

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**PROPUESTA DE MEJORA AL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD  
QUE CERTIFICA A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS  
EN EL D.F.**

**TESINA  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
(OPCIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA)**

**P R E S E N T A**

**CHRISTIAN PLATAS PEÑA**

**DIRECTOR DE TESINA:**

**PROFESOR MANUEL QUIJANO**

**CIUDAD UNIVERSITARIA 2007**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## *Agradecimientos:*

A mi madre  
que siempre estuvo al pendiente mí,  
para que yo concluyera  
mi trabajo de investigación.

A mi novia Magda y a mi amigo Miguel,  
ya que fueron un gran apoyo  
para la culminación de mi proyecto.

A los Profesores Manuel Quijano  
y Gabriel Campuzano, por otorgarme parte  
de su tiempo, dedicación y paciencia  
para el logro de mi objetivo

Al Lic. Gerardo Chong Lozano,  
por su gran apoyo en la Coordinación  
Administrativa

*A todos ustedes muchas gracias*

## INDICE

<b>I.-INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.- MARCO CONCEPTUAL</b>	
1.1 Concepto de Estado.....	5
1.2 Concepto de Gobierno.....	5
1.3 Concepto de Sociedad.....	6
1.4 Concepto de Administración Pública.....	7
1.5 Concepto de Calidad.....	7
<b>2.- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</b>	
2.1 Antecedentes históricos.....	10
2.2 Atribuciones.....	22
2.3 Misión.....	26
2.4 Visión.....	26
2.5 Estructura Orgánica.....	27
<b>3.-ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL D.F.</b>	
3.1 Antecedentes Históricos.....	30
3.2 Su creación como Órgano Desconcentrado.....	33
3.3 Atribuciones.....	35
3.4 Misión.....	36
3.5 Visión.....	36
3.6 Estructura Orgánica.....	37

**4.-COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AFSEDF**

4.1 Funciones.....	38
4.2 Subdirección de Personal.....	40
4.2.1 Funciones.....	40
4.3 Subdirección de Recursos Financieros.....	41
4.3.1 Funciones .....	41
4.4 Subdirección de Recursos Materiales y Servicios.....	43
4.4.1 Funciones.....	43
4.5 Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa.....	45
4.5.1 Manual de Gestión de la Calidad .....	51
<b>5.- PROPUESTAS.....</b>	<b>61</b>
<b>6.-CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>7.-BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>80</b>
<b>8.- ANEXOS.....</b>	<b>82</b>

## I.-INTRODUCCIÓN

En los momentos actuales, las acciones de gobierno en México están dirigidas a promover la modernización de la Administración Pública con diferente perspectiva: se desea que estas conlleven un proceso dirigido hacia el cambio de las Instituciones Gubernamentales.

Bajo este contexto, la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal es un Órgano Desconcentrado de la SEP, encargado de atender y proporcionar servicios de educación básica en todos los planteles del D.F.

Para cumplir con su objetivo primordial, cuenta con una Coordinación Administrativa encargada de suministrar y proporcionar los servicios en materia de personal, financiera y de recursos materiales en la Oficina del Titular de la AFSEDF, con el propósito de atender los requerimientos que sean solicitados, así también se encarga de coordinar los mismos servicios en cada una de las siete Coordinaciones Administrativas que dependen de las Direcciones Generales adscritas a este Órgano.

Derivado de las exigencias de la evolución y dinámica constante de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, fue necesario innovar en la Coordinación Administrativa su organización y sus procedimientos de manera permanente y ordenada. Y se implementó un sistema de calidad con la finalidad de eficientar sus trámites administrativos.

En este sentido y con el propósito de contribuir al enriquecimiento y alcance de este objetivo, se elabora el presente estudio el cual está orientado a identificar en el entorno actual de la Coordinación Administrativa, sus factores críticos, la importancia de los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta actualmente este Órgano Desconcentrado, en virtud de que son ellos la parte esencial de toda organización y son quienes pueden hacer que funcione o no cualquier proceso que se pretenda conseguir.

Es difícil reconocer, que en el transcurso de estos últimos años se han realizado diferentes acciones que buscan este objetivo, sin embargo en la participación de la ciudadanía, impera la percepción de que nuestras instituciones son cada día más burocráticas, ineficientes en la prestación de los servicios que otorgan y que no observan cambios sustantivos.

El presente estudio, se divide en cinco capítulos: El primero corresponde a la conceptualización del Estado, Gobierno, Sociedad, Administración Pública y Calidad, donde se demuestra la importancia que tiene el significado de cada una de ellas ante la ciudadanía.

El segundo, describe algunos aspectos históricos importantes desde la creación de la Secretaría de Educación Pública, sus atribuciones actuales, la estructura orgánica y por último, la misión y visión que tiene como instancia educativa oficial.

En el tercer apartado se exponen los antecedentes históricos que dan origen a la creación de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal como un órgano Desconcentrado del sector educativo.

El siguiente capítulo, muestra el ámbito de actuación de la Coordinación Administrativa de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, quien es el área encargada de suministrar los bienes y servicios que son requeridos por las diferentes áreas y por el titular del Órgano Desconcentrado, así también dar a conocer los elementos importantes del Sistema de Gestión de Calidad, que permitieron la certificación de la Coordinación bajo la Norma UNE en ISO 9001:2000, de conformidad con las metas y objetivos institucionales.

En la parte final, se plantea la conclusión y las propuestas de acciones a instrumentar para enriquecer un cambio en la cultura laboral y la eficacia del sistema de calidad de la Coordinación Administrativa.

## 1. MARCO CONCEPTUAL

### 1.1 Concepto de Estado

De acuerdo con Gramsci: “El Estado es todo el complejo de actividades prácticas y teóricas con las cuales la clase dirigente no sólo justifica y mantiene su dominio, sino también logra obtener el consenso activo de los gobernados”<sup>1</sup>

Bajo este contexto, cada uno de los elementos constitutivos del Estado puede ser definido de la siguiente forma;

- Territorio: Lugar en el cual el Estado ejerce su soberanía y está constituido no sólo por el suelo, sino también por el subsuelo, las áreas marinas y el segmento correspondiente de la órbita geoestacionaria.
- El pueblo: Constituido por todas las personas que se encuentran en ese territorio y que por ello están bajo la influencia de lo determinado por el ordenamiento jurídico.
- La soberanía: Entendida como la característica del poder, que implica que dicho poder sea supremo en el orden externo.
- Derecho: Como instrumento de la soberanía, regula y relaciona estos tres elementos.

Por lo tanto podemos definir al Estado como:

“El conjunto de instituciones que poseen la autoridad para establecer las normas que regulan una sociedad, teniendo soberanía interna y externa sobre un territorio definido.”<sup>2</sup>

### 1.2 Concepto de Gobierno

“Es aquel que está conformado por el conjunto de personas que ejercen la autoridad de un Estado. Esta autoridad o poder civil es un medio para que los

---

<sup>1</sup> Gramsci, Antonio, Obras de Antonio Gramsci, Ed. Pablos, México 1975.

<sup>2</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Estado>

ciudadanos logren un bien común, al que ha de ajustar sus normas jurídicas según sea las circunstancias de las situaciones reales”<sup>3</sup>

El Estado se apoya en el Gobierno, como la instancia que lo conduce y lo dirige, cumpliendo con los preceptos constitucionales y atendiendo a las demandas de una población determinada.

Bajo este contexto, la Coordinación Administrativa coordina los servicios de recursos humanos, materiales y financieros de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

### 1.3 Concepto de Sociedad

“En su uso mas general, la sociedad se refiere meramente al hecho básico de la asociación humana, por ejemplo, el término ha sido empleado en el más amplio sentido para incluir toda clase y grado de relaciones en que entran los hombres, sean ellas organizadas o desorganizadas, directas o indirectas, conscientes o inconscientes , de colaboración o de antagonismo. Ella incluye todo el tejido de las relaciones humanas y no tiene límites o fronteras definidas”<sup>4</sup>

Los grupos sociales son definidos como un número de personas interrelacionadas, que comparten valores, creencias, hábitos, conductas, las cuales son respetadas al interior de estos grupos y que juegan un papel importante en las relaciones de todos los sectores de la vida social y que estos se localizan con mayor claridad dentro del Estado.

En este sentido la sociedad conforma al Estado, el cual es un mecanismo que sirve para diferenciar los diferentes grupos sociales y que a través de este, se expresan sus voluntades mismas que ejercen desde las Instituciones Públicas.

---

<sup>3</sup> Tena Ramírez, Felipe, Derecho Constitucional Mexicano, Ed.Porrúa

<sup>4</sup> Chinoy Eli, La Sociedad, Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1996

## 1.4 Concepto de Administración Pública

La Administración Pública tiene diferentes connotaciones:

1. Relación que existe entre el Estado y la Sociedad
2. Estructura del Ejecutivo
3. Disciplina Científica

Bajo estos criterios, considero a la Administración Pública como una interpretación entre los puntos 1 y 2, mismos que presento en la siguiente definición:

De acuerdo con el autor, Wolburg Jiménez la Administración Pública es “el conjunto de aptitudes y actitudes humanas; de procesos y procedimientos administrativos; de sistemas y estructuras institucionales que facilitan la transformación y el progreso a través de factores educativos socio-culturales, económicos y morales de cada hombre y de cada país”.<sup>5</sup>

En estos términos, la Administración Pública es: La organización y dirección de hombres y materiales para lograr los fines de un gobierno, es el arte y la ciencia de la dirección aplicada a los asuntos del estado.

## 1.5 Concepto de Calidad

Hay que reconocer que los conceptos de calidad, son muy subjetivos, por ejemplo se reconoce que muchas personas identifican a la calidad, con algo que está “bien hecho” y/o “adecuado”.

Por lo tanto describo algunas definiciones de calidad, enfocadas en diferente perspectiva:

- Es hacer las cosas con plena convicción que para hacerlas hemos puesto lo mejor de nuestros conocimientos y habilidades, sin escatimar esfuerzo y

---

<sup>5</sup> Dwight Waldo. Estudio de la Administración Pública. Ed. Aguilar. Madrid 1964

esperando que, quien haga uso de ellas, tenga una plena satisfacción y alegría.

José J. Montaña Larios<sup>6</sup>

- Sistemas de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores, el control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suele llamarse control de calidad estadístico.

Normas Industriales Japonesas<sup>7</sup>

Podemos concluir que el concepto de calidad, está en función de los requerimientos que se establecen de acuerdo a la importancia que se tiene para satisfacer los requisitos necesarios de los productos y/o servicios que solicitan los clientes/usuarios.

La diferencia del grado de calidad de un producto y/o servicio a otro, son las características y el enfoque del cliente.

Por lo que la calidad es:

1. Cumplir sistemáticamente con los requerimientos solicitados por los clientes/usuarios para satisfacer sus necesidades y/o expectativas.
2. Un juicio de valor relativo que un cliente le da a un producto o servicio, con base en la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades
3. Una nueva cultura organizacional en el ámbito público, que se orienta a la satisfacción integral de las necesidades de los ciudadanos a través de la producción y elaboración de artículos y/o servicios, que cumplen con un conjunto de atributos y requisitos solicitados.

Por tal motivo, el enfoque de calidad está en grado de un bien con respecto a otro, ya que este concepto a través del tiempo, ha evolucionado drásticamente: por ejemplo el aseguramiento de la calidad se relaciona con algunas formas de

---

<sup>6</sup> ISO 9001:2000 : Guía práctica de normas para implantarlas en la empresa / Montaña Larios, José Jesús. México, DF : Trillas, 2003.

<sup>7</sup> Mauricio León Lefcovich Kaisen. Filosofía.- Cultura y Ética Continua, Argentina

actividad de medición o inspección, lo cual ha sido importante en las operaciones de producción, así también el control de calidad, la estrategia competitiva, etc, hasta llegar a la calidad del servicio.

Bajo este contexto, la calidad en el servicio público busca el mejoramiento continuo de sus servicios que otorga en beneficio de los ciudadanos, sin embargo se reconoce que no ha conseguido un gran crecimiento, como el sector privado.

## **2. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

### 2.1 Antecedentes Históricos

Las atribuciones de la Secretaría de Educación Pública, han sido modificadas conforme a los cambios sociales que vive el país, el contexto histórico gira alrededor de los recursos disponibles con los que cuenta para cada sexenio, la problemática social del momento y la política educativa, son factores importantes para el otorgamiento de los servicios educativos.

La Revolución mexicana construyó, desde sus fundamentos hasta su organización técnica y administrativa, una nueva educación, al terminar el conflicto revolucionario y restaurarse parte de la legalidad, una de las primeras acciones institucionales trascendentales fue la reformulación de la educación nacional.

Habiéndose refrendado en la Constitución de 1917, los ideales juaristas de obligatoriedad y laicidad de la educación, quedaba una gran tarea ya que la educación que se había heredado en el porfiriato, se encontraba sumamente dividida y empobrecida.

Una educación sin presupuesto, sin ideales y sin los medios pedagógicos propios, era la herencia del porfiriato, la copia de la cultura extranjera y la negación de lo propio representaban el ideal educativo de quienes poseían bienes económicos.

La emergencia de nuevos actores sociales era imprescindible, ya que el proyecto de las instituciones del porfiriato, se establecían las nuevas condiciones para la educación, ya que el cambio fue tan importante y radical que la primera medida de la política educativa, antes de la misma creación de la Secretaría de Educación Pública, fue una campaña de alfabetización que tuvo como su principal eje rector a la Universidad Nacional ya que en el país las Entidades Federativas no contaban con los recursos necesarios para realizar dicha campaña, como lo describe el Manual de Calidad de la SEP, en sus antecedentes históricos de la creación de la Secretaría de Educación Pública:

“Sin embargo, los municipios fueron incapaces de afrontar la problemática educativa, para 1919 la educación pública resentía gravemente la falta de una adecuada organización: ya que en el Distrito Federal, únicamente quedaban abiertas 148 de las 344 escuelas existentes en 1917”.<sup>8</sup>

Era evidente que el camino para la alfabetización del país, requería de una profunda transformación en la educación en México, el momento fundacional se centra en la labor de José Vasconcelos:

“Como rector de la Universidad y titular del Departamento Universitario, el Lic. Vasconcelos inició la formulación práctica del proyecto, emprendiendo diversas medidas con el objeto de reunir a los distintos niveles educativos; depuró las direcciones de los planteles, inició el reparto de desayunos escolares y llevó a cabo su idea fundamental: que la nueva Secretaría de Educación tuviese una estructura departamental”.<sup>9</sup>

Los tres departamentos creados fueron los siguientes:

- Departamento Escolar; Estaba a cargo de la administración de todos niveles educativos
- Departamento de Bibliotecas; Concentraba los nuevos materiales de lectura y de consulta, en apoyo a los niveles educativos
- Departamento de Bellas Artes; Coordinaba todas las actividades artísticas

El momento fundacional de la Secretaría de Educación Pública y su primer secretario, el Lic. José Vasconcelos, sigue siendo para la historia de México el desarrollo de la educación, ya que vinculó a la escuela con la sociedad, y su papel (la escuela), fue parte integradora de la vida nacional.

La creación de la Secretaría de Educación Pública, fue el 25 de septiembre de 1921, a partir de su creación se fue conformando el sistema educativo mexicano, el cual consiguió importantes avances para esos años:

---

<sup>8</sup> Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Educación Pública, México, 31 de enero de 2005

<sup>9</sup> Ibid

1. Ampliación de la cobertura educativa
2. Aumentó la oferta de escuelas, aulas y maestros.

Los avances en la educación, contribuyeron a reducir sustancialmente el analfabetismo en México y se crearon en ese mismo año nuevas instituciones educativas como la Escuela Técnica de Artes y Oficios y la Escuela Nacional de Artes Gráficas.

