



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



## **Instituto Tecnológico de Ciudad Victoria**

División de Estudios de Posgrado e Investigación

### **TESIS**

**Implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Subsecretaría del Empleo y Previsión Social.**

Presentada por

**Ing. Ángela Guadalupe Mireles Rodríguez**

Como requisito para la obtención del grado de

**Maestría en Ingeniería Industrial**

*Directora de Tesis:*

**Dra. Araceli Maldonado Reyes**

Ciudad Victoria, Tamaulipas, México. Noviembre 2020



"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Cd. Victoria, Tamaulipas, a **30 / octubre / 2020**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

**DR. AUSENCIO AZUARA DOMÍNGUEZ**  
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
**P R E S E N T E . -**

Los numerales 2.15.4 y 2.15.5 de los lineamientos para la operación de estudios de Posgrado en el TecNM (2019), establece los requisitos para la obtención del examen de grado de Maestría en Ingeniería Industrial. En tal sentido, el H. Comité tutorial de la **C. ÁNGELA GUADALUPE MIRELES RODRÍGUEZ**, estudiante del programa de Maestría en Ingeniería Industrial, con No. de control: **G-18381040**, después de haber realizado la revisión del contenido y formato de tesis: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA SUBSECRETARÍA DEL EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL"** emite su consentimiento para continuar con el proceso de obtención de grado académico correspondiente.

Por ese motivo pide a Usted **AUTORIZAR** a la **C. ÁNGELA GUADALUPE MIRELES RODRÍGUEZ** la impresión y reproducción de la tesis in comento.

**A T E N T A M E N T E**  
*Excelencia en Educación Tecnológica.*  
*"Verdad, Honestidad y Servicio"*


H. COMITÉ TUTORIAL

**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE CD. VICTORIA**

DEPARTAMENTO DE  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**M. T. I. ANA MARÍA MAGDALENA ORTIZ ELIZALDE**  
Codirectora

  
**DRA. ARACELI MALDONADO REYES**  
Directora

  
**M.G.A. IVAN GARZA GREAVES**  
Revisor

C.c.p. Archivo





"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Cd. Victoria, Tamaulipas, a **05/noviembre / 2020**

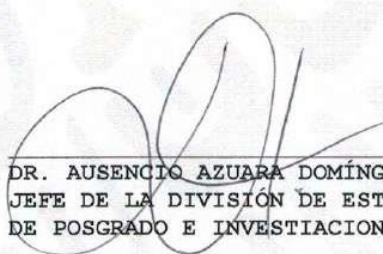
**AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN DE TESIS**

**ÁNGELA GUADALUPE MIRELES RODRÍGUEZ**  
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRO EN  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
No. de control: G-18381040  
**P R E S E N T E . -**

Conforme a los numerales 2.15.4 y 2.15.5 de los lineamientos para la Operación en el TecNM (2019) y por recomendación del H. Comité Tutorial, ésta división le **AUTORIZA** imprimir y reproducir digitalmente la tesis: **"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA SUBSECRETARÍA DEL EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL"**, que tuvo a bien desarrollar en la División de Estudios de Posgrado e investigación de éste instituto.

Ruego a Usted dar puntual seguimiento al formato en vigor que, para tal caso, indica las características de diseño que deberá contener tan importante documento.

**A T E N T A M E N T E**  
*Excelencia en Educación Tecnológica*  
*"Verdad, Honestidad y Servicio"*

  
**DR. AUSENCIO AZUARA DOMÍNGUEZ**  
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS  
DE POSGRADO E INVESTIACION



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE CD. VICTORIA**  
DEPARTAMENTO DE  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACION

C.c.p. Archivo





"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

## CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En Cd. Victoria, Tamaulipas, a 26 de Agosto de 2020, el que suscribe, **Angela Guadalupe Mireles Rodríguez**, estudiante del programa de Maestría en Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico de Cd. Victoria, con numero de control G-18381040, manifiesto que soy autor intelectual de la presente tesis, la cual fue dirigida por la Doctora **Araceli Maldonado Reyes** y cedo íntegramente los derechos del trabajo de tesis titulado "**Implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Subsecretaría del Empleo y Previsión Social**", al Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Cd. Victoria para su uso con fines académicos y de investigación.

Los usuarios pueden consultar y reproducir el contenido para todos los usos que tengan finalidad académica siempre y cuando sea citada la fuente de información.

**A T E N T A M E N T E**

**Angela Guadalupe Mireles Rodríguez**





"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

En Cd. Victoria, Tamaulipas, a 26 de Agosto de 2020, la que suscribe, Angela Guadalupe Mireles Rodríguez, estudiante del programa de Maestría de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico de Cd. Victoria, con numero de control G-18381040. Como autor de la tesis titulada **"Implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Subsecretaría del Empleo y Previsión Social"**, la cual fue dirigida por la Dra. Araceli Maldonado Reyes.

Declaro que la tesis es una obra original, que es de mi autoría y que toda la información y materiales extraídos de otras fuentes han sido debidamente referenciados. Que la obra no ha sido previamente publicada y que en caso de violación de derecho de autor me hago responsable y exonero de toda responsabilidad al Instituto Tecnológico de Cd. Victoria.

A T E N T A M E N T E

ANGELA GUADALUPE MIRELES RODRIGUEZ



# Contenido

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación .....	1
1.2 Problema de investigación .....	12
1.3 Objetivos de la investigación .....	14
1.4 Hipótesis.....	15
1.5 Justificación del estudio.....	16
1.6 Metodología.....	17
1.7 Delimitaciones y limitaciones del problema .....	18
1.8 Conclusión.....	18

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL

2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Marco Histórico.....	20
2.3 Marco Teórico.....	21
2.4 Marco Conceptual .....	24
2.5 Marco Jurídico .....	25
2.6 Marco Administrativo .....	26

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Introducción .....	27
3.2 Tipo de investigación .....	27
3.3 Métodos.....	27
3.4 Técnicas .....	28
3.5 Limitaciones de la metodología .....	28
3.6 Desarrollo .....	29

## **CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

4.1 Resultados.....	80
---------------------	----

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES**

5.1 Introducción .....	102
5.2 Conclusiones a cerca de la hipótesis .....	102
5.3 Conclusiones sobre el problema de investigación.....	102
5.4 Implicaciones para la teoría.....	103
5.5 Implicaciones prácticas .....	103
5.6 Limitaciones.....	103
5.7 Implicaciones para investigaciones posteriores.....	104

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>105</b>
---------------------------	------------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>107</b>
---------------------	------------

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultados Mensuales 2018 .....	12
Tabla 2. Resultados Finales 2018 .....	13
Tabla 3. Comparativa del Estado del Arte .....	19
Tabla 4. Administración de Recursos .....	26
Tabla 5. Resultados Mensuales de Atención a Solicitudes PL .....	81
Tabla 6. Resultados Recurso Federal Ejercido PL .....	81
Tabla 7. Resultados Recurso Estatal Ejercido PL .....	82
Tabla 8. Nuevos Proyectos PD .....	83
Tabla 9. Atención a Requisiciones PA .....	84
Tabla 10. Eficiencia Recurso Federal Ejercido PA .....	85
Tabla 11. Eficiencia Recurso Estatal Ejercido PA .....	86
Tabla 12. Vinculación de Buscadores de Empleo PE .....	87
Tabla 13. Colocados por Vinculación Laboral PE .....	88
Tabla 14. Colocación Abriendo Espacios PE .....	89
Tabla 15. Cumplimiento de Meta Federal de Atención PE .....	90
Tabla 16. Cumplimiento de Meta Estatal de Atención PE .....	91
Tabla 17. Meta Federal de Atención - Colocación PE .....	92
Tabla 18. Meta Estatal de Atención - Colocación PE .....	93
Tabla 19. Atención en Movilidad Laboral PE .....	94
Tabla 20. Colocación en Movilidad Laboral PE .....	95
Tabla 21. Empresas Auditadas PI .....	96
Tabla 22. Cumplimiento de la LFT PI .....	97
Tabla 23. Metas de Capacitación PC .....	98
Tabla 24. Atención a Solicitudes PC .....	99
Tabla 25. Resultados Generales .....	100



## Índice de figuras

Figura 1. Historia de la ISO 9001:2015 .....	20
Figura 2. Ciclo PHVA .....	23

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes de la investigación

En esta sección se muestran ejemplos de casos de éxito en la aplicación de la Norma ISO 9001 en cualquiera de sus versiones en instituciones del sector público, para el reconocimiento de los avances y mejoras obtenidas en los procesos y métodos de trabajo de las mismas y tomar las mejores prácticas para el fortalecimiento del presente proyecto de investigación.

1.- La implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones públicas de educación superior ha implicado un trabajo de mucho esfuerzo debido a todo aquello que implica el trabajo bajo la Norma ISO 9001 esto por las repercusiones que implican y analizando el aporte real de la Norma ISO 9001, que se basa en la organización de la calidad que lleve a mejorar estándares y así optimizar las exigencias de quienes quieren su implementación en este caso un consumidor o beneficiario. Esta praxis nos permitirá conocer o reconocer si la certificación de un SGC en realidad puede servir para que haya un progreso en cuestión de calidad o saber si simplemente se ejecuta como un requerimiento que tiene que llevarse a cabo.

#### Descripción del Método

Su aplicación a través de encuestas fue para obtener dentro del ámbito nacional un muestreo, para lo cual se implementaron los SGC en las IPES todo dentro de los lineamientos de la NORMA ISO 9001:2008; se cuenta con información proporcionada en medios digitales de la Subsecretaria de Educación Superior (SES) de la Secretaria de Educación Pública de enero de 2012 que en nuestro país contamos con 44 universidades públicas estatales incluyendo a dos universidades públicas del Distrito Federal, que se aplicó el cuestionario 2007-2 a los SGC de la Universidad Autónoma de Baja California, sin cambios solo con adaptaciones en cuanto a la redacción en consideración a las diferentes IPES con la finalidad de conseguir lo que se requería de forma veraz y objetiva, ya que se llevó a cabo vía electrónica para el llenado de los cuestionamientos por cada SGC implementados bajo la NORMA ISO 9001, bajo las más estrictas formas de transparencia para que los resultados arrojados cumplieran el objetivo del mismo de febrero a octubre del año 2012, de las 46 instituciones, se dio respuesta de 22 IPES que dieron datos de 25 SGC implementados. La confiabilidad del instrumento de medición mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obtuvo un valor de 0.789. Estableciendo que pueden existir variables se asignaron pruebas no

paramétricas con muestras reducidas ya que si se cuenta con 25 casos se aplicó la prueba H de Kruskal-Wallis la cual no asume normalidad en los datos al contrario del tradicional ANOVA que si los asume bajo la hipótesis nula; o una forma generalizada del método de ensayo de Mann-Whitney que también utiliza para probar la hipótesis nula  $H_0$  de que K en muestreo independiente son de poblaciones parecidas estableciendo la significancia  $\alpha=0.05$

## **Resultados**

De acuerdo con la información obtenida por medio de las encuestas digitales y métodos estadísticos se logra concluir si se promueve o no el progreso en cuanto a la cultura de calidad con la implementación de SGC siempre y cuando haya de por medio una autoridad comprometida de que se lleve a cabo en forma correcta esto, con base a los valores proporcionados en los que se establece un parámetro determinado por los resultados para así llegar a su clasificación final, por tanto después de realizar los cálculos correspondientes se llegó a la conclusión de que en las IPES si se promueve el desarrollo de una cultura de calidad con la implementación de la SGC [1].

**2.-** Para que el propósito de éxito sea viable y no se quede en proyecto de escritorio y aunque la labor sea sumamente compleja para ser lograda, el mejoramiento de la gestión pública en base al ISO 9001, puede darse para obtener una mejoría en cuanto a la operatividad, utilidad y efectividad siempre y cuando se integren los proyectos y estrategias para lograr el resultado que se propone.

### **Aspectos claves en la ejecución del proyecto.**

Se requiere que haya una estructura debidamente definida en cuanto a los roles propios de cada individuo con la finalidad de que se lleve a cabo un análisis integral que defina el enfoque adecuado para la implementación del mejoramiento a través de un sistema de gestión de la calidad que permita tener una percepción del entorno laboral para determinar las estrategias que se llevaran a cabo para lograr el éxito en la ejecución del proyecto. Un análisis DOFA se aplica para identificar acciones que generen el mayor impacto positivo para el proyecto y su ejecución.

### **Resultados.**

Un ejemplo de éxito en cuanto a la conformación e implementación del sistema de gestión de calidad es el realizado en la gobernación de Bocaya que ha llegado a ocupar el primer lugar a nivel nacional el cual afianzo el compromiso y conocimiento de los funcionarios públicos mejorando su gestión eficiente y efectiva con acciones específicas, estrategias y recursos han logrado incorporar conocimiento y enfoque en la gestión diaria en los individuos que conforman la entidad [2].

**3.-** Se requiere que haya un estudio destinado a monitorear los estándares de calidad dentro del trabajo de la administración pública, ya que se requiere mejorar el servicio que se presta a partir de cambios efectuados internamente, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y la Organización Internacional de Estandarización promueven estas iniciativas en cuanto a mejoras en la calidad.

### **Nueva gerencia pública y calidad**

Con base a la mejora de la calidad que va orientado al cliente o usuario, la privatización y el mercado la NGP tiene como principal enfoque los resultados de mejora, sus estándares específicos y las metas definidas contenidos en ocho ejes de cambio de los cuales se extrae lo siguiente: “garantizar y prestar un servicio de calidad de acuerdo con las necesidades de quien lo requiere”.

### **Conclusiones**

La introducción de la calidad en la administración pública tiene la finalidad de mejorar la relación de los servidores públicos con los clientes usuarios o consumidores, es por esto que se han instrumentado estos nuevos modelos y estrategias que contribuyen a lograr los resultados propuestos [3].

**4.-** Actualmente el municipio de Vitacura, Chile cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado, cuyo objetivo es lograr la excelencia y que repercuta en la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos, esto con base a mejorar la atención de sus demandas.

Los problemas que impulsaron a automatizar su sistema de gestión de calidad fueron varios en los que se encuentran herramientas difíciles de usar, dudas constantes y otras que limitaban el trabajo, por lo tanto la municipalidad en conjunto de ISOTools empresa encargada de la implantación de la Norma ISO 9001, lograron aplicar las mejores e innovadoras herramientas que a la norma se refieren y se logró mejorar esas problemáticas, las cuales son:

- Personal trabajando más por implicación que por obligación.
- Herramientas de trabajo automatizadas, intuitivas y fáciles de usar para los trabajadores.
- Detección eficaz y eficiente de los hallazgos.
- Trabajo en conjunto de diferentes normativas, sin grandes variaciones en las funciones desempeñadas por el personal.
- Mejora continua en el trabajo diario.
- Satisfacción de los requerimientos de los vecinos y colaboradores, ofreciendo calidad y mejorando los procesos, generando acciones que garantizaran la sustentabilidad de la comunidad.
- Optimización de la comunicación directa con el usuario.

Actualmente esta es la única municipalidad latinoamericana en certificarse 100% en todas sus direcciones [4].

**5.-** Aunque algunos autores han entendido de manera personal un concepto de calidad aplicado a sus ramas de estudio o trabajo, este, en la actualidad se entiende como una complacencia de quien la requiere; en este caso específico la Norma ISO 9000/2000 hace la justificación del trabajo encaminados a un proceso global en cuanto a calidad de un Instituto Educativo mediante la implementación de una serie de pasos que van desde la detección de necesidades específicas, la identificación de los aspectos que más requieren mejora, herramientas a utilizarse, la planificación para realizar acciones y llevar a cabo el proceso siempre con expectativas de avance para finalmente hacer una medición de los resultados con una evaluación, revisión y retroalimentación de todo lo englobado específico de lo que cada centro educativo pretende y puede modificar para mejorar.

En calidad se encuentran representados tres niveles: sistema, proceso y producto. Se trabajó en un primer momento en los productos. Cuando se decide trabajar en Planes de Mejora y Calidad para conseguir mayor eficacia en el centro educativo, el primer paso es la detección de necesidades y su priorización mediante una evaluación, continuando con una serie de intervenciones relacionadas a la metodología de la norma la cual logro que en calidad en educación evolucionó de forma notable centrándose en resultados, en profesores, en el currículum, etc. Finalmente, ya en la actualidad, los trabajos se orientan a los procesos. Los procesos son partes o elementos en la ejecución de un programa; mientras el programa es un concepto estático, el proceso es un concepto dinámico. Un programa puede ser ejecutado por varios usuarios y por cada una de las ejecuciones existirá un proceso, con todos sus elementos

Por tanto, se logró la satisfacción de padres y alumnos con las iniciativas llevadas a cabo, implicación con los usuarios para abordar temas de interés y actualidad y colaboración del Centro con otras Instituciones y organizaciones [5].

**6.-** En cuanto a una Institución Educativa que cuente con una certificación ISO 9000 este solo ofrecerá una garantía en lo referente a su organización estructural y a los programas de estudio que estén debidamente orientados a las necesidades de su población educativa, pero no garantiza que el nivel educativo sea elevado más allá de lo que las expectativas esperan.

El propósito de la certificación de una escuela va encaminada a promoverse o promocionarse dentro de un mercado más amplio ofertando la calidad en su servicio y que esta sea de alta credibilidad pero tomando en cuenta los inconvenientes que también se presentan ya que hay que subrayar que la norma se haya diseñada y redactada inicialmente para la industria productiva la cual cuenta con insuficientes temas críticos en cuanto a una enseñanza y formación académica aunque los motivos para tener una certificación no son muy distintos de los que tienen en otros sectores.

Este proceso implica una duración de 12 horas a 18 meses en los cuales deben valorarse las ventajas y sus riesgos ya que va dirigir a promover un cambio con gran impacto a la comunidad educativa donde habrá de implementarse. Hasta hoy en día la ISO 9000 contribuyen a mejorar un servicio, garantizar esa calidad y establecer mejoras continuas que llevara al realce la imagen de los centros escolares que se certifican pueden ser complementadas, con otros sistemas de calidad y será a quien lo lleve a cabo decidir si es variable, beneficioso e idóneo y si su costo merece la pena [6].



7.- El INEGI, en búsqueda de mejorar la oferta de sus servicios a la población implemento la norma ISO 9001:2000, con la cual estaba asegurando la calidad de la información que brinda a la ciudadanía, la necesidad de la implementación surge de las siguientes problemáticas

- Personal sin la capacitación adecuada.
- Inexistencia de metodologías y procesos.
- La sistematización de la información se hacía en hojas tabulares.
- Publicación de la información inoportuna y con inconsistencias.
- No había enfoque al cliente, se generaban productos y servicios sin considerar sus expectativas.
- En pocas personas recaía el trabajo especializado.
- Aceptable infraestructura informática.
- No se disponían de procesos.
- La capacitación se enfocaba a las necesidades de la persona.

Todo esto llevo a que se implementará el Sistema de Gestión de calidad, con lo cual mediante tres etapas de aplicación se llevaron a cabo las siguientes especificaciones de la norma:

- Todo el personal de la DGEI cursó el Taller de Introducción a la Norma ISO 9001:2000.
- Pláticas de sensibilización con organizaciones que operan SGC.
- Determinación de los requisitos de calidad.
- Definición de la política y objetivos de calidad.
- Designación de líderes de procedimientos y responsables de procesos.
- Documentación del SGC: Procesos, Procedimientos, Manual de la Calidad.
- Establecimiento de Indicadores de Seguimiento y Medición.
- Equipamiento con TIC S.
- Ejecución de 3 Auditorías Internas, realizadas por personal de la DPGI.
- Realización de 2 Revisiones de la Dirección.
- Pre auditoría de Certificación (24 observaciones).
- Auditoría de Certificación (3 no conformidades y 17 observaciones como potencial de mejora).
- Auditorías de seguimiento.

La Institución logró certificar bajo esta norma sus procesos de Actualización de Información Geográfica, Edición de productos geográficos, Actualización de Información estadística y Actualización de productos estadísticos, con lo cual logró satisfacer las expectativas de información estadística y geográfica de los ciudadanos, crear un ambiente armónico de trabajo mediante la práctica de valores y el impulso a la

calidad, para consolidar el desarrollo personal y profesional y sistematizar información geográfica y estadística, en un proceso de mejora continua, utilizando estándares nacionales e internacionales [7].

8.- En Colombia se estableció que el sistema de gestión de calidad debe ser implementada por todas las entidades públicas, incluyendo las corporaciones autónomas regionales y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública, teniendo en cuenta que permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos.

En la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A., el primer paso realizado fue determinar el estado en el que se encontraba la EPC. Con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

- Las acciones de mejora más representativas en todas las áreas fue la actualización de la caracterización, manejo de riesgos y aplicación de acciones correctivas, se puede evidenciar que los procesos no tenían capacitación en estos temas por ende se encontraban desactualizados.
- El proceso de gestión de Alcantarillado es el área con mayor Número de no conformidades, seguido de Gestión Administrativa y Estratégica.
- En el momento de las auditorías había funcionarios nuevos en las áreas que no conocían el proceso en su totalidad.
- No existía seguimiento ni verificación a los procesos por parte de la oficina de control interno.
- Los formatos de todas las áreas se encontraban desactualizados y no contenían información clara y precisa de los procesos.
- En los procesos no se tenían claro la trazabilidad entre los mismos.
- Los funcionarios no tenían conocimiento de la norma.

Al aplicar un Sistema de gestión de calidad como lo es la Norma ISO 9001:2015 se lograron los siguientes resultados:

Mediante la nueva ISO 9001: 2015, se logra tener mejor control de la información, garantizando de esta forma la efectividad en la prestación de los servicios.

- La norma le permite a la alta Dirección, medir los riesgos para tomar acciones correctivas, que contribuyan con el cumplimiento de las metas establecidas.
- Permite que las partes interesadas tanto internas como externas tengan conocimiento de los roles, responsabilidades, requisitos, procesos, que se tienen en una entidad para el cumplimiento de las actividades.
- Que, de acuerdo con la normatividad en Colombia, las entidades del sector Público de la Rama Ejecutiva deben estar certificadas en el Sistema de Gestión de Calidad de manera integral con MECI, garantizando de esta forma la prestación de los servicios y la mejora continua.

- De acuerdo con la auditoría realizada en el año 2017 por consultores externos certificados en la norma ISO 9001, se puede evidenciar que el grupo auditor interno de la Empresa no contaba con los suficientes conocimientos para determinar los hallazgos, como también el grado de afinidad entre los compañeros podría llevar a desestimar no conformidades que permitieran realizar una mejora continua de la entidad.
- Que es fundamental brindar capacitación al personal líder de los procesos, teniendo en cuenta que la norma tuvo cambios importantes que estandarizan como prioridad los riesgos, el manejo de la información documentada, el control de documentos y registros, que ya no se manejan acciones preventivas, garantizando que mediante esto se tenga una cultura de Mejora Continua en sus procesos [8].

## 1.2 Problema de investigación

Actualmente el cumplimiento de los estándares de calidad tanto en productos y servicios ha tomado fuerza debido a que los consumidores exigen que estos cumplan con sus expectativas, por esto es de suma importancia que las empresas privadas e instituciones públicas se encuentren regidos bajo el máximo estándar de calidad como lo es la Norma ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la generación de productos y servicios de calidad.

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social se denota la deficiencia en la regularización de sus procesos y procedimientos, por lo cual se identifica la falta de un sistema de gestión en las áreas de trabajo que forman parte de dicha institución, por tanto surge la necesidad de implementar un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 para con esto poder atacar las carencias en tema de estandarización, calidad y control que existe en esta área específica del Gobierno del Estado.

A continuación en la *Tabla 1. Resultados Mensuales 2018* y *Tabla 2. Resultados finales 2018*, se muestra el porcentaje de cumplimiento en el que se encuentran las áreas que comprenden a la Subsecretaria en los métricos de calidad, desempeño e impacto.

2018	FEBRERO			MARZO			ABRIL		
COMPONENTE	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS		4//18			10.3//18			8.23//18	
SNE	2//2	5//17	2//6	2//2	6.2//17	2//6	.38//2	7.91//17	4.57//6
INSPECCIÓN	1.62//2	6.91//7		1.66//2	6.64//7		1.74//2	6.66//7	
% DE DESMPÑO TOTAL	90.5	57.78	42	91.5	65.82	42	53	59.7	84.27
TOTAL	63.43			66.44			65.66		
2018	MAYO			JUNIO			JULIO		
COMPONENTE	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS		9.36//18			14.88//18			15.56//18	
SNE	.36//2	13.81//17	4.40//6	.66//2	14.96//17	3.74//6	.8//2	15.97//17	4.44//6
INSPECCIÓN	2//2	4.59//7		2//2	4.8		2//2	6.58//7	
% DE DESMPÑO TOTAL	59	66.3	79	66.5	76.5	72	70	81	79
TOTAL	68.10			71.67			76.67		
2018	AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE		
COMPONENTE	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS		16.04//18			16.32//18			16.92//18	
SNE	.82//2	15.63//17	4.44//6	.82//2	15.68//17	4.4//6	.82//2	15.68//17	4.4//6
INSPECCIÓN	2//2	6.19//7		2//2	4.63//7		2//2	4.9//7	
% DE DESMPÑO TOTAL	70.5	84.39	79	70.5	83.88	79	70.5	84.62	79
TOTAL	77.96			77.79			78.04		

Tabla 1. Resultados Mensuales 2018

2018	FEBRERO-OCTUBRE		
COMPONENTE	CALIDAD	DESEMPEÑO	IMPACTO
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS	71.33	73.33	70.59
SNE			
INSPECCIÓN			
<b>TOTAL</b>	<b>71.75</b>		

*Tabla 2. Resultados Finales 2018*

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Implementar un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento y cumplimiento de los indicadores de calidad, desempeño e impacto establecidos en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar un plan de acción para el establecimiento de parámetros de control y estandarización basados en la Norma ISO 9001:2015
- Generar un análisis de condiciones generales del contexto de cada Coordinación para llevar a cabo las mejoras según sus necesidades.
- Capacitar y definir las actividades específicas del personal para el reconocimiento y apoyo en la implementación del sistema de gestión, así como concientizarlos sobre el uso adecuado del manual de identidad.
- Diseñar un modelo estándar para la documentación, manejo de información y archivo de datos, para trabajar de manera estandarizada.
- Establecer los manuales de operación por área, proyecto y programa, manuales de procedimientos y formatos estándar para personal, material y áreas de trabajo, para volver más eficientes los procesos en cada área.
- Promover la estandarización, planeación y control del área, para mejorar el rendimiento en la realización de los procesos de la institución.
- Generar un flujo de información más eficaz y precisa entre el personal así como fomentar el trabajo en equipo, para tener una comunicación fluida.
- Incrementar la eficiencia en la aplicación de los programas y mejora de resultados, para el cumplimiento correcto de los manuales de operación.
- Observar el comportamiento de los indicadores por área de trabajo después de la implementación del sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015
- Evaluar los indicadores de resultados (antes y después), para conocer el crecimiento obtenido una vez implementado el sistema.

## **1.4 Hipótesis**

La implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 aumentara al menos a un 95% los indicadores de calidad, desempeño e impacto de los procesos y procedimientos en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.



## 1.5 Justificación del estudio

La deficiencia en cuestión de estandarización, control y trabajo de calidad es un tema al cual se le debe dar la máxima importancia, y aún más hablando de un área gubernamental, debido a que esta área representa y atiende a la sociedad en general. Por tanto, esta debe mantener un nivel alto en el manejo y control de sus procesos y procedimientos, y con esto ser un ejemplo para otras instituciones y empresas privadas, y hoy en día son escasas las áreas públicas cumplen con los estándares que impone un sistema de gestión.

