los directores de área involucrados dentro del alcance del sistema y el coordinador de calidad. Así mismo el ICAI, tiene calendarizado los procesos de revisión al sistema de manera semestral, el cual permite a la organización, una adecuación y eficacia continua del sistema.

9.3.2 *Entradas de la revisión por la Dirección*

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

- Resultados de auditorías;
- Retroalimentación del cliente;

- Desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- Estado de las acciones correctivas;
- Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas;
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión; y
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados y acuerdos derivados de las reuniones de revisión por la Dirección serán presentados en el Informe de Revisión por la Dirección y son registrados en las minutas que se elaboran después de cada reunión.

Los resultados de la revisión por la Dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos;
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente; y
- Las necesidades de recursos.

9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

El ICAI incluye las salidas de la revisión por la Dirección, decisiones y acciones relacionadas con:

- las oportunidades de mejora;
- cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión;
- las necesidades de recursos.

El ICAI, concentra su información en el Formato Revisión Final de Auditoría (ICAI-AI-F-04) como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección.

10. Mejora

10.1. Generalidades

El ICAI mejora continuamente la eficacia del SGC por medio de la aplicación de la política, los objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y la revisión por la Dirección, estos incluyen:

MANUAL DE CALIDAD	
REV. 04	ICAI-MC-C-01
08-06-21	Página 38 de 39

- El uso de la política del Sistema de Gestión, se desarrolla, mantiene y actualiza el sistema de mejora continua, implementado (Política del Sistema de Gestión)
- Los objetivos de la calidad especificados para cada uno de los procesos (Objetivos del Sistema de Gestión)
- Los resultados de las auditorías internas quien determinar la conformidad del SGC (Auditoría interna).
- Establecimiento de soluciones a las desviaciones encontradas (Acción correctiva).
- La revisión por la Dirección que incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, los cambios a efectuar en el SGC y sus respectivos registros. (Revisión por Dirección).

10.2. No conformidad y acción correctiva

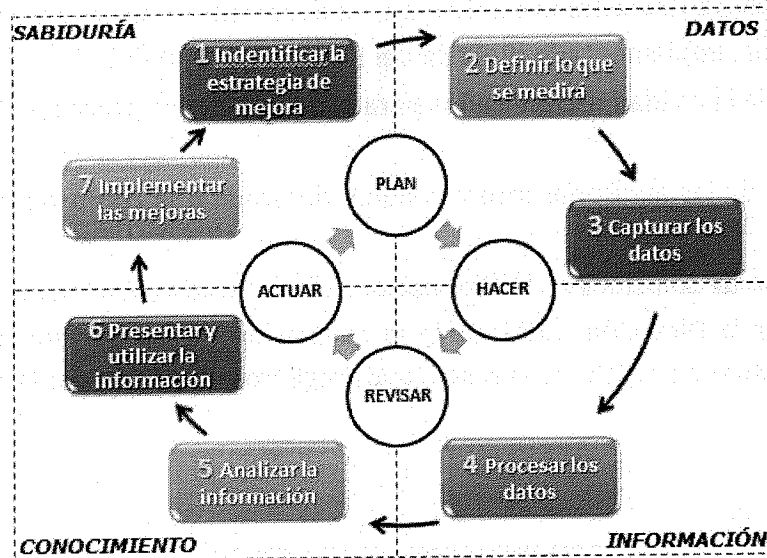
Los responsables de las áreas o procesos del Sistema de Gestión, toman acciones para eliminar la(s) causa (s) de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Estas acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas; contando para esto con el procedimiento de acción correctiva donde se definen los requisitos generales para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

10.3. Mejora Continua

El ICAI realiza la mejora continua, haciendo uso de la política y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, los procedimientos de acciones correctivas y la Revisión por la Dirección.

Empleando el ciclo PHVA de Mejora continua, el cual se establece a continuación.



El proceso de mejora continua se establece para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, el Instituto considera todos los resultados de la revisión por la Dirección y determina las necesidades y oportunidades que se consideran como parte de la mejora continua, así mismo; establece las acciones necesarias para identificar las áreas de oportunidad.

La mejora continua es el resultado del desempeño que realice la organización con su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

Control de Cambios

Rev. Ant.	Fecha	Descripción del cambio
01	15-03-18	Se actualizó el manual de acuerdo a la nueva estructura.
02	08-09-21	Se actualizaron diagramas, ortografía y cuestiones generales del manual de acuerdo a una nueva estructura

“Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin el previo y expreso consentimiento por escrito del Instituto Coahuilense de Acceso a la Información Pública a cualquier persona y actividad que sean ajenas al mismo”