Para 1930 (Pascual Ortiz Rubio) quedó establecido para toda la República el calendario escolar, el cual se aplicaría de conformidad con las autoridades técnicas locales, y en apego a sus condiciones regionales.

De acuerdo con el informe del Presidente Pascual Ortiz Rubio, del día 01 de septiembre de ese mismo año, se tenía la siguiente cobertura educativa:

“Según datos estadísticos, las siete mil Escuelas Federales, Primarias y Rurales, alcanzaron en el presente año, una inscripción de 644,530 alumnos. En las Escuelas particulares del Distrito Federal hubo una inscripción de 46,909; en las Escuelas Oficiales y particulares de los Estados, 904,862; los que dan un total de 1,593,301 alumnos”<sup>10</sup>

Para ese entonces, la cobertura educativa alcanzaba sólo a un 50% de la población total escolar, en toda la República Mexicana.

Con el presidente Lázaro Cárdenas 1934-1940, la educación en México se radicaliza, gira su entorno a una educación socialista, y por tanto se crea un número mayor de escuelas en el país, destinadas alfabetizar a un mayor número de obreros y campesinos, de conformidad con el artículo 3º. Constitucional.

Tal como se estableció, en su discurso del 01 de septiembre de 1940: “Las nuevas formas buscan que la educación se oriente en el sentido de estudiar los problemas que afectan a la comunidad, formar hábitos de trabajo y cooperación, crear el

---

<sup>10</sup> Ing. Pascual Ortiz Rubio; Los Presidentes ante la Nación, 01 de septiembre de 1930

concepto de responsabilidad y disciplinas sociales y plasmar en los educandos una actitud solidaria con todos los componentes de la sociedad mexicana, entre ellos las manos productoras.”<sup>11</sup>

Logros Educativos;

En 1935 se funda el:

Instituto Nacional de Pedagogía, cuyo objetivo era la realización de investigaciones científicas, en materia educativa.

En 1937 se funda el:

Instituto Politécnico Nacional, con el propósito de generar mano de obra calificada

“El alumnado además de aprender artes y oficios, estudiaban carreras profesionales y subprofesionales, se capacitan técnica y biológicamente para intervenir en el proceso de producción y se forman especialistas en distintas ramas de la investigación científica y técnica” <sup>12</sup>

En 1939 se crea el:

Instituto Nacional de Antropología, con el propósito de fomentar la investigación cultural y artística

Por otro lado el analfabetismo, fue reduciéndose considerablemente:

“Así en 1910, la proporción de analfabetas en la República era de 70%, en tanto que en 1934 fue el 50%. En 1940 se ha reducido al 45%. El número de alumnos inscritos en las escuelas primarias ha aumentado de 1,419,000 en el año de 1934 a 1,800,000 en 1939” <sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Gral. Lázaro Cárdenas; Los Presidentes ante la Nación, 01 de septiembre de 1940

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> Ibid

Al final del periodo denominado de la educación socialista y a pesar de sus contradicciones y problemas, la educación pública mexicana ha consolidado a la educación rural y a la formación de recursos humanos para la industria y los servicios, manteniendo una filosofía profundamente nacionalista y de reivindicación de causas populares.

El modelo de desarrollo económico, centrado en la industrialización y en la sustitución de importaciones conllevó una rápida urbanización del país y el consecuente fortalecimiento de las clases medias. La educación adquiere nuevas funciones sociales como instrumento para la formación de personas capaces de participar productivamente en el mercado de trabajo y como medio para la movilidad social.

Con el gobierno del presidente Manuel Ávila Camacho 1940-1946, se reforma el artículo 3º. Constitucional, desapareciendo su carácter socialista y presenta una filosofía vigente hasta nuestras fechas. La educación en México deberá así procurar el desarrollo integral de los individuos, bajo los criterios de nacionalismo, justicia y tendrá las características de obligatoria, laica y gratuita.

La centralización de la educación, respondió con éxito a los problemas que se planteaban en aquel momento, para una sociedad que gracias a la educación se había diversificado y fortalecido en lo cultural.

Para el presidente Adolfo Ruiz Cortines 1952-1958, las necesidades educativas son cada día mayores, se crea el Consejo Nacional Técnico de la Educación como Órgano de consulta de la Secretaría de Educación Centralizada y de apoyo a los Estados.

Esta centralización y unicidad de los servicios educativos, el crecimiento de las burocracias y el manejo corporativo conllevaron quizá al más grave problema que una Institución pueda sufrir: su pérdida de funcionalidad respecto de aquellos a quienes atienden y el predominio de la lógica de las burocracias.

Para los años de 1958-1964, Adolfo López Mateos, continua con el proyecto nacionalista que en origen había presentado Manuel Ávila Camacho:

“Durante el sexenio 1958-1964, la Federación levanto en promedio una aula cada dos horas, el esfuerzo constructivo del régimen tuvo como resultado que la UNESCO decidió crear en México un Centro Regional de Construcciones Escolares para la América Latina”<sup>14</sup>

En 1959, se crea la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuito, la cual tenía la finalidad de editar y distribuir en toda la Federación los libros de texto, en las memorias de Jaime Torres Bidet se cita que durante los cinco años de gobierno de López Mateos fueron entregados mas de ciento doce millones de ejemplares de libros de texto y cuadernos de trabajo.

Y en 1964, se inaugura la imprenta de la Comisión, que llego a producir cincuenta millones de textos al año, lo cual indicaba que cualquier niño que asistiera

En los sexenios de los presidentes Gustavo Días Ordaz (1964-1970) y Luís Echeverría Álvarez (1970-1976), se realizaron esfuerzos por asignar más recursos en materia educativa y por atender las demandas mayores de un importante crecimiento en la población.

A pesar de que el modelo original de la Secretaría de Educación Pública, se fundaba en un sistema de consejos locales, municipales y estatales, su administración tendió aún más a centralizarse.

En la administración educativa, la centralización tuvo diversos efectos negativos; la toma de decisiones, la asignación de recursos y la puesta en marcha de innovaciones que obedecían más al clientelismo político, al manejo privado de los recursos públicos y a la permanencia de las fuentes laborales, que ha mejorar la propia tarea educativa, tal como se describe en la siguiente cita:

---

<sup>14</sup> Torres Bidet Jaime, La tierra prometida, México , Edt. Porrúa, 1972

“Los excesos de esta centralización se hicieron ya evidentes para la década de los setenta: serias ineficiencias en lo referente a pago de sueldos, trámites, cambios de adscripción, distribución de libros de texto y desayunos escolares, mantenimiento de escuelas, supervisión efectiva”.<sup>15</sup>

Durante el sexenio de José López Portillo y Pacheco 1976-1982, la administración del sistema educativo tuvo un importante proceso de modernización; se establecieron funciones y organismos de planeación, formándose el sistema de estadísticas continuas, el presupuesto por programas y se inicio conforme a los criterios de la época los procedimientos de organización y métodos.

Este periodo parte de una situación ampliamente centralizada de la educación nacional, ésta es controlada por Direcciones Federales de educación primaria y en cuanto a la educación preescolar y secundaria, por las Direcciones del nivel correspondientes quienes desde el Distrito Federal, disponían la fundación de nuevas escuelas, asignaban plazas y daban nombramientos.

Sin embargo a finales de los años setenta, se realizó un primer intento de desconcentración de la administración educativa, se forman los denominados “Departamentos descentralizados de Educación”, mismos que controlaban los procesos de altas y bajas del personal, el control escolar y la acreditación de educación para adultos, como es descrito en la siguiente cita:

“Distintos esfuerzos de desconcentración primero (1978) y descentralización después (1983) resultaron ineficientes y no logrados: se crearon estructuras adicionales, por ejemplo las Unidades de servicios educativos a descentralizar.”<sup>16</sup>

Desde el año de 1982 (Gobierno de Miguel de la Madrid Hurtado) se establecieron en cada entidad federativa, delegaciones de la Secretaría de Educación Pública, éstas reciben los aportes de los procesos de modernización administrativa del periodo anterior y se convirtieron un elemento dinamizador de la educación estatal, las

---

<sup>15</sup> Observatorio Ciudadano de la Educación. “La educación en el D.F. y la reforma al artículo 122

<sup>16</sup> Ibid

delegaciones comenzaron a realizar las funciones de compra de recursos materiales y de administración de pago de maestros.

En este periodo los recursos fueron administrados por Patronatos de Fomento Educativo, los cuales fueron encabezados por el Gobierno del Estado, siendo miembros; el Secretario de Finanzas, Representantes de la iniciativa privada, el Secretario Técnico del Patronato y autoridades educativas.

En el año de 1992, se firma el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, en éste se reconocen los costos y las ineficiencias de la centralización y el burocratismo de la educación, se combino la reorganización del sistema educativo mediante su federalización, transfiriéndose la administración del servicio educativo a las Entidades Federativas y conservándose la función rectora nacional como responsabilidad de la federación.

La federalización educativa, buscó efficientar el sistema educativo, así como potencializar la participación de los estados y municipios, dar a la educación nuevos contenidos estatales, vigilando que se cumplieran los criterios y objetivos establecidos en la Constitución y en la Ley General de Educación.

La federalización asimismo, se acordaba enfrentar directamente los problemas de la calidad y pertinencia de la educación; para acercar ésta a las comunidades y a las condiciones del desarrollo de cada región para lograr una administración más eficiente y una aplicación más racional de los recursos que se le destinaban en ese momento a las Entidades Federativas y promover nuevas condiciones que incrementaran la participación social.

“La segunda federalización...el sentido de la misma fue contrario al anterior: el gobierno federal “traspasa” y el gobierno estatal recibe los establecimientos escolares con todos los elementos de carácter técnico y administrativo, derechos y obligaciones, bienes muebles e inmuebles con los que la SEP venía prestando en el

Estado respectivo los servicios educativos mencionados, así como los recursos financieros utilizados en su operación”.<sup>17</sup>

En nuestro país se han presentado dos procesos de federalización, mismos que corresponden a dos decisiones con el mismo nombre pero con sentido diferente, tomada, una al principio y otra al final del siglo XX, su finalidad explícita fue mejorar la atención educativa para toda la población del país mediante la asignación diferenciada de facultades y responsabilidades a los diferentes niveles de gobierno, reconocidos por la Constitución: la federación, los estados y los municipios.

En la actualidad, el modelo educativo enfrentó una serie de transformaciones que impactaron al sector, las circunstancias vigentes son propicias para identificar nuevos cambios.

En el sexenio de Vicente Fox Quezada (2000-2006), la estructura administrativa de la Secretaría de Educación Pública (SEP), presentó problemas graves, uno de ellos fue la enorme complejidad en su estructura orgánica, la duplicidad de funciones, la falta de congruencia entre su normatividad y su desempeño cotidiano, entre otros.

Por lo anterior se llevo a cabo un procedimiento de reestructuración a mediano plazo, que generaron medidas importantes para el funcionamiento del sistema educativo nacional y que se dieron a conocer a través del acuerdo Secretarial No. 351, el 5 de febrero del 2004, mismo que se publicó en el Diario Oficial de la Federación.

La necesidad, fue reacomodar la estructura orgánica de la SEP, para impulsar el funcionamiento de los servicios educativos en México con calidad y equidad, asumiendo un mayor compromiso en las nuevas propuestas educativas, así como lograr la profesionalización de los servidores públicos que la componen, con el propósito de dar cumplimiento a los proyectos y metas que se establecieron en el Programa Nacional de Educación 2000-2006.

---

<sup>17</sup> Observatorio Ciudadano de la Educación. “La educación en el D.F. y la reforma al artículo 122

En ese mismo año (2004), la Secretaría de Educación Pública había realizado la reestructuración orgánica que se había planeado para atender las demandas de la sociedad, como lo describe la siguiente nota:

“No obstante, sería hasta septiembre de 2004 cuando el Secretario de Educación Pública, anunciaría los cambios más importantes que habrían de realizarse en la estructura de la SEP, señalando que éstos se llevarían a cabo de forma gradual durante el transcurso de 2005, los aspectos que llamarían más la atención, serían el reducir de cinco a tres el número de subsecretarías y la intención de aplicar reformas profundas a la estructura básica del sector central de la SEP; ello, bajo la expectativa de favorecer los procesos de descentralización de los servicios educativos que operaba la Secretaría”<sup>18</sup>

El momento en el que transitó el Sistema Educativo Nacional, propició las nuevas visiones para el sector educativo, la finalidad o la intención fue buscar la instrumentación necesaria para favorecer la planeación educativa, ya que en México se han visto transcurrir diferentes modelos de educación que atendieron diferentes circunstancias propias a cada época.

De acuerdo con el artículo “La Reestructuración de la SEP” del Observatorio Ciudadano de la Educación, se llevaron a cabo cinco medidas de reestructuración orgánica, las cuales cito a continuación:

1. La nueva Subsecretaría de Educación Superior tiene el reto de lograr en la práctica ordenar y coordinar las diversas lógicas e inercias institucionales que los subsistemas seguían en su funcionamiento. Por ejemplo, en cuanto a la educación normal, existe preocupación entre los formadores de docentes en torno a la continuidad de la reforma normalista y sobre su necesaria articulación con la de la educación básica, que era la manera en la que funcionaba la anterior estructura, mientras que, por su parte, algunos ex-directivos del subsistema de educación tecnológica han señalado su amplio desacuerdo con la reestructuración, la cual

---

<sup>18</sup> Observatorio Ciudadano de la Educación. “La educación en el D.F. y la reforma al artículo 122

consideran como un golpe que rompe la cohesión con la que venía funcionando la educación tecnológica (Carlos Reyes, Golpe a la educación tecnológica, Campus Milenio No. 116, 2005)

2. Con la creación de la Subsecretaría de Educación Media Superior, el simple hecho de unificar las diversas opciones de educación media superior no brinda claridad sobre las estrategias específicas que se seguirán para concretar los objetivos del nivel. De hecho, no obstante que la Coordinación General de Educación Media existía desde la reforma del 2002, no se habían percibido avances relacionados con lograr una mayor coordinación del subsistema. Por lo demás, ahora también resta conocer cuáles serán las estrategias para adecuar las distintas estructuras burocráticas que quedaron integradas dentro de la nueva subsecretaría, así como las reformas curriculares que habrán de realizarse para hacer atractivas para los jóvenes las distintas modalidades educativas que se brindan en este nivel.

3. La Subsecretaría de Educación Básica es la que presenta menos modificaciones, si bien, tres de las cinco unidades administrativas que ahora contempla cambiaron sus atribuciones y otra de ellas pasó a formar parte de la nueva Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas (la Dirección General de Televisión Educativa).

4. En cuanto a la creación de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, al convertirse en un órgano desconcentrado queda fuera del nuevo organigrama de la SEP, además de que forma parte de un proceso no concluido, ya que resta por definir la magnitud de los recursos presupuestales que el gobierno federal tendrá que transferir al capitalino, para que éste asuma la responsabilidad de los servicios educativos.

5. En relación con la nueva Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, cabe comentar que sus funciones de evaluación concentradas en la Dirección General de Evaluación de Políticas, muestra una orientación que resulta un tanto contradictoria con respecto al modelo o sistema nacional de evaluación que se quiere crear en el país. Ya que, por un lado, se crean organismos como el INEE y, en

su momento, el Centro Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL), bajo la expectativa de tener mayor autonomía de la SEP, y por el otro, se mantiene a la SEP como máximo rector de sus cuestiones institucionales; así como de las políticas educativas y de los cuerpos académicos y docentes, situación que aparentemente se refuerza con la creación de la Dirección General de Evaluación. Esta situación resulta irregular ante la ley vigente y no asegura la permanencia y consolidación de los órganos de evaluación independientes. Por lo tanto, resulta necesario definirse al respecto, ya sea reformando el artículo 12 de la Ley General de Educación para asegurar la creación de nuevos órganos autónomos de evaluación y la permanencia de los ya existentes, o mantener el papel exclusivo de la SEP como rector máximo en materia educativa.