Por esto se pretende implementar un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, para que mediante las herramientas y metodologías que esta Norma ofrece poder incrementar los resultados de los indicadores que rigen a esta entidad, y con esto hacer más eficiente el uso del recurso económico, y se logre beneficiar tanto al personal operativo fomentando el trabajo en equipo, el manejo correcto de la información y la aplicación adecuada de los programas y procedimientos que esta maneja, así como a la sociedad en general al recibir información fiable y que los beneficiarios de programas reciban estos en tiempo y forma. Y por último, que los logros obtenidos por medio de la implementación sean un ejemplo que consigan fomentar las buenas prácticas en otras instituciones para la aplicación de técnicas similares de trabajo.

## **1.6 Metodología**

El presente proyecto de investigación se desarrolló metodológicamente de acuerdo al Manual “Como documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015” [9], que propone una metodología basada en 5 etapas como son las siguientes:

### **Etapas 1: Elaboración del Manual de Procesos**

La elaboración del Manual de Procesos tiene como objetivo principal describir el Sistema de Gestión que se implementara en la Institución, que a su vez incluye información básica documentada sobre el sistema como el alcance, la política de calidad, el mapa de procesos y las fichas de procesos.

### **Etapas 2: Elaboración del procedimiento documentado “Gestión de Auditorías”**

En esta etapa se establece un sistema para la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas que se realicen en la Institución.

### **Etapas 3: Elaboración del registro de calidad “Plan de Auditorías”**

Elaboración de un registro de evaluación, diseñado para auditar al sistema de gestión de calidad a lo largo de un año, con el que se pueda comprobar internamente si se van cumpliendo los requisitos propuestos por la norma.

### **Etapas 4: Elaboración del plan de objetivos y metas**

Elaboración de un plan a seguir para cumplir los objetivos y metas establecidos a lo largo del periodo establecido para ello, incluyendo, acciones, plazos, responsables, recursos, seguimiento y medición.

### **Etapas 5: Elaboración de la instrucción técnica “Elaboración de la documentación”**

Tiene como objetivo establecer estandarización básica para la elaboración de los documentos en la organización, de forma que los documentos conserven una imagen y estilo uniformes y homogéneos.

## **1.7 Delimitaciones y limitaciones del problema**

### **1.7.1 Delimitaciones**

- Se generara una entidad que cumpla con las especificaciones de un sistema de gestión.
- Se mejorara en el entendimiento de los programas y procesos de la entidad para la optimización de su aplicación.
- Se realizara una comparativa de resultados antes y después, para conocer el alcance obtenido con la implementación.
- Se generaran gráficos de medición de los indicadores para control interno.
- Se propondrá el Sistema de Gestión en la Secretaría para su aplicación y posteriormente la certificación general.

### **1.7.2 Limitaciones**

- La implementación del sistema de gestión será de carácter obligatorio por la falta de apoyo del equipo de trabajo.
- Falta de recursos por parte de la Institución para lograr la certificación.
- El consultor será otorgado por parte de gobierno del Estado.

## **1.8 Conclusión**

De acuerdo con la información expuesta en este capítulo, se puede concluir que, el presente trabajo de investigación contiene una estructura base sólida que sustenta el estudio del tema propuesto, así como también identifica cada una de sus partes, está justificado y oferta propuestas realistas y coherentes para la resolución del problema principal de investigación, y por último, se brinda un análisis sobre hasta dónde se pretende llegar con el mismo.

# CAPITULO II

## MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

### 2.1 Antecedentes

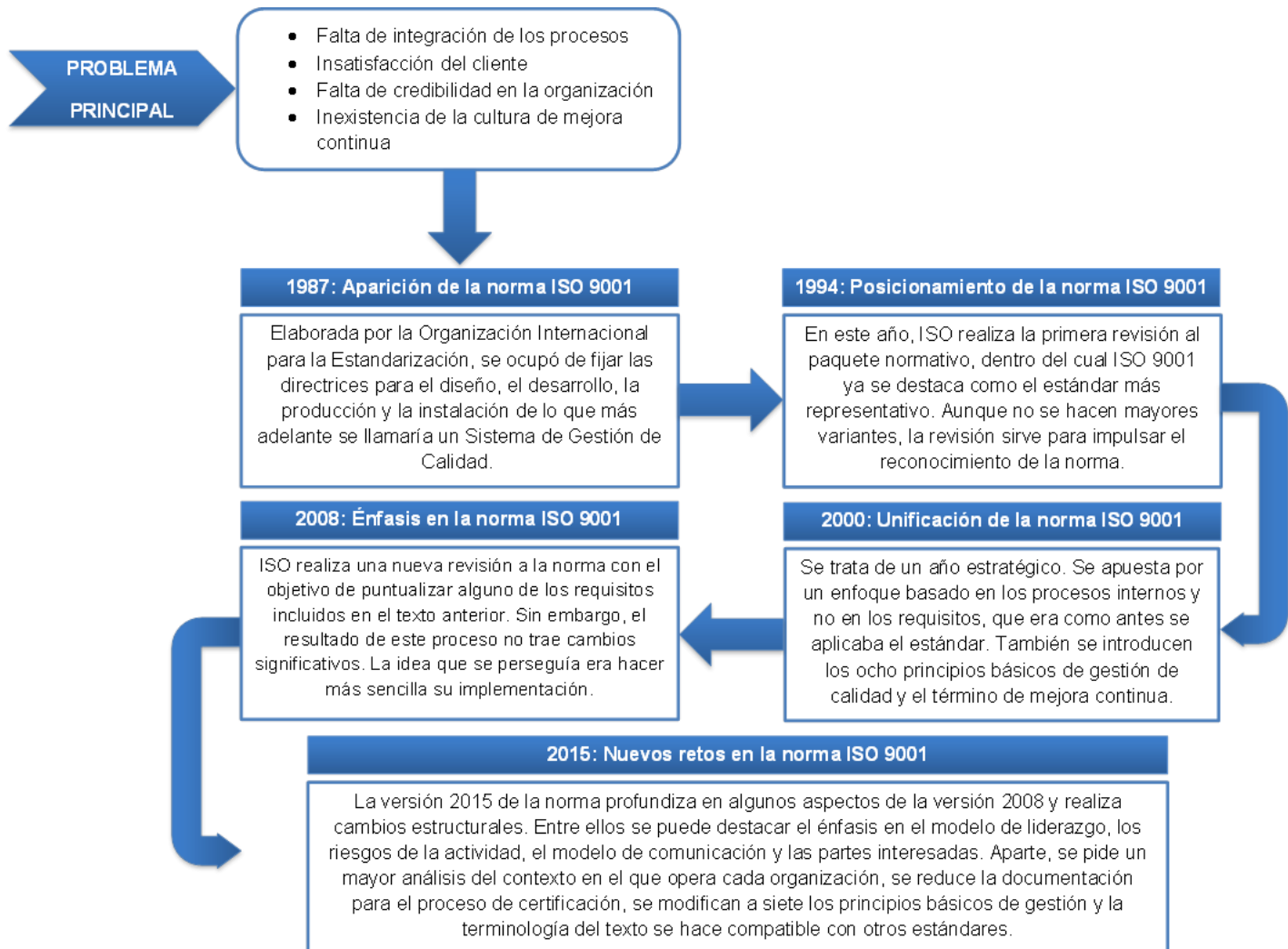
De acuerdo con los antecedentes de la investigación planteados en el capítulo I Introducción, a continuación en la *Tabla 3. Comparativa del Estado del Arte*, se muestra el contraste de dichas investigaciones respecto a lo propuesto en el presente proyecto de investigación, donde se puede observar desde la versión del sistema de gestión de calidad hasta las metodologías de apoyo implementadas en cada uno de los proyectos para su desarrollo.

Estado del Arte	ISO 9001:2000	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015	Indicador Alfa de Cronbach	Prueba H de Kruskal-Wallis	Detección eficaz y eficiente de los hallazgos.	Mejora continua en el trabajo diario.	Documentación del SGC.	Establecimiento de Indicadores	Ejecución de Auditorías Internas	Auditoría de Certificación	Análisis DAFO	Metodología SMART
Implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Subsecretaría del Empleo y Previsión Social. Ing. Angela Mireles			X			X	X	X	X	X		X	X
Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. Hernández, G., Arcos, J., Sevilla J.		X		X	X			X	X	X	X		
Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. Baez, L.		X						X		X	X	X	
Caso de éxito en automatización de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Municipalidad de Vitacura.			X			X	X	X	X	X	X		
Los procesos de gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. Cantón, I., Vazquez, J.	X							X		X	X		
Procesos de sistematización de información estadística, certificados bajo la Norma ISO 9001:2000. Guillen, H.	X							X		X	X		
Utilidad o futilidad: Calidad e ISOs en la administración pública. Vicher, M. UNAM 2016	X							X		X			
Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y formación. Revista Europea de la formación profesional CEDEPOF. 15 PP. 21-30 1998. Van den Berghe, W	X							X		X			
Transición de la Norma ISO 9001-2015 en la organización de las empresas del sector público. Cajicá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, 2017. Torres, L			X					X		X			

*Tabla 3. Comparativa del Estado del Arte*

## 2.2 Marco Histórico

Alrededor de los años 80 el control calidad pasó a ser garantía de calidad, es decir, la calidad ya no se limita únicamente al producto y/o servicio sino que engloba todo el proceso y la producción que deben de garantizar la conformidad del producto, debido a esto se desarrolla la ISO 9001 que hoy en día es un Sistema de Gestión de Calidad que han adoptado las Empresas e Instituciones ya sean públicas o privadas para mejorar tanto su proceso de producción como su competitividad en el mercado. Para entender mejor el proceso evolutivo que ha tenido la norma ISO 9001, a continuación en la *Figura 1. Historia de la ISO 9001:2015* se muestran las principales fases de su desarrollo [10]:



*Figura 1. Historia de la ISO 9001:2015*

## **2.3 Marco Teórico**

### **ISO 9001:2015**

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo mediante la metodología propuesta por la norma ISO 9001:2015, ya que además de ser la última versión tiene mejoras en el enfoque basado en los procesos que su antecesora la ISO 9001:2008 no tiene, esto es básico y de suma importancia para la dirección de una rutina de trabajo. La identificación de un proceso dentro de una organización o sistema son claves para la creación de sus metas. Además establece un plan de trabajo en la temporalidad que esta lo requiera, verifica sus resultados y a su vez la creación de estos procesos permite identificar quienes son los clientes tanto internos como externos y conocer sus necesidades, donde estas necesidades se plasman de acuerdo a los servicios ofertados pudiendo el proceso involucrar a todos los miembros de la organización. La ISO 9001, plantea los objetivos y procesos, realiza el seguimiento y las mediciones, y todo esto en consonancia con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), donde la correcta identificación y conformación de los procesos juegan un papel esencial para el aseguramiento de la calidad, control y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad [11].

### **Calidad**

La calidad se puede definir como: “Calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente” [12].

Donde se obtienen tres conceptos claves dentro de la gestión de calidad, los cuales son:

- Cero defectos: que no es nada más que el producto o servicio ofertado funcione de acuerdo a lo establecido sin falla alguna.
- Mejora continua: que este también pueda irse mejorando con el tiempo adhiriéndose a los avances tecnológicos y/o temporales.
- Enfoque en el cliente: que satisfaga las necesidades del cliente.

### **Estandarización**

Actualmente la estandarización de los procesos genera una ventaja en la competitividad de las organizaciones, debido a las exigencias del mercado que han hecho cambiar la visión de los negocios. Esto ha hecho que se genere una gran presión dentro de las organizaciones para innovar, por tanto el objetivo principal de crear una estrategia de estandarización es fortalecer la habilidad del sistema para agregar valor, es decir, comenzar con el proceso, esto es, analizarlo, documentarlo y practicarlo [11].

## **Procesos**

Una manera adecuada de planificar los procesos y su gerenciamiento es mediante la descripción de cada uno de estos, es decir, detallarlos para que el dueño del proceso, el cliente, proveedores y el personal implicado en este tengan la oportunidad de tener una visión integral del mismo y a su vez entender su función y en que parte cada uno es importante, mejorando así la comunicación y la calidad de los productos y/o servicios [11].

## **Indicadores**

Se conoce como indicador a aquel dato que refleja los resultados de las acciones tomadas en el pasado en los procesos de la organización. La idea principal es que estos indicadores de acuerdo a sus resultados ayuden a la toma de decisiones en el presente y futuro del proceso.

Es de suma importancia que los indicadores reflejen los datos adecuados para poder analizar el proceso, es decir que estos sean veraces y fiables, ya que de otra manera no tendrá sentido la evaluación debido a que no existirán datos concretos y por otro lado si los indicadores son ambiguos la interpretación de estos se complicara.

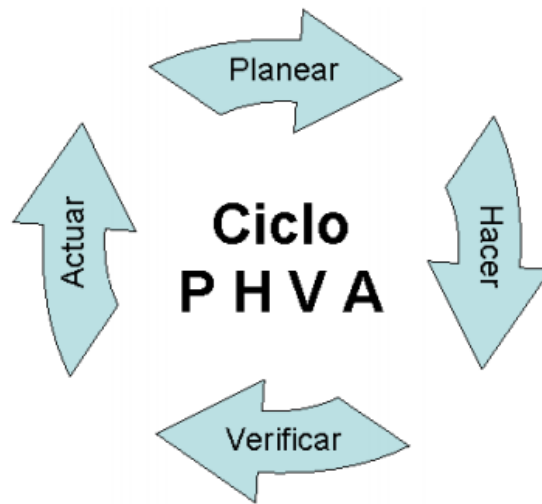
Los indicadores son una herramienta esencial en el Sistema de Gestión debido a que evalúan el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades enfocándose en la detección y prevención de desviaciones en el logro de los objetivos [11].

## **Análisis DOFA**

Este análisis de detección de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas es un instrumento que identifica tanto factores externos que serían las amenazas y oportunidades, como los internos que son las fortalezas y debilidades, sirve para detectar el impacto presente como lo son los problemas propios de la organización, que en conclusión plantea un procedimiento inductivo de gestión [11].

## **Herramienta ciclo PHVA**

El ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) generalmente conocido como la rueda o círculo de Deming, tal como se muestra en la *Figura 2. Ciclo PHVA*, transmite la naturaleza secuencial y continua del proceso [11].



*Figura 2. Ciclo PHVA*

Dónde:

**Planear:** identificación de los métodos para alcanzar objetivos.

**Hacer:** Llevar a la práctica lo aprendido y planeado en el puesto de trabajo.

**Verificar:** Comprobar los efectos de la puesta en práctica (hacer).

**Actuar:** Adoptar las acciones más adecuadas de acuerdo a los resultados obtenidos.



## 2.4 Marco Conceptual

En esta sección de conceptos básicos se enlistaran los términos de relevancia con el contexto en el que serán definidos los mismos durante todo el proyecto de investigación para su correcto entendimiento.

**Norma ISO 9001:2015:** La Norma ISO 9001:2015 como un sistema de gestión de calidad para la mejora de la eficacia en una entidad [13].

**Sistema de Gestión:** un sistema de gestión es una metodología que ayuda a mejorar el manejo tanto visual como administrativo de una empresa, área o procesos [14]

**Estandarización:** La estandarización es un elemento de mejora continua que ayuda al sistema a cumplir con las expectativas esperadas [15].

**Calidad:** Es la gestión que introduce el concepto de mejora continua en las organizaciones y en cualquier nivel de las mismas, afectando positivamente el comportamiento del personal y de los procesos [16].

**Sistema:** Organización en la cual se realizan diferentes acciones para el alcance de un objetivo [17].

**Indicadores:** Medidas con las cuales se evalúa y se obtienen resultados precisos acerca del impacto de un cambio [18].

## **2.5 Marco Jurídico**

De acuerdo al carácter del proyecto de investigación y del marco jurídico del Gobierno Estatal el presente se apega a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tamaulipas mediante lo siguiente [19]:

### **TÍTULO SEXTO DE LA INFORMACIÓN CLASIFICADA**

#### **CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES DE LA CLASIFICACIÓN Y DESCLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

##### **ARTÍCULO 102.**

1. La clasificación es el proceso mediante el cual el sujeto obligado determina que la información en su poder se encuentra dentro de los supuestos de reserva o confidencialidad a que se refiere el presente Título.
2. Los supuestos de reserva o confidencialidad previstos en las leyes deberán ser acordes con las bases, principios y disposiciones establecidos en esta Ley y, en ningún caso, podrán contravenirla.
3. Los titulares de las áreas de los sujetos obligados serán los responsables de clasificar la información, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.

##### **ARTÍCULO 115.**

Cuando un documento contenga partes o secciones reservadas o confidenciales, los sujetos obligados, para efectos de atender una solicitud de información, deberán elaborar una versión pública en la que se testen las partes o secciones clasificadas, indicando su contenido de manera genérica y fundando y motivando su clasificación.

Por lo tanto la información presentada en el proyecto de investigación clasificada como confidencial ha sido cambiada o modificada para poder ser presentada y no contravenir con lo establecido por la ley.

## 2.6 Marco Administrativo

Es necesario analizar detalladamente la administración que influye en el objeto de estudio, por esto el presente proyecto se desarrolló con el siguiente presupuesto mostrado detalladamente en la *Tabla 4. Administración de recursos*.

<b>GASTOS INDIRECTOS</b>	
SERVICIO DE ELECTRICIDAD Gasto mensual, durante 18 meses	\$ 9,000.00
SERVICIO DE INTERNET Gasto mensual, durante 18 meses	\$ 9,000.00
MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO	\$ 750.00
TRANSPORTE AL ÁREA DE INVESTIGACIÓN Gasto mensual, durante 18 meses	\$ 18,000.00
TOTAL	\$ 36,750.00

*Tabla 4. Administración de recursos*

# CAPITULO III

## METODOLOGÍA

### 3.1 Introducción

En relación con el Capitulo anterior referente al Marco Teórico, cabe mencionar que una vez que se conoce de donde surge la metodología, como funciona, a que se refiere y como se aplica, se da lugar a la implementación de la misma, por esto a continuación en el presente Capitulo, se mostrará el desarrollo de dicho proyecto de investigación, en el cual se señala tanto el tipo de estudio que se realizó, las técnicas utilizadas y métodos, así como el desarrollo final de la implementación del proyecto.

### 3.2 Tipo de investigación

El presente proyecto se caracteriza por ser una investigación de tipo experimental debido a que esta es un proceso sistemático en el cual el investigador manipula una o más variables y controla y mide cualquier cambio en estas, además cabe resaltar que es el tipo de investigación utilizada cuando no se tienen suficientes datos que respalden las decisiones tomadas y por último se relaciona con el tipo de hipótesis a resolver en el proyecto ya que es de relación causal, es decir, se produce una causa la cual genera un efecto ya sea este positivo o negativo [20].

### 3.3 Métodos

A continuación se enlistaran una serie de procedimientos generales utilizados para el desarrollo del proyecto de investigación y se explicara su aporte:

**Experimental:** debido a que no hay trabajos relacionados con el proyecto en el área a trabajar, el método principal es el experimental ya que parte de la nada a experimentar los cambios que se producen al introducir una nueva metodología al campo laboral [20].

**Analítico:** este método consistió en la desarticulación de un todo, es decir, se descompuso el área a trabajar en todas sus partes para observar su comportamiento, naturaleza y efectos y con esto poder definir y conocer concretamente los elementos que la componen [21].

**Comparativo:** para la generación y refutación de la hipótesis es necesario el método comparativo, ya que se analizan las semejanzas o variaciones entre dos o más casos con la finalidad de establecer mediante procesos estadísticos las relaciones de causa y efecto [22].

### **3.4 Técnicas**

A continuación se explicara pormenorizadamente los procedimientos concretos que se emplearon en el proyecto de acuerdo al tipo de investigación con la que se desarrolló el presente que es la experimental:

El diseño del experimento del cual consta el presente trabajo de investigación, se refiere a la implementación de un Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 [23], en la Subsecretaría del Empleo y Previsión Social del Gobierno del Estado de Tamaulipas, el cual específicamente consiste en el cumplimiento de los requisitos impuestos por esta norma en la Institución para el aseguramiento de la optimización de los estándares de calidad durante el otorgamiento de un servicio a la sociedad en general.

Los principales recursos para la obtención de información son las bases de datos, informes y archivos con los que cuenta la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, y la exposición de los datos en el presente trabajo es de acuerdo a la propuesta por la metodología de la ISO 9001:2015 apegándose al Marco Jurídico correspondiente (*véase Marco Jurídico del presente documento*).

### **3.5 Limitaciones de la metodología**

Se reconoce como principal limitación propia de la metodología de ISO 9001 en cualquiera de sus versiones, la inaccesibilidad a la certificación por parte de las Instituciones Gubernamentales, debido a que el recurso con el que se cuenta es netamente para las operaciones del mismo y no existe una partida especial para lograr la certificación requerida.

Por otra parte, cabe resaltar que debido al carácter de la Institución y al alcance de aplicación del proyecto, solo se llevó a cabo el desarrollo del presente trabajo en un área específica de la Secretaría del Trabajo del Gobierno del Estado de Tamaulipas, por tanto solo aplica en una parte de esta.

## **3.6 Desarrollo**

A continuación se muestra el desarrollo de la implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social [23]:

### **Capítulo I Objeto y campo de aplicación**

El presente capítulo se refiere a delimitación que la misma Norma realiza, es decir, especifica cuando una organización puede aplicarla dependiendo de sus necesidades, por tanto el capítulo en mención no sufre modificación ni añadidura de material alguno y a continuación se muestra el detalle del mismo.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

### **Capítulo II Referencias Normativas**

El capítulo II consta de la referencia de la Norma en su edición específica que será utilizada como base en el desarrollo de la aplicación de la misma, por lo tanto el capítulo no sufre modificación alguna ya que solo es informativo, tal como se puede demostrar a continuación.

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de marzo de 2016.

## **Capítulo III Términos y definiciones**

Antes de entrar en el desarrollo de los requisitos se establecen los términos y definiciones de la Norma, tal como lo muestra.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

## **Capítulo IV Contexto de la organización**

El Capítulo 4 Contexto de la organización, como primera parte la norma el requisito 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto requiere que la Institución identifique su estado actual y sus puntos fuertes con respecto a las otras áreas, por tanto, se realizó un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) para conocer las fortalezas y debilidades de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social (*véase Anexo 1*), posteriormente al conocer los resultados de este se determinaron las entradas y salidas de información que son pertinentes para la aplicación de la misma, por esto se desarrolló el diagrama de flujo de la alta dirección que lleva por nombre Proceso Logístico, ya que es el área por donde pasa toda la información referente a la Subsecretaría para su aprobación o mejora y a su vez recibe información externa y la dirige al área correspondiente; también se realiza el seguimiento y revisión de estas cuestiones de acuerdo al requisito 9.3.2 de la presente norma.

El requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes, es referente a la detección de las necesidades y lo que esperan cada una de las partes interesadas, es decir, instituciones o personas que pueden afectar o percibirse como afectadas por una decisión o actividad, para el desarrollo de este se definieron las instituciones, áreas o personas a las cuales se les debe controlar o dar seguimiento debido a su influencia sobre el servicio que brinda la Subsecretaría, de igual manera que el requisito 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto de este capítulo se apoya del diagrama de flujo del proceso Logístico y del requisito 9.3.2 de la misma norma.

Para el requisito 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, que se refiere a la definición de las funciones específicas e identificadas de la Institución, pueden ser una o varias funciones dentro de la entidad aplicable a la norma, por esto en la Subsecretaría se delimitaron los alcances del sistema y lo que es específicamente aplicable a las condiciones de esta.

Por último el requisito 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, se divide en dos sub temas los cuales son el 4.4.1 Generalidades del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, y el 4.4.2 Información documentada del sistema de gestión de la calidad, que se refiere a mantener toda la información debidamente concentrada donde respectivamente podemos observar la determinación de los procesos, es decir, se definen las entradas y salidas de información, los dueños de los procesos así como la asignación de los recursos necesarios para cada uno de estos, también ,se identifican los riesgos y oportunidades para cada uno de los procesos; posteriormente también hace mención de la información documentada que es el aseguramiento del correcto desarrollo de los procesos haciendo referencia a la mejora, teniendo en cuenta el establecimiento de indicadores para así poder medir y auditar correctamente, para cumplir este requisito se desarrolló el mapa de procesos de la Subsecretaría, esto es, la identificación de cada procesos pertinente para esta, como lo son el Proceso Logístico que son las actividades realizadas por la alta dirección, el Proceso de Desarrollo que se refiere al seguimiento de las ideas propuestas por las áreas correspondientes de la Subsecretaría con la finalidad de la realización de un nuevo proyecto, el Proceso Administrativo, que es la manera en la que se manejan los recursos y como hacer uso de ellos, el Proceso de Empleo, donde se define como llegan los buscadores de empleo hasta que cuando se les brinda algún servicio, el Proceso de Inspección, que como su nombre lo dice es la forma en la que se inspeccionan las empresas privadas que se encuentran en Tamaulipas para su correcto desempeño de actividades y cumplimiento de la ley federal del trabajo y por último el Proceso de Capacitación, ya que esta área se encarga de capacitar tanto a personal gubernamental como a instituciones externas para elevar las metas, habilidades y eficiencia de los empleados de las distintas instituciones, así como también se realizó el diagrama de flujo y el mapa de entradas y salidas para cada uno de estos, se localiza el organigrama de la Institución y se establece la misión, visión y políticas de calidad de la misma.

A continuación se muestra el desarrollo de los requisitos pertinentes al capítulo 4 en base a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.



#### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos las cuestiones externas e internas que son pertinentes para nuestro propósito y dirección estratégica y que afectan nuestra capacidad para lograr los resultados previstos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, desde el Proceso Logístico (véase Anexo 2).

Realizamos el seguimiento y la revisión de la información sobre éstas cuestiones externas e internas por medio de la Revisión por la Dirección (véase apartado 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección del presente documento).

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

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, de proporcionar de regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de la sociedad en general, y los legales y reglamentarios aplicables, determinamos desde el Proceso Logístico (véase Anexo 2).

- a. Las partes interesadas que son pertinentes a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad;
- b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social realizamos el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes (véase apartado 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección del presente documento).

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos como alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

**“El alcance del sistema de gestión de calidad de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social incluye el servicio a la sociedad en general que comprende desde la recepción de una solicitud hasta la entrega de un beneficio o resultados, así como también la inspección para el cumplimiento de la ley federal del trabajo a las empresas que se encuentran dentro del territorio Tamaulipeco y la capacitación de instituciones públicas y privadas para mejorar sus conocimientos y a su vez sus resultados”**

El alcance del SGC de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social se encuentra y se mantiene como información documentada actualmente de manera privada hasta la aprobación de dicha información aquí presentada.

Debido a nuestros servicios incluidos en el alcance establecido para el Sistema de Gestión de la Calidad, se determina que el requisito 7.1.5 relativo a los recursos de seguimiento y medición, no es aplicable debido a que para asegurarnos de la validez y fiabilidad de los resultados no requerimos de equipos de seguimiento y medición que requieran la trazabilidad de las mediciones.

