

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

SELLO:	ELABORÓ:	REVISÓ:
Número de copia:	Lic. Humberto García Tejeda Representante de la Dirección	Lic. Concepción Zazueta Castro Directora General del Sistema DIF

## CONTENIDO TEMÁTICO

Sección	Título	Página
0.1	Contenido temático	2
0.2	Lista de circulación controlada	3
0.3	Introducción	4
0.4	Antecedentes	5
0.5	Estructura Orgánica	6
0.6	Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad	7
0.7	Matriz de responsabilidades	8
1.0	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	9
1.1	Política de calidad y Objetivos de calidad	10
2.0	Normas de referencia	12
3.0	Macroproceso e interacción de los procesos	14
4.0	Sistema de Gestión de la Calidad	17
	4.1 Requisitos generales	
	4.2 Requisitos de la documentación	
5.0	Responsabilidad de la Dirección	20
	5.1 Compromiso de la Dirección	
	5.2 Enfoque al cliente	
	5.3 Política de la calidad	
	5.4 Planificación	
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
	5.6 Revisión por la Dirección	
6.0	Gestión de los recursos	24
	6.1 Provisión de recursos	
	6.2 Recursos humanos	
	6.3 Infraestructura	
	6.4 Ambiente de trabajo	
7.0	Realización del producto	27
	7.1 Planificación de la realización del producto	
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	
	7.3 Diseño y desarrollo	
	7.4 Compras	
	7.5 Producción y prestación del servicio	
	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	
8.0	Medición, análisis y mejora	32
	8.1 Generalidades	
	8.2 Seguimiento y medición	
	8.3 Control del producto no conforme	
	8.4 Análisis de datos	
	8.5 Mejora	
9.0	Términos y definiciones	37
10.0	Registro de enmiendas	41



# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MDIF-01

## LISTA DE CIRCULACIÓN CONTROLADA

SECCIÓN: 0.2

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
03

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
3 de 44

---

No. de copia	Custodio de la copia
Original	Representante de la Dirección
01	Director General

## INTRODUCCIÓN

Este es, sin duda, el documento más importante del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, puesto que constituye la evidencia fehaciente de nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua. Compromiso que sustentamos desarrollando, documentando, implementando, manteniendo y mejorando nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

Lo anterior constituye una decisión estratégica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, cuya finalidad es garantizar el cumplimiento con los requisitos del servicio, del proceso y de los usuarios, lo que nos permitirá satisfacer sus necesidades y expectativas y proporcionarles un mejor servicio.

Este Manual, describe al Sistema de Gestión de la Calidad y es el resultado de nuestro esfuerzo y compromiso, en él se establece el alcance, la política y objetivos de calidad, los requisitos, las responsabilidades de las áreas que intervienen, se hace referencia a los procedimientos documentados y se presenta una descripción de la interacción de los procesos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Estamos plenamente convencidos de que al administrar nuestros procesos con un enfoque de sistema, podremos satisfacer a nuestros ciudadanos que es nuestro principal compromiso y principio, sobre el cual se funda nuestra calidad y mejora continua.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, decidió adoptar la Norma ISO 9001:2008, como un paso necesario para ser competitiva mundialmente, mantener su liderazgo en el gobierno y, al mismo tiempo, aprovechar una serie de beneficios alcanzables con la implementación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Mejorar la organización del trabajo, identificando claramente la responsabilidad de cada uno de los servidores públicos relacionados con la calidad.
- Responder a las expectativas y requisitos de los usuarios de los servicios.
- Estandarizar procesos.
- Mejorar el control de nuestros procesos.
- Prevenir problemas.
- Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que opera bajo normas internacionales de calidad.

Es por ello que a partir de este momento, este documento constituye el principio máximo hacia la calidad por parte del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y representa la prioridad y el compromiso de todos los servidores públicos que aquí laboran.



## ANTECEDENTES

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
02

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
5 de 44

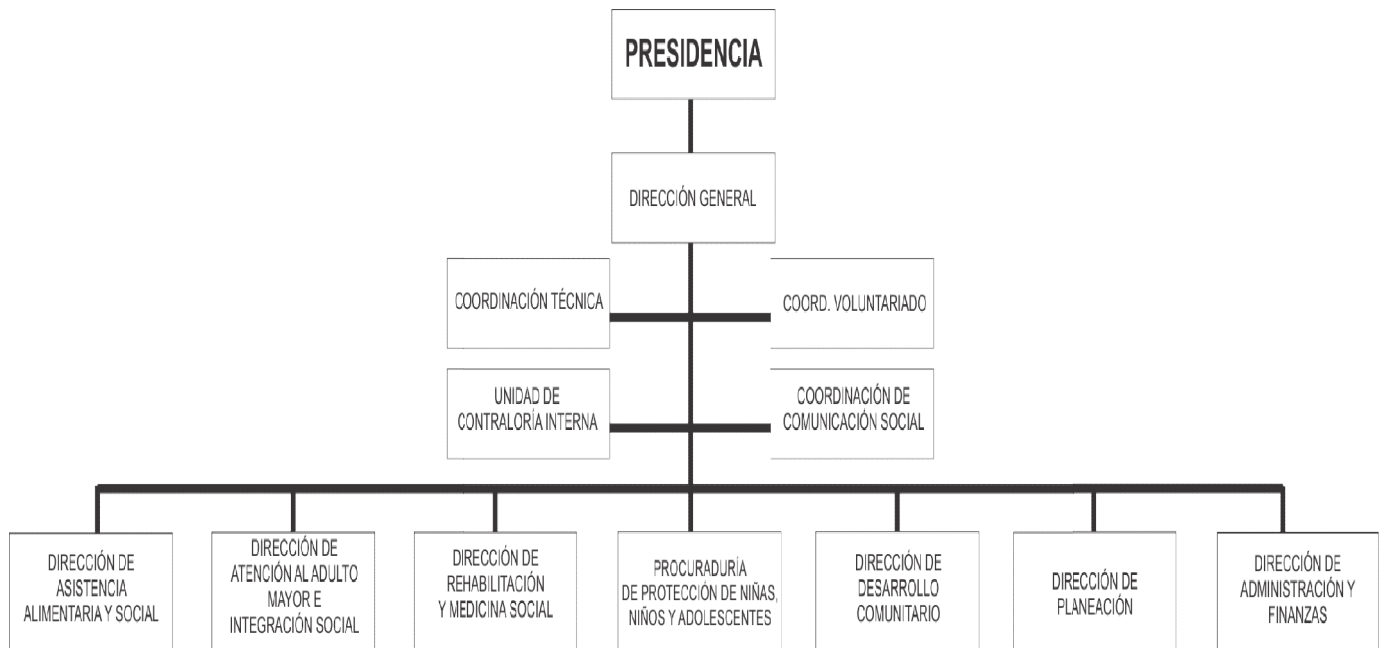
El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia es un organismo descentralizado de la Administración Pública Paraestatal, cuya misión es:

*Llevar a cabo políticas de Asistencia Social para la promoción del Desarrollo Integral de las Familias y Comunidades, con el propósito de combatir las causas y efectos de vulnerabilidad en coordinación con DIF Municipales e Instituciones Públicas y privadas en el Estado de Sinaloa para mejorar la calidad de vida de los Sinaloenses.*

Con un firme compromiso de incrementar la satisfacción de los usuarios, estandarizar las actividades y mejorar la eficacia en las funciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con base en un modelo de macroprocesos, se identificaron los procesos clave y su interacción, y se documentaron los procedimientos. Posteriormente, se adoptó un enfoque de sistema de gestión de la calidad, estableciendo una política y objetivos de calidad, se difundieron al personal y se llevaron a cabo diversas actividades para dar cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2008 y en la propia estructura documental, dando como resultado la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el DIF.