La reestructuración de la SEP, permite fortalecer la educación pública para enfrentar los nuevos retos del presente siglo, si bien cierto la educación en México en sus inicios estableció como su principal meta la alfabetización, posteriormente la política educativa se encaminó a atender la cobertura que demandaba en ese momento la sociedad.

Actualmente, la educación en México enfrenta nuevos retos ya que siguen existiendo sectores de la población con grandes rezagos educativos, por lo tanto los desafíos que el país enfrenta están encaminados a garantizar que los servicios educativos se proporcionen con equidad y calidad.

La equidad es uno de los rectores fundamentales de la educación, ya que es un principio que asegura a todos los mexicanos sin importar su condición social y económica, puedan tener igualdad de oportunidades educativas que les permitan permanecer y concluir sus estudios formales.

Mientras la calidad en el actual Gobierno, está enfocada a llevar nuevos mecanismos (planeación estratégica) que coadyuven a mejorar los servicios de educación en México, atendiendo las nuevas demandas que surgen de la sociedad.

## 2.2 Atribuciones

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 21 de mayo de 2003, corresponde a la Secretaría de Educación Pública, las siguientes atribuciones:

I. Organizar, vigilar y desarrollar en las escuelas oficiales, incorporadas y reconocidas;

a) La enseñanza preescolar, primaria, secundaria y normal, urbana semiurbana y rural

b) La enseñanza que se imparta en las escuelas, a que se refiere la fracción XII del Artículo 123 Constitucional

c) La enseñanza técnica, industrial, comercial y de artes y oficios, incluida la educación que se imparta a los adultos

d) La enseñanza superior y profesional

e) La enseñanza agrícola, con la con la cooperación de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

f) La enseñanza deportiva y militar, y la cultura física en general

II. Organizar y desarrollar la educación artística que se imparta en las escuelas e institutos oficiales, incorporados o reconocidos por la enseñanza y difusión de las bellas artes y de las artes populares

III. Crear y mantener las escuelas oficiales en el Distrito Federal, excluidas las que dependen de otras dependencias

IV. Crear y mantener, en su caso, escuelas de todas clases que funcionen en la República dependientes de la Federación

V. Vigilar que se observen y cumplan las disposiciones relacionadas con la educación preescolar, primaria, secundaria, técnica y normal, establecidas en la Constitución y prescribir las normas que debe ajustarse a la incorporación de las escuelas particulares al sistema educativo nacional

VI. Ejercer la supervisión y vigilancia que proceda en los planteles que impartan educación en la República, conforme a lo prescrito por el Artículo 3 Constitucional

VII. Organizar, administrar y enriquecer sistemáticamente las bibliotecas general o especializadas que sostenga la propia Secretaría o que forme parte de sus dependencias

VIII. Promover la creación de institutos de investigación científica y técnica y el establecimiento de laboratorios, observatorios, planetarios y demás centros que requiera el desarrollo de la educación primaria, secundaria, normal, técnica y superior; orientar en coordinación con las dependencias competentes del Gobierno Federal y con las entidades públicas y privadas el desarrollo de la investigación científica y tecnológica

IX. Patrocinar la realización de congresos, asambleas, reuniones, eventos, competencias y concursos de carácter científico, técnico, cultural, educativo y artístico

X. Fomentar las relaciones de orden con los países extranjeros, con la colaboración de la Secretaría de Relaciones Exteriores

XI. Mantener al corriente el escalafón del magisterio y seguro del maestro, y crear un sistema de compensaciones y estímulos para el profesorado; atendiendo a las directrices que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sobre el sistema general de administración y desarrollo de personal

XII. Organizar, controlar y mantener al corriente el registro de la propiedad literaria y artística

XIII. Otorgar becas para los estudiantes de nacionalidad mexicana puedan realizar investigaciones o completar ciclos de estudios en el extranjero

XIV. Estimular el desarrollo del teatro en el país y organizar concursos para autores, actores y escenógrafos y en general promover su mejoramiento

XV. Revalidar estudio y títulos y conceder autorización para el ejercicio de las capacidades que acrediten

XVI. Vigilar con auxilio de las asociaciones de profesionistas, el correcto ejercicio de las profesiones

XVII. Organizar misiones culturales

XVIII. Formular el catálogo del patrimonio histórico nacional

XIX. Formular y manejar el catálogo de los monumentos nacionales

XX. Organizar, sostener y administrar museos históricos, arqueológicos y artísticos, pinacotecas y galerías, a efecto de cuidar la integridad, mantenimiento y conservación de tesoros históricos y artísticos del patrimonio cultural del país

XXI. Conservar, proteger y mantener los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos que conforman el patrimonio cultural de la Nación, atendiendo las disposiciones legales en la materia

XXII. Organizar exposiciones artísticas, ferias, certámenes, concursos, audiciones, representaciones teatrales y exhibiciones cinematográficas de interés cultural

XXIII. Determinar y organizar la participación oficial del país en competencias deportivas internacionales, organizar desfiles atléticos y todo género de eventos deportivos, cuando no corresponda hacerlo expresamente a otra dependencia del Gobierno Federal

XXIV. Cooperar en las tareas que desempeñe la Confederación Deportiva y mantener la Escuela de Educación Física

XXV. Formular normas y programas y ejecutar acciones para promover la educación física, el deporte para todos, el deporte estudiantil y el deporte selectivo; promover y en su caso, organizar la formación y capacitación de instructores, entrenadores, profesores y licenciados en especialidades de cultura física y deporte; fomentar los estudios de postgrado y la investigación de las ciencias del deporte; así como la creación de esquemas de financiamiento al deporte con la participación que corresponda a otras dependencias de la Administración Pública Federal

XXVI. Se deroga

XXVII. Organizar, promover y supervisar programas de capacitación y adiestramiento en coordinación con las dependencias del Gobierno Federal, los Gobiernos de los Estados y de los Municipios, las entidades públicas y privadas, así como los fideicomisos creados con tal propósito. A este fin organizará, igualmente, sistemas de orientación vocacional de enseñanza abierta y de acreditación de estudios

XXVIII. Orientar las actividades artísticas, culturales, recreativas y deportivas que realice el sector público federal

XXIX. Establecer los criterios educativos y culturales en la producción cinematográfica, de radio y televisión y en la industria editorial

XXX. Organizar y promover acciones tendientes al pleno desarrollo de la juventud y su incorporación a las tareas nacionales, estableciendo para ello sistemas de servicio social, centro de estudio, programas de recreación y de atención a los problemas de los jóvenes. Crear y organizar a este fin sistemas de enseñanza especial v para niños, adolescentes, y jóvenes que lo requieran y

XXX bis. Promover la producción cinematográfica, de radio y televisión y de la industria editorial, con apego a lo dispuesto por el artículo 3º. Constitucional cuando se trate de cuestiones educativas; dirigir y coordinar la administración de las estaciones radiodifusoras y televisoras pertenecientes al Ejecutivo Federal, con exclusión de las que dependan de otras Secretarías de Estado y departamentos Administrativos y

XXXI. Los demás que fijen expresamente las leyes y reglamentos

Las atribuciones de la Secretaría de Educación Pública, deben responder a los principios de calidad y equidad, derivado de las necesidades actuales que tiene la ciudadanía y que no fueron contempladas en ninguno de los artículos antes citados.

### 2.3 Misión

En el proceso de la planeación estratégica, se reconoce a la Misión como un concepto relacionado con la decisión organizacional, determinando el propósito o razón de ser de la propia Organización.

En los principios de la Planeación Estratégica, la Misión debe convertirse en la parte primordial de la Cultura Organizacional, tal y como lo establece Alejandro Medina, en su libro “El control en la implantación de la Política Pública que dice:

“LA MISIÓN. Corresponde a la identificación de aspectos como las pretensiones, intenciones o deseos –implícitos o explícitos- de la organización. En otras palabras corresponde a la razón de ser de la organización.”<sup>19</sup>

En el caso de las organizaciones públicas, implica un reconocimiento explícito de todas las prioridades de actuación, orientadas a las causales de la misma institución, dependencia, u organismo.

A continuación, presento la Misión de la Secretaría de Educación Pública:

**“La SEP tiene como propósito esencial crear condiciones que permitan asegurar el acceso de todas las mexicanas y mexicanos a una educación de calidad, en el nivel y modalidad que la requieran y en el lugar donde la demanden”.**

De acuerdo con la Misión de la Secretaría de Educación Pública, se asegura que los mexicanos ingresen al sector educativo, sin embargo la misión solo refiere al acceso a los servicios educativos, dejando realmente de lado la calidad los servicios que presta ante la ciudadanía.

### 2.4 Visión

La Visión de la Organización, determina los objetivos a mediano y largo plazo de la misma, en el caso de la Secretaría de Educación Pública se busca cumplir con las

---

<sup>19</sup> Medina A. y Mejía J., El Control en la Implantación de la Política Pública, Ed.Plaza y Valdes, 1993

expectativas de la ciudadanía, con respecto a los servicios educativos que presta, y que deban garantizar la calidad de los mismos, así como la satisfacción de los servidores públicos que desempeñan su trabajo en esa Institución y que tienen impacto en la sociedad y en los resultados esperados en calidad educativa.

Visión de la Secretaría de Educación Pública:

**“En el año 2025, México cuenta con un sistema educativo amplio, articulado y diversificado, que ofrece educación para el desarrollo humano integral de su población. El sistema es reconocido nacional e internacionalmente por su calidad y constituye el eje fundamental del desarrollo cultural, científico, tecnológico, económico y social de la Nación”.**

## 2.5 Estructura Orgánica

Con la crisis de legitimidad de las Instituciones Públicas, se ha generalizado la imagen de que las organizaciones gubernamentales, son incapaces de atender las demandas de la ciudadanía.

Sin embargo las Organizaciones que conforman la Administración Pública, se deben entender como; Instituciones que tienen una relación compleja entre su dinámica interna y sus relaciones con el contexto externo, pues actualmente los intensos procesos de transformación organizacional, surgen de la necesidad de redefinir y reorientar las nuevas estrategias de acción:

“La innovación organizacional ha venido siendo objeto de números estudios que desde diversas ópticas se preocupan por los cambios organizacionales, ya sea como resultado de una dinámica del conflicto que obliga nuevas formas, estructuras o procesos en la organización, ya sea como cambios internos para lograr un mejor desempeño”<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Arellano David, Cabrero Enrique, Del Castillo Arturo, Reformando al Gobierno, CIDE, México 2003

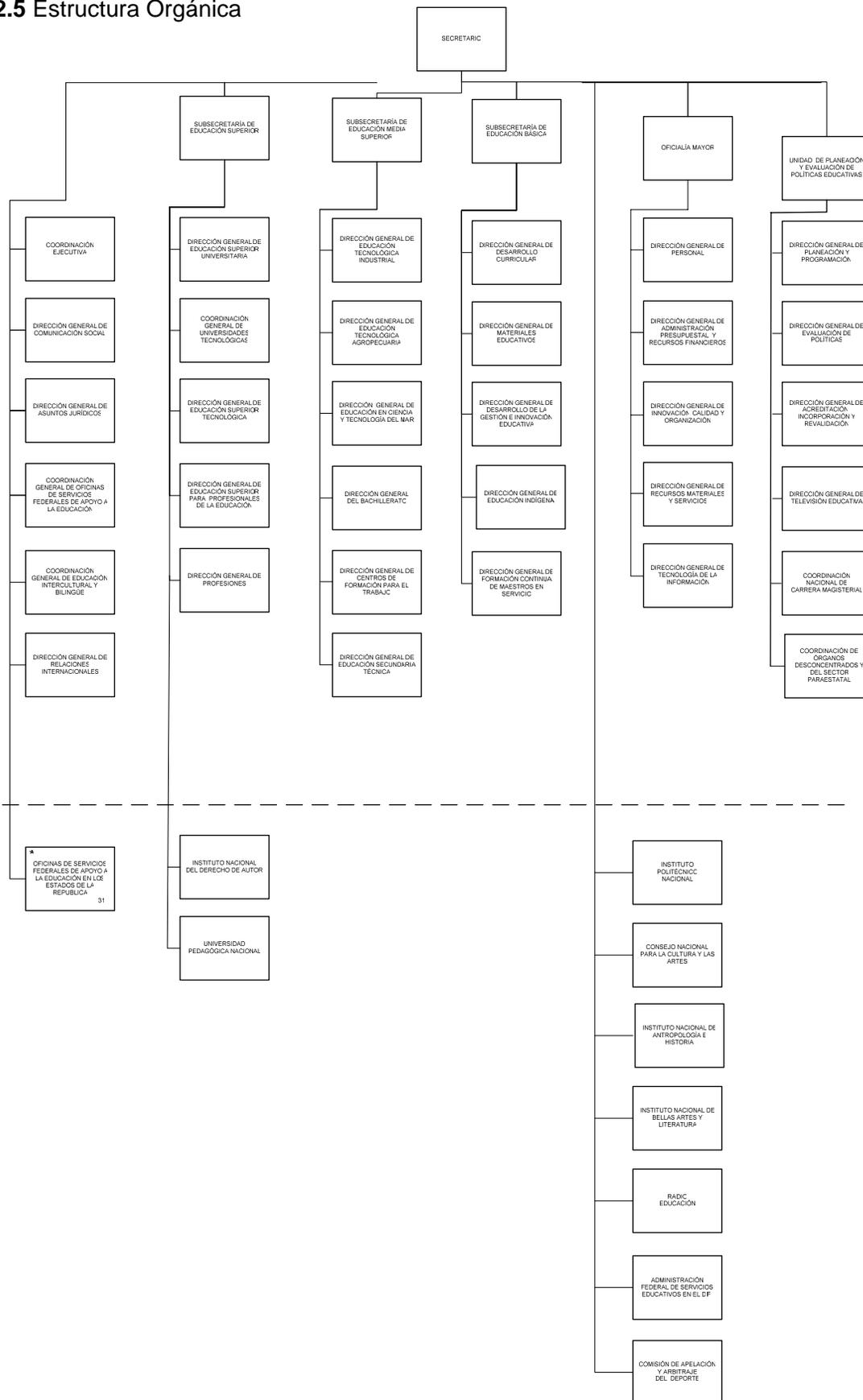
Las Organizaciones Gubernamentales, responden a una lógica externa relativamente explícita que es su referente existencial, ya que no existen por si mismas, su finalidad formal debe realizarse mediante los instrumentos y las circunstancias propias de su situación.

Dada las características de la Secretaría de Educación Pública como Organización Gubernamental, si bien tiene su razón externa, también debe actuar en un contexto interno particular, y concreto.

# SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA  
ENERO DE 2005

## 2.5 Estructura Orgánica



### **3. ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL D.F.**

#### **3.1 Antecedentes Históricos**

Para el Distrito Federal se estableció un proceso de Modernización Educativa y de la subsecuente Descentralización de la Educación Básica y Normal, se origino el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de mayo de 1992, en donde se realizó la reestructuración orgánico-funcional de la Subsecretarías de Educación Elemental y la Educación Media, transformándolas en las coordinaciones generales de Educación Básica, Normal y de Servicios Educativos para el D.F.

“Durante el periodo de agosto 3 de 1986 a marzo de 1989, las Subsecretarías de Educación Elemental y la de Educación Media, desempeñaban funciones de planeación, programación, control, operación y evaluación para las Direcciones Generales de Educación Preescolar, Primaria, Secundaria ( General y Técnica ), Especial e Indígena”.<sup>21</sup>

Bajo este contexto poseían atribuciones para normar, integrar, supervisar y operar la educación elemental ( inicial, preescolar, primaria y especial ), la educación media ( secundaria, secundaria técnica y telesecundaria ) y la educación física correspondiente a estos niveles.

El Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, tiene como sustento el federalismo educativo, al hacer una clara separación de las funciones normativas de las eminentemente operativas y ampliar las facultades de los Estados.

En esta coyuntura desaparecieron las Subsecretarías mencionadas y se creó con base en el Acuerdo Secretarial 161 ( D.O.F. 21 de julio de 1992 ), un órgano específico para coordinar la operación del servicio educativo en el Distrito Federal

---

<sup>21</sup> Manual de Organización de la oficina del C. Subsecretario de Servicios Educativos para el D.F., mayo 2000

constituyéndose la Coordinación General de Servicios Educativos para el Distrito Federal, con las siguientes funciones:

- Dirigir y operar los programas educativos en los planteles de educación inicial, básica, especial y de formación de maestros del Distrito Federal

Con la publicación del Acuerdo Secretarial 164 ( D.O.F. agosto de 1992 ), se organizó y reestructuro nuevamente el sistema educativo, bajo los lineamientos del Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, incorporándose a la Coordinación General de Servicios Educativos para el Distrito Federal, las Direcciones de Educación Primaria, Educación Secundaria y Educación Secundaria Técnica.

Posteriormente, a la publicación del nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública ( D.O.F. 26 de marzo de 1994 ), la Coordinación de Servicios Educativos para el D.F. se transformó en la **Subsecretaría de Servicios Educativos para el D.F.** y se integraron las Direcciones Generales de Operación de Servicios Educativos en el D.F. Educación Física y Administración de Personal.

Para el Distrito Federal trajo un importante cambio, la creación de la Subsecretaría de Servicios Educativos para el Distrito Federal, se encargará exclusivamente de la administración de escuelas de educación básica y normal del D.F.

Con respecto de las demás entidades federativas la Administración educativa del D.F., tuvo grandes desventajas:

Planeación;

- No existe memoria estadística, ni programática
- El presupuesto depende en mucho, de las decisiones centrales de la Oficialía Mayor
- El Distrito Federal no creo grupos técnicos modernizadores

En cuanto al ejercicio del Gasto y otras funciones de comunicación, jurídicas, etc;

- Muchas funciones dependen de las Oficinas Centrales de la SEP
- El ejercicio del gasto está superditado a las decisiones de la Oficialía Mayor
- No existen organismos propios de la Subsecretaría, para el ejercicio de estas funciones
- Falta una mayor participación social y acciones para la equidad
- No se evitan conflictos políticos, ( los procesos de participación social fueron vetados)

Innovación Educativa:

- Ausencia de experiencias y grupos de calidad en la materia
- Interés de las Direcciones de nivel en cuestiones administrativas
- Experiencia no exitosa de desconcentración (USEI)

A diferencia de lo ocurrido en las entidades federativas, los servicios educativos en el Distrito Federal contaban con una debilidad marcada en el aparato educativo de la ciudad de México.

Por lo que el 4 de julio de 1994, se emite un nuevo acuerdo para la adscripción de Unidades Administrativas que derivó en que se incorporan a la Subsecretaría de Servicios Educativos para el D.F., la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el D.F. y las Unidades de Telesecundaria y Publicaciones Educativas.

En 1997 la Subsecretaría incrementa su estructura orgánico-funcional en 166, hasta ese momento operaba con 185 plazas de Mandos Medios y Superiores y con cinco Direcciones Generales. En septiembre del mismo año incrementa a 351 plazas y siete Direcciones Generales:

1. Dirección General de Planeación, Programación y Presupuesto en el D.F.
2. Dirección General de Operación de Servicios Educativos en el D.F.

3. Dirección General de Administración de Personal en el D.F.
4. Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio en el D.F.
5. Dirección General de Educación Física
6. Dirección General de Extensión Educativa
7. Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa

Para julio de 1999 se modificó su estructura orgánica con relación a la nomenclatura, reubicación y cambios de adscripción, sin que estos se incrementaran o disminuyeran el número de órganos de la Subsecretaría.

Los movimientos señalados se realizaron con el propósito de responder a las necesidades orgánico-funcionales de las áreas administrativas para llevar a cabo las funciones sustantivas asignadas a cada una de estas.

### 3.2 Su creación como Órgano Desconcentrado

A partir de los últimos veinticinco años, diversos titulares de la Secretaría de Educación Pública han anunciado cambios rotundos, (reformas estructurales, modernización administrativa) la inercia ha prevalecido sobre el cambio y después de cada cambio anunciado se vuelve a proponer el siguiente en nombre de las mismas razones que originan el anterior.

En efecto, el análisis de las grandes innovaciones anunciadas en los últimos años, muestra una gran similitud en sus intenciones y medios; mejorar la prestación de los servicios educativos.

A mediados de este sexenio (2000-2006) se presentó una nueva propuesta que impacta sobre la educación básica en la Ciudad de México: la creación de un Órgano Desconcentrado denominado “Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, tal y como lo expresa la siguiente cita:

“La primera propuesta se refiere al decreto que prepara el Ejecutivo Federal sobre la creación de una nueva entidad desconcentrada Administración Federal de Servicios Educativos en la Ciudad de México (esta información fue dada a conocer por el Secretario Reyes Tamez el 23 de septiembre de 2004, en una reunión de trabajo con las comisiones de Presupuesto y Educación Pública de la Cámara de Diputados”<sup>22</sup>

Esta propuesta formó parte de una obligada reestructuración que se realizaba, y que estaba programada en el Presupuesto de Egresos de la Federación del año 2004, la intención era que todas las Secretarías de Estado, contaran con tres Subsecretarías, por lo que en el caso de la SEP, incluyó la desaparición de la Subsecretaría de Servicios Educativos para el Distrito Federal, con la finalidad de iniciar la transferencia de los servicios de educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, especial, para indígenas y adultos, así como los centros de actualización del magisterio al Gobierno del Distrito Federal.

Esto derivado de la experiencia ofrecida en años anteriores, los procesos de desconcentración que había realizado la Secretaría de Educación Pública y que ofrecían una mayor autonomía de gestión administrativa, un mayor cumplimiento en los objetivos institucionales y claridad de las metas educativas.

El 21 de enero del 2005, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la creación de este Órgano Administrativo Desconcentrado denominado “Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal y se estableció el **Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública**, a través de los siguientes artículos:

Art. 45.- “Para la mas eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de la competencia de la Secretaría ésta podrá contar con órganos desconcentrados que le estarán jerárquicamente subordinados y a los cuales se otorgaran las facultades específicas para resolver sobre determinada materia o para la presentación de servicios, dentro del ámbito territorial que se determine en cada

---

<sup>22</sup> Observatorio Ciudadano de la Educación. “La educación en el D.F. y la reforma al artículo

caso de conformidad con el instrumento jurídico que los cree, el cual deberá ser publicado en el **Diario Oficial de la Federación**".

Art. 46.-"Son órganos desconcentrados de la Secretaría":

I. Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal

La creación de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, se crea como un nuevo órgano desconcentrado, donde separa con mayor claridad sus funciones educativas, sus procesos administrativos y procedimientos pedagógicos que aplican en la Ciudad de México.

### 3.3 Atribuciones

Las siguientes atribuciones, son retomadas del Diario Oficial de la Federación, publicado el 23 de agosto del 2005.

#### OBJETIVO

Prestar los servicios de educación inicial, básica -en todas sus modalidades, incluyendo la indígena-, y especial, así como la normal y demás para la formación de maestros de educación básica en el Distrito Federal, en un marco de mejoramiento permanente de la calidad y equidad de la educación, en beneficio de los habitantes del Distrito Federal.

I. Ejercer las atribuciones que conforme a Ley General de educación y demás disposiciones aplicables, corresponden a la Secretaría de Educación Pública en materia de prestación de los servicios de educación inicial, preescolar, básica incluyendo a la indígena, especial, así como la normal y demás para la formación de maestros de educación básica en el ámbito del Distrito Federal, salvo aquellas disposiciones legales o reglamentarias atribuyan expresamente al Titular de la Dependencia.

II. Revalidar y otorgar equivalencias de estudios de educación básica, normal y demás para la formación de maestros de educación básica.

III. Otorgar, negar y recovar autorización a los particulares para impartir la educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica.

IV. Imponer, en su caso las sanciones a que se refiere el Capítulo VIII de la Ley General de Educación

V. Administrar el personal, así como los recursos materiales y presupuestales que le asignen

VI. Las demás determine el Ejecutivo Federal y las que le confiera el Secretario de Educación Pública.

### 3.4. Misión

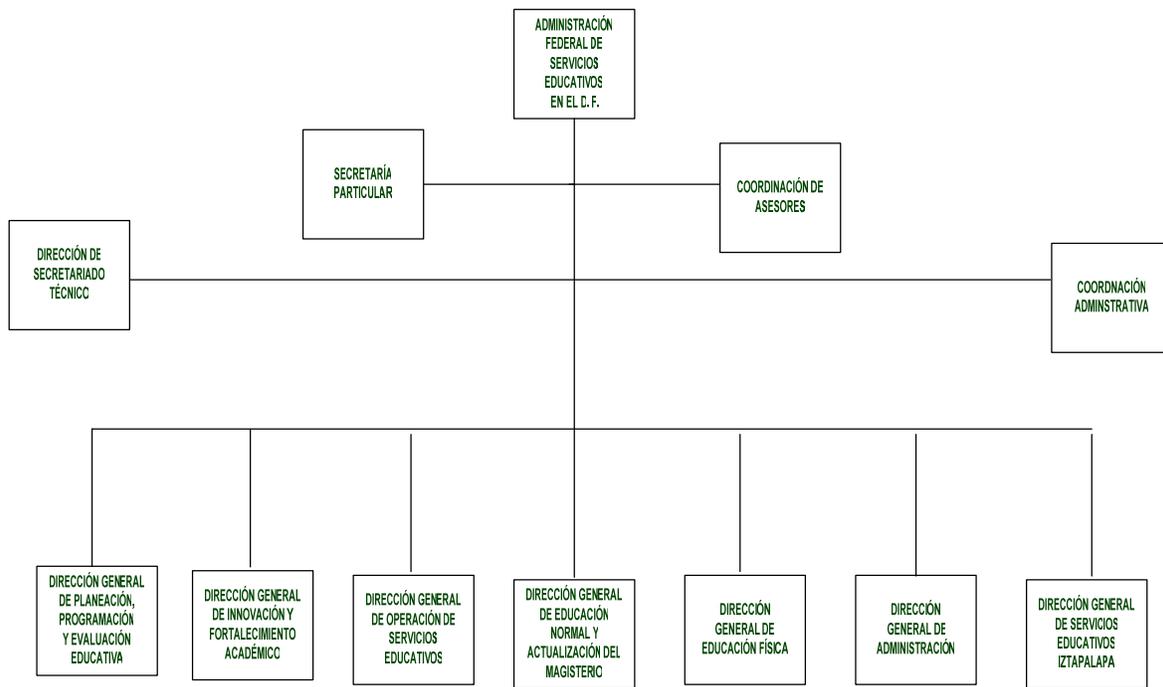
La Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, coordina, administra y proporciona servicios de educación básica, especial inicial, física, de adultos, normal y actualización del magisterio para responder con criterios de calidad, pertinencia y equidad a las necesidades educativas de una población que debe ser preparada para las transformaciones sociales y los avances tecnológicos, tanto nacionales como internacionales, a través de líneas de acción de política educativa, planes y programas, estrategias y proyectos que innoven su quehacer educativo, contribuyendo así al desarrollo integral del individuo que busca una mejor calidad de vida.

De acuerdo con la misión de la AFSEDF, los servicios educativos básicos del Distrito Federal, deben responder a los nuevos retos de la educación, mismos que se deben ver reflejados en principios de equidad y calidad.

### 3.5 Visión

Será una institución reconocida como líder nacional por la calidad de la educación que brinda competitiva internacionalmente y en búsqueda continua de la excelencia académica, con la participación que debe ser preparada para las transformaciones y los avances tecnológicos, contribuyendo así al desarrollo integral del individuo.

### 3.6 Estructura Orgánica



A continuación, se presentan las nuevas funciones de las áreas adscritas a la Coordinación Administrativa, mismas que se encuentran en proceso de autorización, para ser incluidas al nuevo Manual de Organización de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

## **4. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**

### 4.1 Funciones

#### **OBJETIVO**

Coordinar eficaz y eficientemente los Recursos: humanos, financieros, materiales e informáticos, asignados a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de las áreas sustantivas que tiene bajo su adscripción.

- Coordinar las actividades relacionadas a la administración de los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, que requiera la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Supervisar la prestación de los servicios generales que requieran las áreas de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Controlar los movimientos de personal (altas, bajas e incidencias) de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, de acuerdo con la normatividad aplicable en la materia emitida por la Dirección General de Administración.
- Validar la documentación relacionada con el pago al personal adscrito a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Supervisar que los pagos al personal de mando y operativo, adscrito a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, se efectúe en forma adecuada y con oportunidad.
- Vigilar que la plantilla del personal adscrito a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, se mantenga actualizada.
- Coordinar la formulación del anteproyecto de presupuesto de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, de acuerdo con la normatividad establecida e informada por la Dirección General de Administración y la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa.

- Proponer a la titular del órgano desconcentrado, el anteproyecto de presupuesto para la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Vigilar que se mantenga actualizada y registrada la información presupuestal y contable de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Verificar que se realicen las conciliaciones bancarias de las cuentas de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Revisar que la documentación comprobatoria de los gastos cumpla con los requisitos fiscales fijados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por la Dirección General de Administración.
- Supervisar el suministro de los recursos materiales y la prestación de servicios que soliciten las áreas de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal y verificar que se lleve control de entradas y salidas de almacén.
- Proponer a la C. Administradora Federal el Programa Anual de Adquisiciones de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, de acuerdo a las necesidades de recursos materiales.
- Vigilar que los vehículos de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal se encuentren en buen estado de uso.
- Coordinar la prestación de los servicios de archivo, correspondencia, fotocopiado, limpieza, mensajería, vigilancia, así como la reparación y el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles al servicio de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Preparar documentos para firma de la titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el D.F.
- Apoyar a otras Unidades Administrativas adscritas a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, en la obtención de información y documentación.
- Participar en el Programa de Protección Civil de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, coordinado por la Dirección General de Administración.

- Realizar las funciones adicionales, afines a las anteriores, que le encomiende la Titular de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal e informarle de las actividades desarrolladas.

## 4.2 Subdirección de Personal

### 4.2.1 Funciones

#### **OBJETIVO**

Controlar, supervisar y administrar los recursos y servicios que en materia de personal, requiera la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, en el marco normativo vigente, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de las metas y objetivos de las áreas adscritas a la misma.

- Detectar las necesidades de personal y supervisar que los procesos de reclutamiento, selección y contratación, respondan a los requerimientos de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, y a las normas y políticas emitidas al respecto por la Dirección General de Administración.
- Supervisar que el pago de remuneraciones y descuentos del personal adscrito a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, se realicen con apego a los tiempos y formas establecidos.
- Efectuar la comprobación del pago de nómina y gestionar la cancelación, reexpedición y reposición de cheques SEP, ante la unidad administrativa competente.
- Efectuar ante las instancias administrativas correspondientes; las confrontas que permitan mantener actualizadas la plantilla de personal de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Organizar y tramitar las solicitudes de servicios en materia de administración de personal que le soliciten los empleados adscritos a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Diseñar, promover, controlar y supervisar cursos de capacitación que contribuyan al desarrollo e incremento de la eficiencia del personal adscrito a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, a través de un programa anual.