La descripción de la aplicabilidad se establece en cada uno de los requisitos del presente Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos**

##### **4.4.1 Generalidades del sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social establecemos, implementamos, mantenemos y mejoramos continuamente el presente Sistema de Gestión de la Calidad incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Para lo cual establecemos el Mapa general de procesos (véase *Anexo 3*) determinamos los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización:

- a. Determinamos las entradas requeridas y las salidas esperadas correspondientes al Proceso Logístico (véase *Anexo 4*), Proceso de Desarrollo (véase *Anexo 5*), Proceso Administrativo (véase *Anexo 6*), Proceso de Empleo (véase *Anexo 7*), Proceso de Inspección (véase *Anexo 8*) y Proceso de Capacitación (véase *Anexo 9*).
- b. Determinamos la secuencia aclarando mediante la numeración e interacción de estos procesos conforme se observa en el Mapa General de Procesos (véase *Anexo 3*);
- c. Determinamos y aplicamos los criterios y los métodos contenidos en los Mapas de Proceso específicos tales como Proceso Logístico (véase *Anexo 2*), Proceso de Desarrollo (véase *Anexo 10*), Proceso Administrativo (véase *Anexo 11*), Proceso de Empleo (véase *Anexo 12*), Proceso de Inspección (véase *Anexo 13*) y Proceso de Capacitación (véase *Anexo 14*), necesarios para asegurarnos de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d. Determinamos los recursos necesarios para estos procesos desde el presupuesto general que se desprende del Proceso de Desarrollo (véase *Anexo 10*), y nos aseguramos de su disponibilidad mediante la aplicación de nuestro Proceso Administrativo (véase *Anexo 11*);
- e. Asignamos las responsabilidades, autoridades y roles para estos procesos mediante el Organigrama de la Institución (véase *Anexo 15*);

- f. Abordamos los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con el requisito 6.1 del presente Sistema de Gestión de la Calidad (*véase apartado 6.1.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad del presente documento*);
- g. Valoramos éstos procesos e implementamos cualquier cambio necesario para asegurarnos de que estos procesos mediante sus objetivos de calidad logran los resultados conforme a los objetivos previstos, mediante una medición mensual del Proceso Logístico (*véase Anexo 16*), Proceso de Desarrollo (*véase Anexo 17*), Proceso Administrativo (*véase Anexo 18*), Proceso de Empleo (*véase Anexo 19*), Proceso de Inspección (*véase Anexo 20*) y Proceso de Capacitación (*véase Anexo 21*), y en caso de incumplimiento de los mismos, se analizará la factibilidad de aplicar una acción correctiva;
- h. Mejoramos los Procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad con base a los resultados de la medición de los objetivos obtenidos.

#### **4.4.2 Información documentada del sistema de gestión de la calidad**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social:

- a. Mantenemos la documentación en la medida que nos resulta necesaria para apoyar la operación de los procesos, en la que establecemos la manera de realizar las actividades, mediante la disponibilidad de:
  - Política de la calidad (*véase Anexo 22*)
  - Objetivos de la calidad del Proceso Logístico (*véase Anexo 16*), Proceso de Desarrollo (*véase Anexo 17*), Proceso Administrativo (*véase Anexo 18*), Proceso de Empleo (*véase Anexo 19*), Proceso de Inspección (*véase Anexo 20*) y Proceso de Capacitación (*véase Anexo 21*)
  - Mapa general de procesos (*véase Anexo 3*)
- i. Mapa específico de cada proceso
  - Logístico (*véase Anexo 2*)
  - Desarrollo (*véase Anexo 10*)
  - Administrativo (*véase Anexo 11*)
  - Empleo (*véase Anexo 12*)
  - Inspección (*véase Anexo 13*)
  - Capacitación (*véase Anexo 14*)
  - Determinación de cada proceso
    - Logístico (*véase Anexo 4*)

- Desarrollo (*véase Anexo 5*)
- Administrativo (*véase Anexo 6*)
- Empleo (*véase Anexo 7*)
- Inspección (*véase Anexo 8*)
- Capacitación (*véase Anexo 9*)

b. Conservamos información documentada, para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, mediante la disponibilidad de registros.

## Capítulo V Liderazgo

El Capítulo 5 Liderazgo de la norma, es de gran importancia dentro de esta ya que plantea la implantación del Sistema de gestión de Calidad como un objetivo estratégico, debido a que la alta dirección tiene que estar motivada y decidida ante cualquier situación; como primera parte del presente capítulo el tema 5.1 Liderazgo y compromiso se refiere a que el líder o jefe de la Institución debe demostrar lo que es y a su vez estar comprometido, es decir, debe asegurarse de alinear la calidad con los objetivos de la Institución, deber ser el motor principal del sistema de gestión, debe involucrarse con su personal para la implantación del sistema y sobre todo debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de cada proceso; este requisito a su vez se divide en dos sub requisitos los cuales son 5.1.1 Generalidades, que en este punto se basa en profundizar el tema principal, el cual es el liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión por parte de la alta dirección y los deberes que este tiene para su cumplimiento, en el desarrollo de este el tema se apoya con el proceso Logístico que es referente a la alta dirección, los objetivos de calidad de los procesos, la política de calidad y con el tema 7.1.1 de la misma norma; y el 5.1.2 el enfoque al cliente, que se refiere a mostrar evidencia de que la estrategia organizacional va enfocada al cumplimiento de los requisitos y expectativas del cliente, se enfoca en la identificación de riesgos y oportunidades para la mejora continua y no perder de vista el aumento de la satisfacción del cliente, el desarrollo de este tema se fortalece con los temas principales del capítulo 4.

Continuando con el requisito 5.2 Política, incide de forma directa en todas las actividades de la organización, esto es una declaración de las intenciones que tiene la Institución que luego se ven reflejadas en la realidad, este tema de igual manera que el anterior se divide en dos sub requisitos los cuales son el 5.2.1 Establecimiento de la Política de la calidad, que se refiere a la identificación del contexto de la organización y plasmarlo de esa manera en la política de calidad, a su vez esta debe estar alineada con la alta dirección para que esté relacionada estrechamente con la visión y misión y objetivos de la Institución, para la realización de este requisito se plasmó la política de calidad de acuerdo a el giro de la Subsecretaría y de lo que se busca lograr en todo momento; y por otro lado el 5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad, que se refiere que esta debe ser una información documentada, comunicada al personal para que estos la conozcan y a su vez puedan entenderla y aplicarla y debe estar disponible para todas las partes interesadas.

Como último requisito del capítulo, el 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, que se basa en la asignación de roles, responsabilidades y autoridades a distintas figuras de la Institución, manteniendo la figura del representante de la alta dirección, pero apoyándose con los dueños de los procesos, haciéndolos partícipes

directos de sus procesos, auditando, informando, midiendo los indicadores e identificando los riesgos y oportunidades que pudieran encontrar, esto es para equilibrar las responsabilidades y esta no recaiga sobre una sola persona, para el desarrollo de este requisito se tiene como información documentada las descripciones de puestos, el organigrama de la Institución y se fortalece con el requisito 10.1 y 7.5.2 de la misma norma.

A continuación se muestra el desarrollo de cada uno de estos requisitos para la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

## **5.1 Liderazgo y compromiso**

### **5.1.1 Generalidades**

La Alta Dirección de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social muestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad: mediante la aplicación del Logístico (véase Anexo 2):

- a. Asumiendo la responsabilidad y obligación de la rendición de cuentas de la eficacia del SGC (véase apartado 9.3.1 Generalidades de la Revisión por la Dirección del presente documento).
- b. Asegurando que se establece la Política de la Calidad (véase Anexo 22) y los objetivos de la calidad del Proceso Logístico (véase Anexo 16), Proceso de Desarrollo (véase Anexo 17), Proceso Administrativo (véase Anexo 18), Proceso de Empleo (véase Anexo 19), Proceso de Inspección (véase Anexo 20) y Proceso de Capacitación (véase Anexo 21) y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.
- c. Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.
- d. Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos a lo largo de todo el Sistema de Gestión de la Calidad;
- e. Asegurando que los recursos necesarios para el SGC estén *disponibles* (véase apartado 7.1.1 Generalidades de Recursos de la presente tesis).
- f. Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC;
- g. Asegurando que el SGC logre los resultados previstos;
- h. Comprometiéndonos, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC;
- i. Promoviendo la mejora;

- j. Apoyando los roles pertinentes de la Dirección para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad (*véase apartado 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización del presente documento*).

### **5.1.2 Enfoque al Cliente**

La Alta Dirección de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social muestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque de la sociedad en general asegurándonos de que:

- a. Se determinan y se comprenden los requisitos de la sociedad en general, los legales y reglamentarios aplicables, para lo cual establecemos la determinación de éstos en las fases apropiadas de los Procesos de Desarrollo, Inspección y P.S., Servicio de Empleo y Capacitación, además de que confirmamos que se cumplen, mediante la medición a lo largo de estos procesos.
- b. Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de la sociedad en general conforme se establece (*véase apartados 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes y 4.4.1 Generalidades del sistema de gestión de la calidad y sus procesos del presente documento*).
- c. Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción de la sociedad en general.

## **5.2 Política**

### **5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad**

La Alta Dirección de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social establece, implementa y mantiene la Política de la Calidad (*véase Anexo 22*) que:

- a. Es apropiada a nuestro propósito (*véase Anexo 22*) y a nuestro contexto y apoya a nuestra dirección estratégica;
- b. Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c. Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d. Incluye el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a. Estar disponible y mantenerse como información documentada (*véase Anexo 22*);
- b. Ser comunicada a todo el capital humano que conforma la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social mediante oficio y nos aseguramos se entienda y sea aplicada dentro de su quehacer;
- c. Estar disponible para las partes interesadas pertinentes.

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización mediante las Descripciones de Puesto, Responsabilidades y Autoridades (*véase Anexo 23*) que se desprenden del Manual de Organización del Gobierno del Estado, los cuales se presentan desde el vínculo que se presenta en el organigrama (*véase Anexo 15*).

La Alta Dirección asignamos la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurarnos de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- b. Asegurarnos de que los procesos están dando las salidas previstas;
- c. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, y sobre las oportunidades de mejora (*véase apartado 10.1 Generalidades de la Mejora del presente documento*);
- d. Asegurarnos de que se promueve el enfoque a la sociedad en general a través de toda la organización;
- e. Asegurarnos de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad
  - Mediante el control para la creación y actualización de la información documentada como se establece en el requisito 7.5.2 del presente manual, para cambios del día a día (*véase apartado 7.5.2 Creación y actualización de información documentada del presente documento*);



- Adicionalmente mediante la contribución de la Revisión por la Dirección cuando se prevén cambios que pudieran impactar de manera significativa al sistema de gestión de la calidad (*véase apartado 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección del presente documento*).

## Capítulo VI Planificación

El capítulo 6 Planificación de la norma, que es parte de la gestión de la calidad a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad, el requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, que como su nombre lo dice se refiere a la manera en la que se abordan los riesgos, oportunidades y una vez que estos están identificados se procede con la planificación, este requisito a su vez se divide en dos sub requisitos el cual el 6.1.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad, que es saber identificar el riesgo que no siempre puede ser negativo y saber actuar sobre el para que afecte lo menos posible o sacar provecho de este para que así se llegue a convertir en una oportunidad, este requisito se fortalece con la ayuda del Capítulo 4 de la misma norma y el diagrama de flujo del proceso Logístico y el análisis DAFO ayuda para el reconocimiento de las debilidades y oportunidades, y el 6.1.2 Requisitos para planificar, se refiere a que no solo basta con identificar los riesgos y oportunidades, sino que también hay que planificar las acciones que se van a tomar e integrarlas con los procesos de la Institución, así como también hace mención a la proporcionalidad de las acciones, esto es que se debe tener en cuenta la magnitud del impacto que va a tener nuestras acciones como consecuencias, en el desarrollo de este requisito se retoman los mapas de entradas y salidas de información de cada proceso y se fortalece con el capítulo 9 de la misma norma.

Continuando con el requisito 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, donde este es de gran importancia ya que la eficacia del sistema de gestión de calidad va a depender de que podamos o no cumplir con estos objetivos, para el desarrollo de este requisito se utilizó el método SMART (Específico, Medible, Alcanzable, Realista y Temporalidad) (véase Anexo 24), esto para poder identificar de manera más específica y sencilla el objetivo de calidad de cada proceso; este requisito de igual manera se divide en dos, el primero 6.2.1 Objetivos de la calidad, que se refiere a que estos se deben adecuar a los niveles, procesos y funciones pertinentes, también, deben de ser coherentes con la política de calidad y ser medibles, de esta manera se tendrán objetivos estratégicos, operativos y tácticos congruentes con la estrategia de la Institución, este requisito se fortalece con los capítulos 4, 6 y 7 de la misma norma; el segundo 6.2.2 Planificación para lograr los objetivos, que se refiere a que la Institución debe determinar las tareas a realizar, los recursos con los que se contará, tanto humano como económicos, los dueños de cada proceso, las fechas de inicio- fin y la manera en la que se evaluarán los resultados, este requisito se apoya con los objetivos de calidad ya propuestos para los procesos y con su planificación para lograrlos.

Como última parte del capítulo, está el requisito 6.3 Planificación de los cambios, que dice que no solo hay que planificar los objetivos, también los cambios que se vayan a realizar dentro del sistema deben llevarse a cabo de manera planificada, organizada y controlada para no afectar la satisfacción del cliente, este requisito se desarrolla con los controles previstos en el requisito 7.5.2 y de manera sistemática con el requisito 4.4.2 de la misma norma.

A continuación se muestra el desarrollo de los requisitos pertinentes al capítulo 6 en base a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

## **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

### **6.1.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (*véase apartado 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto del presente documento*) y los requisitos referidos en el apartado 4.2 (*véase apartado 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes del presente documento*) y determinamos las oportunidades y los riesgos que es necesario abordar mediante la aplicación del Proceso Logístico (*véase Anexo 2*) con el fin de:

- a. Asegurarnos de que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b. Aumentar los efectos deseables;
- c. Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d. Lograr la mejora.

### **6.1.2 Requisitos para planificar.**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social planificamos:

1. Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; de tal forma que;
2. Integramos e implementamos las acciones en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad al presentar su determinación ver:
  - o Logístico (*véase Anexo 4*)

- Desarrollo (*véase Anexo 5*)
  - Administrativo (*véase Anexo 6*)
  - Empleo (*véase Anexo 7*)
  - Inspección (*véase Anexo 8*)
  - Capacitación (*véase Anexo 9*)
3. Evaluamos la eficacia de estas acciones, durante la revisión por la dirección (*véase apartado 9.3.1 Generalidades de la Revisión por la Dirección del presente documento*)

## **6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

- Logístico (*véase Anexo 25*)
- Desarrollo (*véase Anexo 26*)
- Administrativo (*véase Anexo 27*)
- Empleo (*véase Anexo 28*)
- Inspección (*véase Anexo 29*)
- Capacitación (*véase Anexo 30*)

### **6.2.1 Objetivos de la calidad**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social establecemos los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad:

Los objetivos de la calidad:

- a. Son coherentes con la política de la calidad;
- b. Son medibles;
- c. Tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d. Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de la sociedad en general;
- e. Ser objeto de seguimiento al ser el parámetro principal para el seguimiento y medición de los procesos (*véase apartado 4.4.1 Generalidades del sistema de gestión de la calidad y sus procesos del presente documento*);
- f. Comunicarse (*véase apartado 7.4 Comunicación del presente documento*);
- g. Actualizarse, según corresponda (*véase apartado 7.5.3.2 Actividades del Control de la Información documentada del presente documento*);

Los objetivos de la Calidad de los procesos se mantienen como información documentada en el requisito 6.2 del presente documento.

### **6.2.2 Planificación para lograr los objetivos**

Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad, en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, del Proceso Logístico (véase *Anexo 25*), Proceso de Desarrollo (véase *Anexo 26*), Proceso Administrativo (véase *Anexo 27*), Proceso de Empleo (véase *Anexo 28*), Proceso de Inspección (véase *Anexo 29*) y Proceso de Capacitación (véase *Anexo 30*), determinamos:

- a. Qué se va a hacer;
- b. Qué recursos se requerirán;
- c. Quién será el responsable;
- d. Cuándo se finalizará;
- e. Cómo se evaluarán los resultados.

### **6.3 Planificación de los cambios.**

Cuando en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos son llevados a cabo de manera planificada (véase *apartado 4.4 SGC y sus procesos del presente documento*); La organización debe considerar:

- a. los cambios y sus potenciales consecuencias;
- b. La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c. La disponibilidad de recursos;

La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

## Capítulo VII Apoyo

El capítulo 7 Apoyo, menciona que una vez que ya se planifica todo lo que se debe hacer, ahora comienza la parte en la que se empieza a hacer todo lo planificado, como primera parte del capítulo el requisito 7.1 Recursos, donde resulta razonable la aplicación del enfoque de procesos, es decir, incluir en la caracterización de cada proceso que recursos humanos, materiales, financieros, de infraestructura, de ambiente de trabajo, etc. se van a necesitar, este a su vez se divide en seis sub requisitos, el primero 7.1.1 Generalidades, se refiere a la asignación de recursos a cada proceso, conociendo principalmente los recursos con los que se cuenta y cuáles son los que se van a tener que obtener de proveedores externos, para el desarrollo de este requisito se hará uso del procedimiento de requisiciones, es decir, la manera en la que se solicitan los recursos al área correspondiente y las metas que se deben de cumplir de acuerdo al recurso económico otorgado, apoyándose de los procesos Logístico y Administrativo ya que son estos los que controlan la operación, por otra parte el requisito 7.1.2 Personas, donde es de suma importancia que la Institución cuente con el recurso humano necesario y suficiente para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad, para el cumplimiento de este requisito se usará el diagrama de flujo del proceso Administrativo, ya que es aquí donde se solicitan todos los insumos necesarios para el cumplimiento de la operación incluyendo el recurso humano, continuando con el requisito 7.1.3 Infraestructura, que es el otorgamiento de equipo, servicios, infraestructura, transporte, tecnología necesaria para el correcto cumplimiento de la operación de la Institución, se apoya con el proceso Administrativo para la solicitud de estos bienes y servicios y a su vez del Proceso Logístico para el análisis de la necesidad y su aprobación; el requisito 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, referido a mantener el ambiente adecuado para lograr la conformidad de los servicios que se brindan, estos pueden ser una combinación de factores tanto físicos como humanos, tales como sociales, psicológicos y climáticos y estos pueden variar de acuerdo al servicio que se brinda, para el desarrollo del requisito se llevó a cabo una encuesta anónima y vía online entre los empleados para conocer el ambiente en el que se encuentran a través del Procedimiento de Determinación y Gestión de Ambiente de Trabajo, donde se explica cómo se lleva a cabo la aplicación de la encuesta; los siguientes requisitos que son el 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 7.1.5.1 Generalidades y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, no son aplicables al sistema de gestión de la Institución debido a que las mediciones de la operación no requiere un equipo que necesite calibrarse y verificarse, por esto este requisito no es tomado en cuenta para la implementación del sistema de gestión en la Institución, y como última parte del requisito esta el 7.1.6 Conocimientos de la organización, que nos vuelve a llevar a la gestión del riesgo, es decir, identificar los conocimientos que ya se poseen y prever los que se puedan necesitar para la resolución más eficaz de los conflictos, el desarrollo de este requisito se apoya del

Proceso Administrativo y del Proceso de Capacitación, esto para el aseguramiento de la actualización y obtención de nuevos conocimientos a los largo del tiempo.

Ahora el requisito 7.2 Competencia, la Institución debe identificar que competencias necesita para cumplir con los requisitos y expectativas de las partes interesadas, tiene que verificar si se cuenta con estas competencias dentro de la organización, y si no dispone de ella, subcontratarla o formar a los miembros de la organización, para el desarrollo de este requisito en la Subsecretaria, se realizó una evaluación de las necesidades de capacitación que tiene el personal de la misma para conocer las debilidades que tiene la Institución, y a su vez se fortalece dicho requisito con el Proceso de Capacitación.

El siguiente requisito 7.3 Toma de conciencia, menciona que la toma de conciencia debe ser un proceso enriquecedor de la Institución, es decir, cada miembro de la Institución debe hacer de la calidad una forma metodológica de trabajo, este requisito es responsabilidad de todos los integrantes, no solo de un área en específico, para el desarrollo de este, se fortalece la información con la ayuda del requisito 6.1.1 de la misma norma.

Continuando con el requisito 7.4 Comunicación, es conveniente para la alta dirección y los dueños de los procesos determinar cuál es el propósito de lo que se desea comunicar para la obtención de mejores resultados, para su desarrollo de acuerdo a las necesidades de la Subsecretaria, se realizó el procedimiento de Comunicación y se determinó lo que se va a comunicar, cuando, a quien, como y quien comunica, tanto de manera interna como externa, esto para delimitar el orden de comunicados.

El requisito 7.5 Información documentada, referente a ahora la norma no busca un sistema de documentos si no un sistema de información documentada, esta se divide a su vez en dos requisitos, el 7.5.1 Generalidades, que no es nada más que tener la documentación suficiente que permita cumplir con los objetivos de calidad y mejorar los procesos, para el desarrollo de este requisito se fortalece con el apartado 4.3 y 4.4.2 de la misma norma, así como de la política de calidad y para su cumplimiento se reunieron en una lista maestra los procedimientos documentados con los que cuenta las Subsecretaria, así como todos los formatos de registro que se usan para el correcto funcionamiento de la misma; continuando con el requisito 7.5.2 Creación y actualización, donde la importancia es que toda la información documentada debe estar correctamente identificada y actualizada a la última versión, para el desarrollo de este requisito específicamente se desarrolló el procedimiento de Creación y actualización de documentos, debido a que la documentación de la Institución no contaba con una nomenclatura específica, por tanto se desarrolló el modelo de identificación de los documentos mediante este proceso y a su vez el control de la actualización de estos; como última parte del capítulo 7, está el requisito 7.5.3 Control de información

documentada que se refiere a que ya que se tiene el control de la información documentada ahora hay que saber cómo acceder a esta con facilidad, este requisito se divide en dos, el cual el 7.5.3.1 Generalidades del Control de la Información documentada, se especifica en identificar la manera en la que los integrantes de la Institución tendrán acceso a la información del SGC y sobre la protección contra actuaciones malintencionadas del uso de la información, y por otro lado, el 7.5.3.2 Actividades del Control de la Información documentada, que especifica la manera en la que se tiene controlada y separada la información para su fácil acceso, para el desarrollo de este requisito se requieren la listas maestras de toda la documentación de la Institución.

A continuación se muestra el desarrollo de los requisitos pertinentes al capítulo 7 en base a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

## **7.1 Recursos**

### **7.1.1 Generalidades**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos y proporcionamos los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para lo cual consideramos:

- a. Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes a través del procedimiento de Requisiciones (*véase Anexo 31*), las Metas (*véase Anexo 32*) y está controlado por los procesos Logístico (*véase Anexo 2*) y el proceso Administrativo (*véase Anexo 11*).
- b. Qué se necesita obtener de los proveedores externos, conforme se prevé en las Metas (*véase Anexo 32*) previstos en el proceso Administrativo (*véase Anexo 11*).

### **7.1.2 Personas**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos y proporcionamos las personas necesarias para implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos, mediante el proceso Administrativo (*véase Anexo 11*).



### **7.1.3 Infraestructura**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos, proporcionamos y mantenemos la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios, mediante:

- a) El proceso Administrativo (*véase Anexo 11*) que proporciona los insumos necesarios para cumplimiento de la operación y el Proceso Logístico (*véase Anexo 2*) que revisa la necesidad y otorga la conformidad para obtener el insumo deseado.

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos, proporcionamos y mantenemos el ambiente necesario para la operación de nuestros procesos y para lograr la conformidad de nuestros productos y servicios, desde las actividades previstas en el Proceso Administrativo (*véase Anexo 11*), así como a través del Procedimiento de Ambiente de Trabajo (*véase Anexo 33*).

El ambiente adecuado es una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a. Sociales al no discriminar, y evitar los conflictos interpersonales;
- b. Psicológicos derivados de un ambiente adecuado y de calma;
- c. Físicos asociados a la temperatura, la iluminación, la higiene y ruido.

#### **7.1.5.1 Generalidades de Recursos de seguimiento y medición**

No es aplicable.

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

No es aplicable.

### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos los conocimientos necesarios para la operación de nuestros procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, situación prevista en el Proceso Administrativo (*véase Anexo 11*).

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la extensión necesaria través de capacitación continua mediante el Procedimiento Capacitación (*véase Anexo 34*).

Al tratar las necesidades y tendencias cambiantes, en la Subsecretaria de Empleo y Previsión Social consideramos los conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas mediante el Proceso de Capacitación (*véase Anexo 14*).

### **7.2 Competencia**

En la Subsecretaria de Empleo y Previsión Social:

- a) Determinamos la competencia necesaria de las personas que colaboran dentro de nuestra Institución mediante la aplicación del proceso de Capacitación (*véase Anexo 14*);
- b) Aseguramos de que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas,
- c) Cuando sea aplicable, tomamos acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas mediante el procedimiento de Evaluación de necesidades de capacitación (*véase Anexo 35*).
- d) Conservamos el expediente de personal como evidencia de la competencia de las personas que colaboran dentro de nuestra organización y evidencia de competencia específica de las personas que contribuyen de manera externa.

### **7.3 Toma de conciencia**

La Alta dirección desde su contribución a lo largo de la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (*véase apartado 6.1.1 Planificación del sistema de gestión de la calidad del presente documento*) se asegura de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, toman conciencia de:

- a. La política de la calidad;
- b. Los objetivos de la calidad pertinentes;
- c. Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;
- d. Las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### **7.4 Comunicación**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad a través del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa (*véase Anexo 36*) que incluyan:

Actividades internas:

- a) Difusión escrita y/o audiovisual de las diferentes actividades realizadas en la SEPS por medio de los diversos canales de difusión (correos electrónicos, redes sociales, circulares, oficios) de acuerdo a la normatividad aplicable.
- b) Todos los comunicados se publicarán en un lapso no mayor a 24 horas. Después de haber tenido el conocimiento de este.
- c) Aplicar la estructura orgánica autorizada, así como respetar las responsabilidades y autoridades de cada puesto.
- d) De acuerdo a las políticas y objetivos de calidad para los integrantes de la SEPS
- e) Se encargaran de los comunicados la alta dirección y los dueños de los procesos

Actividades externas:

- a) La difusión hacia el exterior de la Institución queda estrictamente como responsabilidad del área de Comunicación Social por parte de la Secretaría.

## **7.5 Información Documentada**

### **7.5.1 Generalidades de información documentada**

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social incluye la información documentada del sistema de gestión de la calidad (*véase apartado 4.4.2 Información documentada del sistema de gestión de la calidad del presente documento*)

- a) La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015, que son: El alcance (*véase apartado 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad del presente documento*); la política y los objetivos de la calidad (*véase Anexo 22*), La Planificación y control operacional que se desprende del mapa general de los procesos, incluidos los registros requeridos por norma para mostrar evidencia de que conservamos la información documentada necesaria (*véase Anexo 3*);
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
  - a. Lista maestra de control de la información documentada mantenida (*véase Anexo 37*);
  - b. Lista maestra de control de registros (*véase Anexo 37*).

### **7.5.2 Creación y actualización de información documentada**

Mediante actividades consideradas en el Proceso Logístico (*véase Anexo 2*), en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que lo siguiente sea apropiado:

- a) Identificación y descripción: Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad quedan identificados mediante el título contenido en el mismo. En el caso de los procedimientos por sus características, adicionalmente incluye la fecha de elaboración, el elaborador, revisor y aprobador en el encabezado, adicionalmente todos los documentos creados por la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican mediante código conforme se describe en el Procedimiento de Creación y Actualización de documentos (*véase Anexo 38*).
- b) El formato de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad presentada en idioma español y medio electrónico;
- c) Revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación: Todo documento será revisado en cuanto a la conveniencia y adecuación mediante la revisión de la propuesta ejercida por el Administrador del Sistema de Gestión de

la Calidad conforme se describe en el Procedimiento de Creación y actualización de documentos (véase Anexo 38).