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sinaloa fundamenta sus atribuciones y funciones en el artículo 28 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa, Artículo 13 de la Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social y en el Artículo 18 de su Reglamento Interior, en el cual se establece la siguiente estructura orgánica para el despacho de los asuntos de su competencia:



**ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

FECHA DE EMISIÓN:

REVISIÓN:

ELEMENTO

PÁGINA:

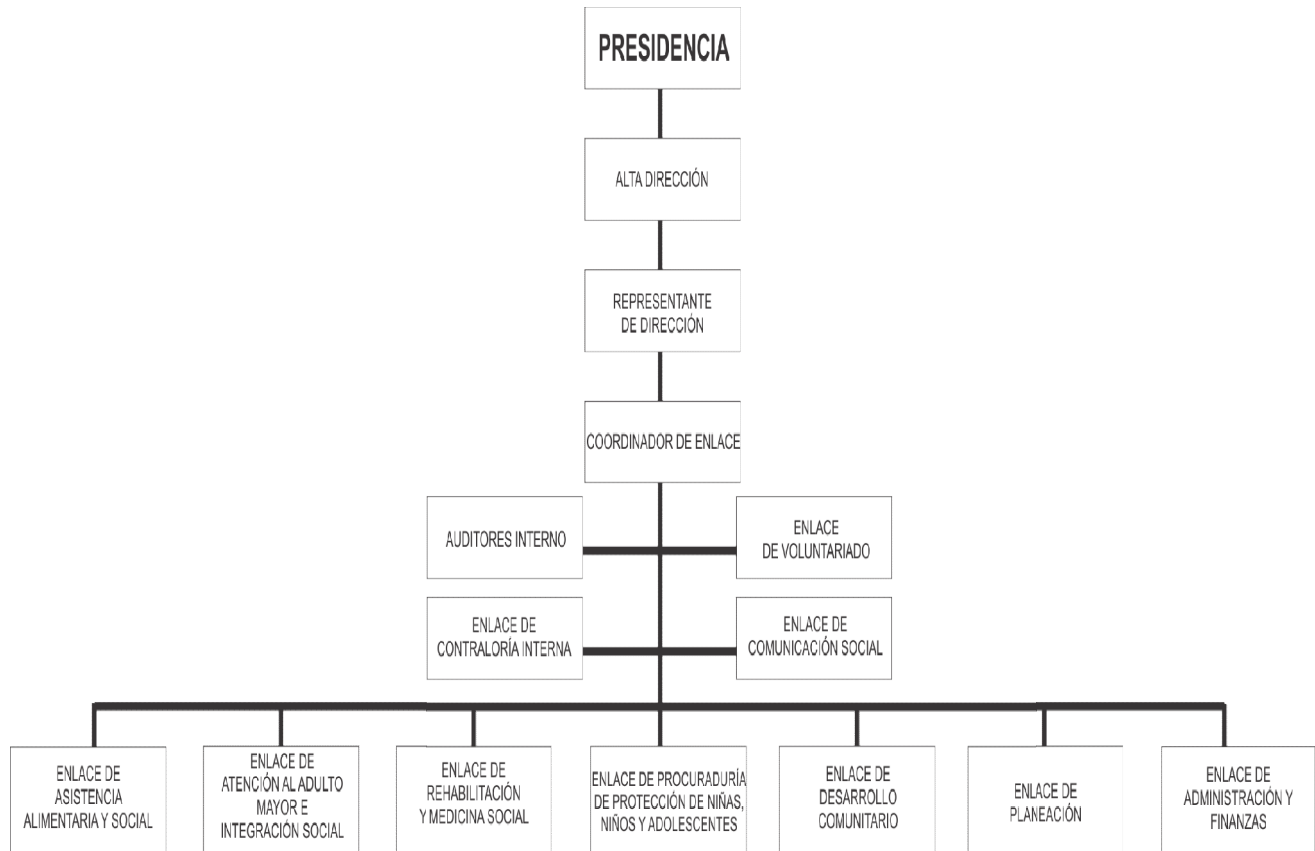
15/03/2017

03

NO APLICA

7 de 44

Sin embargo, a fin de cumplir con las metas establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, se trabaja con un organigrama funcional bajo el que opera el Sistema de Gestión de Calidad:



## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Elemento	Área	Director General	Representante de la Dirección	Unidades administrativas	Director de Administración y Finanzas
<b>4.0</b>	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>				
4.1	Requisitos generales	D	D	C	C
4.2	Requisitos de la documentación	C	D	C	C
<b>5.0</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>				
5.1	Compromiso de la Dirección	D	C		
5.2	Enfoque al ciudadano	D	C	C	C
5.3	Política de la calidad	D	C	C	C
5.4	Planificación	D	C	C	C
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	D	C	C	C
5.6	Revisión por la Dirección	D	C	C	C
<b>6.0</b>	<b>Gestión de los Recursos</b>				
6.1	Provisión de recursos	D	C	C	C
6.2	Recursos humanos	C	C	C	D
6.3	Infraestructura	D	C	C	C
6.4	Ambiente de trabajo	C	C	C	D
<b>7.0</b>	<b>Realización del producto</b>				
7.1	Planificación de la realización del producto	C		D	
7.2	Procesos relacionados con el cliente	C		D	
7.3	Diseño y desarrollo			No aplica	
7.4	Compras	C	C	C	D
7.5	Producción y prestación del servicio	C		D	
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición			No aplica	
<b>8.0</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>				
8.1	Generalidades	C	D	C	C
8.2	Seguimiento y medición	C	D	C	C
8.3	Control del producto no conforme	C		D	
8.4	Análisis de datos	C	D	C	C
8.5	Mejora	C	D	C	C

Donde: D= Directa y C= Compartida





# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**MDIF-01**

## **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**SECCIÓN: 1.0**

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
02

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
9 de 44

---

## **CAPÍTULO 1.0 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad está conformado por los procesos sustantivos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, los cuales comprenden: Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad, Asistencia para la integración Social y el proceso de apoyo de Administración y Control cuya interacción se puede observar en la sección 3.0 de este manual.

El alcance del Sistema respecto a la Norma ISO 9001:2008, no incluye el cumplimiento de los requisitos del elemento 7.3 ya que no realizan tareas de diseño y desarrollo del producto.

Asimismo, no contamos con procesos de prestación del servicio donde los servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, o donde las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el servicio se esté brindando, por lo que se excluye el cumplimiento de los requisitos del elemento 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008.

De igual manera, se excluye el elemento 7.6 de la Norma ISO 9001:2008, al no emplear equipos de seguimiento y medición, pues no afectan para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio.

Nuestra directriz máxima a seguir, está constituida por la política de calidad:

### **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**

#### **Política de Calidad**

“Brindar apoyo y servicios a la población vulnerable del estado, a través de los programas de asistencia social para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, mediante la profesionalización, la mejora continua institucional y el cumplimiento de normas de calidad mundial, en un ambiente laboral de compromiso con la sociedad”

#### **OBJETIVOS DE CALIDAD:**

- Incrementar la satisfacción de los usuarios de los programas de asistencia social.
- Ejecutar los programas de asistencia social en apego a los lineamientos establecidos.
- Capacitar y mantener actualizado al personal en los programas de asistencia social.
- Cumplir y mejorar los procedimientos del Sistema DIF Sinaloa.
- Mantener la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 de los procesos del Sistema DIF Sinaloa.



# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**MDIF-01**

## **NORMAS DE REFERENCIA**

**SECCIÓN: 2.0**

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
03

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
12 de 44

---

## **CAPÍTULO 2.0 NORMAS DE REFERENCIA**

## NORMAS DE REFERENCIA

### *Normas de Calidad:*

- ISO 9000:2005 - Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2008 - Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- ISO 9004:2009 - Sistema de gestión de la calidad. Gestión para el éxito sostenido de una organización enfoque de gestión de la calidad.

### *Normas Legales y Reglamentarias:*

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa.
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Sinaloa.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa



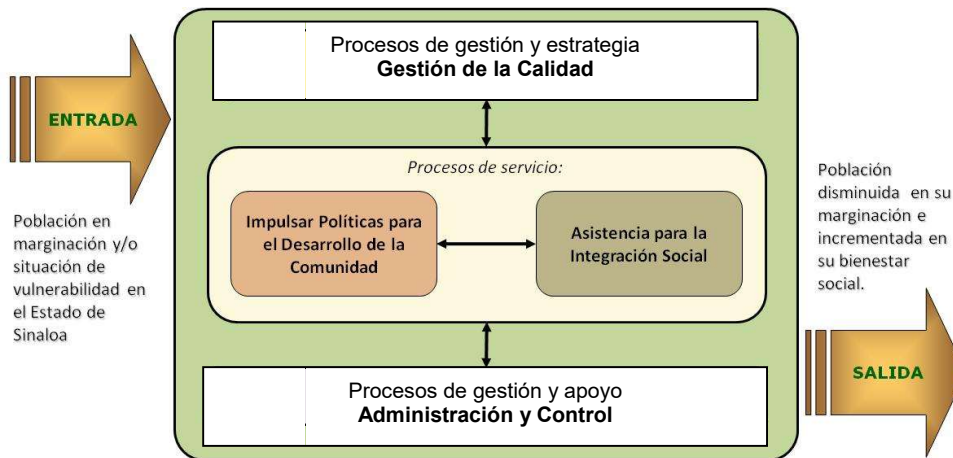
**MACROPROCESO E  
INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

**CAPÍTULO 3.0  
MACROPROCESO E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

**MACROPROCESO E  
INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

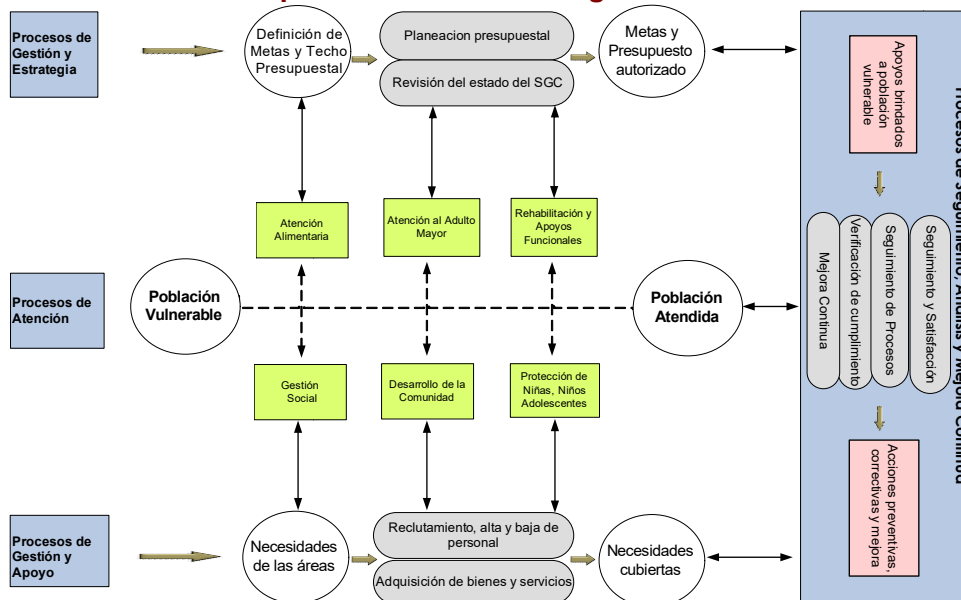
El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia cuenta con un modelo de macroprocesos que incluye los procesos sustantivos de Impulsar políticas para el desarrollo de la comunidad, de Asistencia para la integración Social y el proceso de apoyo de Administración y Control, mismos que se representan mediante un enfoque basado en la interacción y secuencia de procesos para los sistemas de gestión de la calidad.

**Modelo de Macroprocesos del  
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**



Diseñar y aplicar programas para la promoción y prestación de servicios de asistencia social, que disminuyan la vulnerabilidad e incrementen el desarrollo de las personas, las familias y la comunidad, mediante la identificación de las necesidades de la población marginada en el Estado de Sinaloa y la gestión de los medios necesarios para ello, con base en un Sistema de Gestión de la Calidad.

**Secuencia e Interacción de Procesos del  
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**



**MACROPROCESO E  
INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

Procesos	Áreas	Procedimientos/Servicios
<b>Gestión y Estrategia</b>	Alta Dirección	Revisión de la Dirección
	Unidad de Contraloría Interna	Revisión de Proyectos Y Programas Institucionales Revisión del Arqueo del Fondo Fijo Revolvente Revisión de Ingresos Recopilación de Contratos y Convenios Servicio y Medición del servicio Entrega Recepción Solicitudes de Apoyo Seguimiento de Observaciones Revisión de Inventarios Revisión de Documentación Soporte de las Cuotas de Recepción
	Coordinación del Voluntariado	Desarrollo y Seguimiento a Programa de Valores
	Planeación	Gestión de Recursos Asignación de Recursos Estatales Control de Recursos Seguimiento y Control de Metas Seguimiento y Control de Proyectos Administración de TI
	Coordinación de Comunicación Social	Promoción y Difusión
<b>Seguimiento, Análisis y Mejora Continua</b>	Coordinación Técnica	Elaboración de documentos Control de documentos Control de registros Auditoría interna Mejora continua Herramientas Administrativas y Estadísticas Acciones Correctivas y Preventivas Control de Servicio no conforme
<b>Atención</b>	Coordinación Técnica	Gestión social
	Asistencia Alimentaria	Distribución de Desayunos Escolares Fríos Distribución de Desayunos Escolares Calientes Distribución y Entrega de despensa Alimentaria Nutrición y Orientación Alimentaria Desincorporación de Mano de Obra Infantil Jornalera
	Adulto Mayor	Asistencia Social Atención Diurna para Ancianos Casa Hogar del Anciano Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I. Formación de Talleres C.D.I. Eventos Recreaciones y Club del Adulto Mayor C.D.I. Entrega de despensa C.D.I. Servicios Funerarios Entrega de Apoyos a Personas con Cáncer Rehabilitación y Reinserción Social de Indigentes Psiquiátricos
	Rehabilitación y Medicina Social	Administración y Control Coordinación de Unidades Básicas de Rehabilitación Estadística Médica Caja y Control de Fichas Archivo de Expedientes Clínicos Servicios de Integración Social Credencialización Vinculación Institucional Evaluación Laboral Emplacamiento Vehicular Orientación y Consejería Sexual Terapia Física