- Establecer coordinación con la Subdirección de Recursos Financieros, para llevar a cabo las afectaciones presupuestales relativas a la asignación de recursos del capítulo 1000 “Servicios Personales” a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Controlar y vigilar en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las disposiciones que regulen las Condiciones Generales de Trabajo.
- Supervisar la correcta aplicación de las normas, políticas y procedimientos que en materia de administración y desarrollo de personal, emita la Dirección General de Administración de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Efectuar las certificaciones y constancias de servicios, así como las compatibilidades al personal que desempeñe sus funciones en la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Integrar y custodiar los expedientes del personal de las áreas que conforman la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, y mantenerlos actualizados.
- Desarrollar los procedimientos sobre trámites y seguimientos de incidencias del personal adscrito a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Implementar acciones para el cumplimiento de los programas institucionales y proyectos estratégicos establecidos por el gobierno federal en coordinación con la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativas, así como la Dirección General de Administración.

### 4.3 Subdirección de Recursos Financieros

#### 4.3.1 Funciones

##### OBJETIVO.

Administrar, controlar y supervisar el adecuado manejo de los recursos financieros asignados a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, con el fin de coadyuvar al cumplimiento de los programas y proyectos en materia de educación básica encomendados a la misma.

- Formular y coordinar la integración del Anteproyecto Anual de Presupuesto de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Analizar y evaluar la integración del Programa de Mediano Plazo de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal
- Tramitar la autorización de recursos financieros y oficios de afectación presupuestal de las diferentes partidas del gasto.
- .Determinar los costos de operación de los programas institucionales y efectuar el control contable del ejercicio del presupuesto asignado a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Emitir oportunamente los estados financieros y presupuestales de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, así como la opinión que de los mismos se derive, para que la Coordinación Administrativa esté en posibilidad de tomar decisiones oportunas.
- Formular dictámenes financieros, opiniones e informaciones que le sean solicitados por el Coordinador Administrativo y la titular de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Mantener informado al Coordinador Administrativo sobre los movimientos de saldos de las cuentas bancarias y partidas presupuestales, modificaciones presupuestales y calendarización de recursos, derivado de las conciliaciones que se realicen con las instancias correspondientes.
- Canalizar las solicitudes de recursos hacia los departamentos y áreas de apoyo de la subdirección, para la realización de los trámites correspondientes a la recuperación y/o comprobación y justificación del gasto.
- Realizar los trámites necesarios para que la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, realice los eventos programados durante el ejercicio fiscal en curso, con cargo al presupuesto autorizado.
- Tramitar la autorización de viáticos y pasajes destinados al personal de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, que se tenga que desplazar a un lugar distinto de su adscripción.
- Recabar y validar la documentación comprobatoria de los gastos efectuados por concepto de viáticos, pasajes y demás documentos justificativos y comprobatorios del gasto ejercido por las áreas adscritas a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

- Coordinar sus actividades con la Subdirección de Personal en lo referente a los movimientos de techo financiero del Capítulo 1000 “Servicios Personales” asignado a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el D. F., así como con la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios, en lo relativo a la adquisición de bienes de consumo y contratación de servicios.
- Supervisar que las áreas de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el D. F., den atención y seguimiento a las observaciones y recomendaciones derivadas de revisiones de auditoría que formulen órganos internos y externos de fiscalización.
- Coordinar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Subdirección.
- Apoyar el fortalecimiento de los sistemas integrales de control y esquemas modernos de evaluación, emitiendo las recomendaciones y acciones que coadyuven al cumplimiento de metas y objetivos de las áreas adscritas a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Atender las quejas e inconformidades de los usuarios relacionadas con los Procesos Gobernadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Coordinación Administrativa de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

#### 4.4. Subdirección de Recursos Materiales y Servicios

##### 4.4.1 Funciones

###### **OBJETIVO**

Programar y abastecer en tiempo y forma los bienes de consumo, instrumentales y servicios, que son requeridos por las diversas áreas que integran la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el D. F., para coadyuvar al desarrollo de las funciones encomendadas en el fortalecimiento de los programas y sistemas educativos del proceso de enseñanza y aprendizaje.

###### **FUNCIONES**

- Coordinar, supervisar y dirigir la prestación de servicios de correspondencia, vigilancia, mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, limpieza, maniobras, fotocopiado, transportes, estacionamiento y los demás que

coadyuven al debido cumplimiento de las actividades de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

- Llevar a cabo las actividades de guarda, conservación y custodia del archivo de las áreas que conforman la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, así como realizar los trámites conducentes ante la Dirección General de Administración para el envío del archivo de:
  - Concentración
  - Baja Documental
  - Histórico
  - y demás actividades correspondientes al archivo.
- Mantener actualizados los inventarios relativos a bienes muebles y de consumo, de acuerdo con la normatividad establecida por la Dirección General de Administración.
- Controlar las entradas y salidas de almacén de consumo de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Requerir a la Dirección General de Administración, los bienes necesarios, a través del Mecanismo Anual de Necesidades MANE y el Mecanismo Anual de Inversión MAI, para satisfacer las necesidades de las áreas adscritas a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.
- Mantener, actualizar y resguardar el parque vehicular asignado a la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal y supervisar el estricto y oportuno cumplimiento de las disposiciones emitidas por las autoridades viales y ecológicas, así como dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, en coordinación con la Dirección General de Administración.
- Proporcionar los recursos materiales, servicios y apoyos necesarios que requieran las áreas de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, para las reuniones, congresos, simposiums y convenciones, presididos por el Titular del órgano desconcentrado.
- Proporcionar los vales para dotación de gasolina destinada a los vehículos oficiales, a cargo de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, conforme a la normatividad vigente.
- Organizar y controlar la aplicación de los recursos materiales que requieran los programas institucionales a cargo de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

- Verificar la aplicación de los lineamientos y normas establecidos para el desarrollo de los programas encomendados e informar sobre el avance y conclusión de los mismos.

#### 4.5 Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa

Para que la calidad tenga éxito en una Organización debe convertirse en parte de las actividades cotidianas de todo el personal, lo cual incluye desde el personal que toma las decisiones hasta el personal que las realiza, pues un sistema de calidad debe constituirse sobre bases prácticas administrativas, que se centren en las necesidades y expectativas de los usuarios/clientes, las cuales sirven de guía a todos los empleados que se incorporan a la Planeación Estratégica.

El logro de estas tareas requiere de una Organización bien estructurada y un procedimiento efectivo de implementación:

“Administración de la calidad total es un esfuerzo de toda la organización, mediante el involucramiento total de toda la fuerza de trabajo y con un enfoque de mejora continua –que las empresas utilizan para lograr la satisfacción del cliente”.<sup>23</sup>

La Planeación Estratégica, es la técnica que impulsa la mejora en la calidad de toda la Organización, ya que se realizan compromisos a largo plazo con los clientes, para el caso del ámbito público los compromisos son enfocados en beneficio de la ciudadanía.

La Planeación Estratégica necesita prever muchas modificaciones al incorporar un sistema de calidad como:

- 1) nuevos esquemas de trabajo
- 2) Desarrollo tecnológico
- 3) Requisitos cambiantes en las reglamentaciones
- 4) Nuevas expectativas de la sociedad

---

<sup>23</sup> James R. Evans y William Lindsay, Administración, International Thomson, México 2004

Por ello, las organizaciones están en constante movimiento conforme a la utilización de nuevas herramientas administrativas, que buscan la mejoría en sus actividades de trabajo, y que son los Sistemas de Gestión de la Calidad, basados en la Norma Internacional ISO 9001:2000, una nueva propuesta de cambio.

Las Normas ISO 9000, toman su nombre de la institución "International Organization for Standardization" Organismo Mundial líder de la Normalización, y que hace posible la aprobación de los textos de las normas, que conforman dicha serie.

La serie 9000 se centra en las Normas sobre como reglamentar la documentación, con la finalidad de garantizar que los Sistemas de Gestión de la Calidad implantados sean los apropiados, así como en la elaboración de los Manuales se exija una metodología, con conocimientos y criterios organizacionales, que coadyuve a recopilar las características de los proceso sistematizados.

La Norma ISO 9001:2000, enuncia que para que las Organizaciones funcionen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si permitiendo la planeación adecuada del sistema.

Para el Gobierno Federal, implica una transformación de la función gubernamental ya que se refuerzan nuevos valores de comunicación, cooperación y participación interactiva para la toma de decisiones, de igual manera se modifican las estrategias de transparencia, desempeño y rendición de cuentas al interior de las instituciones públicas, para que éstas actúen con mayor eficacia en la prestación de los servicios y en la administración de los recursos, lo cual refuerza su liderazgo ante la ciudadanía.

En la Coordinación Administrativa de la AFSEDF, fue necesaria la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000, porque se buscaba otorgar mejores servicios:

“Entendemos por gestión de la calidad, el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad de una Organización”.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa de la AFSEDF, marzo 2004

Para lograr la implantación de este Sistema, se consideraron las necesidades de todas las partes interesadas e involucradas y se identificaron en consenso siete principios fundamentales:

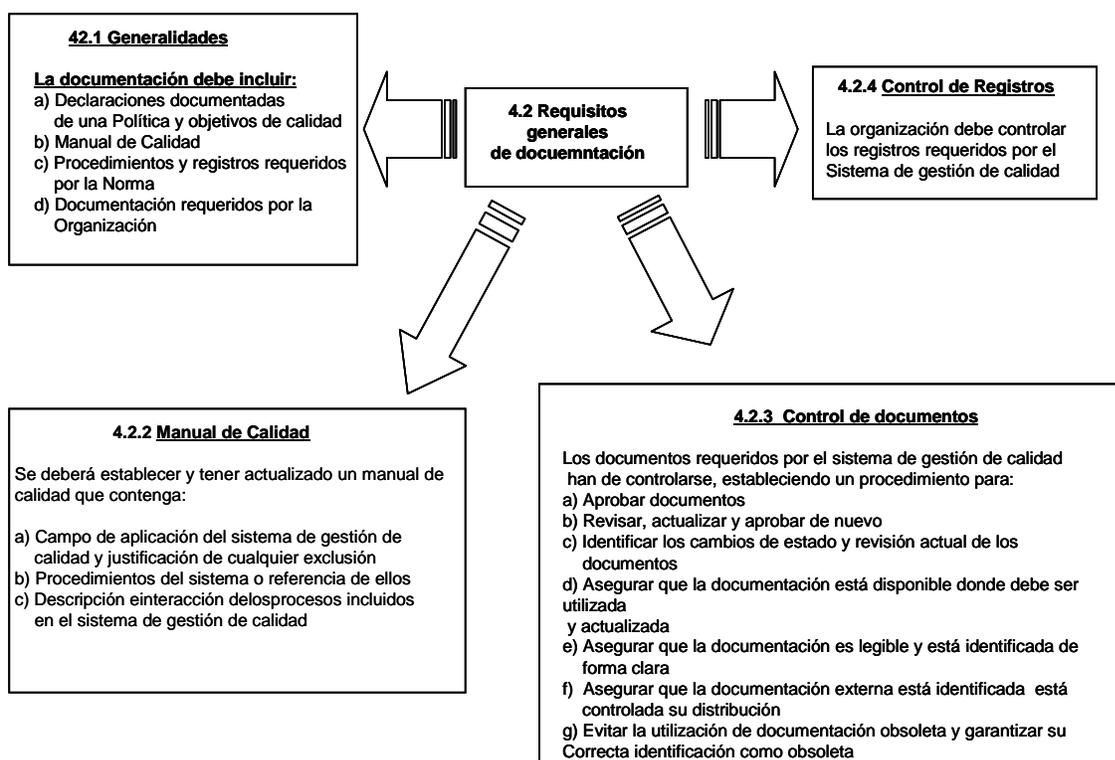
1. **Planeación Estratégica:** Para que un sistema de calidad sea eficaz y eficiente, deberá identificar quienes son sus clientes/usuarios, cual es la misión de la Organización, cuales son sus valores, sus metas a corto y largo plazo y de que manera deberán ser cumplidas.
2. **Enfoque al cliente:** Se busco identificar las necesidades de los usuarios/clientes, sus expectativas, así como atender las quejas que llegarán a presentarse, con respecto a los productos y servicios certificados.
3. **Liderazgo:** El Coordinador Administrativo considera que el liderazgo, incluye la manera en que las decisiones clave se toman, se comunican y se llevan a cabo en todos los niveles de la Organización.
4. **Participación del Personal:** La Organización tiene conocimiento quien mejor entiende su trabajo, y como mejorar tanto el producto como el proceso, es quien lo ejecuta. Por lo tanto se delegó determinada autoridad al personal inmerso en el sistema, sin limitarlos con reglas burocráticas para tomar decisiones que satisfagan a los ciudadanos.
5. **Administración de procesos:** Un proceso enlaza a todas las piezas de una Organización lo cual aumenta la comprensión de los empleados sobre todo el sistema, por tanto la Coordinación Administrativa de la AFSEDF, diseño procesos con la finalidad de desarrollar y entregar productos y servicios que cumplieran con lo establecido en el Manual de Gestión de Calidad.
6. **Administración por objetivos:** Este concepto fue basado como un proceso no documentado por el cual el personal de mando de cada una de las áreas, así como el personal operativo identifica de manera conjunta sus metas comunes, se definen las áreas principales de responsabilidad de cada individuo en función de los resultados esperados y se utilizan estas medidas como guía para la operación de la unidad y para evaluar el desempeño y contribución de cada uno de los miembros.
7. **Mejora Continua:** A través de la mejora continua, se busca reducir al máximo el número de errores y costos posibles, mejorar la productividad y efectividad de los productos y servicios prestados, así como mejorar la atención que se le proporcionar el cliente/usuario que solicita un servicio en la Coordinación Administrativa.
8. **Trabajo en equipo:** La Coordinación Administrativa, busca que el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad, participe en quipos de trabajo eficientes y que estén centrados en las metas que se programan.

En la actualidad, el Gobierno Federal incursionó sistemas de calidad en las instituciones públicas, con la finalidad de que gran parte de sus atribuciones busquen mejorar los servicios que presta, debido a la necesidad de atender las nuevas demandas de una ciudadanía que cada día es más exigente, que conoce y participa más en los asuntos del gobierno, y que exige incrementar la productividad y competitividad de los bienes y servicios a cargo de la **Administración Pública**.

Un control de calidad, supone de manera intrínseca su continuo mejoramiento y por tal motivo; la Coordinación Administrativa de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal requirió de una organización adecuada de facultades y responsabilidades necesarias para encausar sus políticas y mecanismos administrativos, orientando a la satisfacción integral de las necesidades de los clientes (ciudadanos), a través de la entrega de bienes y servicios que cumplieran con una serie de requisitos, que se establecen en la Norma ISO 9001:2000.

Derivado de lo anterior fue indispensable la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa, con el objeto de cumplir y ejecutar cada uno de los principios de calidad establecidos.

Esquema del Sistema de Gestión de la Calidad:



Es importante señalar que el Manual de Gestión de Calidad de la Coordinación Administrativa de la AFSEDF, se conformó en base a la siguiente estructura:



Estructura Documentada:

- La declaración documentada de una política de la calidad y objetivos de la calidad.
- Un Manual de Calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en la Norma Internacional UNE EN ISO 9001: 2000.
- Los documentos requeridos por la coordinación administrativa para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.
- Los registros de la calidad requeridos por la norma internacional.
  - Manual de Gestión de Calidad

Establece la política de calidad, los objetivos de calidad y describe el sistema de gestión de la calidad de la Coordinación Administrativa bajo el modelo de la Norma Internacional UNE en ISO 9001:2000, aplicable en la línea de servicios que presta esta Organización descritos en el alcance del presente documento.

- Plan de Calidad

Especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su relación con la realización de los servicios de la coordinación administrativa descrito dentro del alcance del sistema, para el desarrollo de los procesos, así como para la implantación de proyectos nuevos. (Se anexan los planes de calidad)

- Procedimientos Gobernadores

Son aquellos documentos detallados mediante los cuales se controlan todas y cada una de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de las coordinaciones administrativas, estos mismos son comunes para todas las áreas de la SEP, siendo los siguientes:

Guía Técnica para la elaboración de procedimientos.