### **7.5.3 Control de información documentada**

#### **7.5.3.1 Generalidades del Control de la Información documentada**

La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la Norma ISO 9001:2015 es controlada para asegurarnos de que:

- a. Esté disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite, siempre y cuando se disponga de dispositivo electrónico (laptop, celular, tableta) con conexión a internet través del acceso a la carpeta ISO 9001:2015 disponible en la aplicación Drive del correo oficial institucional compartida por la Subsecretaría.
- b. Se encuentra protegida mediante la aplicación de los candados ofrecidos por la aplicación Drive.

#### **7.5.3.2 Actividades del Control de la Información documentada**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos del control de la información documentada, de manera específica en el Procedimiento de control de documentos y registros (véase procedimiento anexo) de tal manera que:

Para el mantenimiento de la información documentada utilizamos:

- a) Requisitos del SGC: Lista maestra de control del Sistema de Gestión de la Calidad (véase Anexo 37);
- b) Procedimientos: Lista maestra de control de información documentada mantenida (véase Anexo 37);
- d) Control de cambios mediante el Procedimiento de Creación y actualización de documentos (véase Anexo 38);

Para la conservación, acceso, recuperación y uso de la información documentada utilizamos:

- a) Registros: Lista maestra de control de registros (véase Anexo 37).

## Capítulo VIII. Operación

El capítulo 8 Operación, que como su nombre lo dice va enfocado también a lo que se hace pero dentro de la operación de los procesos y como primer requisito esta el 8.1 Planificación y control operacional, donde se debe asegurar que la organización controle los cambios planificados y revise las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones adecuadas para evitar cualquier efecto adverso de acuerdo a las necesidades así como el aseguramiento de que los procesos contratados externamente estén controlados, para su desarrollo se fortalece con el requisito 4.4 del capítulo 4 de la misma.

Continuando con el requisito 8.2 Requisitos para los productos y servicios, que se refiere a que la organización debe tener en cuenta la determinación de los requisitos de los productos y servicios, así como la comunicación con el cliente y como se revisan estos requisitos y a su vez los cambios que se les produzcan, este requisito a su vez se divide en 5 subrequisitos los cuales son: 8.2.1 Comunicación con el Cliente, que como su nombre lo dice se refiere a mantener una comunicación constante con el cliente a cerca de los productos o servicios que la organización ofrece, revisión de cambios, pedidos y contratos, así como la retroalimentación para el mejoramiento del servicio al cliente, para el desarrollo de este requisito se hizo uso de los diagramas de flujo de los procesos operativos tales como, el Proceso de Empleo, Inspección y Capacitación, así como también del Procedimiento de Quejas y sugerencias para la obtención de la retroalimentación; continuando con el requisito 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, donde se establecen las estipulaciones que los productos y/o servicios necesitan para su cumplimiento, tales como reglamentarios, legales y organizacionales, para el cumplimiento del presente requisito se hace mención de los Manuales de operación de la Subsecretaría, debido a que ahí se estipulan las necesidades requeridas para brindar el servicio; siguiendo con el requisito 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios, que no es nada más que el aseguramiento de la capacidad de suministrar adecuadamente los productos y servicios que ofrece la organización, este requisito a su vez se divide en 2, donde el primero 8.2.3.1 Generalidades de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, que menciona que una vez teniendo determinados los requisitos de los productos y servicios estos se deben revisar para el aseguramiento de su cumplimiento; y el segundo 8.2.3.2 Información documentada de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, que se refiere a que la organización debe contar con documentación donde especifique y oferte los productos y servicios que está promoviendo, tomando en cuenta cualquier cambio realizable en el requisito del producto y/o servicio; continuando con el requisito 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, que menciona que la organización debe asegurarse de que cuando cambien los requisitos para los productos y servicios, estos

cambios sean documentados y modificados pertinentemente para el conocimiento de todas las partes involucradas, para el desarrollo de este requisito se apoya del Procedimiento de creación y actualización de documentos.

El requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, donde se puede observar el nivel de control en términos de diseño y desarrollo, este de igual manera se divide a su vez en 6 subrequisitos, los cuales son: el 8.3.1 Generalidades, que menciona que la organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios, para el cumplimiento de este requisito se utilizan los diagramas de flujos de los procesos operativos los cuales son, Proceso de Empleo, Inspección y Capacitación; siguiendo con el 8.3.2 Planificación del Diseño y desarrollo, que se refiere a la determinación de las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, mediante distintas características, tales como, naturaleza, duración, etapas del proceso, verificaciones, responsabilidades, necesidades, entre otras, continuando con el requisito 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, donde se determinan los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios y a su vez se deben considerar una serie de requisitos para su cumplimiento; el siguiente requisito 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, referente a la aplicación de controles a los proceso de diseño y desarrollo, donde se hace mención de los Procesos Operativos, los cuales son Proceso de Empleo, Inspección y Capacitación para el aseguramiento de la delimitación de los resultados a lograr, las revisiones, verificaciones o cualquier acción necesaria y se conservan los registros de estas; ahora el requisito 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, donde se hace mención de que la Institución se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos, sean adecuados respecto al Proceso Logístico, hagan referencia a los requisitos de seguimiento y especifiquen las características del producto y servicio; y como último requisito del Diseño y desarrollo de los productos y servicios esta el 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo, que no es nada más que la identificación, revisión y control de los cambios que se realizan durante el desarrollo del diseño de los productos y servicios de manera adecuada para la prevención de impactos negativos en cuanto a la conformidad de los requisitos.

El requisito siguiente es el 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, este es un requisito clave en la norma debido a que este enfoque está desplegado por un lado con el control de los procesos y funciones externalizados que forman parte del sistema de gestión de calidad, este a su vez se divide en 3 subrequisitos, los cuales son: 8.4.1 Generalidades, que habla sobre los proveedores externos, para el aseguramiento de que lo que se provee externamente cumpla con los requisitos de los productos y servicios, para su desarrollo es necesario el Proceso Administrativo, así como el Procedimiento de Requisiciones, que identifican

la manera en la que se realizan las compras dentro de la Institución; siguiendo con el 8.4.2 Tipo y alcance del control, donde menciona que si se contrata algo externamente, no se puede dejar de controlar lo que hace el proveedor externo y en qué medida lo que este realiza tiene repercusión en el cliente, así como definir los controles a aplicar al proveedor externo y a las salidas; y por otro lado está el requisito 8.4.3 Información para los proveedores externos, que se refiere al seguimiento a los proveedores externos, ya que es necesario comunicarles el control y seguimiento del desempeño como proveedor y también las actividades de verificación o validación que pretende llevar a cabo la organización o el cliente en las instalaciones del proveedor externo.

El requisito 8.5 Producción y provisión del servicio, donde se basa en implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, este requisito a su vez se divide en 6 subrequisitos, y estos son: 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, donde se asegura que la producción y prestación del servicio se dé mediante condiciones controladas mediante la implementación de los procesos operativos, tales como Proceso de Empleo, Inspección y Capacitación, así como también para su desarrollo se apoya de los Procesos Logístico y de Desarrollo, todo esto para el adecuado establecimiento y uso de los recursos, uso de la infraestructura y recurso humano, entre otras; continuando con el requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad, que se refiere a que la organización debe identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos, así como también controlar las salidas de los clientes, para el desarrollo del requisito se hace mención del Procedimiento del Control de salidas no conformes, para poder dar el seguimiento adecuado al mismo; ahora el 8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos, que tiene la finalidad de cuidar aquello que no nos pertenece, es decir, que mientras la información de los clientes o proveedores este bajo el control de la organización, esta debe asegurarse de salvaguardar la propiedad de dicha información, para este requisito se desarrolló un formato denominado Registro de no conformidad, para documentar todo lo referente a la información de los clientes y proveedores; el siguiente es 8.5.4 Preservación, donde las salidas de productos y/o servicios deben ser protegidos o cuidados para conservar su estado y evitar que sufra algún daño o peligro hasta que llegue al cliente final; continuando con el 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, que nos dice que se debe tener en cuenta las actividades posteriores a la entrega del producto y/o servicio, ya sean los requisitos legales, las consecuencias, requisitos del cliente, retroalimentación entre otras, dicho requisito se apoya del diagrama de flujo del Proceso Logístico ya que se encarga de verificar la conformidad de las entradas y salidas; y como último subrequisito está el 8.6 Liberación de los productos y servicios, que es el aseguramiento de que cuando haya cambios, estos no afecten a la conformidad del producto o servicio, es donde se retoman los procesos operativos en sus diagramas de flujo, tales como, Proceso de Empleo, Inspección y Capacitación,



para la verificación del de la conformidad continua con los requisitos de los productos y servicios.

El requisito 8.6 Liberación de los productos y servicios, busca asegurar el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios, obligando a implementar disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar dicho cumplimiento, si dichas disposiciones no se cumplen no se podrán liberar los productos, de nuevo se retoman los diagramas de flujo de los procesos operativos como apoyo de verificación del cumplimiento de los requisitos de cada producto y/o servicio.

Y como parte final del capítulo, esta el 8.7 Control de las salidas no conformes, que como su nombre lo dice se encarga de controlar todas las salidas que no han sido conformes, y este a su vez también se divide en dos subrequisitos, donde el primero es el 8.7.1 Generalidades del control de las salidas no conformes, que se refiere a que la organización debe asegurar que las salidas que no sean conformes con los requisitos se deben identificar y controlar para prevenir el uso o la entrega no intencionada, para el cumplimiento de este es necesario retomar el Procedimiento de control de salida no conforme, con la finalidad de que se documente para corregir, informar al cliente, su aceptación o contención; y el segundo es el 8.7.2 Información documentada de las salidas no conformes, que va de la mano con el subrequisito anterior, debido a que la organización debe asegurarse de documentar la no conformidad para conocer su descripción, las acciones tomadas y el seguimiento a esta.

A continuación se muestra el desarrollo de los requisitos pertinentes al capítulo 8 en base a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

## 8.1 Planificación y control operacional

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social planificamos, implementamos y controlamos los procesos establecidos y que se desprenden del requisito 4.4 de la presente norma (*véase apartado 4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos del presente documento*) los cuales son necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a. La determinación para los requisitos para nuestros servicios;
- b. El establecimiento de criterios:
  1. para los procesos;
  2. la aceptación de servicios y productos;
- c. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los servicios y productos;
- d. La implementación del control de los procesos de acuerdo a los criterios;
- e. La determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria:
  1. Para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado en los mapas y determinación de procesos y documentos que se desprenden de éstos, conforme se establece en el requisito 4.4.2 (*véase apartado 4.4.2 Información documentada del sistema de gestión de la calidad, inciso "a" del presente documento*);
  2. Para demostrar la conformidad de servicios y productos con a sus requisitos conforme el requisito 4.4.2 (*véase apartado 4.4.2 Información documentada del sistema de gestión de la calidad, inciso "b" del presente documento*).

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

### **8.2.1 Comunicación con el Cliente.**

La comunicación con los solicitantes, las empresas e instituciones en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social está prevista particularmente desde el Proceso de Empleo (véase Anexo 12), el Proceso de Inspección (véase Anexo 13) y el Proceso de Capacitación (véase Anexo 14), e incluye:

- a. Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b. La atención de las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo los cambios;
- c. Obtener la retroalimentación de los clientes de la SEPS relativos a los productos y servicios mediante el Procedimiento de Atención a quejas y sugerencias (véase Anexo 39), incluyendo las quejas, sugerencias y/o felicitaciones de los clientes.
- d. Manipular o controlar las propiedades de los clientes;
- e. Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que:

- a. Los requisitos para los productos y servicios se definen en los Manuales de operación respectivos a los Procesos de Operación de la Subsecretaría (*manuales de operación*), incluyendo:
  1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicables;
  2. Aquellos considerados necesarios por la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social;
- b. La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social puede cumplir con las declaraciones de las partes interesadas por los productos y servicios que ofrece.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

#### **8.2.3.1 Generalidades de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que tenemos la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a nuestros clientes.

Para lo anterior llevamos a cabo una revisión antes de comprometernos a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir:

- a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de la entrega y las posteriores a la misma;
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c. Los requisitos especificados por la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social;
- d. Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;
- e. Las diferencias existentes entre los requisitos y los expresados previamente.

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos establecidos en las convocatorias dídicos, trípticos y los expresados previamente. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos, en la Subsecretaría de Empleo y previsión Social confirmamos los requisitos del cliente antes de la aceptación.

#### **8.2.3.2 Información documentada de la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios**

En la Subsecretaría de Empleo y previsión Social conservamos como registro las convocatorias, dídicos, trípticos, que promovemos existan para el otorgamiento de nuestros servicios y productos asociados. Tomando en cuenta:

- a. Los resultados de la revisión;
- b. Cualquier requisito nuevo para los servicios y productos.

#### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos mediante la aplicación del Procedimiento de creación y actualización de documentos (véase Anexo 38) de que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios.

## **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

### **8.3.1 Generalidades**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social establecemos, implementamos y mantenemos un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios mediante los procesos operativos, el Proceso de Empleo (*véase Anexo 12*), el Proceso de Inspección (*véase Anexo 13*) y el Proceso de Capacitación (*véase Anexo 14*).

### **8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.**

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, en la Subsecretaría de Empleo y previsión Social consideramos:

- a. La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b. Las etapas del proceso requeridas incluyendo la revisión del diseño y desarrollo aplicables;
- c. Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d. Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e. La necesidad de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f. La necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;
- g. La necesidad de participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h. Los requisitos para la posterior producción de productos y prestación de servicios
- i. El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j. Los registros necesarios para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

### **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a desarrollar:

Para lo cual consideramos:

- a. Los requisitos funcionales y de desempeño;
- b. La información proveniente de actividades de diseño y desarrollo previas similares;
- c. Los requisitos legales y reglamentarios;
- d. Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- e. Las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas son adecuadas para los fines del desarrollo del diseño, estar completos y sin ambigüedades.

Resolvemos las entradas del diseño y desarrollo contradictorios.

Conservamos registros sobre las entradas del diseño y desarrollo.

### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social aplicamos controles a los procesos de diseño y desarrollo tales como, Proceso de Empleo (*véase Anexo 12*), Proceso de Inspección (*véase Anexo 13*) y Proceso de Capacitación (*véase Anexo 14*), para asegurarnos de que:

- a. Los resultados a lograr están definidos;
- b. Las revisiones se realizan para evaluar la capacidad de los resultados del desarrollo del diseño para cumplir los requisitos;
- c. Se realizan actividades de verificación para asegurarnos que las salidas del desarrollo del diseño cumplen con los requisitos de las entradas;

- d. Se realizan actividades de validación para asegurarnos de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e. Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f. Conservamos registros de éstas actividades.

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a. Cumplen los requisitos de las entradas;
- b. Son adecuados para el Proceso Logístico (*véase Anexo 2*);
- c. Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;
- d. Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su uso seguro y correcto.

### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social identificamos, revisamos y controlamos los cambios hechos durante el desarrollo del diseño de los productos y servicios, en la medida necesaria para asegurarnos de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos:

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social conservamos registros sobre:

- a. Los cambios del diseño y desarrollo;
- b. Los resultados de las revisiones;
- c. La autorización de los cambios;
- d. Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.



## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, mediante la aplicación del Proceso Administrativo (*véase Anexo 11*) como soporte para la operación.

Para lo que determinamos los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a. Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de nuestros propios productos y servicios de la organización, para el correcto control de los mismos es necesario aplicar el Procedimiento de requisiciones (*véase Anexo 31*);
- b. Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social;
- c. Una parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social;

Para lo que determinamos y aplicamos criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de las y los proveedores externos basándonos en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Conservamos registros de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones mediante el Procedimiento de Requisiciones (*véase Anexo 31*).

### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa nuestra capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a nuestros clientes, para lo cual:

- a. Nos aseguramos de que los servicios y productos suministrados externamente permanecen dentro del control de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad;
- b. Definimos los controles que aplicamos a un proveedor externo y a nuestros aliados estratégicos y los que aplicamos a las salidas resultantes;

- c. Tenemos en consideración:
  - 1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en nuestra capacidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
  - 2. La eficacia de los controles aplicados por el aliado estratégico y proveedor externo;
- d. Determinar la verificación u otras actividades, necesarias para asegurarnos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

Nos reservamos el derecho de comunicar a los proveedores externos nuestros requisitos para:

- a. Los procesos, servicios y productos a proporcionar;
- b. La aprobación de:
  - 1. Servicios y productos;
  - 2. Métodos, proceso y equipo;
  - 3. La liberación de servicios y productos;
- c. La competencia incluyendo cualquier calificación de las personas requeridas;
- d. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social;
- e. Las actividades de verificación o validación que nosotros, o nuestros clientes, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## **8.5 Producción y provisión del servicio.**

### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social implementamos los Procesos operativos de Empleo Inspección y Capacitación dirigido desde el Proceso Logístico (véase *Anexo 2*) para asegurar que la producción y prestación del servicio se dé bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

1. La disponibilidad de documentos que definen (véase *Anexo 2*) las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar mediante los siguientes procesos
  - Proceso de Desarrollo (véase *Anexo 10*),
  - Proceso de Empleo (véase *Anexo 12*),
  - Proceso de Inspección (véase *Anexo 13*),
  - Proceso de Capacitación (véase *Anexo 14*);
2. Los resultados a alcanzar;
  - b. La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
  - c. La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o las salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
  - d. El uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos;
  - e. La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
  - f. La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del desde las actividades para conseguir y mantener los programas activos;
  - g. La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
  - h. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de productos y servicios.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio, mediante el Procedimiento del Control de salida no conforme (véase *Anexo 40*) para aquellos servicios que incumplan algún requisito, los servicios que no disponen de registro de no conformidad han sido liberados de conformidad a los requisitos comprometidos.

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social controlamos la identificación única de las salidas de nuestros clientes. Conservando la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad a través del convenio y/o expediente de los clientes.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social cuidamos la propiedad perteneciente a nuestros clientes o a proveedores externos, mientras estén bajo nuestro control o esté siendo utilizada por nosotros. Identificamos, verificamos, protegemos y salvaguardamos la propiedad de nuestros clientes o de proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o del Proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, Informamos de esto al cliente o proveedor externo y conservamos mediante el Registro de no conformidad (véase *Anexo 41*) sobre lo que ha ocurrido.

La propiedad del cliente o de proveedor externo incluye materiales, componentes, herramientas y equipo, instalaciones del cliente, propiedad intelectual y datos personales.

### **8.5.4 Preservación**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social preservamos las salidas durante la producción y prestación del servicio, considerando almacén, así como los almacenes temporales que existen en las oficinas que así lo requieren, en la medida necesaria para asegurarnos de la conformidad con los requisitos.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social cumplimos los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios mediante la aplicación del Proceso Logístico (*véase Anexo 2*).

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, consideramos:

- a. Los requisitos legales y reglamentarios;
- b. Las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;
- c. La naturaleza, el uso y la vida prevista de los productos y servicios;
- d. Los requisitos del cliente;
- e. Retroalimentación del cliente;

Las actividades posteriores a la entrega incluyen acciones cubiertas por la garantía.

### **8.5.6 Control de los cambio**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social revisamos y controlamos los cambios para la producción o prestación del servicio mediante la aplicación de los Procesos de operación, tales como Empleo (*véase Anexo 12*), Inspección (*véase Anexo 13*) y Capacitación (*véase Anexo 14*) en la medida necesaria para asegurarnos de la conformidad continua con los requisitos especificados.

Conservamos registros que describen los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

## **8.6 Liberación de los productos y servicios**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social implementamos las disposiciones planificadas de Control de Calidad en las etapas adecuadas de los Procesos de operación, Empleo (*véase Anexo 12*), Inspección (*véase Anexo 13*), y Capacitación (*véase Anexo 14*), para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios a nuestros clientes no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando sea aplicable, por el cliente.

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social conservamos registros sobre la liberación de los productos y servicios. Estos incluyen:

- a. Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b. Trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.

## **8.7 Control de las salidas no conformes**

### **8.7.1 Generalidades del control de las salidas no conformes**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social nos aseguramos de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

Tomamos las acciones adecuadas basándonos en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a. Corrección;
- b. Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- c. Informar al cliente;
- d. Obtener autorización para su aceptación bajo concesión.

Verificamos la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.

La explicación de lo anterior se encuentra descrita en el Procedimiento del Control de salida no conforme (*véase Anexo 40*).

### **8.7.2 Información documentada de las salidas no conformes**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social mantenemos registro mediante el archivo Registro de no conformidad (*véase Anexo 41*) que:

- a. Describe la no conformidad;
- b. Describe las acciones tomadas;
- c. Describe las concesiones obtenidas;
- d. Identifica la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

## Capítulo IX Evaluación del desempeño

El capítulo 9, Evaluación al desempeño es el momento en el que se verifica todo lo que se planeó y se hizo con anterioridad, a su vez, comprende todas las formas de evaluación en las que se pueden aplicar el sistema de gestión de calidad, tales como, seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección y todo esto es aplicable al sistema de gestión como para cada uno de los procesos; este capítulo cuenta con los siguientes requisitos: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, que se refiere al grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados, este a su vez se divide en 3 subrequisitos, los cuales son: 9.1.1 Generalidades, que aborda la temática de hacer el seguimiento y la identificación de lo que hay que medir, así como los métodos y cuando y como se deben llevar a cabo estas evaluaciones, para el desarrollo del requisito se apoya del Proceso Logístico debido a que es donde se realizan las mediciones de resultados; continuando con el 9.1.2 Satisfacción del Cliente, que este tema forma parte de los 7 principios de calidad como enfoque al cliente, y no es nada más que la evaluación de si realmente se están cumpliendo las expectativas del cliente y esto sirve para la mejora de la organización, para el cumplimiento de este se retoma el Proceso Logístico, como el Procedimiento de Supervisión y el Procedimiento de Quejas y sugerencias para el aseguramiento de la obtención de la retroalimentación por parte del cliente; ahora el 9.1.3 Análisis y evaluación, donde la norma requiere hacer los análisis apropiados de toda la información que se tiene, también está relacionado con uno de los 7 principios de la calidad, el cual es la toma de decisiones basada en evidencia, la organización debe asegurarse de cumplir con la conformidad de los productos y servicios, la satisfacción del cliente, el desempeño, lo planeado y la eficacia.

Continuando con el 9.2 Auditoría interna, que debe entenderse como una evaluación para identificar evidencia objetiva de la conformidad con los requisitos, no solamente como un aporte de documentación sin ningún objetivo y es responsabilidad de la alta dirección preocuparse y ocuparse de que estas se lleven a cabo adecuadamente, este requisito se divide en 2 subrequisitos, donde el primero 9.2.1 Generalidades de la Auditoría interna, que menciona que la organización tiene que llevar a cabo auditorías internas en intervalos planificados para conocer el comportamiento del sistema de gestión de calidad, donde solicita el cumplimiento de los requisitos tanto de la organización como del sistema de gestión de calidad y ser implementado y mantenido de manera eficaz; y el segundo 9.2.2 Auditoría interna, que determina el proceso para la realización de la auditoría, donde se hace uso del Procedimiento de Supervisión para hacer el seguimiento y control correspondiente de las partes que conforman a la organización.

Como última parte del capítulo, está el requisito 9.3 Revisión por la dirección, donde la alta dirección debe comprobar constantemente si el sistema de gestión está alineado



con la estrategia de la organización, es decir, con hacia dónde va tal como se estipula en la visión de la organización, este también se divide en 3 subrequisitos, los cuales son: 9.3.1 Generalidades, donde se especifica la temporalidad de las revisiones por la alta dirección propuestas por la organización para el aseguramiento de estar de acuerdo con la planeación del sistema; continuando con el 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección, donde especifica que la alta dirección planifica y lleva acabo la revisión considerando estado de las acciones, los cambios, el desempeño del sistema de gestión de calidad, adecuaciones de los recursos y las oportunidades de mejora; y por último el 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección, donde todas las salidas incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier cambio y necesidades de recurso; todo esto para que la organización conserve información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

A continuación se muestra el desarrollo de los requisitos pertinentes al capítulo 9 en base a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

## **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

### **9.1.1 Generalidades**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social determinamos:

- a. A que es necesario hacer seguimiento y que es necesario medir;
- b. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios, para asegurar resultados válidos;
- c. Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d. Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Evaluamos el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Mantenemos la información documentada como evidencia de los resultados, desde el mapa del Proceso Logístico (*véase Anexo 2*) que conduce a la rendición de cuentas comprometido, mediante la aplicación de las mediciones consideradas en el presente requisito.

### **9.1.2 Satisfacción del Cliente**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social realizamos el seguimiento de las percepciones de nuestros clientes del grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas. Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar ésta información conforme se encuentra previsto en el Proceso Logístico (*véase Anexo 2*).

La realización del seguimiento de las percepciones del cliente incluye los registros de las supervisiones realizadas a nuestros clientes a través del Procedimiento de Supervisión (*véase Anexo 42*), así como la retroalimentación del cliente a través del Procedimiento de Quejas y sugerencias (*véase Anexo 39*) sobre los productos o servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de la recompra, las felicitaciones, etc.

### **9.1.3 Análisis y evaluación**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social analizamos y evaluamos los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis y la evaluación son utilizados para evaluar:

- a. La conformidad de los productos y servicios;
- b. El grado de satisfacción del cliente;
- c. El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f. El desempeño de los proveedores externos;
- g. La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Los métodos para analizar los datos incluyen técnicas estadísticas.

## **9.2 Auditoría interna**

### **9.2.1 Generalidades de la Auditoría interna**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social llevamos a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a. Cumple:
  1. Los requisitos propios de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social para su sistema de gestión de la calidad;
  2. Los requisitos de la norma ISO 9001:2015;
- b. Esta implementado y mantenido eficazmente.

## **9.2.2 Auditoría interna**

- a. Planificamos, establecemos, implementamos y mantenemos programa de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social y los resultados de las auditorías previas.
- b. Para cada auditoría definimos los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;
- c. Seleccionamos los auditores y llevamos a cabo auditorías para asegurarnos de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d. Aseguramos de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección;
- e. Realizamos las correcciones y las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f. Mantenemos el Procedimiento de Supervisión (*véase Anexo 42*) y conservamos registros como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la misma.

## **9.3 Revisión por la dirección**

### **9.3.1 Generalidades**

La Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social a intervalos planificados de manera mensual y anual, para asegurarnos de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de nuestra Institución.

### **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

La revisión por la dirección de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a. El estado de las acciones desde revisiones de la dirección previas;
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. Satisfacción del cliente, y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2. El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;
  - 3. El desempeño del proceso y conformidad de los productos y servicios;
  - 4. No conformidades y acciones correctivas;
  - 5. Resultados de seguimiento y medición;
  - 6. Resultados de las auditorías;
  - 7. El desempeño de los proveedores externos;
- d. Adecuación de los recursos;
- e. La eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades mediante el requisito 6.1.1 (*véase apartado 6.1.1 Planificación del Sistema de gestión de la calidad del presente documento*).
- f. Oportunidades de mejora.

### **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la Revisión por la Dirección de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Las oportunidades de mejora;
- b. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad;
- c. Las necesidades de recursos.

Conservamos como registro la evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, contenidos en la minuta de la reunión.