**MACROPROCESO E  
INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

		Terapia de Lenguaje Terapia de Trastorno Neuromotor Terapia de Estimulación Múltiple Temprana Terapia Cognitiva del Centro de Tecnología Adaptada Valoración Médica y Seguimiento Servicio de Trabajo Social Terapia Ocupacional Terapia de Activación Física Servicios de Atención al Público Hidroterapia Entrega de Apoyo a Personas con Discapacidad Motora Entrega de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva Entrega de Apoyo de Prótesis y Aparatos Ortopédicos
	<b>Desarrollo Comunitario</b>	Diagnóstico de la Comunidad Integración de Grupos de Desarrollo Atención a la Población en Condiciones de Emergencia Huertos Familiares Documentación Técnica Planeación Operativa y Proyecto Anual de Trabajo Espacios de Alimentación Encuentro y Desarrollo
	<b>Procuraduría</b>	Atención y Asesoría Psicológica Actividades Preventivas Atención y Cuidado a Menores en Desamparo Adopciones Atención Jurídica en Materia Penal Atención Jurídica en Materia familiar Investigación de Denuncias Anónimas Estudio Socioeconómico Investigación Social Supervisión de la Operación y Gestión de Recursos para CADI-CAIC Capacitación del Personal de CADI-CAIC Certificación del Personal de CADI-CAIC
<b>Gestión y Apoyo</b>	<b>Administración y Finanzas</b>	Captación de Cuotas de Recuperación y Otros Ingresos Servicios Generales Registro de Ingresos Elaboración de Cheque y Registro de Egreso Estados Financieros Adquisiciones Control y Resguardo de Activo Fijo Control de Almacén Prestaciones Laborales Reclutamiento Alta y Baja de Personal Control de Incidencias Expediente de Personal Recursos Humanos



# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

MDIF-01

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

SECCIÓN 4.0

FECHA:  
15/03/2017

REVISIÓN  
04

ELEMENTO  
4

PÁGINA:  
19 de 44

---

## **CAPÍTULO 4.0** **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

En el Sistema del DIF Sinaloa hemos establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, lo mantenemos y mejoramos continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, además distribuimos de manera electrónica la versión vigente de la estructura documental en la pagina <http://www.difsinaloa.gob.mx/index.php/transparencia-dif-sinaloa/dif-sinaloa-gestion-de-calidad>.

En el DIF Sinaloa hemos:

- a) determinado los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través del Sistema de Gestión de la Calidad ( ver sección 3.0),
- b) determinado la secuencia e interacción de estos procesos (ver sección 3.0),
- c) determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurarnos que, tanto la operación como el control de estos procesos (PDG-01 Revisión de la Dirección), son eficaces,
- d) asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos (PDP-03 Gestión de Recursos),
- e) realizado el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos (ver sección 8.0), e
- f) implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. (PDG-01 Revisión de la Dirección).

En el DIF Sinaloa, gestionamos estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

En los casos en que DIF Sinaloa, opte por contratar o requerir externamente cualquier proceso que afecte la conformidad de nuestros servicios con los requisitos, nos aseguramos de controlar tales procesos. El tipo y grado de control que aplicamos sobre estos procesos contratados externamente ha sido definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

**4.2.1. Generalidades.** La documentación del Sistema DIF Sinaloa, incluye:

- a) declaraciones documentadas de la política de calidad y de objetivos de calidad (ver sección 1.1), en este manual,
- b) este Manual de Calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008 (ver DRD-01.01 Lista Maestra de documentos y DRD-02.01 Lista de Registros),
- d) los documentos, incluidos los registros, que DIF Sinaloa ha determinado son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos, tales como: instrucciones de trabajo y procedimientos (ver DRD-01.01 Lista Maestra de documentos y DRD-02.01 Lista de Registros).

De la misma manera, hemos definido una estructura documental que facilite el manejo de la documentación. Esta estructura contempla cuatro niveles, distribuidos de la siguiente manera:

Primer nivel:	Manual de Calidad
Segundo nivel	Procedimientos Documentos
Tercer nivel	Instrucciones de trabajo
Cuarto nivel	Registros

La extensión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a su alcance y detalle, considera:

- a) el tamaño de DIF Sinaloa y el tipo de actividades;
- b) la complejidad de nuestros procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia de nuestro personal.

Nuestra documentación se encuentra en medios electrónicos con acceso a los Responsables de Área (ver sección 0.2), para su consulta por cualquier miembro del sistema.

**4.2.2. Manual de Gestión de la Calidad.** En el Sistema DIF Sinaloa hemos establecido y mantenemos este Manual de Calidad. En el incluimos:

- a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión permitida por la Norma ISO 9001:2008 (ver sección 1.0),
- b) referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad (ver DRD-01.01 Lista Maestra de documentos y DRD-02.01 Lista de Registros), y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (ver sección 3.0).

**4.2.3. Control de los documentos.** Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados. Los registros son un tipo especial de documento y se controlan de acuerdo a lo citado en 4.2.4 y en el procedimiento PRD-02 Control de registros.

Hemos establecido el procedimiento PRD-01 Control de documentos (véase DRD-01.01). En él, se definen los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurar que los documentos de origen externo y que se ha determinado son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que los mantengamos por cualquier razón.

**4.2.4 Control de los registros.** En el Sistema DIF Sinaloa controlamos los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Hemos establecido el procedimiento documentado PRD-02 Control de registros, para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de nuestros registros.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

PRD-01 Control de documentos  
PRD-02 Control de registros



# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**MDIF-01**

## **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

**SECCIÓN 5.0**

FECHA:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
04

ELEMENTO:  
5

PÁGINA:  
20 de 44

---

## **CAPÍTULO 5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, el papel de Alta Dirección, está asignado al Director General del DIF, quien, como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, lleva a cabo las siguientes actividades:

- a) comunica a todos los servidores públicos del Sistema de Gestión de la Calidad la importancia de satisfacer tanto los requisitos del ciudadano, como los legales y reglamentarios aplicables (PDG-01 Revisión de la Dirección);
- b) establece la política de calidad, (ver sección 1.1);
- c) se asegura que se establezcan los objetivos de calidad, (ver sección 1.1);
- d) lleva a cabo las revisiones de la dirección (ver sección 5.6), y
- e) asegura la disponibilidad de recursos (ver sección 6.0).

### 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

En el Sistema de Gestión de la Calidad, nuestros clientes son las personas, las familias y la comunidad en marginación y/o situación de vulnerabilidad en el Estado de Sinaloa. El Director General del DIF, se asegura que los requisitos de nuestros clientes se determinan (PDP-07 Seguimiento y Control de Proyectos Productivos y de Asistencia Social) y se cumplen (PCI-05 Seguimiento y Medición del Servicio) con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

### 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

El Director General del DIF se asegura de que la Política de Calidad (ver PDG-01 Revisión de la Dirección):

- a) es adecuada al propósito del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia,
- b) incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad,
- d) se comunica y es entendida dentro de nuestra organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

### 5.4. PLANIFICACIÓN

**5.4.1 Objetivos de calidad.** La Dirección General del DIF, se asegura que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio (RDG-01.02 Cumplimiento de objetivos de calidad), se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la Sistema DIF Sinaloa. Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con nuestra política de calidad, y están establecidos en la sección 1.1 de este Manual.

**5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.** La Dirección General del DIF se asegura de que:

- a) la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en la Norma ISO 9001:2008, en el elemento 4.1, así como los objetivos de calidad (ver sección 1.1 de este Manual), y
- b) se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

**5.5.1 Responsabilidad y autoridad.** El Director General del DIF se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. Ver siguientes incisos en esta misma sección.