Procedimiento gobernador para control de documentos electrónicos (DGICO-CA-PG-002)

Procedimiento para control de registros de calidad. (DGICO-CA-PG-003).

Procedimiento de productos y servicios no conformes. (DGICO-CA-PG-004)

Procedimientos para acciones correctivas y preventivas. (DGICO-CA-PG-005)

Procedimientos para el control de documentos físicos (DGICO-CA-PG-006)

Procedimiento para auditorias de servicio (DGICO-CA-PG-007)

Procedimientos para auditorias internas de calidad. (DGICO-CA-PG-008)

Procedimiento para el análisis de datos (DGICO-CA-PG-009)

- Procedimientos Operativos

Son aquellos procedimientos que están involucrados directamente con las diferentes actividades que se realizan a detalle en cada puesto de trabajo. Describen las actividades operativas de un proceso determinado.

Son siete los procedimientos certificados en la Coordinación Administrativa.

1. Contratación de Personal
2. Pago del Personal

3. Elaboración, recepción y distribución del MANE
4. Elaboración, recepción y distribución del MAI
5. Efectuar compras directas de bienes de consumo o servicio
6. Captura de Docorecos
7. Elaboración de adecuaciones presupuestarias

- Registros de Calidad

Es toda aquella evidencia documental con lo cual se asegura y demuestra la conformidad y aplicación de la documentación de los procesos y del sistema de gestión de la calidad.

#### 4.5.1 Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa

El Manual de Gestión de la Calidad (MGC) es un documento donde se especifica el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que se implementó en la Coordinación Administrativa de la AFSEDF, en el se describen los puntos que deben cumplir con la Norma Internacional ISO 9001:2000.

El Manual de Gestión de la Calidad, incluyó el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, un apartado de exclusiones de la Norma que no aplicaban al sistema, los procedimientos documentados cuya certificación fue con el propósito de mejorar la administración y la planeación de todas las actividades que afectan la calidad y la realización de los productos y/o servicios que son solicitados.

El Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa, Incluye:

1. Alcance
2. Política y Objetivos
3. Información General de la Coordinación Administrativa
4. Sistema de Gestión de la Calidad
5. Responsabilidad de la Dirección
6. Gestión de Recursos

7. Realización del Servicio
8. Medición, Análisis, y Mejora
9. Anexos

Sus ventajas son:

- De conformidad con la Norma ISO 9001:2000, el Manual de Gestión de la Calidad, contiene elementos referidos a principios de calidad, los cuales se convierten en parte primordial de la Cultura Organizacional.
- Estas nuevas herramientas innovadoras, permiten un aprendizaje que refiere a la adaptación de nuevos cambios que conduce a las metas y procedimientos nuevos.
- Se incorporan estrategias y filosofías de liderazgo.
- Mejora la calidad de los productos y servicios que proporciona la Institución

Para concluir este punto podemos decir, que el MGC es una herramienta administrativa que permite eficientar la operatividad y productividad de los productos y servicios en materia de Recursos Humanos, Materiales y Financieros que otorga la Coordinación Administrativa de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, a la ciudadanía.

Política de Calidad de la Coordinación Administrativa

La Norma ISO 9000:2000, establece que la política de la calidad se establece para proporcionar un punto de referencia para dirigir la Institución, es decir que proporciona un marco de referencia que ayude a la Organización a aplicar sus recursos para alcanzar los resultados deseados.

Mientras que la Norma ISO 9001:2000, en el punto 5.3 destaca el compromiso de la Alta Dirección para que esta asegure que dentro de la Política de Calidad se cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Es adecuada al propósito de la Organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación

La política de calidad de la Coordinación Administrativa, fue elaborada por un equipo de trabajo compuesto por el Coordinador Administrativo, los representantes de cada una de las áreas inmersas en el sistema y por el Responsable de la Calidad, quedando establecida de la siguiente forma:

**“Administrar eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros, requeridos por las áreas sustantivas y de apoyo para cumplir los objetivos y metas de la Unidad Responsable, apegándose a la normatividad vigente, comprometiéndose a cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad”<sup>25</sup>**

Objetivos de la Calidad de la Coordinación Administrativa

De conformidad con el punto 5.4.1 de la Norma ISO 9001:2000, se establece:

La Alta Dirección se asegurará que los objetivos de calidad son:

- Establecidos para cada nivel y función pertinentes
- Coherentes con la política de calidad y medibles

---

<sup>25</sup> Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación de la AFSEDF, marzo de 2004

Los Objetivos de la Calidad, tienen la finalidad:

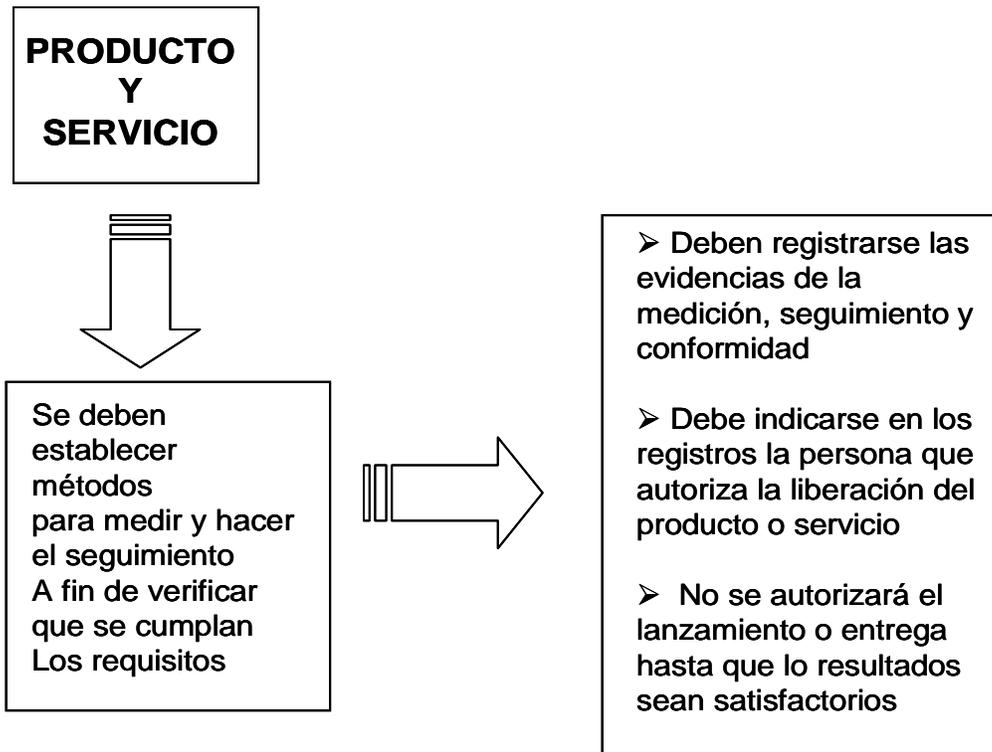
1. aumentar el grado de satisfacción de los clientes
2. reducir el número de reclamaciones
3. entregar en los tiempos establecidos los servicios de acuerdo a los planes de trabajo establecidos
4. reducir el número de las no conformidades que pudieran presentarse en las Auditorías internas y externas.

Con base a los puntos anteriores, la Coordinación Administrativa elaboró tres objetivos de calidad (Ver anexo del punto 2.2. del MGC) para las áreas de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, donde en cada uno de ellos se establecieron diversos objetivos particulares.

Recursos Humanos	Recursos Materiales	Recursos Financieros
1) Optimizar la elaboración de credenciales 2) Proporcionar a los usuarios Hoja Única de Servicios cuando lo requiera 3) Proporcionar a los usuarios las constancias de servicios 4) Certificar las solicitudes de préstamo cuando lo requieran 5) Entregar oportunamente los movimientos ante el ISSSTE 6) Trámite y/o captura de movimientos de personal para el pago de sueldos y prestaciones	1) Proporcionar los bienes de consumos en el tiempo requerido 2) Atender las solicitudes de bienes instrumentales 3) Proporcionar los servicios en el tiempo establecido	1) Ejercer el presupuesto autorizado con oportunidad y eficiencia mediante el Sistema de Gestión de Calidad

Estos objetivos de calidad, fueron elaborados con el personal responsable de cada una de las áreas certificadas de manera conjunta, estableciendo las metas programadas para cumplir con la norma.

De conformidad con la Norma ISO 9001:2000, los objetivos particulares deben tener un seguimiento y una medición:



Conforme a la norma, fue necesaria la creación de indicadores de calidad que permitieran establecer el grado de satisfacción de los clientes/usuarios.

Para la Coordinación Administrativa, el indicador de calidad corresponde a un esquema de seguimiento, donde se establecieron diferentes criterios para acotar los múltiples hechos o efectos que las distintas acciones derivadas de una decisión puedan generar.

#### Responsabilidad de la Dirección

La autoridad responsable de implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, recayó directamente en los puestos:

- 1) Coordinador Administrativo
- 2) Representante de la Alta Dirección
- 3) Representantes de las áreas certificadas
- 4) Representante de la Calidad

El personal antes mencionado fue capaz de conducir el liderazgo y de definir el rumbo de la Organización, así como proporcionar los elementos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la implementación del sistema de gestión de la calidad y de otorgar los recursos necesarios para su implantación y mantenimiento.

Tal como se estableció, en el punto 5.1 (Compromiso de la Dirección) del MGC, que a la letra dice:

“La Coordinación Administrativa demuestra su compromiso para el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y para la mejora continua de su eficacia por medio de:

- a) Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como legales y reglamentarios
- b) Establecer la política de calidad
- c) Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad
- d) Llevar a cabo las revisiones de la dirección
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos”<sup>26</sup>

Es importante señalar que para el buen funcionamiento del sistema, fue indispensable que el compromiso de la Alta Dirección programará reuniones en intervalos de tiempo, para difundir la política de calidad, la misión y la visión de la Organización.

### Gestión de los Recursos

El cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, depende en gran medida de la fuerza de trabajo comprometida, bien capacitada e involucrada en los procesos certificados.

Para que el personal realice sus funciones con calidad, se requiere que cuenten con habilidades en el desarrollo tecnológico, así como comprender los nuevos sistemas

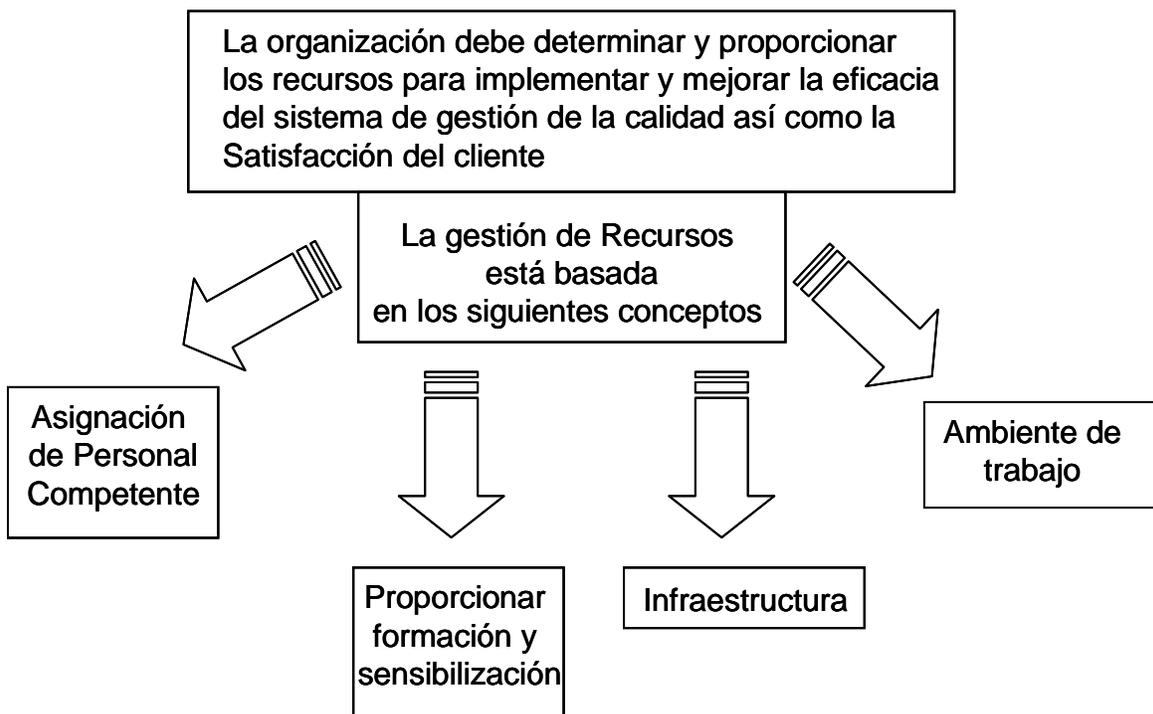
---

<sup>26</sup> Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación de la AFSEDF, marzo de 2004

que contienen datos e información para mejorar continuamente los procesos en los cuales desempeñan su trabajo.

Esto se puede conseguir siempre cuando el personal de la Alta Dirección proporcione la capacitación apropiada, y las contrataciones adecuadas para las funciones que deberá desempeñar en cuestiones de un sistema de calidad.

De acuerdo con el punto 6 de la Norma ISO 9001:20001, se presenta el siguiente esquema:



Para la Coordinación Administrativa, primero fue importante identificar los recursos apropiados para implementar el sistema de gestión de calidad, así mismo se buscó el personal idóneo que pudiera colaborar y aportar nuevas propuestas de trabajo, con el propósito de obtener mejores resultados de los productos y servicios que en esta Unidad Administrativa otorga a la ciudadanía, y que su participación promueva un cambio de cultura organizacional.

Esto exigió que las personas que participaron en la implementación del sistema, asumieran un alto grado de flexibilidad, que a pesar del cambio de rumbo o de esquemas de trabajo, reconocieran la importancia de los principios de la calidad.

De acuerdo con el Manual de Gestión de Calidad de la Coordinación Administrativa, en el punto 6.1 (Sumisito de Recursos) se establecía lo siguiente:

“La Coordinación Administrativa, estableció un presupuesto de gastos que considera la provisión de recursos humanos, materiales y equipo necesario para garantizar la operación, así como implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad”<sup>27</sup>

Sin embargo de acuerdo con la norma ISO 9001:2000, en el punto 6.1 (Provisión de recursos) establece que además de proporcionar los recursos adecuados para el buen funcionamiento del sistema, es necesario aumentar la satisfacción del cliente.

#### Realización del Servicio

En la realización del servicio, la Coordinación Administrativa verifica que las actividades de los Planes de Calidad, se desarrollen al 100%, si en caso de no cumplir con la totalidad del proceso, este no continúa.

Los servicios prestados son adecuados con los objetivos de calidad y cumplen satisfactoriamente con los requisitos solicitados, primero se hizo un análisis de cada uno de los planes de calidad y en caso de que no cumplieran con los requerimientos planteados, se volvía a replantear.