## Capítulo X Mejora

El capítulo 10 Mejora, aborda la parte de actuar dentro del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), y dentro de los 7 principios de calidad es el de mejora, y este se divide en 3 requisitos donde el primero 10.1 Generalidades de la Mejora, que tiene la finalidad de que todos los Dueños de Proceso se impliquen más en buscar oportunidades de mejora dentro de sus procesos, así como actuar sobre los efectos no deseados, para su cumplimiento se toma en cuenta el Proceso Logístico (véase diagrama de flujo) ya que es donde se encuentran las actividades planificadas, y se desarrolló un formato de registro de Propuesta de Mejora donde se incluyen las propuesta de mejora de productos y servicios, correcciones, mejora del desempeño y eficacia.

Continuando con el requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva, que se refiere a que cuando hay una no conformidad, es decir, un incumplimiento de un requisito es necesario realizar una acción correctiva encontrando la raíz del problema, este requisito se divide en 2 sub requisitos, los cuales son: 10.2.1 Generalidades, que aborda los deberes de la organización cuando ocurre una no conformidad incluidas las que se generan por quejas, como la corrección de esta o su eliminación, revisión, actualización y cambios, para el cumplimiento de este requisito es necesario el Procedimiento de Acción Correctiva para que aparte de documentar la no conformidad también quede asentada la acción tomada para la corrección de esta; y por otro lado está el 10.2.2 Información documentada de no conformidad y acción correctiva, que va de la mano con los requisitos anteriores ya que la organización debe asegurarse de conservar la información documentada como evidencia de las no conformidades y las acciones tomadas, este requisito se fortalece con el Procedimiento de Control de no conformidades, donde se describe como se le da el tratamiento a las no conformidades.

Y por último el 10.3 Mejora continua, que se refiere a que la mejora es un requisito y aprovechando los resultados de las evaluaciones realizadas anteriormente en la norma, se deben buscar oportunidades de mejora, aunque el sistema sea bueno y funcione en condiciones favorables se debe buscar en todo momento la excelencia.

A continuación se muestra el desarrollo de los requisitos pertinentes al capítulo 10 en base a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

## **10 Mejora**

### **10.1 Generalidades**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, desde actividades planificadas en el Proceso Logístico (*véase Anexo 2*) determinamos, seleccionamos las oportunidades de mejora e implementamos cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de nuestros clientes y aumentar su satisfacción mediante el registro de Propuesta de mejora (*véase Anexo 43*).

Estas incluyen:

- a. Mejorar los servicios y productos para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;
- c. Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los ejemplos de mejora incluyen acción correctiva, mejora continua, cambio de avance, innovación y reorganización.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

#### **10.2.1 Generalidades**

Cuando ocurra una no conformidad, incluidas cualquiera originada por quejas, en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, desde la aplicación del Procedimiento de Acción Correctiva (*véase Anexo 44*):

- a. Reaccionamos ante la no conformidad y cuando sea aplicable:
  1. Tomamos acciones para controlarla y corregirla;
  2. Hacer frente a las consecuencias;
- b. Evaluamos la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
  1. La revisión y el análisis de la no conformidad;
  2. La determinación de las causas de la no conformidad;
  3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;
- c. Implementamos cualquier acción necesaria;
- d. Revisamos la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

- e. Si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;
- f. Si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas son adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

### **10.2.2 Información documentada de no conformidad y acción correctiva**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social conservamos registro, como evidencia de:

- a. La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;
- b. Los resultados de cualquier acción correctiva.

Conforme se describe en el Procedimiento Control de No Conformidades (*véase Anexo 45*).

### **10.3 Mejora continua**

En la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social mejoramos continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Consideramos los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.



# CAPITULO IV

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

### 4.1 Resultados

En el presente capítulo se mostrará una comparativa del año 2018 y 2019 de los resultados obtenidos en los indicadores que miden el rendimiento de cada proceso que forma parte de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, cabe resaltar que el sistema de gestión propuesto por la Institución maneja un nivel de confianza del 95%.

Nota: Todos los datos mostrados a continuación son aproximados debido a la confidencialidad que debe mantener la Institución (*véase Marco jurídico del presente documento*).

### Indicadores Proceso Logístico.

#### 1.- Atención a solicitudes

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de atención que se le dio a todas las solicitudes emitidas por oficio que de manera interna o externa y de cualquier índole se le hicieron llegar a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de solicitudes atendidas /Total de Solicitudes entrantes

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Mensual

**Resultados:** *Tabla 5. Resultados Mensuales de atención a solicitudes PL.*

Año:	2018		Año:	2019	
Mes	Formula	Resultado	Mes	Formula	Resultado
Enero	1/1	100%	Enero	3/3	100%
Febrero	8/10	80%	Febrero	12/12	100%
Marzo	15/16	94%	Marzo	19/19	100%
Abril	14/14	100%	Abril	25/26	96%
Mayo	15/19	127%	Mayo	17/16	100%
Junio	20/25	80%	Junio	28/28	100%
Julio	3/3	100%	Julio	7/7	100%
Agosto	20/20	100%	Agosto	32/32	100%
Septiembre	11/13	85%	Septiembre	15/15	100%
Octubre	25/27	93%	Octubre	37/37	100%
Noviembre	10/10	100%	Noviembre	18/18	100%
Diciembre	5/5	100%	Diciembre		
Procentaje de cumplimiento	96%		Procentaje de cumplimiento	99.6%	

*Tabla 5. Resultados Mensuales de atención a solicitudes PL.*

## 2.- Recurso Federal Ejercido

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje del recurso Federal que fue ejercido en el año contra lo que se le otorgo a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Total de recurso ejercido/ Total de recurso otorgado

### Medición:

%

### Temporalidad:

Anual

**Resultados:** *Tabla 6. Resultados Recurso Federal Ejercido PL.*

Año:	2018		Año:	2019	
Formula	Resultado	Formula	Resultado		
8,819,743/9,379,743	94%	7,826,858/7,829,358	99.97%		

*Tabla 6. Resultados Recurso Federal Ejercido PL.*

### 3.- Recurso Estatal Ejercido

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje del recurso Estatal que fue ejercido en el año contra lo que se le otorgo a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de recurso ejercido/ Total de recurso otorgado

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Anual

**Resultados:** *Tabla 7. Resultados Recurso Estatal Ejercido PL.*

Año:	2018		Año:	2019	
	Formula	Resultado		Formula	Resultado
	2,813,922.9/2,813,922.9	100%		2,348,807.4/2,348,807.4	100%

*Tabla 7. Resultados Recurso Estatal Ejercido PL.*

## Indicadores Proceso de Desarrollo.

### 1.- Desarrollo de nuevos proyectos

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de liberación de los proyectos desarrollados por la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de proyectos liberados / Total de proyectos desarrollados

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Anual

**Resultados:** *Tabla 8. Nuevos Proyectos PD.*

Año:	2018	Año:	2019
Formula	Resultado	Formula	Resultado
0/1	0%	2/2	100%

*Tabla 8. Nuevos Proyectos PD.*

## Indicadores Proceso Administrativo.

### 1.- Atención a requisiciones

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de atención que se le dio a las requisiciones de bienes y servicios de las áreas pertinentes a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de requisiciones atendidas / Total de requisiciones entrantes

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Mensual

**Resultados:** *Tabla 9. Atención a requisiciones PA.*

Año:	2018		Año:	2019	
Mes	Formula	Resultado	Mes	Formula	Resultado
Enero	4/6	67%	Enero	6/6	100%
Febrero	0/0	100%	Febrero	1/1	100%
Marzo	11/12	92%	Marzo	13/15	87%
Abril	5/5	100%	Abril	3/3	100%
Mayo	2/2	100%	Mayo	7/5	100%
Junio	12/15	80%	Junio	6/6	100%
Julio	0/0	100%	Julio	0/0	100%
Agosto	0/4	0%	Agosto	14/14	100%
Septiembre	1/3	33%	Septiembre	2/2	100%
Octubre	0/0	100%	Octubre	1/1	100%
Noviembre	1/1	100%	Noviembre	0/0	100%
Diciembre	9/10	90%	Diciembre	0/0	100%
Procentaje de cumplimiento	80%		Procentaje de cumplimiento	99.88%	

*Tabla 9. Atención a requisiciones PA.*

## 2.- Eficiencia en el ejercicio del recurso Federal

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de eficiencia en el que se ejerció el recurso Federal mes a mes en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Total de recurso ejercido / Total de recurso asignado

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 10. Eficiencia Recurso Federal Ejercido PA.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Ejercido	Asignado			Ejercido	Asignado	
Enero	\$ -	\$ 650,880.00	0%	Enero	\$ 350,890.00	\$ 710,319.47	49%
Febrero	\$ 532,929.00	\$1,032,510.00	52%	Febrero	\$ 962,500.00	\$ 944,154.32	100%
Marzo	\$ 1,205,279.00	\$1,081,950.00	100%	Marzo	\$1,687,053.46	\$1,345,969.67	100%
Abril	\$ 516,179.00	\$1,031,150.00	50%	Abril	\$1,329,843.08	\$1,329,843.08	100%
Mayo	\$ 514,646.00	\$1,107,825.00	46%	Mayo	\$ 950,000.00	\$ 959,558.84	99%
Junio	\$ 1,517,389.15	\$ 780,450.00	100%	Junio	\$ 824,721.51	\$ 815,162.67	100%
Julio	\$ 451,849.69	\$ 350,890.00	100%	Julio	\$ 734,947.16	\$ 734,947.16	100%
Agosto	\$ 1,447,954.20	\$1,252,398.00	100%	Agosto	\$ 518,968.94	\$ 518,968.94	100%
Septiembre	\$ 1,752,606.96	\$ 650,780.00	100%	Septiembre	\$ 397,708.01	\$ 397,708.01	100%
Octubre	\$ 880,910.00	\$ 880,910.00	100%	Octubre	\$ 70,225.84	\$ 70,225.89	100%
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	75%			Procentaje de cumplimiento	95%		

*Tabla 10. Eficiencia Recurso Federal Ejercido PA.*

### 3.- Eficiencia en el ejercicio del recurso Estatal

#### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de eficiencia en el que se ejerció el recurso Estatal mes a mes en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

#### Formula:

Total de recurso ejercido / Total de recurso asignado

#### Medición:

%

#### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 11. Eficiencia Recurso Estatal Ejercido PA.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Ejercido	Asignado			Ejercido	Asignado	
Enero	0	0	/	Enero	0	0	/
Febrero	0	0	/	Febrero	0	0	/
Marzo	0	0	/	Marzo	0	0	/
Abril	0	0	/	Abril	0	0	/
Mayo	0	0	/	Mayo	0	0	/
Junio	0	0	/	Junio	0	0	/
Julio	0	0	/	Julio	0	0	/
Agosto	0	0	/	Agosto	\$ 880,550.00	\$ 880,550.00	100%
Septiembre	\$ 988,240.00	\$ 1,078,836.44	92%	Septiembre	\$ 685,321.60	\$ 685,321.60	100%
Octubre	\$1,825,682.90	\$ 1,735,086.46	100%	Octubre	\$ 782,935.80	\$ 782,935.80	100%
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	96%			Procentaje de cumplimiento	100%		

*Tabla 11. Eficiencia Recurso Estatal Ejercido PA.*

## Indicadores Proceso de Empleo.

### 1.- Efectividad en la vinculación de buscadores de empleo con vacantes de bolsa de trabajo

#### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de vinculación de buscadores de empleo con vacantes que se encuentran en la bolsa de trabajo de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

#### Formula:

Bolsa de trabajo personas enviadas / Bolsa de trabajo personas atendidas

#### Medición:

%

#### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 12. Vinculación de buscadores de empleo PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	1406	1429	98%	Enero	2172	2197	99%
Febrero	888	1065	83%	Febrero	1709	1780	96%
Marzo	1263	1824	69%	Marzo	1440	1550	93%
Abril	1017	2244	45%	Abril	1529	1600	96%
Mayo	931	2064	45%	Mayo	2120	2140	99%
Junio	1030	1658	62%	Junio	3265	3488	94%
Julio	1859	2035	91%	Julio	1352	1520	89%
Agosto	961	1053	91%	Agosto	1000	1002	100%
Septiembre	965	1399	69%	Septiembre	2458	2500	98%
Octubre	1098	1572	70%	Octubre	1703	1750	97%
Noviembre	1095	2482	44%	Noviembre	2513	2757	91%
Diciembre	1357	1786	76%	Diciembre			#¡DIV/0!
Porcentaje de cumplimiento	70%			Porcentaje de cumplimiento	95.59%		

*Tabla 12. Vinculación de buscadores de empleo PE.*



## 2.- Porcentaje de colocados a través de los servicios de vinculación laboral

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de buscadores de empleo que se colocaron a través de los servicios de vinculación laboral de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Bolsa de trabajo Colocados / Bolsa de trabajo personas enviadas

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 13. Colocados por Vinculación Laboral PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	949	1357	70%	Enero	2052	2172	94.5%
Febrero	1110	1519	73%	Febrero	1608	1687	95.3%
Marzo	1152	1440	80%	Marzo	1352	1440	93.9%
Abril	728	943	77%	Abril	1428	1529	93.4%
Mayo	1017	1553	65%	Mayo	2017	2120	95.1%
Junio	1017	1326	77%	Junio	2769	2993	92.5%
Julio	887	1040	85%	Julio	1287	1352	95.2%
Agosto	73	60	122%	Agosto	973	996	97.7%
Septiembre	521	840	62%	Septiembre	2403	2458	97.8%
Octubre	1089	1520	72%	Octubre	1609	1680	95.8%
Noviembre	563	794	71%	Noviembre	2442	2513	97.2%
Diciembre	676	952	71%	Diciembre			#¡DIV/0!
Procentaje de cumplimiento	77%			Procentaje de cumplimiento	95.30%		

*Tabla 13. Colocados por Vinculación Laboral PE.*

### 3.- Cumplimiento de metas de colocación en abriendo espacios

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de buscadores de empleo que se colocaron a través de la modalidad de Abriendo Espacios de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Abriendo espacios colocados / Abriendo espacios colocados programados

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Mensual

**Resultados:** *Tabla 14. Colocación Abriendo Espacios PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	4	16	25%	Enero	10	10	100.00%
Febrero	40	58	69%	Febrero	44	45	97.78%
Marzo	39	46	85%	Marzo	43	45	95.56%
Abril	0	33	0%	Abril	15	15	100.00%
Mayo	8	30	27%	Mayo	23	25	92.00%
Junio	20	25	80%	Junio	22	25	88.00%
Julio	5	18	28%	Julio	10	10	100.00%
Agosto	7	36	19%	Agosto	9	10	90.00%
Septiembre	12	8	100%	Septiembre	20	20	100.00%
Octubre	10	16	63%	Octubre	14	15	93.33%
Noviembre	17	36	47%	Noviembre	29	30	96.67%
Diciembre	12	17	71%	Diciembre	0	0	#¡DIV/0!
Procentaje de cumplimiento	51%			Procentaje de cumplimiento	95.76%		

*Tabla 14. Colocación Abriendo Espacios PE.*

#### 4.- Cumplimiento de metas federales de atención en bécate

##### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de cumplimiento de meta Federal de productividad del programa de Becas para buscadores de empleo en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

##### Formula:

Bécate Inscritos Federales / Bécate Inscritos Programados

##### Medición:

%

##### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 15. Cumplimiento de meta Federal de atención PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	94	109	86%	Enero	125	125	100%
Febrero	126	160	79%	Febrero	75	75	100%
Marzo	120	195	62%	Marzo	158	186	85%
Abril	145	206	70%	Abril	189	212	89%
Mayo	203	230	88%	Mayo	360	203	100%
Junio	76	93	82%	Junio	120	135	89%
Julio	137	196	70%	Julio	105	102	100%
Agosto	109	114	96%	Agosto	211	78	100%
Septiembre	169	191	88%	Septiembre	95	48	100%
Octubre	0	0	/	Octubre	0	0	/
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	80%			Procentaje de cumplimiento	95.89%		

*Tabla 15. Cumplimiento de meta Federal de atención PE.*

## 5.- Cumplimiento de metas estatales de atención en bécate

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de cumplimiento de meta Estatal de productividad del programa de Becas para buscadores de empleo en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Bécate Inscritos Estatales / Bécate Inscritos Programados

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 16. Cumplimiento de meta Estatal de atención PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	0	0	/	Enero	0	0	/
Febrero	0	0	/	Febrero	0	0	/
Marzo	0	0	/	Marzo	0	0	/
Abril	0	0	/	Abril	0	0	/
Mayo	0	0	/	Mayo	0	0	/
Junio	0	0	/	Junio	0	0	/
Julio	0	0	/	Julio	0	0	/
Agosto	0	0	/	Agosto	0	0	/
Septiembre	0	0	/	Septiembre	280	205	100%
Octubre	270	265	100.0%	Octubre	87	51	100%
Noviembre	115	123	93.5%	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	96.7%			Procentaje de cumplimiento	100.00%		

*Tabla 16. Cumplimiento de meta Estatal de atención PE.*

## 6.- Cumplimiento de metas federales de atención-colocación en fomento al autoempleo

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de cumplimiento de meta Federal de atención-colocación en Iniciativas de Ocupación del programa de Fomento al Autoempleo para buscadores de empleo en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Iniciativas de ocupación atendidas Federales / Iniciativas de ocupación programadas

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 17. Meta Federal de atención-colocación PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	0	0	/	Enero	0	0	/
Febrero	0	0	/	Febrero	0	0	/
Marzo	15	20	75%	Marzo	11	11	100.0%
Abril	9	14	64%	Abril	12	13	92.3%
Mayo	4	13	31%	Mayo	13	13	100.0%
Junio	18	12	100%	Junio	47	7	100.0%
Julio	5	5	100%	Julio	7	8	87.5%
Agosto	7	10	70%	Agosto	4	4	100.0%
Septiembre	2	4	50%	Septiembre	5	4	100.0%
Octubre	0	0	/	Octubre	0	0	/
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	70.0%			Procentaje de cumplimiento	97.1%		

*Tabla 17. Meta Federal de atención-colocación PE.*

## 7.- Cumplimiento de metas Estatales de atención-colocación en fomento al autoempleo

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de cumplimiento de meta Estatal de atención-colocación en Iniciativas de Ocupación del programa de Fomento al Autoempleo para buscadores de empleo en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Iniciativas de ocupación atendidas Estatales / Iniciativas de ocupación programadas

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 18. Meta Estatal de atención-colocación PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	0	0	/	Enero	0	0	/
Febrero	0	0	/	Febrero	0	0	/
Marzo	0	0	/	Marzo	0	0	/
Abril	0	0	/	Abril	0	0	/
Mayo	0	0	/	Mayo	0	0	/
Junio	0	0	/	Junio	0	0	/
Julio	0	0	/	Julio	0	0	/
Agosto	0	0	/	Agosto	0	0	/
Septiembre	5	8	63%	Septiembre	3	3	100%
Octubre	7	8	100%	Octubre	6	4	100%
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	81.3%			Procentaje de cumplimiento	100.0%		

*Tabla 18. Meta Estatal de atención-colocación PE.*

## 8.- Cumplimiento de metas de atención en movilidad laboral agrícola

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de atención a buscadores de empleo en la modalidad de Movilidad Laboral Agrícola en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Jornaleros Agrícolas atendidos / Jornaleros agrícolas programados

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 19. Atención en movilidad laboral PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	0	0	/	Enero	0	0	/
Febrero	55	55	100%	Febrero	72	70	100%
Marzo	159	150	100%	Marzo	221	210	100%
Abril	210	215	98%	Abril	192	192	100%
Mayo	50	55	91%	Mayo	30	10	100%
Junio	0	0	/	Junio	0	0	/
Julio	0	0	/	Julio	0	0	/
Agosto	197	166	100%	Agosto	116	116	100%
Septiembre	126	115	100%	Septiembre	170	162	100%
Octubre	0	0	/	Octubre	0	0	/
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	98.1%			Procentaje de cumplimiento	100.0%		

*Tabla 19. Atención en movilidad laboral PE.*

## 9.- Cumplimiento de metas de colocación en movilidad laboral agrícola

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de colocación de buscadores de empleo en la modalidad de Movilidad Laboral Agrícola en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Jornaleros Agrícolas colocados / Jornaleros agrícolas colocados programados

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 20. Colocación en movilidad laboral PE.*

Año:	2018			Año:	2019		
Mes	Formula		Resultado	Mes	Formula		Resultado
	Realizado	Planeado			Realizado	Planeado	
Enero	0	0	/	Enero	0	0	/
Febrero	0	0	/	Febrero	0	0	/
Marzo	150	150	100%	Marzo	210	210	100%
Abril	207	207	100%	Abril	192	192	100%
Mayo	0	0	/	Mayo	0	0	/
Junio	0	0	/	Junio	0	0	/
Julio	0	0	/	Julio	0	0	/
Agosto	186	186	100%	Agosto	116	116	100%
Septiembre	126	126	100%	Septiembre	162	162	100%
Octubre	0	0	/	Octubre	0	0	/
Noviembre	0	0	/	Noviembre	0	0	/
Diciembre	0	0	/	Diciembre	0	0	/
Procentaje de cumplimiento	100.0%			Procentaje de cumplimiento	100.0%		

*Tabla 20. Colocación en movilidad laboral PE.*



## Indicadores Proceso de Inspección.

### 1.- Empresas Auditadas

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de empresas que se auditaron en cuanto al cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo en el Estado de Tamaulipas por medio de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de empresas auditadas / Total de empresas registradas

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Anual

**Resultados:** *Tabla 21. Empresas Auditadas PI.*

Año:		2018		Año:		2019	
Formula		Resultado	Formula		Resultado		
Auditadas	Registradas		Auditadas	Registradas			
2,564	30,500	8%	9,875	30,360	33%		

*Tabla 21. Empresas Auditadas PI.*

### 2.- Nivel de cumplimiento de la LFT

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de cumplimiento de las empresas auditadas con la Ley Federal del Trabajo por medio de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de empresas en cumplimiento / Total de empresas auditadas

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Anual

**Resultados:** *Tabla 22. Cumplimiento de la LFT PI.*

Año:		2018		Año:		2019	
Formula		Resultado	Formula		Resultado		
Cumplimiento	Auditadas		Cumplimiento	Auditadas			
2230	2,564	87%	9398	9,875	95.17%		

*Tabla 22. Cumplimiento de la LFT PI.*

## Indicadores Proceso de Capacitación.

### 1.- Cumplimiento de metas de capacitación

**Descripción:**

El presente indicador mide el porcentaje de cumplimiento de metas de capacitación en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**Formula:**

Total de capacitaciones emitidas /Total de capacitaciones programadas

**Medición:**

%

**Temporalidad:**

Mensual

**Resultados:** *Tabla 23. Metas de Capacitación PC.*

<b>Año:</b>	<b>2019</b>	
<b>Mes</b>	<b>Formula</b>	<b>Resultado</b>
Enero	5/5	100%
Febrero	6/7	86%
Marzo	10/10	100%
Abril	9/8	100%
Mayo	15/15	100%
Junio	6/6	100%
Julio	4/4	100%
Agosto	16/16	100%
Septiembre	8/8	100%
Octubre	26/26	100%
Noviembre	2/2	100%
Diciembre		
Procentaje de cumplimiento	98.7%	

*Tabla 23. Metas de Capacitación PC.*

## 2.- Atención a solicitudes

### Descripción:

El presente indicador mide el porcentaje de atención a solicitudes de capacitación tanto internas como externas por parte de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Formula:

Total de capacitaciones atendidas/ Total de capacitaciones solicitadas

### Medición:

%

### Temporalidad:

Mensual

**Resultados:** *Tabla 24. Atención a solicitudes PC.*

Año:	2019	
Mes	Formula	Resultado
Enero	0	/
Febrero	2/2	100%
Marzo	1/1	100%
Abril	4/4	100%
Mayo	1/1	100%
Junio	3/3	100%
Julio	0	/
Agosto	6/6	100%
Septiembre	2/2	100%
Octubre	4/4	100%
Noviembre	0	/
Diciembre	0	/
Procentaje de cumplimiento	100.0%	

*Tabla 24. Atención a solicitudes PC.*

## Análisis

Mediante la fórmula de tasa de crecimiento  $((\text{valor final}-\text{valor inicial})/\text{valor inicial} \times 100)$  se analiza el crecimiento obtenido de un año a otro en cuanto a resultados de indicadores, así como también mediante la fórmula de pronóstico  $(\text{tasa de crecimiento} \times \text{valor inicial} + \text{valor inicial})$  se obtiene una proyección para el comportamiento de resultados en el año 2020.

A continuación en la *Tabla 25. Resultados generales*, se muestra la comparativa de los resultados de los indicadores de cada Proceso, así como también el porcentaje de tasa de crecimiento obtenido y el pronóstico para el año 2020:

Dónde:

$$\text{Tasa de crecimiento} = \frac{\text{valor final} - \text{valor inicial}}{\text{valor inicial}} \times 100$$

$$\text{Tasa de crecimiento} = \frac{\text{porcentaje de cumplimiento 2019} - \text{porcentaje de cumplimiento 2018}}{\text{porcentaje de cumplimiento 2018}} \times 100$$

$$\text{Pronóstico} = \text{tasa de crecimiento} \times \text{valor inicial} + \text{valor inicial}$$

$$\text{Pronóstico} = \text{tasa de crecimiento} \times \text{porcentaje de cumplimiento 2018} + \text{porcentaje de cumplimiento 2018}$$

Indicador	Porcentaje de Cumplimiento 2018	Porcentaje de Cumplimiento 2019	Cumplimiento del nivel de confianza	Tasa de crecimiento	Pronóstico 2020
<b>Proceso Logístico</b>					
1.- Atención a solicitudes	96.00%	99.60%		37.50%	132.00%
2.- Recurso Federal Ejercido	94.00%	99.97%		63.51%	153.70%
3.- Recurso Estatal Ejercido	100.00%	100.00%		0.00%	100.00%
<b>Proceso de Desarrollo</b>					
1.- Desarrollo de nuevos proyectos	0.00%	100.00%		100.00%	100.00%
<b>Proceso Administrativo</b>					
1.- Atención a requisiciones	80.00%	99.88%		24.85%	130.81%
2.- Eficiencia en el ejercicio del recurso Federal	75.00%	95.00%		26.67%	75.00%
3.- Eficiencia en el ejercicio del recurso Estatal	96.00%	100.00%		4.17%	96.00%
<b>Proceso de Empleo</b>					
1.- Efectividad en la vinculación de buscadores de empleo con vacantes de bolsa de trabajo	70.00%	95.59%		36.56%	70.00%
2.- Porcentaje de colocados a través de los servicios de vinculación laboral	77.00%	95.30%		23.77%	154.00%

3.- Cumplimiento de metas de colocación en abriendo espacios	51.00%	95.76%		87.76%	51.00%
4.- Cumplimiento de metas federales de atención en bécate	80.00%	95.89%		19.86%	99.88%
5.- Cumplimiento de metas estatales de atención en bécate	96.70%	100.00%		3.41%	122.49%
6.- Cumplimiento de metas federales de atención-colocación en fomento al autoempleo	70.00%	97.10%		38.71%	72.92%
7.- Cumplimiento de metas Estatales de atención-colocación en fomento al autoempleo	81.30%	100.00%		23.00%	81.30%
8.- Cumplimiento de metas de atención en movilidad laboral agrícola	98.10%	100.00%		1.94%	133.96%
9.- Cumplimiento de metas de colocación en movilidad laboral agrícola	100.00%	100.00%		0.00%	123.77%
<b>Proceso de Inspección</b>					
1.- Empresas Auditadas	8.00%	33.00%		312.50%	9.90%
2.- Nivel de cumplimiento de la LFT	87.00%	95.17%		9.39%	163.36%
<b>Proceso de Capacitación</b>					
1.- Cumplimiento de metas de capacitación	/	98.70%		98.70%	98.70%
2.- Atención a solicitudes	/	100.00%		100.00%	100.00%
<b>Promedio General</b>	<b>75.56%</b>	<b>95.05%</b>		<b>25.79%</b>	<b>141.88%</b>

*Tabla 25. Resultados generales*

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

### **5.1 Introducción**

En relación al contenido del presente proyecto de investigación, una vez que se analizaron los resultados obtenidos anteriormente de la implementación es de suma importancia realizar los comentarios pertinentes respecto a lo antes mencionado, es decir, una conclusión a cerca del cumplimiento de la hipótesis y problemática de la investigación, así como también las implicaciones, tanto prácticas como teóricas, y sus limitaciones, por tanto en el presente capítulo es necesario dar conclusión al desarrollo del presente proyecto para su mejor comprensión.