**5.5.2 Representante de la Dirección.** El Director General del DIF ha designado a **Humberto García Tejeda**, Responsable de Gestión de Calidad, como Representante de la Dirección, a quien independientemente de otras responsabilidades, se le ha otorgado la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- b) informar al Director General del DIF sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora,
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los beneficiarios en todos los niveles del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, y
- d) mantener relaciones con partes externas al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con respecto a asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

**5.5.3 Comunicación interna.** El Director General del DIF se asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Los procesos de comunicación de la organización se establecen mediante: reuniones de trabajo, sistemas, teléfono, correo electrónico, fax y medios impresos, tales como la documentación del sistema de gestión de la calidad, oficios, memorándums, circulares, notas informativas y carteles, entre otros.

La información requerida por cada proceso se identifica en la descripción de la interacción de los procesos y se documenta en los procedimientos e instrucciones de trabajo y documentos. Ver MDIF-01 Manual de Calidad, sección 3.0 y DRD-01.01 Lista Maestra de Documentos.

### 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**5.6.1 Generalidades.** El Director General del DIF revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, de manera trimestral, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad (ver PDG-01 Revisión de la Dirección). Se mantienen registros de las revisiones por la Dirección.

**5.6.2 Información de entrada para la revisión.** La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación de los beneficiarios,
- c) el desempeño de los procesos y conformidad del servicio,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

**5.6.3 Resultados de la revisión.** Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- b) la mejora del servicio con relación a los requisitos de nuestros beneficiarios, y
- c) las necesidades de recursos.

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

PDG-01 Revisión de la Dirección

PDP-07 Seguimiento y Control de Proyectos Productivos y de Asistencia Social





### 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

En el Sistema DIF Sinaloa, determinamos y proporcionamos los recursos que se requieren para:

- a) implementar y mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, así como para mejorar continuamente su eficacia, y
- b) administrar los recursos, para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos (Ver PDP-03 Gestión de Recursos).

### 6.2. RECURSOS HUMANOS

La responsabilidad y autoridad para asegurar que el Sistema DIF Sinaloa, cuenta con los recursos humanos adecuados para gestionar la calidad, y que éstos son competentes, conscientes y formados en función del impacto que sus actividades tienen sobre la calidad, es asignada al Departamento de Recursos Humanos y es compartida por los Responsables de área.

Los servidores públicos del Sistema de Gestión de la Calidad, tienen la responsabilidad de apegarse a las políticas establecidas y desarrollar todas las actividades de calidad en apoyo a la política de calidad, a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y a los requisitos del ciudadano.

**6.2.1 Generalidades.** En el Sistema DIF Sinaloa, los servidores públicos que realizan trabajos que afectan a la calidad del servicio, son competentes con base en la educación, habilidades y experiencia apropiadas, de acuerdo a las funciones que desempeñan.

#### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

En el Sistema DIF de Sinaloa, hemos:

- a) determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio (DRH-01.01 Descripción y Perfil de Puestos),
- b) proporcionamos formación o tomamos otras acciones para satisfacer dichas necesidades (PDAF-17 Recursos Humanos),
- c) evaluamos la eficacia de las acciones tomadas (PDAF-17 Recursos Humanos),
- d) aseguramos que nuestros funcionarios públicos estén conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen con el logro de los objetivos de calidad y
- e) mantenemos los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos (PDAF-16 expedientes del personal) y (PRD-02 Control de registros).

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

En el Sistema DIF Sinaloa, determinamos, proporcionamos y mantenemos la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios (ver PDP-03 Gestión de Recursos).

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).



### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

En el Sistema DIF Sinaloa, hemos determinado y gestionamos el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio con los requisitos especificados.

Esto incluye los factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales necesarios, para asegurar que la integridad de los servicios que proporcionamos no se dañe. Los factores físicos y medioambientales se definen de acuerdo al procedimiento PDP-03 Gestión de Recursos, mientras que los factores sociales y psicológicos son establecidos de acuerdo al procedimiento PDAF-17 Recursos humanos.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

PDP-03 Gestión de recursos  
PDAF-17 Recursos humanos  
PDAF-16 Expedientes del personal  
DRH-01.01 Descripción y perfil de puestos



### 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En el Sistema DIF Sinaloa, hemos planeado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación del servicio.

La planeación de la prestación del servicio, es coherente con los requisitos de los otros procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (ver PDP-07 Seguimiento y Control Proyectos Productivos y de Asistencia Social).

Los procesos necesarios para la prestación de los servicios que en el Sistema DIF Sinaloa, ofrecemos a nuestros usuarios se han establecido a través de la determinación de la descripción de la interacción de los procesos (ver Manual de Calidad, sección 3.0), sustentados en el flujo de procesos, cuando ha sido factible. Estos procesos se desarrollan conforme a lo planeado.

Esta planeación se realiza de acuerdo con el PDP-07 Seguimiento y Control de Proyectos Productivos y de Asistencia Social, y contempla, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de calidad y los requisitos para cada servicio,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio,
- c) la determinación e implementación de actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para cada servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) la determinación de los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio, cumple con los requisitos.

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de la operación del Sistema DIF Sinaloa.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

**7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.** En el Sistema DIF Sinaloa, hemos determinado los requisitos relacionados con los servicios que ofrecemos a nuestros solicitantes. Esta identificación de requisitos contempla, hasta donde sea requerido, lo siguiente:

- a) los requisitos especificados por la sociedad, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por nuestros solicitantes, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido.
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
- d) cualesquiera requisitos adicionales que determinados por el Sistema DIF Sinaloa se consideren necesarios.

**7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.** En el Sistema DIF Sinaloa, revisamos los requisitos relacionados con el servicio (PCI-05 Seguimiento y medición del servicio). Esta revisión la efectuamos antes de comprometernos a proporcionar tales servicios, a través de la confirmación de los requisitos del ciudadano, de esta manera, nos aseguramos de que:

- a) estén definidos los requisitos del servicio y de que se cuenta con éstos, así como que estén definidas las condiciones de recepción de los mismos, entre otras,
- b) están resultas las diferencias existentes entre los requisitos del ciudadano y los expresados previamente, y

- c) en el Sistema DIF Sinaloa, tenemos la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

Mantenemos registros de los resultados de estas revisiones y de las acciones originadas por las mismas (ver PRD-02 Control de los registros).

Cuando la sociedad no proporciona una declaración documentada de un requisito, los requisitos son confirmados por el Sistema DIF Sinaloa, antes de su aceptación.

Cuando se modifican los requisitos del servicio, hemos establecido mecanismos adecuados para asegurar que la documentación pertinente se modifica y de que el personal involucrado en el cumplimiento de estos requisitos se notifica de manera oportuna.

**7.2.3. Comunicación con el cliente.** En el Sistema DIF Sinaloa, hemos determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los solicitantes, relativas a:

- la información sobre los servicios (Anexo II, Programa y Servicios otorgados por el Sistema DIF Estatal),
- las consultas, solicitudes o atención de incidentes, incluyendo las modificaciones, y
- la retroalimentación del ciudadano, incluyendo sus quejas (Seguimiento y medición del Servicio, PCI-05).

### 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 del punto 7.3 Diseño y Desarrollo, quedan excluidos del Sistema de Gestión de Calidad, en virtud de que los procesos de prestación del servicio de el Sistema DIF Sinaloa no incluyen actividades de diseño y desarrollo (ver sección 1.0 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de este Manual).