La elaboración de los Planes de Calidad indica:

1. Nombre del proceso
2. Norma Aplicable
3. Actividad
4. Responsables
5. Requisito de la norma aplicable
6. Procedimiento gobernador
7. Tipo de Actividad

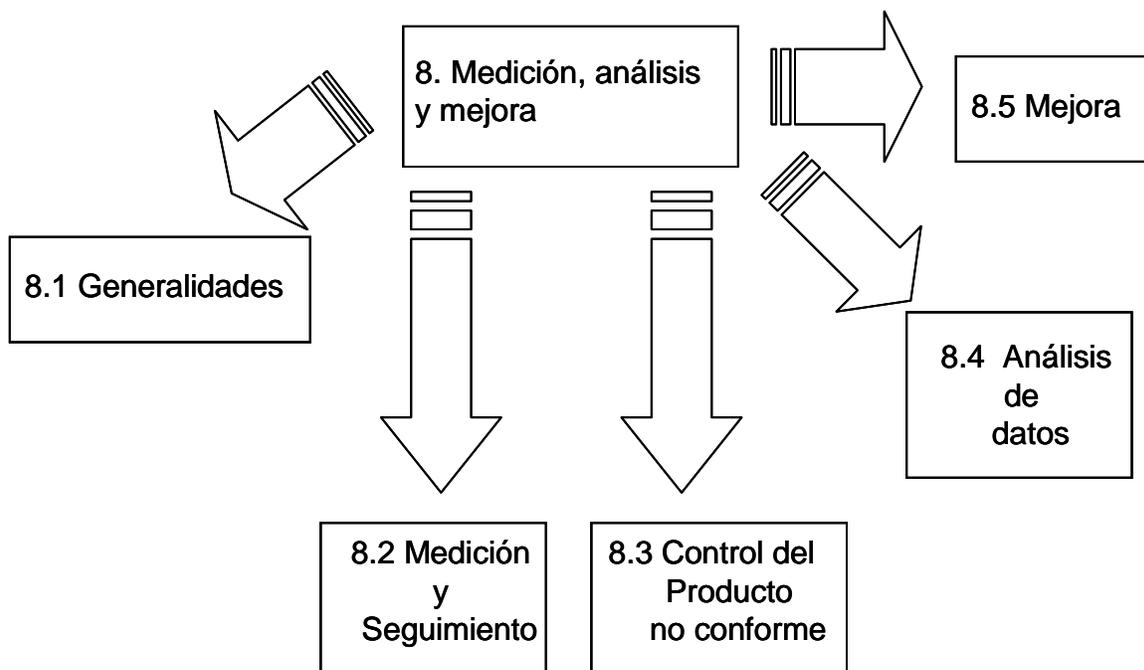
---

<sup>27</sup> Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación de la AFSEDF, marzo de 2004

8. Tipo de registro generado
9. Insumo (entrada)
10. Producto (salida)
11. Recursos

La interacción que existe con los clientes/usuarios, permite a la Coordinación Administrativa mantener un control adecuado en la prestación del servicio, donde se busca cumplir con sus expectativas.

### Medición, Análisis y Mejora



En el sistema de Gestión de Calidad de la Coordinación Administrativa, la medición y análisis de mejora, permite instrumentar nuevos mecanismos para de conocer la satisfacción del cliente, y en su caso realizar acciones preventivas y correctivas para asegurar la conformidad en el servicio, así también se preparan auditorías internas en intervalos de tiempo para verificar que se cumplan las disposiciones de la norma, y se realiza el seguimiento a las no conformidades y observaciones que se presenten en dicho informe.

Se establecen medidas preventivas y/o correctivas para controlar también los productos no conformes, evitando así posibles riesgos que pongan en peligro el sistema de calidad certificado.

## 5. PROPUESTAS

El cambio de una Organización, es un proceso que implica muchos esfuerzos y una relación interactiva, ya que hoy en día los conceptos de calidad han cobrado una gran importancia en la vida de las instituciones públicas debido a:

1. La necesidad de responder a los reclamos y demandas de la sociedad
2. El fortalecimiento legitimación de la Administración Pública Federal, ante los ciudadanos
3. La obligación por parte de las Instituciones Públicas, de elevar la calidad de los servicios mediante el incremento de su productividad y competitividad en la prestación de los bienes y servicios que están a cargo de la Administración Pública y que en estos momentos pasan por procesos de certificación, los cuales las obligan a garantizar que dichos servicios cumplan con los requerimientos que se establecen en un marco de modernización administrativa

Para auspiciar un cambio, se debe otorgar gran importancia al elemento humano con el que cuentan las Organizaciones para el desarrollo de las funciones, se hace necesario que quienes son responsables de dirigir las Instituciones Públicas, realmente se comprometan con los objetivos de calidad, para alcanzar los planes programados en el gobierno.

El proyecto de mi investigación tiene como objetivo principal, demostrar que la Coordinación Administrativa puede llegar a ser una unidad administrativa moderna, flexible y eficiente en los servicios que otorga y que obtenga un reconocimiento mayor por la prestación de dichos servicios en beneficio de la ciudadanía.

Sin embargo dada, la presente revisión al MGC, a continuación presento algunas propuestas de mejora:

***Sería importante integrar al Manual, un capítulo que contenga información institucional, misma que a su vez se divida en tres subcapítulos:***

- **Historia de la Organización**
- **Filosofía de la Organización**
- **Valores de la Organización**

1. Historia de la Organización:

Deberá contener la información que refiere a los antecedentes históricos de la creación de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal;

Durante el periodo de agosto de 1986 a marzo de 1989, las Subsecretarías de Educación Elemental y Educación Media, desempeñaban las funciones de planeación, programación, control, operación y evaluación para las Direcciones Generales de Educación Preescolar, Primaria, Secundaria, Especial e Indígena.

Sin embargo con el proceso de Modernización Educativa y de la Subsecuente Descentralización de la Educación Básica y Normal, se originó un Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, el cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 1992, donde se formalizó la reestructuración orgánico-funcional de dichas Subsecretarías.

En esta coyuntura, dichas Subsecretarías desaparecen y se crea con base en el Acuerdo Secretarial 161 ( D.O.F. 21 de julio de 1992 ), un órgano específico para coordinar la operación del servicio Educativo en el D.F. que tenía como principal objetivo; dirigir y operar los programas educativos en los plánteles de educación inicial, básica y de formación de maestros.

Para el año de 1994, se publica un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública ( D.O.F. 26 de marzo de 1994 ), donde la Coordinación de Servicios Educativos se transformó en la Subsecretaría de Servicios Educativos para el Distrito Federal.

Sin embargo, de acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación 2004, se estableció que las Secretarías de Estado, sólo debería tener tres Subsecretarías y por tal motivo la SSEDF, llevaría un nuevo proceso de reestructuración, el cual sería una nueva experiencia ofrecida en procesos de desconcentración, para que le permitiera mayor autonomía de gestión administrativa, y el cumplimiento cabal de los objetivos institucionales.

De acuerdo con este proceso, el 21 de enero del 2005 en el Diario Oficial de la Federación se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal.

Por ello, la Coordinación Administrativa dependiente de la Administración Federal de Servicios Educativos en el D.F., ha sido capaz de readaptarse a las innovaciones gubernamentales, prueba de ello es la certificación en calidad que le fue otorgada el 31 de marzo del 2004, en base a la Norma Internacional Iso 9001:2000.

La Coordinación Administrativa, es un ejemplo claro de la capacidad con que cuenta para la prestación de los servicios administrativos, los cuales repercuten en la prestación de los servicios de educación básica en la Ciudad de México, así también el personal que labora tiene la actitud y aptitud para asumir los nuevos retos de la educación y para adaptarse con mayor flexibilidad a la nueva cultura organizacional.

## 2. Filosofía de la Organización:

La filosofía vista desde un punto de vista administrativo, es un conjunto de valores que orientan a la Institución para conseguir sus metas.

Por tanto, el Manual requiere de un enfoque de identidad organizacional, el cual contenga información sobre el carácter de la Coordinación Administrativa, como y adonde a llegado hasta el momento; el sitio que ocupa actualmente con respecto a las siete Coordinaciones Administrativas de las Direcciones Generales de esta

AFSEDF, las cuales dependen en gran medida de esta Coordinación Administrativa; así como sus fortalezas y debilidades.

### 3. Valores de la Organización:

Todas las organizaciones que se encuentran inmersas en los Sistemas de Gestión de Calidad, deben de integrar a su Manual “valores” o “principios”, que son el eje rector de la dirección por la cual se lleva una Institución, esto permite reforzar dichos principios; se refuerza los fundamentos de la calidad; se asegura que el personal que realiza sus funciones se apegue a los principios rectores; pero sobre todo se busca cumplir con las expectativas y la satisfacción de aquellos ciudadanos que solicitan algún tipo de producto o servicio.

Los valores que pudieran integrarse como parte de la cultura organizacional son:

1. Liderazgo
2. Compromiso
3. Ética
4. Disciplina
5. Integridad
6. Igualdad
7. Honradez
8. Actitud de servicio

***La cultura organizacional es el primer paso camino a los principios de calidad, el segundo paso:***

Revalorar la Misión, Visión y Política de Calidad de la Coordinación Administrativa, para asegurar que efectivamente se encuentren escritas en función de la Organización, y en su caso proponer nuevas adecuaciones:

El Manual establece que la Misión es:

“Proporcionar los bienes y servicios que permitan a la Unidad Responsable cumplir sus objetivos y metas”.

La Misión de la Coordinación Administrativa, desde mi punto de vista debe ser revisada y modificada, ya que realmente carece de una identidad organizacional, por lo que propongo la siguiente:

Asegurar que los Recursos Humanos, Financieros y Materiales se suministren a las áreas en los tiempos y formas establecidas, de conformidad con los programas y metas institucionales que le sean encomendadas a la Unidad Responsable

El Manual establece a la visión de la siguiente forma:

“En el 2006, deberá contar con un modelo que propicie la mejora continua, basado en la calidad de sus servicios y en la integridad de sus servidores públicos”.

La visión de la Coordinación Administrativa, no determina sus objetivos a largo plazo, esto significa que si la visión se enfoca en el presente no tiene razón de ser, por lo tanto la visión deberá ser trascendente y deberá estar está redactada en forma más clara y no limitada en espacio de tiempo.

Por tal motivo, se sugiere la siguiente Visión:

Somos una instancia reconocida por los logros en materia de simplificación administrativa, con capacidad y autoridad técnica, capaz de generar un efecto multiplicador garantizando la continuidad de sus procesos operativos.

Mientras que la Política de Calidad de la Coordinación Administrativa es:

“Administrar eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros, requeridos por las áreas sustantivas y de apoyo para cumplir los objetivos y metas de la Unidad Responsable, apegándose a la normatividad vigente, comprometiéndose a cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad”.<sup>12</sup>

La política de calidad de la Coordinación Administrativa, tiene congruencia con el otorgamiento de los servicios que presta a la ciudadanía, y el objetivo básico de la misma es la mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo la política de calidad se debe tomar en cuenta la calidad de los servicios que presta, en función del beneficio que obtiene la ciudadanía.

Lo cual conlleva a los siguientes puntos:

- Promover una cultura de calidad
- Fomenta el trabajo en equipo
- Estimula la participación del personal

Por tal motivo se sugiere la siguiente propuesta:

Quienes servimos en la Coordinación Administrativa, nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de la mejora continua en los procesos y servicios que otorgamos y fomentamos una cultura de prevención, apegándonos al cumplimiento de los objetivos institucionales en apego, a la normatividad vigente

***Concluida la revisión al Manual con respecto a la cultura organizacional, es evidente que estos elementos son factor importante para el desarrollo de la calidad, sin embargo necesitan complementarse con cuatro factores importantes, el primero de ellos la capacitación del personal.***

De acuerdo con la Norma Iso 9001:2000, en el punto 6.2.2. “Competencia, toma de conciencia y formación”, se establece lo siguiente:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto
- b) proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas
- d) asegurarse de que su personal es consiente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

Para la Coordinación Administrativa, la atención a este punto de la norma se realiza en base a lo siguiente:

- Detección de necesidades de capacitación
- Elaborar e integrar paquetes didácticos para las acciones de capacitación

Por lo que se sugiere adicionar a esos puntos lo siguiente:

- Detección de necesidades de capacitación alineadas a estrategias de calidad

No se puede exigir a los servidores públicos de la Coordinación Administrativa, calidad, sino se les proporcionan las herramientas necesarias para lograrlo.

- Integrar paquetes didácticos sobre aspectos técnicos de calidad, de acuerdo con la especialidad de cada una de las áreas (Recursos Humanos, Recursos Materiales y Recursos Financieros).

La Capacitación de la Coordinación Administrativa, se debe alinear a un 100%, con respecto a la planeación estratégica, considerando a la Administración de Calidad en:

1. Estándares de Servicio
2. Administración de Proyectos
3. Indicadores (Control Estadístico)

En suma la Coordinación Administrativa, deberá replantear nuevos cursos que se enfoquen a la planeación estratégica con el propósito de brindarle al personal las herramientas técnicas necesarias, para realizar sus trabajos con calidad.

***El segundo factor para complementar la cultura laboral, será la forma en como se mide la satisfacción de la ciudadanía que solicita un servicio o un producto en la Coordinación Administrativa, por tal motivo se considero que los indicadores de calidad, son el instrumento más adecuado para cumplir con este propósito y que a través de las auditorias internas de calidad que se llevan periódicamente, nos permiten evaluar la calidad del sistema.***

De acuerdo con la Norma Iso 9001:2000, en el punto 8.2.1 “Satisfacción del Cliente”, establece:

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la Organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Organización. **Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información**

Los indicadores de calidad, en la Coordinación Administrativa funcionan como elemento de medición de los productos y servicios que se elaboran en beneficio de la ciudadanía.

Para la Coordinación Administrativa, de conformidad con el punto 2.2 del MGC, se establecieron los indicadores en base a los objetivos de Calidad, buscando consolidar la eliminación de las duplicidades que se venían realizando en un proceso.

No obstante, es importante mencionar que al revisar los objetivos de calidad de la Coordinación, es necesario incluir uno más para el área de recursos humanos que se refiera al proceso de pago, de lo contrario el procedimiento operativo “Pagos al Personal”, de dicha área no podría ser medible.

Por lo que se propone lo siguiente:

- 1) Objetivo particular: Optimizar el proceso de pago
- 2) Indicador: Pago eficaz
- 3) Operación: Total de reclamos entre pago eficiente por cien
- 4) Meta: Tener un máximo del 10% de reclamos
- 5) Fecha de cumplimiento: Por evento
- 6) Frecuencia de medición: Trimestral

Así mismo, en los objetivos de calidad del área de recursos humanos, se tiene el indicador **Trámite de Captura y/o movimientos de personal para el pago de sueldos y prestaciones**, el cual no representa ninguna constante, ya que los movimientos tramitados y/o capturados entre los documentos autorizados en el registro del sistema, equivale siempre a un 100%, no ocurre margen de error por lo que se sugiere eliminarlo.

Con respecto a las Auditorias Internas de Calidad, es importante señalar que lo anterior se encuentra establecido en el punto 8.2.2 de la Norma Iso 9001:2000 y que a la letra dice:

“La Organización debe llevar a cabo en intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidas por la Organización”

Por tal motivo, la Coordinación Administrativa realiza dichas auditorias para determinar si el sistema de gestión de calidad, cumple con los requisitos establecidos por la Organización.

***El tercer factor, es el que se refiere a los procedimientos operativos certificados en la Coordinación Administrativa, en los cuales se establece una descripción de las etapas que se realizan para cumplir un bien o un servicio.***

A continuación, presento una serie de consideraciones que permitió a la Coordinación Administrativa entender los elementos y características que debe contener un procedimiento:

Procedimiento;

- Es la descripción de como se desarrolla la secuencia del procedimiento y se divide en etapas, descripción de la actividad y el responsable de la ejecución.

Etapas:

- Son las partes en que se divide el procedimiento y cada una de ellas integra un conjunto afín de actividades.
- El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la numeración de la secuencia anotada en el diagrama del procedimiento.
- Iniciará con un sustantivo verbal. Ejemplo: Análisis, envío, modificación.
- El título de la etapa debe ser lo más breve posible, ejemplo Dictaminación técnica, Ingreso de la propuesta, Control de gestión, Análisis de la propuesta, etc.