### **5.2 Conclusión a cerca de la hipótesis**

Con base a la hipótesis propuesta para la verificación de la viabilidad de la implementación desarrollada en el presente proyecto de investigación, que menciona lo siguiente: “La implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 aumentara al menos a un 95% los indicadores de calidad, desempeño e impacto de los procesos y procedimientos en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social”, se puede observar en el Capítulo IV Análisis e interpretación de los datos que la implementación del Sistema de Gestión si aumento el cumplimiento de los indicadores de la Institución, obteniendo un porcentaje general de cumplimiento del 95.05%, por tanto la viabilidad de la implementación resulta aceptable para dicha Institución.

### **5.3 Conclusión sobre el problema de investigación**

Haciendo referencia al problema de investigación que menciona que en la actualidad es fundamental registrarse con los más altos estándares de calidad, esto, debido no solo a la competencia que se genera, sino también a la calidad del producto y/o servicio que se le ofrece al cliente, por esto, se implementa un sistema de gestión que impacta en el servicio que brinda una Institución pública gubernamental, más específicamente en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social de la Secretaría del Trabajo del Gobierno del Estado de Tamaulipas, donde la implementación antes mencionada logro el reconocimiento de todas las partes que la conforman, así como también el

entendimiento de los procesos y procedimientos y su aplicación correcta, así como también, las verificaciones pertinentes y mejorar el servicio brindado a los clientes que en este caso es la sociedad en general, por tanto se puede concluir que la implementación determino la resolución de la problemática.

#### **5.4 Implicaciones para la teoría**

Como consecuencia del desarrollo del presente, se amplió el conocimiento acerca de la Norma ISO 9001:2015, y esto está ligado directamente con el campo de estudio de la Ingeniería Industrial, ya que esta área fundamentalmente se ocupa de la optimización de uso de recursos humanos, técnicos e informativos, así como el manejo y gestión de los sistemas de transformación de bienes y servicios, tal como lo hace la norma antes mencionada.

#### **5.5 Implicaciones prácticas**

De igual forma es imprescindible mencionar el aporte del presente proyecto de investigación a la solución de problemas reales y cotidianos, tal como la falta de estandarización, calidad de los productos y/o servicios, búsqueda de la mejora continua, conocimiento de las partes de una organización, entre otros, haciendo hincapié en que la aplicación y/o implementación de las herramientas metodológicas adecuadas pueden lograr la resolución de problemas tan comunes.

#### **5.6 Limitaciones**

Asimismo, se enlistan las limitaciones encontradas durante el desarrollo del presente, además de las ya expuestas en el inciso 1.7 del Capítulo I:

- Falta de colaboración por parte de las áreas que impactan los procesos y procedimientos pero que no forman parte de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.
- Problemas de comunicación con el personal que no se encuentra físicamente en el lugar donde se desarrolla el proyecto, debido a que se encuentran en diferentes municipios del Estado.



## **5.7 Implicaciones para investigaciones posteriores**

Finalmente el resultado del desarrollo del presente proyecto, influenciará a quienes desarrollen investigaciones en la misma línea a la búsqueda de las herramientas correspondientes y el seguimiento correcto de los requisitos que marca la Norma, incluso a otros estudios que se encuentren en otras disciplinas, ya que la implementación de un Sistema de Gestión esta estandarizado y puede ser adecuado para cualquier organización

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Hernández, G., Arcos, J., Sevilla J. Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. Mexicali, México: Universidad Autónoma de Baja California 2013.
- [2] Baez, L. Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. Sogamoso, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira 2013.
- [3] Vicher, M. Utilidad o futilidad: Calidad e ISOs en la administración pública. México: UNAM 2016.
- [4] Municipalidad de Vitacura. Caso de éxito en automatización de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Santiago de Chile: ISOTools 2017.
- [5] Cantón, I., Vazquez, J. Los procesos de gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 5(8) Pp. 60-68 2010.
- [6] Van den Berghe, W. Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y formación. Revista Europea de la formación profesional CEDEPOF. 15 PP. 21-30 1998.
- [7] Guillen, H. Procesos de sistematización de información estadística, certificados bajo la Norma ISO 9001:2000. Chiapas, México: INEGI 2001.
- [8] Torres, L. Transición de la Norma ISO 9001-2015 en la organización de las empresas del sector público. Cajicá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, 2017.
- [9] López, P. Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad. Gijón, Asturias, España: Editorial Fund. Confemetal, 2015.
- [10] Blog Calidad y Excelencia. ¿Qué cambios ha experimentado ISO 9001 desde su primera versión? Santiago de Chile: ISOTools 2016.
- [11] Fonseca, P. Caracterización del proceso de cobro de una revista científica de una Institución educativa mediante la gestión por procesos de la Norma ISO 9001:2015. Bogotá, Colombia: Universidad Libre de Colombia, 2017.
- [12] Schrolder, R. Administración de operaciones, conceptos y casos contemporáneos. Minnesota, Estados Unidos: Universidad de Minnesota, 1992.

- [13] Secretaria Central ISO. Norma Internacional ISO 9001:2015, 5ta. Ed. Ginebra Suiza: Secretaria Central Iso 2015.
- [14] Gutiérrez, I. Estrategia y Gestión. México, D.F.: Caltic, Consultores
- [15] Vázquez, C., Labarca, N. Revista Venezolana de Gerencia. Estandarización como herramienta para la competitividad, 17(60). Pp. 702-704 2012.
- [16] Nebrera, J. Herrera. Introducción a la calidad. Sevilla, España: ESI 1999.
- [17] Sainz, A. Revisa española de financiación y contabilidad. Elementos de descripción de los sistemas empresariales, 3(7). P. 100 1994.
- [18] Mondragón, A. Revista Cultura estadística y geografía. ¿Qué son los indicadores?, 19(20). Pp. 52-55 2002.
- [19] Reformas. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tamaulipas. Tamaulipas, México: Gobierno del Estado, 2016.
- [20] Alonso, A., García, L., León, I. Métodos de investigación de enfoque experimental. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid, 2017.
- [21] López, F. El análisis de contenido como método de investigación. Huelva, España: Universidad de Huelva, 2002.
- [22] Gómez, C., León, E. Método Comparativo. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León, 2014.
- [23] ISO. Norma Internacional ISO 9001:2015 Gestión de los Sistemas de Calidad-Requisitos, 5ta. Ed. Ginebra Suiza: Secretaria Central ISO 2015.

# ANEXOS

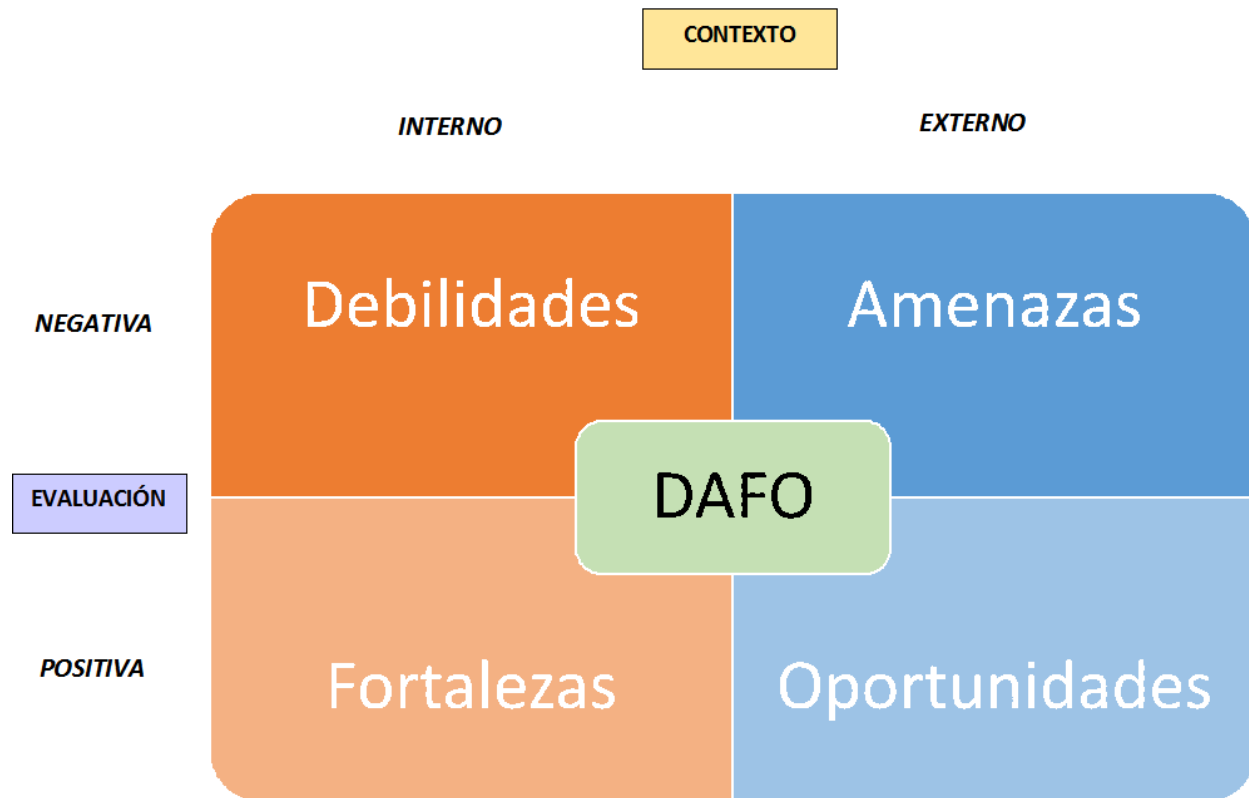
# ANEXO 1



SECRETARÍA  
DEL TRABAJO

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Análisis DAFO	Código: SEPS-LO-SG-0000-01	Revisión: 1
---------------	----------------------------	-------------



**Fortalezas:** Capacidad de creación de nuevos programas y manejo total de estos y los ya existentes, así como también uso exclusivo del recurso tanto económico como humano a criterio del área.

**Debilidades:** Debido a que la aplicación de la norma solo se realizara en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social la mayor debilidad encontrada es la dependencia de esta a la Secretaría del Trabajo para la realización de ciertos procedimientos.

**Amenazas:** Debido a la magnitud de los programas que la Subsecretaría maneja, estos son apoyados con recurso federal y por la situación Política que está travesando el país se estarán dando de baja programas y con esto el recurso se verá afectado.

**Oportunidades:** Fortalecimiento de la Subsecretaría al tomar estos proyectos dados de baja con recurso federal y hacerlos de uso exclusivo del estado.

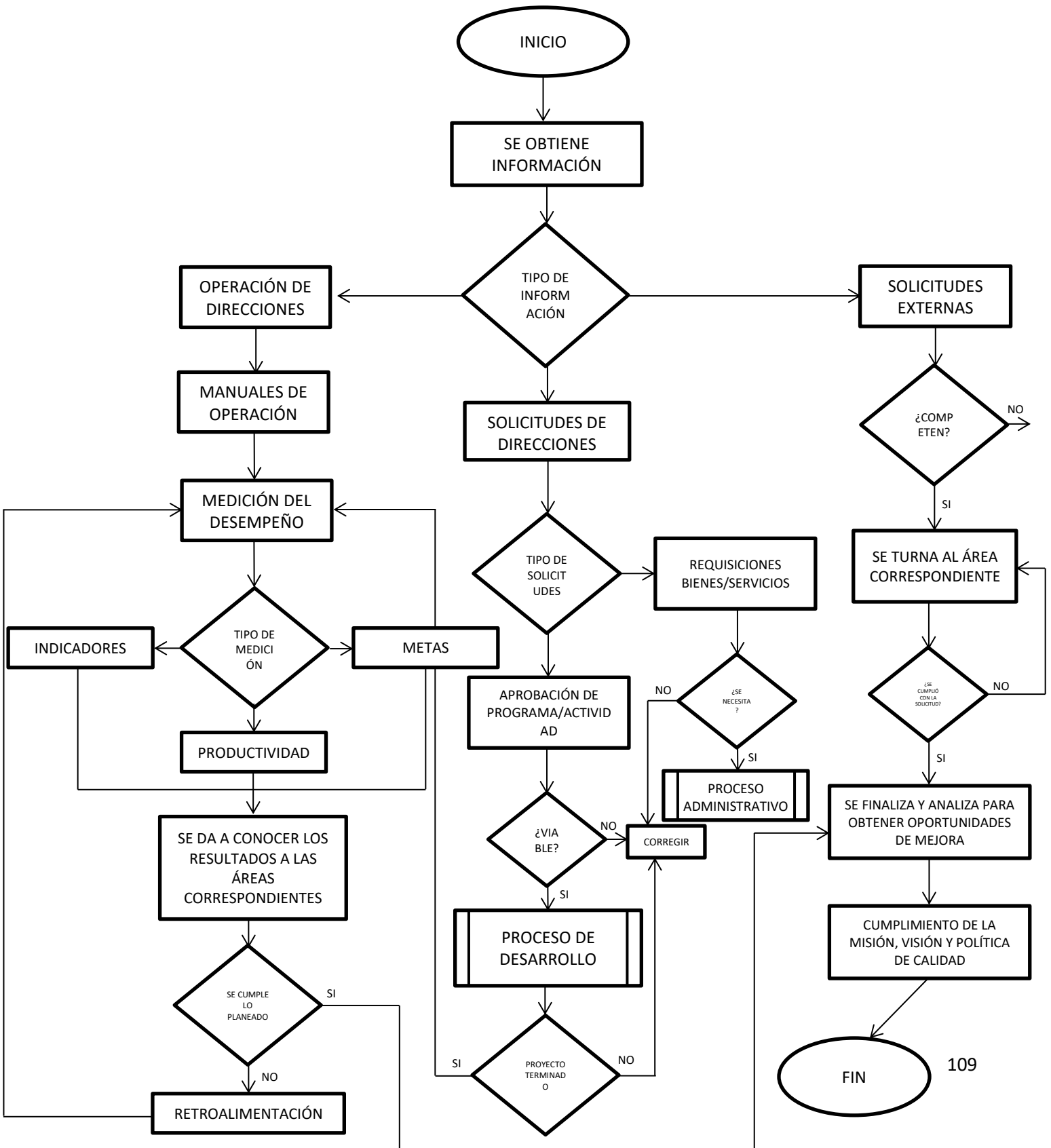
# ANEXO 2



SECRETARÍA  
DEL TRABAJO

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Proceso 1. Logístico	Código: SEPS-LO-SG-4100-01	Revisión: 1
----------------------	----------------------------	-------------



SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Mapa de Procesos	Código: SEPS-LO-SG-4400-01	Revisión: 1
------------------	----------------------------	-------------



## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entradas y salidas Proceso Logístico	Código: SEPS-LO-SG-4400-02	Revisión: 1
--------------------------------------	----------------------------	-------------

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	RECEPTOR DE SALIDAS
STPS	Plan Anual	<b>Logístico</b>	Misión	Todos los procesos
	Manuales de operación		Visión	
	Indicadores		Política de Calidad	
Secretaría del Trabajo	Información relevante a la Subsecretaría		Manuales de operación	
Subsecretaría de Empleo y Previsión Social	Desempeño de la Subsecretaría		Indicadores	
Todos los procesos			Medición del desempeño	
Todas las Secretarías	Solicitudes externas a la Subsecretaría		Desarrollo de proyectos de colaboración	Todos los Procesos, Todas las Secretarías
Proceso Administrativo	Solicitudes Internas a la Subsecretaría		Desarrollo de programas de beneficiencia	Direcciones de la Subsecretaría
Proceso de Empleo	Quejas y/o sugerencias		Control de proyectos	Subsecretaría de Empleo y Previsión Social
Direcciones de la Subsecretaría	Solicitudes de Desarrollo de actividades o programas		Retroalimentación	Todos los pocesos



## ANEXO 5



SECRETARÍA  
DEL TRABAJO

### SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entradas y salidas Proceso de Desarrollo	Código: SEPS-DE-SG-4400-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	RECEPTOR DE SALIDAS
Subsecretaría de Empleo y Previsión Social	Propuesta de nuevo proyecto	Desarrollo	Nuevos programas	Sociedad en General
Proceso de Empleo				
Proceso de Capacitación				
Proceso de Inspección				

## ANEXO 6



SECRETARÍA  
DEL TRABAJO

### SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entradas y salidas Proceso Administrativo	Código: SEPS-AD-SG-4400-01	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	RECEPTOR DE SALIDAS
STPS	Plan Anual	Administrativo	Presupuesto para desarrollo de programas ya existentes	Todos los Procesos
	Recurso Federal		Presupuesto para nuevos programas	
Gobierno del Estado	Recurso Estatal		Presupuesto para bienes y servicios	
Todos los Procesos	Solicitudes nuevos programas			
	Requisiciones de bienes y servicios			

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entradas y salidas Proceso de Empleo	Código: SEPS-EM-SG-4400-01	Revisión: 1
--------------------------------------	----------------------------	-------------

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	RECEPTOR DE SALIDAS
STPS	Manuales de operación	<b>Empleo</b>	Manuales de operación	Proceso Logístico y de Desarrollo
	Indicadores		Indicadores	
Sociedad en general	Solicitudes de empleo/apoyos		Beneficiarios	Sociedad en general
	Sugerencias		Propuestas de programas	Proceso Logístico y de Desarrollo

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entradas y salidas Proceso de Inspección	Código: SEPS-IN-SG-4400-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	RECEPTOR DE SALIDAS
STPS	Plan de Supervision Anual	<b>Inspección</b>	Supervisiones de cumplimiento de la LFT	Empresas Privadas
	Solicitud de supervision de cumplimiento de la LFT		Auditorias de seguimiento	
Secretaría del Trabajo	Solicitudes de Intermediación		Resolución de conflictos	Sociedad en general,
Atención ciudadana	Quejas y denuncias hacia empresas		Solución de quejas y denuncias	Empresas Privadas
Empresas Privadas	Solicitud de platicas		Impartición de cursos sobre las NOM	Empresas Privadas

## ANEXO 9



SECRETARÍA  
DEL TRABAJO

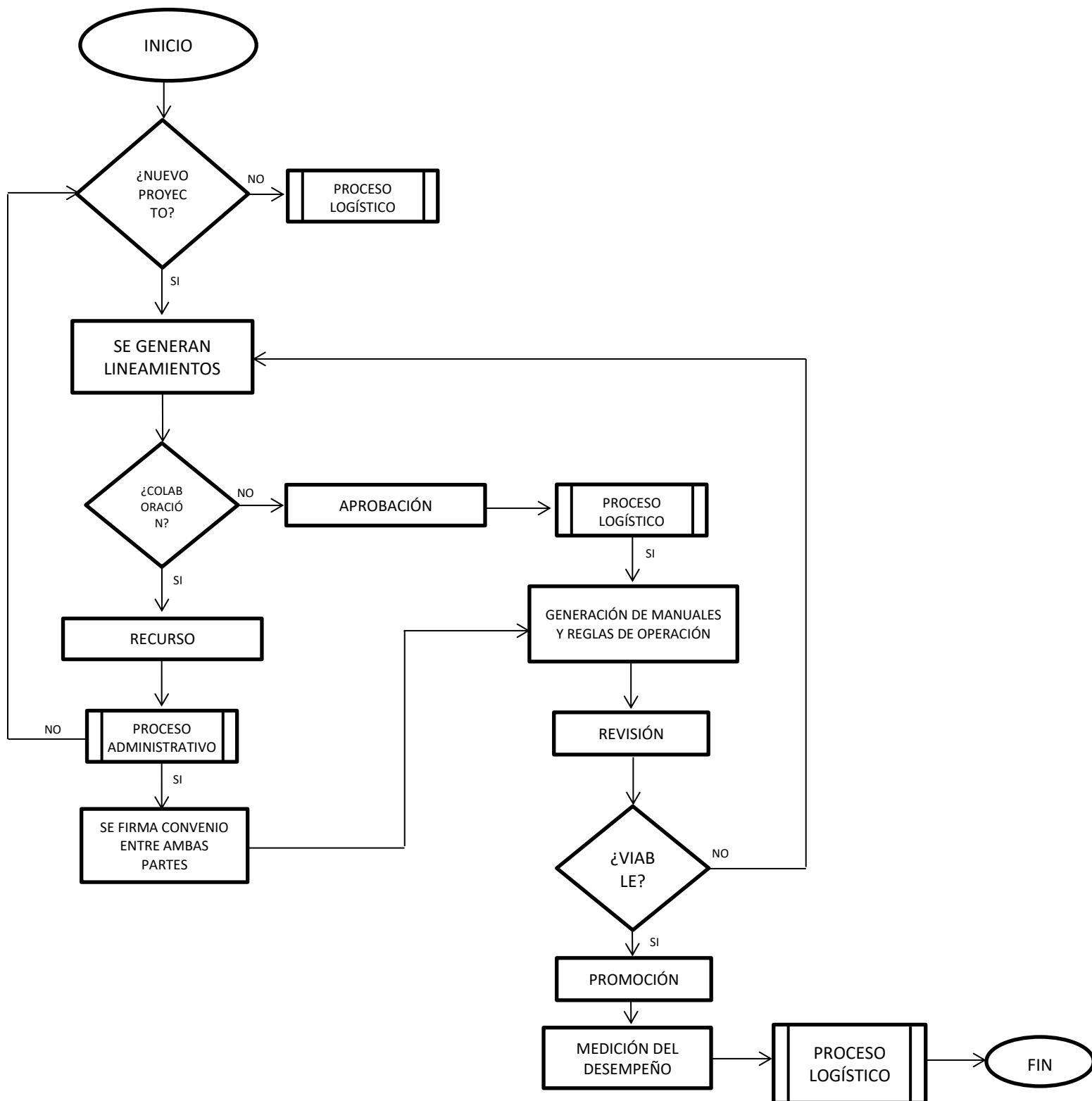
### SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entradas y salidas Proceso de Capacitación	Código: SEPS-CA-SG-4400-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADA	PROCESO	SALIDAS	RECEPTOR DE SALIDAS
Todas las Secretarías del Gobierno del Estado	Solicitud de Capacitación	Capacitación	Plan de capacitación anual	Todas las Secretarías del Gobierno del Estado
Empresas Privadas			Capacitaciones por petición	Todas las Secretarías del Gobierno del Estado, Empresas Privadas
Asociaciones Publicas y Privadas				

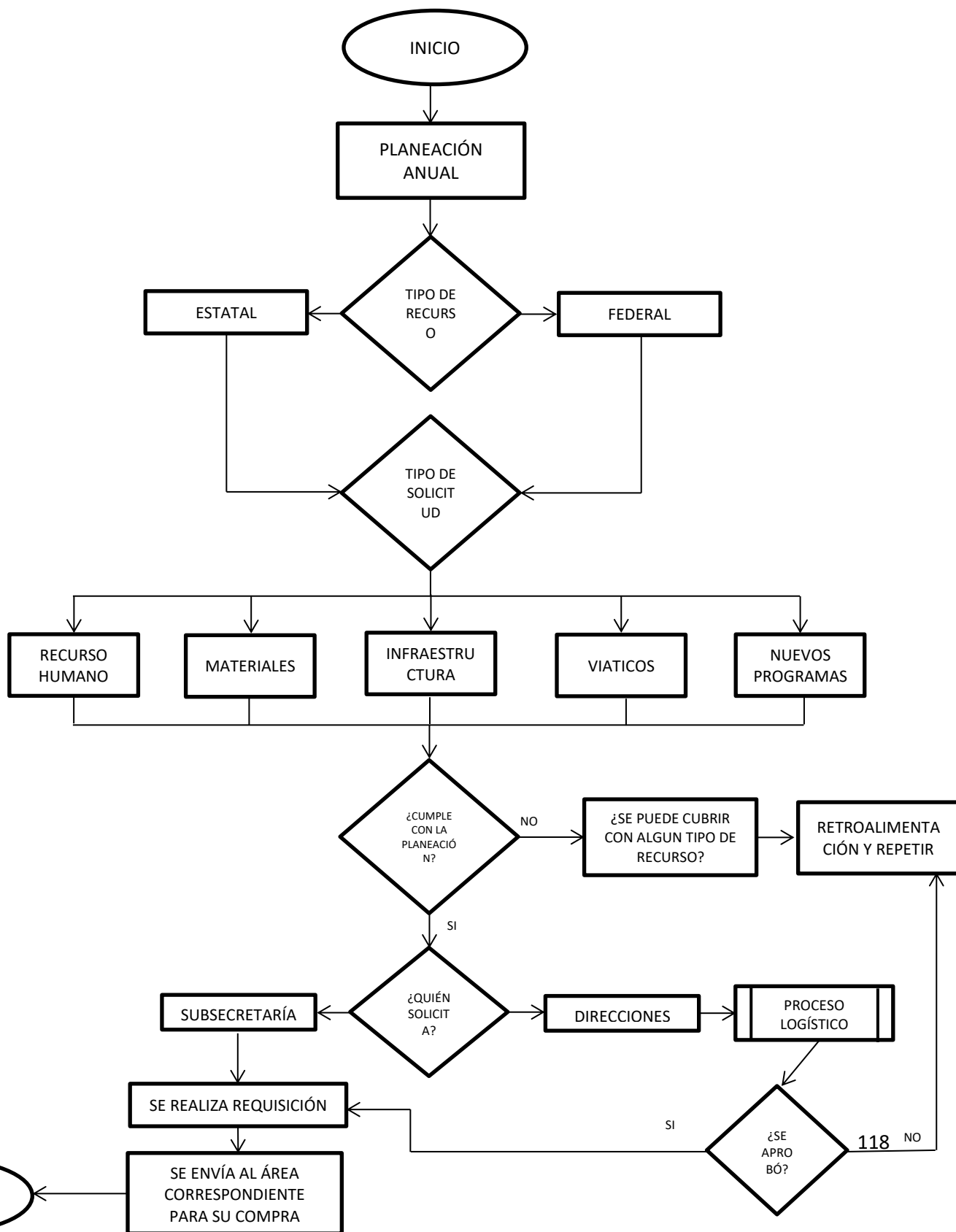
SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Proceso 2. Desarrollo	Código: SEPS-DE-SG-4400-02	Revisión: 1
-----------------------	----------------------------	-------------