### 7.4 COMPRAS

En el Sistema DIF Sinaloa las compras se basan en la necesidad de comprar infraestructura, materiales y equipo para el buen desempeño de los procesos del mismo, los cuales son suministrados tanto por proveedores internos (dependencias y entidades de Gobierno del Estado) como por proveedores externos.

**7.4.1 Proceso de compras.** En el Sistema DIF Sinaloa, hemos establecido un mecanismo de control que aseguran que los productos y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, éste, está descrito en el procedimiento PDAF-10 Adquisiciones. El tipo y grado del control ejercido sobre cada proveedor y sobre el producto y/o servicio adquirido depende del impacto de los mismos en la prestación del servicio o sobre el servicio final.

En el Sistema DIF Sinaloa seleccionamos y evaluamos a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos definidos por nuestra dependencia. En algunos casos, la selección no aplica, dado que son proveedores únicos debido a los lineamientos gubernamentales que cumplimos. Hemos establecido criterios para la evaluación y re-evaluación de nuestros proveedores. Mantenemos registros de los resultados de estas evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (ver PDAF-10 Adquisiciones).

**7.4.2 Información de las compras.** La información de los documentos de compra describe el producto y/o servicio a comprar e incluye, cuando es apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Sistema DIF Sinaloa aseguramos la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

**7.4.3 Verificación de los productos comprados.** En el Sistema DIF Sinaloa hemos identificado, establecido e implementado actividades de verificación, validación e inspección/ensayo para el producto y/o servicio adquirido, a fin de asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

## 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.** En el Sistema DIF Sinaloa, hemos definido e implementado la descripción de la interacción de los procesos (ver Sección 3.0 de este manual) para llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. No contamos con un programa de prestación del servicio, dado que se lleva a cabo de acuerdo con la demanda de la sociedad. Las condiciones controladas de los procesos de prestación del servicio, están descritas en los procedimientos relacionados con la prestación del servicio (ver DRD-01.01 Lista Maestra de Documentos) contemplan, según se requiera, lo siguiente:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del servicio,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando son necesarias,
- c) el uso de equipos apropiados,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, cuando así sea necesario,
- e) la implementación de los seguimientos y mediciones, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

**7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.** En el Sistema DIF Sinaloa, no contamos con procesos de prestación del servicio donde los servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores o donde las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el servicio esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio, por lo que no se incluye el cumplimiento con los requisitos del elemento 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008, validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, excepto el inciso e) la revalidación.

**7.5.3. Identificación y trazabilidad.** En el Sistema DIF Sinaloa, identificamos los servicios por medio de número de expediente o nombre del mismo, dirección o áreas de la misma, según el caso, folios de los oficios, etc.

En el Sistema DIF Sinaloa identificamos el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

**7.5.4 Propiedad del usuario.** En el Sistema DIF Sinaloa hemos definido e implementado mecanismos para el cuidado de la información, que varía de acuerdo con las características del servicio que demande, proporcionada por el usuario, mientras estén bajo nuestro control y/o estén siendo utilizados por el Sistema DIF Sinaloa, la información suministrada por usuario, su utilización o incorporación al servicio, es identificada, se verifica a su recepción, se protege y salvaguarda durante su procesamiento en nuestras instalaciones, por lo que es considerada confidencial. Registramos la información propiedad del usuario que se pierda,



deteriore o que se considere inadecuada para su uso y se notifica oportunamente al solicitante respecto al estado que guarda esta información.

**7.5.5 Preservación del producto.** En el Sistema DIF Sinaloa hemos identificado e implementado procesos para preservar la conformidad del servicio con sus requisitos, durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Según sea aplicable, esta preservación incluye la identificación, manipulación, respaldo, almacenamiento y protección y se extiende a las partes constitutivas del servicio.

### 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 del punto 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición, quedan excluidos del Sistema de Gestión de Calidad, en virtud de que en el Sistema de Gestión de la Calidad no se emplean equipos de seguimiento y medición, pues no son requeridos para proporcionar evidencia de la conformidad del producto. (Ver sección 1.0 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de este Manual).

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

MDIF-01 Manual de Calidad Sección 3.0

DRD-01.01 Lista Maestra de Documentos

PDAF-10 Adquisiciones

PCI-05 Seguimiento y medición del Servicio

PDP-07 Seguimiento y Control de Proyectos Productivos y de Asistencia Social





# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**MDIF-01**

## **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

**SECCIÓN: 8.0**

FECHA:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
05

ELEMENTO:  
8.0

PÁGINA:  
32 de 44

---

## **CAPÍTULO 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### 8.1. GENERALIDADES

En el Sistema DIF Sinaloa, hemos planeado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del servicio,
- b) asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y
- c) mejorar sistemáticamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Hemos determinado métodos específicos para el seguimiento, medición, análisis y mejora continua, que incluyen el uso y aplicación de técnicas estadísticas y definen el alcance de su aplicación.

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**8.2.1 Satisfacción del ciudadano.** Hemos definido e implementado métodos para recopilar y analizar información relativa a la percepción del ciudadano con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del Sistema DIF Sinaloa los cuales se establecen en el procedimiento PCI-05 Seguimiento y Medición del Servicio. Esta información sustenta el seguimiento y la medición de la satisfacción del ciudadano, que a su vez se constituye como uno de los principales indicadores del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

**8.2.2 Auditoría interna.** Realizamos auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por el Sistema DIF Sinaloa.
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La determinación del programa de auditorías toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Se han definido los criterios para la planeación, ejecución y el reporte de las auditorías; así como para su alcance, su frecuencia y la metodología a emplear. La selección del equipo auditor y la metodología empleada durante la ejecución de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías. Los auditores por ningún motivo y en ningún caso auditan su propio trabajo.

En el Sistema DIF Sinaloa hemos establecido el procedimiento de Auditorías Internas (PRD-03) para llevar a cabo auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema DIF Sinaloa, el cual define las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar los resultados.

Los Responsables de las áreas auditadas se aseguran de realizar las correcciones y de tomar las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y las causas que les dieron origen. Las actividades de seguimiento a no conformidades, incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de dicha verificación. Los resultados de las auditorías, constituyen información de entrada para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema DIF Sinaloa (ver 8.5 de este manual).

**8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.** Hemos determinado e implementado mecanismos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema DIF Sinaloa. Estos mecanismos demuestran la capacidad de nuestros procesos para alcanzar los resultados planeados, y en el supuesto de no lograrse estos resultados, llevamos a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, de acuerdo al procedimiento PRD-06 Acciones correctivas y preventivas y PDP-05 Seguimiento y Control de Metas.

También hemos determinado el tipo y grado de seguimiento y medición apropiado para cada uno de los procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**8.2.4 Seguimiento y medición del producto.** Hemos determinado e implementado mecanismos apropiados para hacer el seguimiento y medir las características de los servicios para verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el mismo. Este seguimiento y medición se realiza en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio de acuerdo a lo planeado (PCI-05 Seguimiento y Medición del Servicio). Mantenemos evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Estos registros indican a los responsables, dentro del Sistema DIF Sinaloa, que autorizan la liberación del servicio a los usuarios.

No se otorga ningún servicio al usuario hasta que no hayan sido completadas satisfactoriamente las disposiciones planeadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una persona con responsabilidad y autoridad pertinente, y cuando se requiera, por el usuario, ciudadano o área solicitante.

### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Cuando los procesos de prestación del servicio, dan como resultado servicios no conformes con los requisitos del servicio, en el Sistema DIF Sinaloa, hemos definido e implementado mecanismos adecuados para su identificación y control, a fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

Hemos establecido el procedimiento PRD-07 Servicio No Conforme, para definir los controles adecuados, las responsabilidades y autoridades relacionadas para el tratamiento del servicio no conforme.

Cuando es aplicable, en el Sistema DIF Sinaloa, el servicio no conforme es tratado mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando es necesario, por el ciudadano;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso

Cuando un servicio no conforme es corregido se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.

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

### 8.4. ANÁLISIS DE DATOS

En el Sistema DIF Sinaloa, hemos identificado los registros e indicadores que contienen datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, estos datos se recopilan y se analizan para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos datos incluyen los resultados del seguimiento y medición y cualquier otra fuente que se considere pertinente, pudiendo utilizar como base el DRD-05.01 Herramientas Administrativas y Estadísticas.

El análisis de datos arroja información que permite evaluar los siguientes aspectos:

- a) la satisfacción del ciudadano (ver 8.2),
- b) la conformidad con los requisitos del servicio (ver 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos (ver 8.2.3.) y de los productos (ver 8.2.4), incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) el desempeño de los proveedores (ver 7.4).

### 8.5. MEJORA

**8.5.1 Mejora Continua.** Hemos establecido procesos que nos permiten mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad; estos procesos se llevan a cabo de acuerdo al PRD-05 Mejora Continua, y se sustentan en:

- a) la revisión y adecuación sistemática de nuestra política de calidad,
- b) el monitoreo del logro de los objetivos de calidad establecidos para cada área,
- c) los resultados de las auditorías internas a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad,
- d) el análisis de los datos apropiados que permiten evaluar el desempeño de nuestros sistemas de trabajo y el Sistema de Gestión de Calidad,
- e) las acciones correctivas y preventivas, y
- f) los resultados de las revisiones por la dirección.

**8.5.2 y 8.5.3. Acciones correctivas y preventivas.** En el Sistema DIF Sinaloa tomamos acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales, a fin de prevenir y evitar su ocurrencia. Estas acciones son proporcionales y apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas y los problemas potenciales.

Hemos definido e implementando el procedimiento documentado PRD-06 Acciones Correctivas y Preventivas, que define los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades reales y potenciales (incluyendo las quejas de los ciudadanos),
- b) determinar las causas de las no conformidades
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones, para prevenir y asegurarse que las no conformidades reales y potenciales no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas.



**DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

PRD-03 Auditorías Internas  
PRD-05 Mejora Continua  
PRD-06 Acciones Correctivas y Preventivas  
PCI-05 Seguimiento y Medición del Servicio  
PRD-07 Servicio No Conforme  
PDP-05 Seguimiento y Control de Metas  
DRD-05.01 Herramientas Administrativas y Estadísticas



# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MDIF-01

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

SECCIÓN: 9.0

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
03

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
37 de 44

---

## **CAPÍTULO 9.0** **TERMINOS Y DEFINICIONES**

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad, son congruentes con los de la Norma ISO de Fundamentos y Vocabulario, y son los siguientes:

<b>Acción Correctiva:</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
<b>Acción Preventiva:</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Extensión y límites de una auditoría.
<b>Auditado:</b>	Organización que es auditada.
<b>Auditor:</b>	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
<b>Auditoría:</b>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
<b>Calidad:</b>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
<b>Usuario:</b>	Persona que recibe un producto o servicio.
<b>Competencia:</b>	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
<b>Compromiso Institucional:</b>	Cuando una persona conoce los objetivos y valores de la organización, y los aplica de forma coherente en su desempeño y actitud en el trabajo.
<b>Conformidad:</b>	Cumplimiento de un requisito.
<b>Control de documentos:</b>	Conjunto de actividades que llevan a la organización a asegurar que las áreas usuarias de documentos del sistema de gestión de calidad tengan a su alcance los documentos necesarios, en su versión vigente, para la correcta aplicación de la organización.
<b>Control de la Calidad:</b>	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
<b>Control de registros:</b>	Conjunto de actividades que llevan a la organización a asegurar que los registros se establecen y mantienen para proporcionar la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC
<b>Corrección:</b>	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
<b>Criterios de la auditoría:</b>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
<b>Diseño y desarrollo:</b>	Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
<b>Documento:</b>	Información y su medio de soporte.
<b>Documento controlado:</b>	Documento del SGC del cual se controla su vigencia, ya sea en medios impresos o en electrónico.
<b>Documento externo:</b>	Documento recibido por parte de un proveedor u organismo y que afecte directamente en la calidad del servicio o en las operaciones, tales como normas internacionales, manuales y especificaciones del cliente u otras organizaciones.
<b>Eficacia:</b>	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
<b>Eficiencia:</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<b>Enfoque de Procesos:</b>	Identificación sistemática y administración de los procesos empleados en una organización y particularmente las interacciones entre tales procesos.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

---

<b>Estructura de la Organización:</b>	Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
<b>Estructura documental:</b>	Lineamientos generales respecto a la organización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, normalmente es piramidal de cuatro niveles, el primer nivel es el manual de calidad, el segundo nivel son los procedimientos, el tercer nivel son las Instrucciones de trabajo y el cuarto nivel son los registros
<b>Evidencia de la auditoría:</b>	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
<b>Evidencia objetiva:</b>	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
<b>Flujo de Proceso:</b>	Descripción gráfica de la secuencia e interacción de un proceso, identifica las actividades y responsabilidades.
<b>Formato:</b>	Documento establecido y controlado por la organización, el cual contiene los campos que se deberán observar y espacios en blanco para que la organización proporcione evidencia de las actividades desempeñadas.
<b>Gestión:</b>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
<b>Gestión de la calidad:</b>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
<b>Hallazgos de auditoría:</b>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
<b>Información:</b>	Datos que poseen significado.
<b>Infraestructura:</b>	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
<b>Instrucción de Trabajo:</b>	Documento que describe de manera detallada una actividad, normalmente se lleva a cabo por un solo departamento o una sola función, es utilizada para describir cualquier tipo de actividad, operativa o administrativa a detalle.
<b>Instrumento de Medición:</b>	Se refiere a las encuestas o cuestionarios que se generan en el Sistema de Gestión de Calidad de las que nos servimos para conseguir un objetivo determinado. También se refiere a cada individuo que conforma dicho Sistema de Calidad.
<b>Lista de Distribución:</b>	Registro donde se plasma a qué responsable de área se le proporciona alguna copia controlada de alguna documentación.
<b>Lista de Verificación:</b>	Lista de apoyo para el auditor en relación de la auditoría, conteniendo preguntas clave con respecto al criterio de auditoría.
<b>Lista Maestra de Documentos:</b>	Documento que establece la vigencia de un conjunto de documentos.
<b>Manual de Calidad:</b>	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
<b>Matriz de distribución:</b>	Registro en donde se establece el número de copias de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, y el custodio de los mismos.
<b>Mejora Continua:</b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
<b>Mejora de la Calidad:</b>	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
<b>No Conformidad:</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>No Conformidad Real:</b>	Es una condición que contradice o impide el cumplimiento de algún requisito de la Norma ISO 9001:2008 o del SGC.



## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

---

<b>No Conformidad Potencial:</b>	Es la existencia de una condición o causa que pueda generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del SGC.
<b>Objetivo de Calidad:</b>	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
<b>Plan de auditoría:</b>	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
<b>Plan de Calidad:</b>	Documento que especifica qué procedimientos, registros y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
<b>Política de Calidad:</b>	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
<b>Procedimiento:</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
<b>Proceso:</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
<b>Producto:</b>	Resultado de un proceso.
<b>Programa de auditoría:</b>	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
<b>Proveedor:</b>	Organización o persona que proporciona un producto.
<b>Registro:</b>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
<b>Requisito:</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<b>Satisfacción del Ciudadano o Cliente:</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b>Servicio No Conforme:</b>	Servicio tangible o intangible que no cumple con algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.
<b>Sistema:</b>	Conjunto de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan.
<b>Sistema de gestión de la calidad (SGC) :</b>	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
<b>Trazabilidad:</b>	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
<b>Validación:</b>	Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
<b>Verificación:</b>	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
<b>Responsabilidad:</b>	Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo.
<b>Autoridad:</b>	Atribución conferida a ciertas personas, para que éstas puedan ejercer la función de mando encaminada a lograr el cumplimiento de sus funciones.



# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

MDIF-01

## REGISTRO DE ENMIENDAS

SECCIÓN: 10.0

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
08

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
41 de 43

---

**CAPÍTULO 10.0**  
**REGISTRO DE ENMIENDAS**

## REGISTRO DE ENMIENDAS

El Manual de Gestión de Calidad, contiene sólo las páginas elaboradas por el Sistema DIF Sinaloa. El Representante de la Dirección (RD) procesa todo cambio autorizado, actualizando las copias controladas distribuidas, verificando que las páginas obsoletas sean destruidas, evitando así su uso no intencional. El original está custodiado por el Representante de la Dirección.

El original se usa como la autoridad máxima en lo concerniente al nivel de la última revisión y el estado de los cambios del Manual de Gestión de Calidad del Sistema DIF Sinaloa.

El Representante de la Dirección tiene la autoridad para verificar el Manual de Gestión de Calidad del Sistema DIF Sinaloa.

En el cuadro anexo, el Representante de la Dirección registra las modificaciones realizadas, las cuales se pueden llevar a cabo de manera independiente para cada sección.

Número de revisión	Sección	Fecha de elaboración	Revisó Puesto	Aprobó Puesto	Descripción del cambio
00	Todas	01/02/2010	RD	DG	Emisión inicial
01	2.0	10/08/2010	RD	DG	Se elimina la palabra PROYECTO del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
01	8.0	10/08/2010	RD	DG	Se agrega texto en elemento 8.2.3.
01	1.0, 3.0, 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, 9.0	24/05/2011	RD	DG	Se modifica el logotipo de la institución y nombre de los titulares.
01	1.1	24/05/2011	RD	DG	Se cambia el nombre de Director General.
02	2.0, 8.0	24/05/2011	RD	DG	Se cambia logotipo de la institución.
02	1.1, 5.0, 7.0	06/03/2013	RD	DG	Se modificó el término <u>obtener</u> por <u>mantener</u> la certificación en el quinto objetivo de calidad. Se modificó nombre del PDP-07 de <u>Elaboración de Proyectos Productivos y de Asistencia Social</u> a <u>Seguimiento y Control de Proyectos Productivos y de Asistencia Social</u> .
02	3.0	19/04/2013	RD	DG	Se modificó esquema de la representación de procesos del SEDIF, basando esta nueva versión en la secuencia e interacción de procesos para los sistemas de gestión del comité técnico 176 (ISO TC/176).
03	8.0	03/05/2013	RD	DG	Se agregó PDP-05 <u>seguimiento y control de metas</u> , como parte de las herramientas para efectuar el seguimiento y control de los procesos.
02	6.0	06/06/2013	RD	DG	Se agregaron como documentos de referencia: DRH-0.01 Descripción y perfil de puestos y PDAF-16 Expedientes del personal.
02	9.0				Se incluyeron los términos y respectiva definición de: <u>responsabilidad</u> : cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo <u>Autoridad</u> : atribución conferida a ciertas personas, para que éstas puedan ejercer la función de mando encaminada a lograr el cumplimiento de sus funciones.
02	0.2				Se eliminaron copias controladas a las distintas direcciones dado que se controlará este documento mediante la página web del sistema.
03	Portada	06/06/2013	RD	DG	Modificar nombre del Director General
04	Portada	31/03/2014	RD	DG	Modificación del Director General y del Representante de la Dirección

## REGISTRO DE ENMIENDAS

FECHA DE EMISIÓN:  
15/03/2017

REVISIÓN:  
08

ELEMENTO  
NO APLICA

PÁGINA:  
43 de 43

Número de revisión	Sección	Fecha de elaboración	Revisó Puesto	Aprobó Puesto	Descripción del cambio
03	1.1	31/03/2014	RD	DG	Eliminación de nombre del Director General de la política de calidad
02	4.0	31/03/2014	RD	DG	Se agrega página de internet para consulta de la distribución de la documentación vigente del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema DIF Sinaloa
03	5.0	31/03/2014	RD	DG	Se modifico el procedimiento para cumplimiento de los objetivos de calidad, se modifico el nombre del Representante de la Dirección, así como el puesto que desempeña en el Sistema DIF Sinaloa
02	0.5	07/04/2014	RD	DG	Modificación del Organigrama del Sistema DIF Sinaloa en base a cambio del Reglamento Interior
02	0.6	07/04/2014	RD	DG	Modificación del Organigrama del Sistema de Gestión de Calidad en base a cambio de organigrama del Sistema DIF Sinaloa
03	3.0	30/09/2014	RD	DG	Modificación al Proceso de Asistencia y Participación Social por Gestión Social y se agrego Apoyos Funcionales al proceso de Rehabilitación y Medicina Social
03	4.0	30/09/2014	RD	DG	Se sustituye el PRD-04 por PDG-01 Revisión de la Dirección.
04	8.0	30/09/2014	RD	DG	Se sustituye el PRD-04 por PRD 06- Acciones Correctivas y Preventivas.
04	3.0	28/10/2015	RD	DG	Se amplía el mapeo de procesos para mayor identificación del total de las áreas del Sistema DIF Sinaloa
05	Portada	15/04/2016	RD	DG	Se modifica el RD de <b>Alfonso Zevada Bio</b> por <b>Humberto García Tejeda</b> .
04	5.0	15/04/2016	RD	DG	Se modifica el RD de <b>Alfonso Zevada Bio</b> por <b>Humberto García Tejeda</b> .
07	10	15/04/2016	RD	DG	Se actualizan portada y sección 5.0.
06	Portada	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo de la institución, se cambia nombre del director general de <b>Jorge Miller Benítez</b> por <b>Concepción Zazueta Castro</b> .
02	0.1	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
03	0.2	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
02	0.3	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
02	0.4	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
03	0.5	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional, se cambia el nombre de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
03	0.6	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional, se actualiza el nombre de la procuraduría, se actualiza fecha del Plan Estatal de Desarrollo. 2017-2021
02	0.7	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
02	1.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
04	1.1	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional.
03	2.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional, actualizar Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
05	3.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional, se actualiza la secuencia de interacción por procesos.
04	4.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional,
04	5.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional, se modifica la designación del RD de Coordinador técnico por Responsable de Gestión de Calidad.
03	6.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional,
03	7.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional,
05	8.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional,
03	9.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional,
08	10.0	15/03/2017	RD	DG	Se modifica logotipo institucional, y se actualizan todos los elementos en logotipo, organigrama, PED, Ley de transparencia y acceso a la información pública e interacción de procesos.