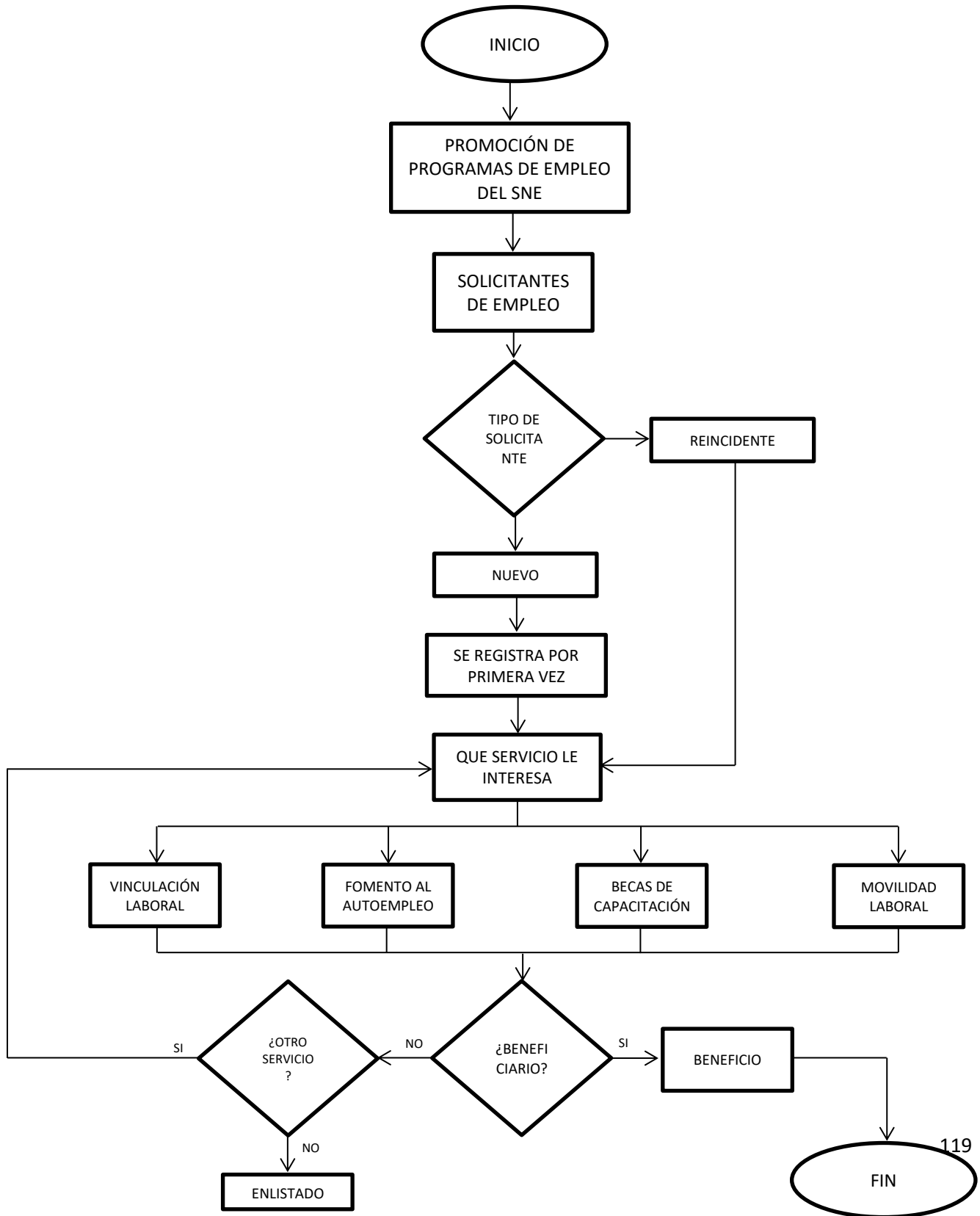
SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Proceso 3. Administrativo	Código: SEPS-AD-SG-4400-02	Revisión: 1
---------------------------	----------------------------	-------------



SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

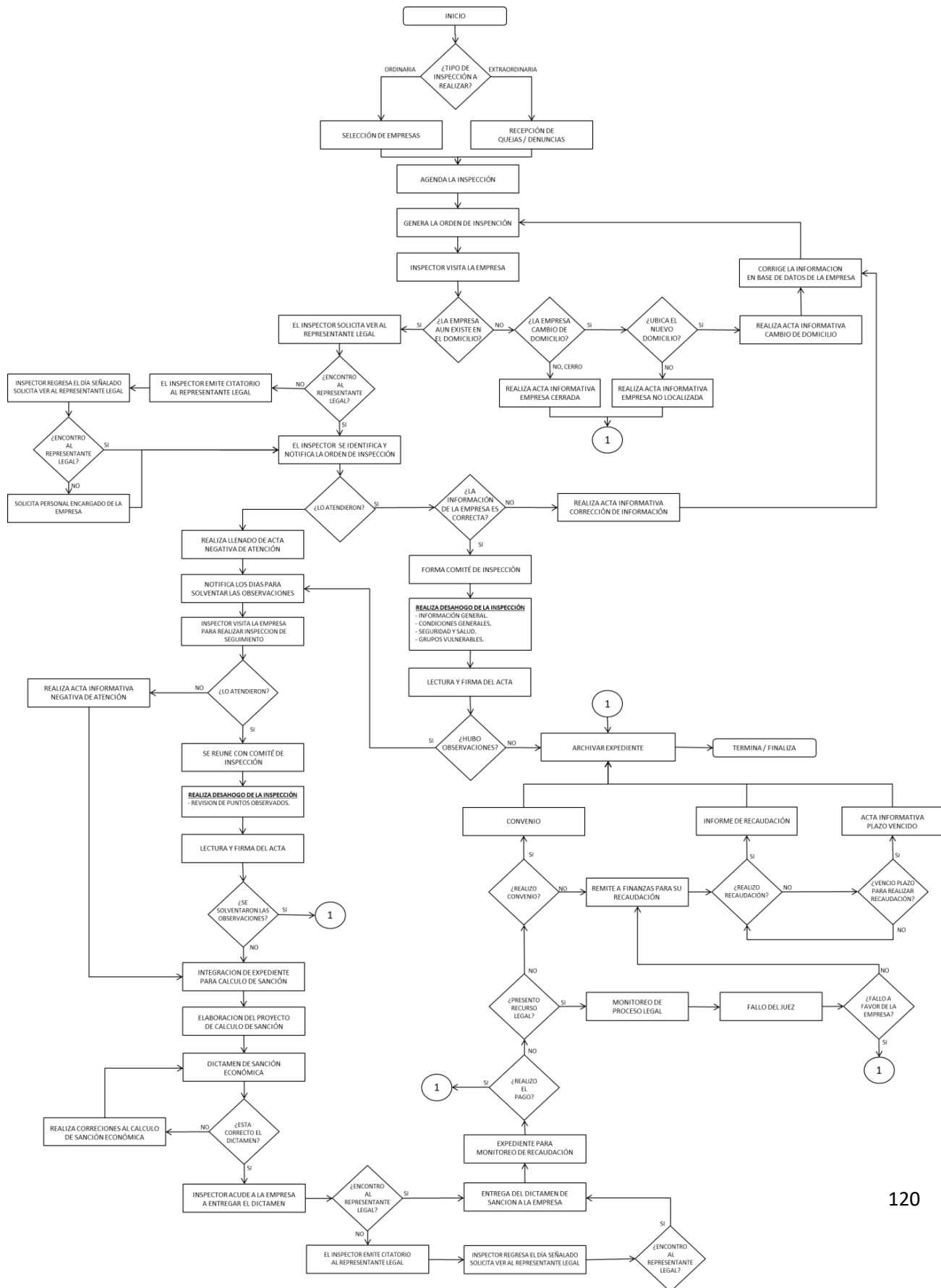
Proceso 4. Empleo	Código: SEPS-EM-SG-4400-02	Revisión: 1
-------------------	----------------------------	-------------





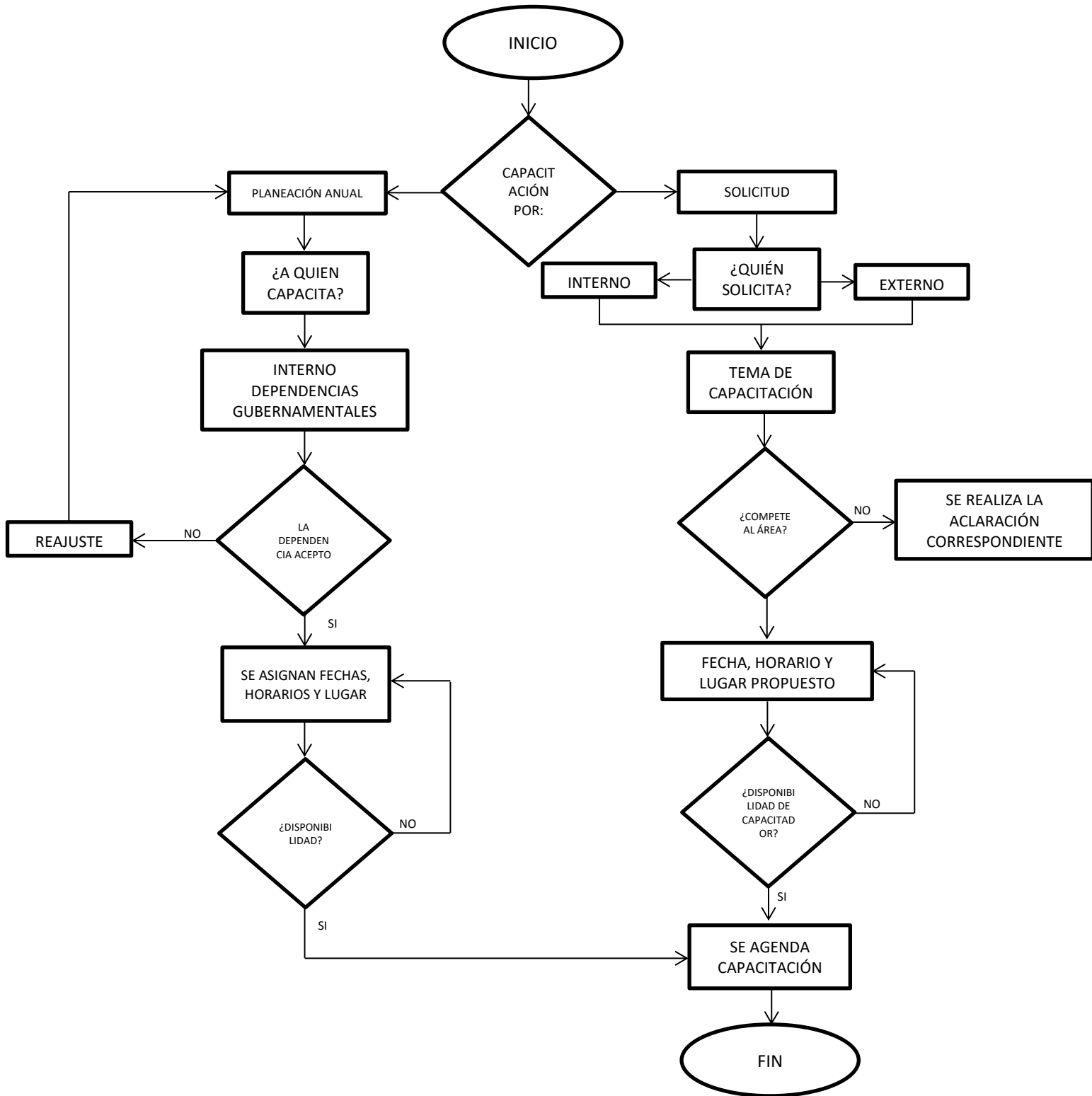
SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Proceso 5. Inspección	Código: SEPS-IN-SG-4400-02	Revisión: 1
-----------------------	----------------------------	-------------



SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

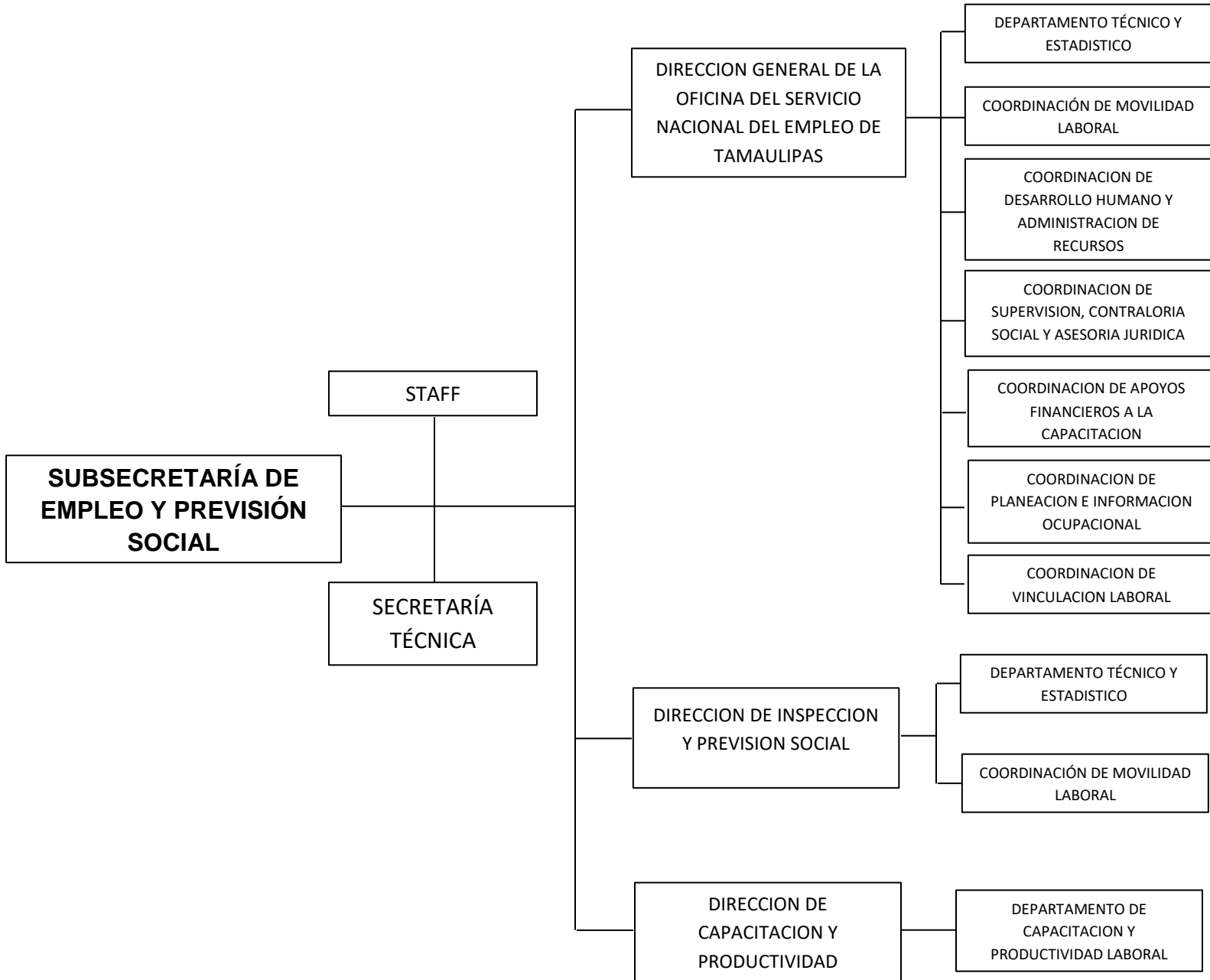
Proceso 6. Capacitación	Código: SEPS-CA-SG-4400-02	Revisión: 1
-------------------------	----------------------------	-------------





SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Organigrama de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social	Código: SEPS-LO-SG-4400-03	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------





---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad Proceso 1. Logístico	Código: SEPS-LO-SG-4400-04	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

Planificar, cumplir y autorizar adecuadamente tanto las actividades como las necesidades de cada área de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, para su cumplimiento oportuno, y medir mediante indicadores la funcionalidad de cada área y programa con la finalidad de conocer el desempeño y con esto encontrar las áreas de oportunidad para fomentar la mejora continua.



---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad Proceso 2. Desarrollo	Código: SEPS-DE-SG-4400-03	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

Desarrollar los nuevos proyectos de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, adhiriéndose a las necesidades del área solicitante.



---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad Proceso 3. Administrativo	Código: SEPS-AD-SG-4400-03	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

Cumplir con la ejecución del recurso de presupuesto anual al 100%.



---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad Proceso 4. Empleo	Código: SEPS-EM-SG-4400-03	Revisión: 1
---------------------------------------	----------------------------	-------------

Brindar atención pertinente y personalizada a cada buscador de empleo, para la identificación de necesidades y con esto poder ofertar la mejor opción para cada uno.



---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad Proceso 5. Inspección	Código: SEPS-IN-SG-4400-03	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

Verificar el cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo así como la previsión social mediante las normas regulatorias del trabajo con la finalidad de salvaguardar la seguridad tanto del empleador como del empleado.





---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad Proceso 6. Capacitación	Código: SEPS-CA-SG-4400-03	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

Capacitar de manera oportuna al personal de las dependencias Gubernamentales con la finalidad de mantener al personal actualizado y documentado.




---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Misión, Visión y Política de Calidad	Código: SEPS-LO-SG-4420-01	Revisión: 1
--------------------------------------	----------------------------	-------------

### **Misión**

Brindar un servicio de calidad y apoyo a la sociedad desempleada en el Estado de Tamaulipas, así como supervisar a las empresas para la verificación del cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, también, solventar las necesidades de capacitación y a su vez fomentar e implementar la mejora continua para un desarrollo de excelencia en el servicio que se brinda.

### **Visión**

Alcanzar la excelencia en las actividades correspondientes en beneficio de la sociedad en general.

### **Política de Calidad**

La política de calidad de esta Institución está orientada en conseguir la mayor satisfacción de nuestros clientes y para lograrlo se aplican los siguientes principios:

- 1-. Brindar atención personalizada, para la identificación de necesidades.
- 2-. Otorgar la mejor solución en cada caso y en tiempo y forma.
- 3-. Planificar adecuadamente las actividades para su cumplimiento oportuno.
- 4-. Fomentar el desarrollo personal y profesional del equipo laboral para asegurar la calidad en el servicio.
- 5-. Medir mediante indicadores de calidad, desempeño e impacto, las labores realizadas internamente así como la calidad en el servicio para fomentar la mejora continua.

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Lista maestra de puestos de trabajo	Código: SEPS-LO-SG-5300-01	Revisión: 1
-------------------------------------	----------------------------	-------------

Name	Date modified	Type	Size
uploads_ANALISTA A	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB
uploads_ANALISTA B	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB
uploads_COORDINACIÓN DE APOYOS FI...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB
uploads_COORDINACIÓN DE DESARROL...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	111 KB
uploads_COORDINACIÓN DE MOVILIDA...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	107 KB
uploads_COORDINACIÓN DE PLANEACI...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	109 KB
uploads_COORDINACIÓN DE SUPERVISI...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	109 KB
uploads_COORDINACIÓN DE VINCULACI...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	109 KB
uploads_COORDINACIÓN TÉCNICA Y ES...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	109 KB
uploads_DEPARTAMENTO DE CAPACITAC...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	107 KB
uploads_DEPARTAMENTO DE FOMENTO ...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	106 KB
uploads_DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	107 KB
uploads_DEPARTAMENTO DE ORIENTACI...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	107 KB
uploads_DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN ...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	111 KB
uploads_DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y P...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB
uploads_DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFI...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB
uploads_OPERADOR GENERAL	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB
uploads_SECRETARÍA TÉCNICA	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	107 KB
uploads_SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y P...	10/17/2019 12:37 PM	PDF File	108 KB

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

<b>Método SMART</b>	Código: SEPS-LO-SG-0000-01	Revisión: 1
---------------------	----------------------------	-------------



**S** de específico (specific en inglés): Tus objetivos deben ser lo más específicos y detallados posibles.

**M** de medible: Todo objetivo debe ser perfectamente medible. Deberás marcarte los parámetros necesarios para saber que están yendo por el buen camino y determinar de manera clara cuando lo hayas conseguido.

**A** de alcanzable: Antes de acometer el objetivo deberás buscar evidencias que te hagan pensar que es totalmente alcanzable.

**R** de realista: Es importante que midas tus fuerzas, que seas consciente de los recursos de los que dispones y los recursos que necesitarás para la consecución del objetivo.

**T** de temporizado: El objetivo debe de estar puesto en el tiempo. Es bueno que te marques hitos temporales a lo largo del objetivo. Es decir, si el objetivo es a un año, no estaría de más que cada mes se fuera viendo la progresión del mismo y marcar acciones correctoras si los resultados en estos hitos no son los deseados.

---

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Objetivo de Calidad y Planificación Proceso 1. Logístico	Código: SEPS-LO-SG-6220-01	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

### Marco de Referencia

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social basa las decisiones y mediciones emitidas a las áreas de la Subsecretaría en base al Plan de Desarrollo Estatal (PED) y al cumplimiento de metas Federales.

### Objetivo de Calidad

Dirigir, cumplir y autorizar adecuadamente tanto las actividades como las necesidades de cada área de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, para su cumplimiento oportuno, y medir mediante indicadores la funcionalidad de cada área y programa con la finalidad de conocer el desempeño y con esto encontrar las áreas de oportunidad para fomentar la mejora continua.

### Acciones

- Medir el cumplimiento y funcionamiento de las Direcciones a cargo de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.
- Atender y dirigir las solicitudes de la Subsecretaría adecuadamente para su atención.
- Aprobar las peticiones de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de cada Dirección de la Subsecretaría.
- Aprobar los nuevos proyectos dependiendo de su viabilidad y recursos.

### Recursos

- Plan Estatal de Desarrollo (PED).
- Plan de Operación Anual.
- Recursos Asignados.

### Responsable

Subsecretario de Empleo y Previsión Social

### Cuando finaliza

Se realiza un seguimiento mensual de indicadores finalizando al término del año.

## Medición de resultados

Nombre del Indicador	Fórmula	Medición en	Temporalidad
Atención a solicitudes	Total de solicitudes atendidas /Total de Solicitudes entrantes	%	Mensual
Recurso Federal ejercido	Total de recurso ejercido/ Total de recurso otorgado	%	Anual
Recurso Estatal ejercido	Total de recurso ejercido/ Total de recurso otorgado	%	Anual




---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad y Planificación Proceso 2. Desarrollo	Código: SEPS-DE-SG-6220-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

### Marco de Referencia

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social basa la posibilidad del desarrollo de nuevos programas de apoyo en el recurso otorgado por la Federación y Estado.

### Objetivo de Calidad

Desarrollar los nuevos proyectos de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, adhiriéndose a las necesidades del área solicitante.

### Acciones

- Desarrollar nuevos programas que cumplan con las necesidades de las áreas correspondientes a la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, y a su vez con la finalidad de esta.

### Recursos

- Recursos Asignados.

### Responsable

Subsecretario de Empleo y Previsión Social

### Cuando finaliza

Se realiza un seguimiento mensual de indicadores finalizando al término del año.

## Medición de resultados

Nombre del Indicador	Fórmula	Medición en	Temporalidad
Desarrollo de nuevos proyectos	Total de proyectos liberados/Total de proyectos desarrollados	%	Anual






---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad y Planificación Proceso 3. Administrativo	Código: SEPS-AD-SG-6220-01	Revisión: 1
---	----------------------------	-------------

### Marco de Referencia

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social basa el ejercicio del recurso según la planeación anual de la Institución.

### Objetivo de Calidad

Cumplir con la ejecución del recurso de presupuesto anual al 100%.

### Acciones

- Ejecutar el recurso anual otorgado tanto por la Federación como el Estado.
- Cumplir con los requerimientos de bienes y servicios solicitados por la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social realizando el análisis pertinente.

### Recursos

- Recursos Asignados.

### Responsable

Coordinador Administrativo de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

### Cuando finaliza

Se realiza un seguimiento mensual de indicadores finalizando al término del año.

## Medición de resultados

Nombre del Indicador	Fórmula	Medición en	Temporalidad
Atención a requisiciones	Total de requisiciones atendidas /Total de requisiciones entrantes	%	Mensual
Eficiencia en el ejercicio del recurso Federal	Total de recurso ejercido/ Total de recurso asignado	%	Mensual
Eficiencia en el ejercicio del recurso Estatal	Total de recurso ejercido/ Total de recurso asignado	%	Mensual




---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad y Planificación Proceso 4. Empleo	Código: SEPS-EM-SG-6220-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

### Marco de Referencia

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social basa las acciones realizadas en el documento oficial de Metas Federales y Metas Estatales, emitido respectivamente.

### Objetivo de Calidad

Brindar atención pertinente y personalizada a cada buscador de empleo, para la identificación de necesidades y con esto poder ofertar la mejor opción para cada uno.

### Acciones

- Atender a la población en búsqueda de empleo.
- Brindar los servicios de Vinculación Laboral, Apoyo al Autoempleo, Becas de Capacitación y Movilidad Laboral.
- Brindar atención personalizada a la población en búsqueda de empleo.
- Vincular a los buscadores de empleo a la opción adecuada a su perfil.

### Recursos

- Metas Federales
- Metas Estatales

### Responsable

Director del Servicio Nacional de Empleo en Tamaulipas

### Cuando finaliza

Se realiza un seguimiento mensual de indicadores finalizando al término del año.

## Medición de resultados

Nombre del Indicador	Fórmula	Medición en	Temporalidad
Efectividad en la vinculación de buscadores de empleo con vacantes de bolsa de trabajo	Bolsa de trabajo personas enviadas/Bolsa de trabajo personas atendidas	%	Mensual
Porcentaje de colocados a través de los servicios de vinculación laboral	Bolsa de trabajo personas enviadas/ Bolsa de trabajo Colocados	%	Mensual
Cumplimiento de metas de colocación en abriendo espacios	Abriendo espacios colocados/ Abriendo espacios colocados programados	%	Mensual
Cumplimiento de metas federales de atención en bécate	Bécate Inscritos Federales/ Bécate Inscritos Programados	%	Mensual
Cumplimiento de metas estatales de atención en bécate	Bécate Inscritos Estatales/ Bécate Inscritos Programados	%	Mensual
Cumplimiento de metas federales de atención-colocación en fomento al autoempleo	Iniciativas de ocupación atendidas Federales/ Iniciativas de ocupación programadas	%	Mensual
Cumplimiento de metas estatales de atención-	Iniciativas de ocupación atendidas	%	Mensual

colocación en fomento al autoempleo	Estatales/ Iniciativas de ocupación programadas		
Cumplimiento de metas de atención en movilidad laboral agrícola	Jornaleros Agrícolas atendidos/ Jornaleros agrícolas programados	%	Mensual
Cumplimiento de metas de colocación en movilidad laboral agrícola	Jornaleros Agrícolas colocados/ Jornaleros agrícolas colocados programados	%	Mensual




---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Objetivo de Calidad y Planificación Proceso 5. Inspección	Código: SEPS-IN-SG-6220-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

### Marco de Referencia

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social basa las decisiones y verificaciones emitidas a las empresas dentro del territorio Tamaulipeco en base a la Ley Federal del Trabajo.

### Objetivo de Calidad

Verificar el cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo así como la previsión social mediante las normas regulatorias del trabajo con la finalidad de salvaguardar la seguridad tanto del empleador como del empleado.

### Acciones

- Realizar auditorías de cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo en las empresas que comprenden el territorio Tamaulipeco.
- Realizar supervisiones de seguimiento.

### Recursos

- Ley Federal del trabajo.

### Responsable

Director de Inspección y Previsión Social

### Cuando finaliza

Se realiza un seguimiento mensual de indicadores finalizando al término del año.

## Medición de resultados

Nombre del Indicador	Fórmula	Medición en	Temporalidad
Empresas Auditadas	Total de empresas auditadas /Total de empresas registradas	%	Anual
Nivel de cumplimiento de la LFT	Total de empresas en cumplimiento/ Total de empresas auditadas	%	Anual

---

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Objetivo de Calidad y Planificación Proceso 6. Capacitación	Código: SEPS-CA-SG-6220-01	Revisión: 1
--	----------------------------	-------------

### Marco de Referencia

La Subsecretaría de Empleo y Previsión Social basa las capacitaciones realizadas en base al Plan de Operación Anual.

### Objetivo de Calidad

Capacitar de manera oportuna al personal de las dependencias Gubernamentales con la finalidad de mantener al personal actualizado y documentado.

### Acciones

- Medir el cumplimiento y funcionamiento de las Direcciones a cargo de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.
- Atender y dirigir las solicitudes de la Subsecretaría adecuadamente para su atención.
- Aprobar las peticiones de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de cada Dirección de la Subsecretaría.
- Aprobar los nuevos proyectos dependiendo de su viabilidad y recursos.

### Recursos

- Plan de Operación Anual.

### Responsable

Director de Capacitación y Productividad

### Cuando finaliza

Se realiza un seguimiento mensual de indicadores finalizando al término del año.



## Medición de resultados

Nombre del Indicador	Fórmula	Medición en	Temporalidad
Cumplimiento de metas de capacitación	Total de capacitaciones emitidas /Total de capacitaciones programadas	%	Mensual
Atención a solicitudes	Total de capacitaciones atendidas/ Total de capacitaciones solicitadas	%	Mensual

---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Procedimiento. Requisición de Bienes y/o Servicios	Código: SEPS-AD-PR-7110-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
--	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Conocer las principales necesidades de bienes y/o servicios de las áreas que comprenden la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social y mantener un control de entrada y salida.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

- 2.1 Aplica a encargados de áreas de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.
- 2.2 El/la Subsecretario/a debe revisar y aprobar las requisiciones de emitidas por cada área.
- 2.3 El área Administrativa de la Secretaría debe dar trámite a dicha solicitud una vez aprobada.

**3 Referencias**

- 3.1 Mapa de Proceso Administrativo

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Solicitud de Bienes y/o Servicios	4.1.1 Los encargados de área deberán llenar el formato de Requisición correspondiente, de acuerdo a las necesidades que se presenten en dicha área.	Encargados de área
4.2 Revisión	4.2.1 Los encargados de área una vez que hayan llenado el formato de requisición, deberán llevar el mismo a la oficina del Subsecretario para su revisión.	Encargados de área
4.3 Aprobación	4.3.1 El Subsecretario realiza la revisión pertinente y firma el formato de requisición como aprobación de la petición. 4.3.2 En caso de que esta no sea aprobada el Staff de la SEPS regresara dicha petición con las observaciones para repetir etapa 4.1.	Staff SEPS
4.4 Solicitud	4.4.1 Una vez aprobada se entrega al área Administrativa de la Secretaría para dar el trámite correspondiente a dicha solicitud.	Staff SEPS
4.5 Bitácora	4.5.1 Se anexa una copia de la requisición a la bitácora para su control y seguimiento.	Staff SEPS

<b>Concepto</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staf SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020



---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Procedimiento. Ambiente de Trabajo	Código: SEPS-CA-PR-7140-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---------------------------------------	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Procurar y mantener el ambiente de trabajo necesario para el cumplimiento de un espacio ambiental adecuado para el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social y la sociedad en general.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a todo el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 El/la Director/a de Capacitación deberá programar el levantamiento de la encuesta para la determinación de ambiente de trabajo.

2.3 Es responsabilidad de el/la Director/a de Capacitación concentrar y procesar los datos de la encuesta.

2.4 El/la Director/a de Capacitación determinará las acciones a realizar de acuerdo con los resultados obtenidos y lo consultara con el Subsecretario.

2.5 El Subsecretario aprobará o propondrá las acciones necesarias para el mejoramiento del Ambiente de Trabajo.

**3 Referencias**

3.1 Mapa de Proceso de Capacitación

3.2 Determinación Proceso de Capacitación

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Solicitud de llenado de encuesta	4.1.1 Se le solicita a todo el personal de la SEPS realizar el llenado de la encuesta en línea para determinar el ambiente de trabajo.	Dirección de Capacitación
4.2 Llenado de encuesta	4.2.1 El personal de la SEPS deberá hacer el llenado en un periodo no mayor a una semana.	Personal SEPS
4.3 Resultados	4.3.1 Una vez que concluye la semana, se realizan los gráficos correspondientes de cómo se encuentra el ambiente de trabajo según la perspectiva del personal.	Dirección de Capacitación
4.4 Acciones	4.4.1 Una vez obtenidos los resultados se toman las acciones necesarias para mejorar las áreas de oportunidad encontradas.	Dirección de Capacitación

4.5 Revisión	4.5.1 El Subsecretario realiza las revisiones pertinentes y aprueba o propone mejoras en la aplicación de las acciones.	SEPS
4.5 Mejoras	4.5.1 Se elabora un reporte de las áreas donde se realizaran las acciones. 4.5.2 En un periodo de 6 meses posterior a la realización de la encuesta, esta deberá repetirse para el aseguramiento del cumplimiento del ambiente de trabajo adecuado y el funcionamiento de las acciones tomadas.	Dirección de Capacitación

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Gustavo Rivera	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Director de Capacitación	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Procedimiento. Capacitación	Código: SEPS-CA-PR-7160-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
--------------------------------	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

### 1 Objetivo

Determinar el proceso adecuado de la emisión de capacitaciones tanto al personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, como otras Instituciones.

### 2 Alcance y Campo de Aplicación

2.1 Aplica a todo el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social y/o las Instituciones tanto internas como externas que lo soliciten.

2.2 El Encargado de Capacitaciones realizara la planeación anual correspondiente.

2.3 El Encargado de Capacitaciones verificara y atenderá necesidades de otras Instituciones de acuerdo a las posibilidades del área.

### 3 Referencias

3.1 Mapa de Proceso de Capacitación

### 4 Desarrollo

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Planeación	4.1.1 El Encargado del área de Capacitación, realizara la planeación de capacitaciones para el ciclo en curso de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.	Dirección de Capacitación
4.2 Aviso	4.2.1 El Encargado del área avisara en tiempo y forma al área a capacitar la fecha y horario de su capacitación.	Dirección de Capacitación
4.3 Solicitudes	4.3.1 En caso de haber alguna solicitud no contemplada en la planeación se deberá tomar en cuenta y asignarle un espacio para el cumplimiento de esta necesidad. 4.3.2 Si la solicitud no corresponde a la temática de la Institución, esta se turnara al área correspondiente.	Dirección de Capacitación
4.4 Capacitación	4.4.1 Se lleva a cabo la capacitación, donde obligatoriamente los asistentes deben firmar una hoja de registro de asistencia.	Dirección de Capacitación
4.5 Bitácora	4.5.1 Se guarda en bitácora el registro de la capacitación.	Dirección de Capacitación

<b>Concepto</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020



---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Procedimiento. Evaluación de necesidades de Capacitación	Código: SEPS-CA-PR-7200-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
--	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Detectar las principales necesidades de capacitación del personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social para el cumplimiento de mantener una mejora continua.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a todo el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 El/la Director/a de Capacitación deberá programar el levantamiento de la encuesta para la evaluación de necesidades de capacitación.

2.3 Es responsabilidad de el/la Director/a de Capacitación concentrar y procesar los datos de la encuesta.

2.4 El/la Director/a de Capacitación determinará las capacitaciones a realizar de acuerdo con los resultados obtenidos y lo consultara con el Subsecretario.

2.5 El Subsecretario aprobará o propondrá las capacitaciones necesarias para el crecimiento laboral del personal.

**3 Referencias**

3.1 Mapa de Proceso de Capacitación

3.2 Determinación Proceso de Capacitación

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Solicitud de llenado de encuesta	4.1.1 Se le solicita a todo el personal de la SEPS realizar el llenado de la encuesta en línea para evaluar las necesidades de capacitación.	Dirección de Capacitación
4.2 Llenado de encuesta	4.2.1 Todo el personal de la SEPS deberá hacer el llenado en un periodo no mayor a una semana.	Personal SEPS
4.3 Resultados	4.3.1 Una vez que concluye la semana, se realizan los gráficos correspondientes de las principales necesidades de capacitación según las respuestas del personal.	Dirección de Capacitación
4.4 Plan	4.4.1 Una vez obtenidos los resultados se realiza el plan de capacitación para mejorar las áreas de oportunidad encontradas.	Dirección de Capacitación

4.5 Revisión	4.5.1 El Subsecretario realiza las revisiones pertinentes y aprueba o propone mejoras en el plan de capacitación.	SEPS
4.5 Capacitaciones	4.5.1 Se llevan a cabo las capacitaciones planeadas. 4.5.2 Se otorga un reconocimiento de participación al personal asistente. 4.5.3 Se registra la capacitación.	Dirección de Capacitación

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Gustavo Rivera	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Director de Capacitación	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Procedimiento. Comunicación Interna y Externa	Código: SEPS-LO-PR-7400-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Delimitar las acciones a realizar para permitir una comunicación efectiva tanto interna como externa entre el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social en todos sus niveles.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a todo el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 Los/as responsables de las áreas solicitarán al Departamento de Comunicación Social las necesidades de difundir la comunicación.

2.3 Toda información deberá ser previamente autorizada por el Subsecretario de Empleo y Previsión Social.

2.4 Los medios de comunicación pueden ser a través de oficios, medios electrónicos, prensa, radio, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas y su elección dependerá del material a difundir.

**3 Referencias**

3.1 Requisito 7.4 Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Material a difundir	4.1.1 Los responsables de área deberán elaborar el material a difundir ya sea interno o externo.	Responsables de área
4.2 Revisión	4.2.1 El material a difundir deberá ser revisado y aprobado por el Subsecretario de Empleo y Previsión Social. 4.2.2 Una vez aprobado por el Subsecretario de la SEPS deberá enviarse a aprobación al departamento de Comunicación Social de la Secretaría del Trabajo. 4.2.3 En el caso de oficios e información enviada por medio de correo electrónico por parte del personal de la SEPS deberá marcarse copia al Subsecretario de la SEPS para su conocimiento.	Responsables de área
4.3 Modificaciones	4.3.1 En caso de haber alguna modificación por las	Responsables de

	partes revisoras deberán realizarse los cambios correspondientes, regresar al 4.1. 4.3.2 En caso de no haber modificaciones se continúa con el 4.4.	área
4.4 Publicación	4.4.1 Se publica y/o envía la información correspondiente.	Departamento de Comunicación Social/ SEPS
4.5 Bitácora	4.5.1 Se guarda en bitácora la información saliente y/o entrante a la SEPS.	Responsables de área

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Lista maestra de documentos	Código: SEPS-LO-SG-7510-01	Revisión: 1
-----------------------------	----------------------------	-------------

Name	Date modified	Type	Size
1 ORDEN DE INSPECCION	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	970 KB
1. CS-01 2019	10/29/2019 12:23 PM	Documento de Mi...	95 KB
2 Anexo de condiciones generales de tra...	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	1,005 KB
2. ACCCS-02 2019	10/29/2019 12:23 PM	Documento de Mi...	82 KB
03. IC-03 2019 FINAL	10/29/2019 12:23 PM	Hoja de cálculo d...	114 KB
3 Derechos y Obligaciones del inspeccio...	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	980 KB
4 Citatorio	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	969 KB
4. FURP-04 2019	10/29/2019 12:23 PM	Documento de Mi...	151 KB
5 Acta de Inspeccion	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	1,118 KB
5. FS-05 2019	10/29/2019 12:23 PM	Documento de Mi...	222 KB
6 Acta de seguimiento	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	115 KB
6. IISNE-06 2019	10/29/2019 12:23 PM	Documento de Mi...	221 KB
07 Convenio ST- MEDIOS TIEMPOS EDUC...	10/11/2019 1:51 PM	Documento de Mi...	113 KB
7. ICUANT-07 2019	10/29/2019 12:23 PM	Hoja de cálculo d...	91 KB
8. ICUAL-08 2019	10/29/2019 12:23 PM	Documento de Mi...	211 KB
9. ICCCS-09 2019	10/29/2019 12:23 PM	Hoja de cálculo d...	93 KB
10. RACS-10 2019	10/29/2019 12:23 PM	Hoja de cálculo d...	91 KB
Acta Entrega en Custodia MAHM	10/18/2019 9:47 AM	Documento de Mi...	318 KB
Acta Formalizar entrega en propiedad M...	10/18/2019 9:47 AM	Documento de Mi...	211 KB
acta informativa de circunstancias	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	957 KB
ACTA INFORMATIVA DE HECHOS	10/18/2019 10:47 AM	Documento de Mi...	80 KB
Acta Recuperación de Bienes MAHM	10/18/2019 9:47 AM	Documento de Mi...	1,473 KB
Anexo Relación de bienes entregados M...	10/18/2019 9:47 AM	Documento de Mi...	118 KB
Carta compromiso FA 19 MAHM	4/4/2019 7:57 PM	Documento de Mi...	68 KB
Control Contable 19 MAHM	4/4/2019 2:11 PM	Documento de Mi...	190 KB
FA-1 Lista de control Gral 19	4/4/2019 7:57 PM	Documento de Mi...	51 KB
FA-1A Lista de control operativo 19	4/8/2019 12:03 PM	Documento de Mi...	64 KB
FA-2 Reg de IOCP 19	4/4/2019 2:15 PM	Documento de Mi...	53 KB
FA-3 Cuestionario Preevaluación 19	4/4/2019 2:16 PM	Documento de Mi...	63 KB
FA-4 Propuesta proyecto Munic Frontera ...	4/4/2019 2:17 PM	Hoja de cálculo d...	198 KB
FA-4 Propuesta proyecto Nacional 19	4/4/2019 2:17 PM	Hoja de cálculo d...	198 KB
FA-5 Visita de Verificación 19	4/4/2019 2:18 PM	Documento de Mi...	59 KB
FA-6 Dictamen del CIE 19	4/4/2019 2:28 PM	Hoja de cálculo d...	44 KB
FA-7 Notificación de dictamen 19	4/4/2019 2:45 PM	Hoja de cálculo d...	44 KB

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Procedimiento. Creación y actualización de documentos	Código: SEPS-LO-PR-7520-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
--	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Delimitar las acciones a realizar para la creación de nuevos documentos así como la actualización de los mismos y los ya existentes y con esto permitir una comunicación efectiva tanto interna como externa entre el personal de la Subsecretaria de Empleo y Previsión Social en todos sus niveles.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a todo el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 Los/as responsables de las áreas solicitarán al Departamento de Comunicación Social las necesidades de difundir la comunicación.

2.3 Todos los documentos nuevos y actualizaciones deberán ser previamente autorizadas por el Subsecretario de Empleo y Previsión Social.

2.4 El responsable de la creación y/o actualización de documentos una vez aprobado tiene la responsabilidad de hacerlo del conocimiento de todo el personal de la Subsecretaria de Empleo y Previsión Social.

**3 Referencias**

3.1 Proceso Logístico

3.2 Proceso de Desarrollo

3.3 Proceso Administrativo

3.4 Proceso de Empleo

3.5 Proceso de Inspección

3.6 Proceso de Capacitación

3.7 Requisito 7.4 Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Creación y/o actualización	4.1.1 Cualquier integrante de la Subsecretaría podrá elaborar nuevos documentos y/o actualizar los mismos de acuerdo a las necesidades de su área de responsabilidad.	Personal SEPS
4.2 Nomenclatura	4.2.1 El documento a realizar deberá contar con los siguientes datos de identificación:	Personal SEPS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de la Institución: Subsecretaría de Empleo y Previsión Social se abreviara SEPS.</li> <li>• Identificación del proceso al que pertenece: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ LO- Logístico</li> <li>○ DE- Desarrollo</li> <li>○ AD- Administrativo</li> <li>○ EM- Empleo</li> <li>○ IN- Inspección</li> <li>○ CA- Capacitación</li> </ul> </li> <li>• Tipo de documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SG- Sistema de Gestión</li> <li>○ MO- Manual de Operación</li> <li>○ RG- Registro</li> <li>○ PR- Procedimiento</li> <li>○ LI- Lineamientos</li> <li>○ VI- Video</li> </ul> </li> <li>• Código numérico referente al requisito del Sistema de Gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ejemplo: Requisito 4.1 será 4100</li> </ul> </li> <li>• Numero consecutivo de seguimiento: 01-n</li> </ul> <p>4.2.2 El formato también deberá contener: Título, fecha de elaboración, revisión y logo de la Institución.</p> <p>4.2.3 En caso de que sea solo una actualización a un archivo ya existente se cambiara la revisión por el número consecutivo.</p>	
4.3 Revisión	<p>4.3.1 El Subsecretario revisara y analizara los nuevos documentos y/o actualizaciones.</p> <p>4.3.2 Si es aprobado pasa a la etapa 4.4, en caso contrario regresa a la etapa 4.1.</p>	Subsecretario SEPS
4.4 Publicación	4.4.1 Se publica y/o envía el nuevo documento a las áreas de interés para hacer de su conocimiento.	Personal SEPS
4.5 Bitácora	4.5.1 Se añade formato y/o actualiza la bitácora con el registro del documento.	Personal SEPS

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Procedimiento. Atención a quejas y sugerencias	Código: SEPS-LO-PR-8210-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
--	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Atender y erradicar las quejas de las partes interesadas así como elevar la calidad en el servicio mediante las sugerencias y felicitaciones.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a todo el personal de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 El responsable del área de Contraloría Social de la Subsecretaría se hará cargo de dar seguimiento y atención a las quejas y sugerencias.

2.3 Toda acción a realizar deberá ser autorizada por el Subsecretario de Empleo y Previsión Social.

2.4 El responsable del área de Contraloría Social, una vez atendida la queja o sugerencia deberá realizar un reporte de atención con las acciones realizadas.

**3 Referencias**

3.1 Proceso Logístico

3.2 Requisito 8.2.1 Comunicación con el cliente del Sistema de Gestión de Calidad

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Queja y/o sugerencia	4.1.1 El personal de la SEPS que reciba una queja y/o sugerencia deberá turnarla de manera inmediata al área de Contraloría Social de la misma.	Personal SEPS
4.2 Atención a queja y/o sugerencia	4.2.1 El responsable deberá dar seguimiento oportuno a dicha queja o sugerencia. 4.2.2 Realizara un resumen y las acciones que considere que se deben realizar para presentarlas ante el Subsecretario.	Responsable de Contraloría Social
4.3 Revisión	4.3.1 El Subsecretario revisara las acciones a realizar y en caso de que tenga alguna mejora podrá proponerla. 4.3.2 Se realizaran todas las acciones acordadas durante la reunión de seguimiento.	SEPS
4.4 Acciones	4.4.1 Se llevaran a cabo las acciones para erradicar la	Responsable de



	queja en un lapso no mayor a una semana.	Contraloría Social
4.5 Reporte	4.5.1 Se realizara un reporte de las acciones tomadas y del seguimiento del mismo, y posteriormente se dará aviso a la parte interesada en cuestión de la atención brindada a tal queja y/o sugerencia.	Responsable de Contraloría Social

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Procedimiento. Control de salida no conforme	Código: SEPS-LO-PR-8520-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Asegurarse de que la salida No conforme en cualquiera de los requisitos se identifique y se controle para el mejoramiento del criterio de calidad.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a toda la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 La Salida No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s)

2.3 Es responsabilidad de los encargados de área identificar, registrar y controlar las salidas no conformes.

2.4 El encargado de área deberá hacer del conocimiento del Subsecretario la No conformidad y de las acciones realizadas para su mejora.

2.5 El encargado de área deberá dejar registro en bitácora para seguimiento y control de reincidencias.

**3 Referencias**

3.1 Proceso Logístico

3.2 Requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Salida No conforme	4.1.1 El encargado de cada área será responsable de identificar las salidas no conformes.	Encargados de área
4.2 Control	4.2.1 El encargado de área deberá realizar acciones inmediatas para corregir la salida no conforme. 4.2.2 A su vez realizara un reporte con toda la información documentada.	Encargados de área
4.3 Aviso	4.3.1 Se le entregara un reporte al Subsecretario para conocimiento	Encargados de área
4.4 Bitácora	4.4.1 Se registrara en bitácora la información documentada correspondiente a la salida no conforme. 4.4.2 Se hará del conocimiento de todos los	Encargados de área

encargados de área para retroalimentación.

<b>Concepto</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020



SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Reporte de no conformidad	Código: SEPS-LO-RG-8530-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---------------------------	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

Tipo:

Consecutivo: \_\_\_\_\_

Auditoria  De proceso  Salida no conforme  Queja de Cliente

Descripción de la No Conformidad:

---



---



---



---

Reporta:	Responsable de coordinar:	Responsable de atención:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

Corrección:

---



---



---



---

Requiere de atención mediante acción correctiva:

Si

No

Firma: \_\_\_\_\_

**Responsable de atención:**

Fecha en la que responde: \_\_\_\_\_

Fecha de compromiso para dar cierre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Responsable de verificación:**

Fecha que verifica: \_\_\_\_\_ Resultado:

Cerrada

Abierta

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

---

**SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL**

Procedimiento. Supervisiones	Código: SEPS-LO-PR-9120-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---------------------------------	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Coordinar las acciones y medidas pertinentes para la mejora continua de los procesos de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a toda la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social.

2.2 Las supervisiones se llevarán a cabo por el Encargado de Contraloría Social de la Subsecretaría.

2.3 El Encargado de Contraloría Social tiene la responsabilidad de determinar y coordinar las iniciativas de mejora y regular las acciones de cada una de sus áreas.

2.4 El Encargado de Contraloría Social tiene la responsabilidad de la emisión de los resultados y propuestas de mejora.

2.5 El Subsecretario será el encargado de dar a conocer los resultados de las evaluaciones.

2.6 El Encargado de Contraloría Social se encargará de dar seguimiento a las propuestas de mejora.

**3 Referencias**

3.1 Proceso Logístico

3.2 Requisito 9.1.2 Satisfacción del Cliente

3.3 Requisito 9.2.2 Auditoría interna

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 Lineamientos	4.1.1 El encargado de Contraloría Social emite los lineamientos a medir en la supervisión a todas las áreas correspondientes.	Encargado de Contraloría Social
4.2 Planeación	4.2.1 Se realiza planeación de fechas y horarios de supervisión a cada área y designa un ayudante.	Encargado de Contraloría Social
4.3 Supervisión	4.3.1 Se llevan a cabo las evaluaciones a los procesos, procedimientos, bienes y servicios de cada área perteneciente a la SEPS.	Encargado de Contraloría Social
4.4 Propuestas	4.4.1 Se emiten los resultados de cada área, así	Encargado de

	como las propuestas correspondientes a los hallazgos encontrados en cada una de estas	Contraloría Social
4.5 Resultados	4.5.1 Da a conocer los resultados de las evaluaciones a todas las áreas correspondientes así como propuestas de mejora para las áreas de oportunidad encontradas.	Subsecretario SEPS
4.6 Seguimiento	4.6.1 Se realiza una evaluación de seguimiento con todas las áreas con hallazgos para verificar el cierre de este.	Encargado de Contraloría Social

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

# ANEXO 43



SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Formato de Propuestas de Mejora	Código: SEPS-CA-RG-1010-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---------------------------------	----------------------------	-------------	--------------------------------------

Nombre del propuestas:
Punto de la norma
Proceso al que va dirigido:
Planteamiento de la hipótesis del proyecto de mejora
Objetivo:
Área de influencia:
Descripción breve del proyecto:

**CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN:**

ACTIVIDAD	PERÍODO		RESPONSABLE	VIABILIDAD AUTORIZADA POR LA SUBSECRETARÍA	IMPACTO	RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL PERÍODO DE PRUEBA	OBSERVACIONES
	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE TÉRMINO		FIRMA			

PROPONE

APRUEBA

**NOTA 1:** Una vez que la propuesta sea aprobado, deberá ser implementado durante un período mínimo de 3 meses y máximo de 6 meses, con el fin de evaluar los resultados obtenidos y demostrar la hipótesis planteada al inicio del proyecto.

**NOTA 2:** El resultado del Proyecto de Mejora deberá tener un impacto real en beneficio del SGC, dentro de la Institución.



## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Procedimiento. Acciones correctivas	Código: SEPS-LO-PR-1021-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
--	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Establecer los pasos a seguir en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social para las acciones correctivas.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a toda las No conformidades identificadas de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social y las que provengan de las supervisiones realizadas.

2.2 Aplica a todo el personal involucrado en las No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad.

**3 Referencias**

3.1 Proceso Logístico

3.2 Proceso de Desarrollo

3.3 Proceso de Administración

3.4 Proceso de Empleo

3.5 Proceso de Inspección

3.6 Proceso de Capacitación

3.7 Requisito 10.2.1 Generalidades de no conformidades y acción correctiva

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 No conformidad	4.1.1 En caso de identificar una no conformidad o queja del cliente se tomaran acciones para controlarla y corregirla.	Subsecretario SEPS
4.2 Análisis	4.2.1 Registrar la no conformidad. 4.2.2 Evaluar las posibles causas de la no conformidad, con ayuda de un equipo que pueda contribuir en la determinación de las causas. 4.2.3 Indicar un plan de acción para controlar y corregir la no conformidad.	Subsecretario SEPS
4.3 Acciones	4.3.1 Implementar el plan de acción ante la no conformidad para combatir el problema, encaminado a disolver la causa raíz de este.	Staff SEPS

4.4 Resultados	4.4.1 Se deberá registrar los resultados obtenidos después de la implementación de las acciones correctivas.	Staff SEPS
4.5 Bitácora	4.5.1 Documentar en bitácora la no conformidad, así como la causa, la implementación de acciones y los resultados de estas para próximas evaluaciones.	Staff SEPS

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020

## SUBSECRETARÍA DE EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Procedimiento. Control de no conformidades	Código: SEPS-LO-PR-1022-01	Revisión: 1	Fecha de elaboración: Agosto 2019
---	-------------------------------	----------------	--------------------------------------

**1 Objetivo**

Establecer los pasos a seguir en la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social para el control de las no conformidades.

**2 Alcance y Campo de Aplicación**

2.1 Aplica a toda las No conformidades identificadas de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social y las que provengan de las supervisiones realizadas.

2.2 Aplica a todo el personal involucrado en las No conformidades del Sistema de Gestión de Calidad.

**3 Referencias**

3.1 Proceso Logístico

3.2 Proceso de Desarrollo

3.3 Proceso de Administración

3.4 Proceso de Empleo

3.5 Proceso de Inspección

3.6 Proceso de Capacitación

3.7 Requisito 10.2.2 Información documentada de no conformidad y acción correctiva

**4 Desarrollo**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.1 No conformidad	4.1.1 Se documentara toda aquella no conformidad procedente de la Subsecretaría de Empleo y Previsión Social, el personal de esta y/o supervisiones.	Subsecretario SEPS
4.2 Revisión	4.2.1 Registrar la no conformidad, evaluar posibles causas e indicar un plan de acción para resolver. 4.2.2 Se designara a un responsable de atender dicha no conformidad	Subsecretario SEPS
4.3 Etapas	4.3.1 El proceso a seguir de la no conformidad se dividirá en las siguientes etapas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción del requisito incumplido o no conformidad en general.</li> </ul>	Staff SEPS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de atenderla.</li> <li>• Acciones a realizar (control).</li> <li>• Autoridad.</li> </ul>	
4.4 Verificación	<p>4.4.1 Si la no conformidad no requiere acciones a realizar, bastara con un informe emitido por el Subsecretario.</p> <p>4.4.2 La verificación de las acciones correctivas realizadas se realizara por parte de Contraloría de la Subsecretaria mediante una supervisión.</p>	Staff SEPS

Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ángela Mireles Rodríguez	Ángela Mireles Rodríguez	William Knigh Corripio
<b>Cargo</b>	Staff SEPS	Staff SEPS	Subsecretario de Empleo y Previsión Social
<b>Fecha</b>	Agosto 2019	Agosto 2019	Enero 2020