### Descripción de Actividades.

- Es la narración objetiva del conjunto de actividades afines en secuencia lógica y organizada expresada de manera clara y permite al personal comprenderlas, seguirlas y aplicarlas.
- Deberá considerarse en la redacción el origen y destino de los documentos necesarios para su realización; así como los resultados que se generen.
- El número con que se registrará cada actividad estará compuesto por el dígito de la etapa correspondiente, seguido de un punto, y, a la derecha de éste, del número consecutivo respectivo. (Consultar tabla ejemplo)
- La redacción de la actividad, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular.
- Condicionales y decisiones: Cuando en el desarrollo del proceso se presente una disyuntiva condicionada por diversas situaciones deberá señalarse inmediatamente después de la actividad que dio origen a la disyuntiva la expresión resaltada (negritas, subrayada, mayúsculas, comillas o itálica): "No procede". Una vez concluida la anterior descripción de la secuencia de actividades, señalar: "Sí procede", de igual forma, con la continuación de la secuencia de actividades que precisara la procedencia.

### Responsable

- Se refiere a los órganos o puestos de la estructura autorizada por el Oficial Mayor, registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública, responsables de la ejecución y cumplimiento de las actividades del procedimiento.
- En el caso del personal operativo habrá de señalarse el nombre del puesto por funciones reales desempeñadas: analista, secretaria, mensajero, etcétera; y no por el nombre de la plaza: coordinador de técnicos, secretaria ejecutiva, etcétera. (debemos hacer mención que lo anterior debe estar acompañado por el nombre del órgano/puesto de adscripción, ejemplo: Director de Adquisiciones (secretaria), (analista), mensajero), (etc.).

Los procedimientos operativos certificados en la Coordinación Administrativa, se incluyeron en el punto 9.4 del Manual de Gestión de la Calidad, “Lista de procedimientos de referencia”, los cuales son:

- 1) Procedimientos de revisión de la Dirección
- 2) Procedimiento para la contratación de Personal
- 3) Procedimiento para el pago de Personal
- 4) Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MANE
- 5) Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MAI
- 6) Procedimiento de compras directas
- 7) Procedimiento de captura de DOCORECOS
- 8) Procedimiento para la elaboración de adecuaciones presupuestarias internas

Los procedimientos operativos de la Coordinación Administrativa, se adecuan a las funciones que realizan las áreas de Personal, Financieros y Materiales, sin embargo para el área de recursos humanos es evidente la necesidad de incluir un procedimiento que se relacione con las prestaciones a las que tiene derecho el personal de esta Organización.

Por lo tanto se propone la siguiente estructura del procedimiento:

## **Prestaciones y Servicios al Personal**

### **1.0 Propósito.**

Brindar las prestaciones y servicios a los que tiene derecho, el personal de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal

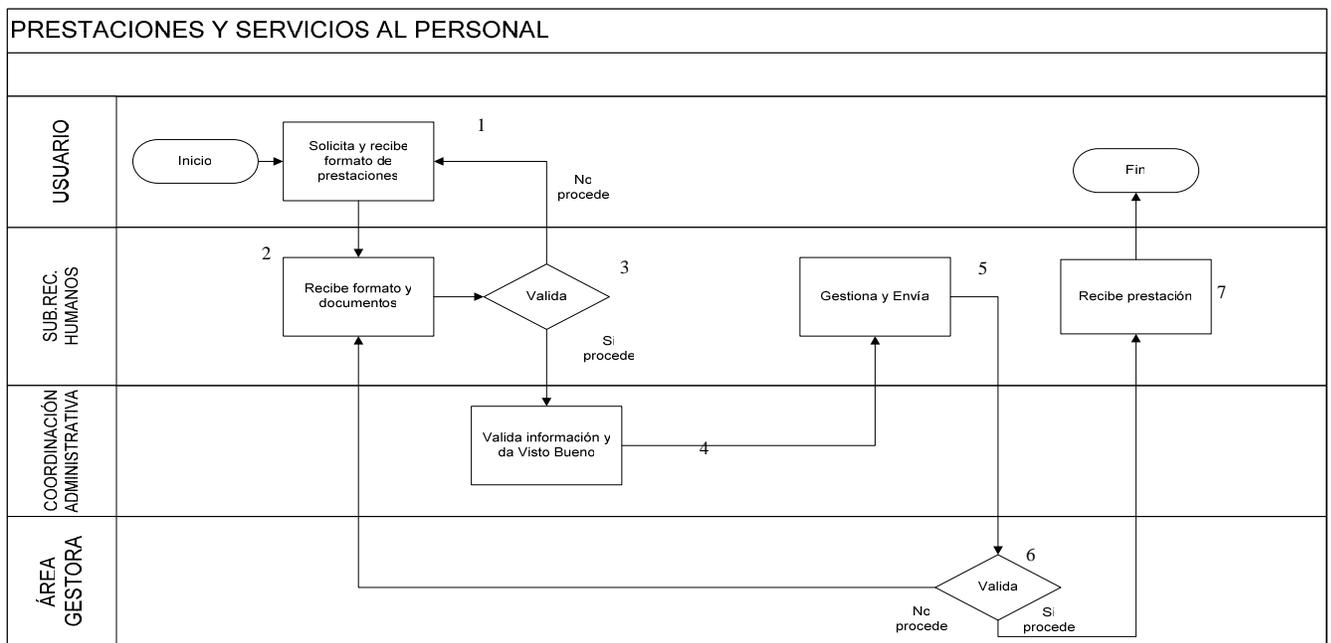
### **2.0 Alcance.**

Su ámbito de aplicación, será para el personal de Base y Confianza de la Oficina de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal

### 3.0 Políticas de operación.

3.1 Será Fundamentada con base en el Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación Pública, así como los criterios para la operación del Sistema de Administración de Recursos Humanos en la SEP.

### 4.0 Diagrama del Proceso



## 5.0 Descripción del Procedimiento

<b>SECUENCIA DE ETAPAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Solicita y recibe formato prestaciones	1.1 Requisita el formato de "Solicitud de Pago u otorgamiento de prestación 1.2 Entrega documentación y formato requisitado	Usuario
2. Recibe Formato y documentos	2.1 Recibe formato requisitado 2.2 Se cella por el área 2.3 Revisa solicitud que contenga los datos especificados para solicitar la prestación 2.4 Anexa a solicitud documentación soporte	Recursos Humanos
3. Valida Documentación	3.1 Sí no procede 3.11 Regresa al usuario para integrar completa la información 3.2 Si procede 3.21 Valida documentación soporte y envía a la Coordinación Administrativa	Recursos Humanos
4. Valida información y da visto bueno	4.1 Recibe documentación y valida la misma 4.2 Se cella por la Unidad Administrativa el formato de "Solicitud de Pago u Otorgamiento de Prestación". 4.3 Se envía la documentación	Coordinación Administrativa
5. Gestiona y envía	5.1 Gestiona los trámites administrativos para la prestación 5.2 Envía solicitud de prestación y soporte	Recursos Humanos
6. Valida	6.1 Sí no procede 6.11 Regresa al área de Recursos Humanos para integrar la información 6.2 Si procede 6.2.1 Se envía prestación	Área Gestora
7. Recibe Prestación	7.1 Recibe la prestación y/o servicio solicitado	Recursos Humanos

## 6.0 Documentos de Referencia

<b>Documentos</b>	<b>Código (cuando aplique)</b>
Manual de Normas para la Administración de Recursos de Humanos de la SEP.	N/A
Reglamento de las condiciones Generales de Trabajo del Personal de la SEP.	N/A
Formato de solicitud de pago u otorgamiento de prestación	N/A

***Como cuarto elemento y con la finalidad de mantener una estructura adecuada al sistema, se propone modificar la matriz de responsabilidades, pues el eje que permite al personal de la Organización conocer e identificar a cada uno de los responsables que se encuentra inmerso en el sistema.***

La matriz de responsabilidades que se encuentra en el MGC, no describe correctamente los requisitos de la Norma Iso 9001:2000, ni se definen bien las actividades y los procesos designados a los responsables de la Organización, por lo que se propone una nueva estructura:

○ **Matriz de Responsabilidades**

Precisa la participación de todos los niveles de trabajadores de la Organización:

Requisito de la Norma		Responsable	Coordinador Administrativo	Representante de la Dirección	Responsable del Control de Documentos	Responsable de los procesos	Recursos Humanos	Recursos Materiales
4.0 Sistema de Gestión de la Calidad	Estructura documental							
	Manual de calidad							
	Control de documentos							
	Control registros de calidad							
5.0 Responsabilidad de la dirección	Política de la calidad							
	Objetivos de calidad							
	Planificación del SGC							
	Responsabilidad, autoridad y comunicación							
	Comunicación Interna							
	Revisión de la dirección							
	Información para la revisión							
6.0 Gestión de recursos	Resultados de la revisión							
	Suministro de recursos							
	Recursos humanos							
	Competencia, toma de conciencia y formación							
	Infraestructura							
7.0 Realización del servicio	Ambiente de trabajo							
	Planificación del servicio							
	Procesos relacionados con los clientes							
8.0 Medición, análisis y mejora	Compras							
	Satisfacción del cliente							
	Auditorias internas	X	X	X	X	X	X	X
	Seguimiento y medición de los procesos.							
	Seguimiento y medición del servicio.							
	Control de producto no conforme							
	Análisis de datos							
	Mejora continua							
Acciones correctivas y preventivas								

## 6.- CONCLUSIONES

El cambio de una Organización depende en gran medida de la magnitud y su complejidad, es un arduo proceso que implica esfuerzos relevantes y una relación interactiva; requiere propiciar cambios simultáneos en sus procesos y en las actitudes individuales del personal en todos sus niveles.

Las Organizaciones son muy dinámicas, cambian constantemente, y no permanecen estáticas, y las personas junto con ellas también cambian, por lo tanto la Coordinación Administrativa, debe ser lo suficientemente flexible y adaptarse a estas circunstancias y a las distintas situaciones como lo fue el proceso, para la creación de este órgano desconcentrado, que a su vez será éste, quien transfiera los servicios educativos, al Gobierno del Distrito Federal, así como también seguirá atendiendo las demandas que surgen de la ciudadanía.

Por este motivo, se debe contar con una Administración de alta productividad, confiabilidad y eficiencia en todos sus niveles del ámbito público, los servidores públicos de cada una de las áreas que la componen, deben ser ejemplo de capacidad, competitividad y servicio.

Y los sistemas de calidad, son mecanismos de medición y evaluación del desempeño en el servicio, donde debe fomentarse una nueva cultura laboral en el ámbito público, ya que las actividades que desempeñan los servidores públicos se encuentran con el quehacer, de mejorar sus esquemas integrales de capacitación, así como crear mejores oportunidades de desarrollo personal y profesional.

El adoptar la actitud por la mejora continua en la Coordinación Administrativa, fomentó más acciones necesarias de compromiso y de profesionalización en las actividades desempeñadas, por ejemplo cuando se selecciona y contrata a un nuevo candidato, es necesario no perderle de vista como elemento importante que se integra a esta Organización.

El personal se encontrará con normas, políticas, procedimientos, costumbres, etc, que serán para el, extrañas y su desconocimiento de estas formas de trabajo puede

afectar de forma negativa tanto en su eficiencia productiva, como su satisfacción personal, por lo que la Organización debe preocuparse por establecer planes cuyos objetivos sean; **integrar al individuo lo más rápido posible al puesto, al grupo de trabajo, a las actividades, a la misión, a la visión y a los valores organizacionales, en el menor tiempo posible.**

La planeación estratégica, es la etapa más importante para que el personal se adapte a los nuevos valores y de esta forma, vayan de la mano con un grado de satisfacción del individuo, bajo la condición de que se fundamente la voluntad, el compromiso y convencimiento por aprender y aplicar nuevas habilidades.

Sin embargo un proceso de inducción, solo es el inicio de una nueva cultura laboral acompañada de reformas legales, administrativas, normativas, etc, que producen una transformación gradual y de largo plazo en beneficio de la Organización,

Por lo tanto, el Manual de Gestión de la Calidad de la Coordinación Administrativa, es instrumento que muestra las nuevas formas y herramientas de trabajo que se desprenden de un modelo de desarrollo que engloba una nueva cultura laboral, nuevas habilidades, el trabajo en equipo, y una mayor participación del personal, para facilitar los esquemas de trabajo.

La propuesta de este trabajo, pretende enriquecer las innumerables reflexiones, planteamientos, búsqueda de soluciones y construcción de nuevas propuestas, para lograr el cambio de esta organización a la que pertenezco.

Esta es una propuesta, hacia la aceptación de sistemas de calidad, donde participa parte del personal de la Administración Federal, que va explícitamente a proporcionar mejores servicios educativos en el Distrito Federal, considerándose a este Manual como un compendio para el paso inicial en la creación de un Organismo Público Descentralizado, con carácter técnico, personalidad jurídica y patrimonio propio.

Actualmente, nuestro país presenta cambios políticos, económicos y sociales muy rápidos a los cuales la Administración Pública, se debe adaptar y sobre todo transformar sus esquemas de trabajo, con el propósito de

dar cumplimiento a las metas institucionales de cada una de las Dependencias que la conforman, con la finalidad de atender las demandas de la ciudadanía.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**GRAMSCI**, Antonio, Obras de Antonio Gramsci, Ed. Pablos, México 1975

**RAMÍREZ**, Felipe, Derecho Constitucional Mexicano, Ed. Porrúa

**CHINOY** Eli, La Sociedad, Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1996

**DWIGHT** Waldo. Estudio de la Administración Pública. Ed. Aguilar. Madrid 1964

**ARELLANO** David, Cabrero Enrique, Del Castillo Arturo, Reformando al Gobierno, CIDE, México 2003

**JAMES R.** Evans y William Lindsay, Administración, International Thomson, México 2004

**POLA** Maseda Angel, Gestión de la Calidad, Ed. Alfaomega, 1999

**NOVELO** Rosado Sergio A. La calidad y la mejora continua, México, Panorama, 2001

**RICO**, Rubén Roberto, Calidad Estratégica Total, 8va. Edición, Buenos Aires, Macchi, 1998

**DEMING** W. Edwards, Calidad, Productividad y Competitividad, España, Madrid, Ed. Diaz de Santos

**MEDINA A. y MEJÍA** J., El Control en la Implantación de la Política Pública, Editores Plaza y Valdes, 1<sup>ra</sup> Edición 1993

## **DOCUMENTOS LEGALES**

**INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN A.C.** ISO 9000:2000, COPANT/ISO 9000:2000, NMX-CC-9000-IMNC-2000: Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y Vocabulario, México, enero 2001

**INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN A.C. ISO 9000:2000, COPANT/ISO 9001:2000, NMX-CC-9001-IMNC-2000: Requisitos Generales, México, enero 2001**

**INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN A.C. ISO 9004:2000, COPANT/ISO 9004:2000, NMX-CC-9004-IMNC-2000: Sistemas de gestión de la calidad: Recomendaciones para la mejora del desempeño México, enero 2001**

**LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL D.O.F. del 29 de diciembre de 1976**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DEL C. SUBSECRETARIO DE SERVICIOS EDUCATIVO PARA EL DISTRITO FEDERAL, Mayo 2000**

**MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL, D.O.F. del 23 de agosto de 2005**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DF., julio de 2006**

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, México, 31 de enero de 2005**

## **8.- ANEXOS**

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## CONTENIDO

- 1.0 ALCANCE.**
- 2.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS.**
- 2.1 Política de calidad.
- 2.2 Objetivos de calidad.
- 3.0 INFORMACIÓN GENERAL DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.**
- 3.1 Misión de las COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.
- 3.2 Visión de las COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.
- 3.3 Diagrama de organización de las COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.
- 4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- 4.1 Requisitos generales.
- 4.2 Requisitos generales de documentación.
- 4.2.1 Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad (MGC).
- 4.2.3 Control de documentos.
- 4.2.4 Control de registros de calidad.
- 5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**
- 5.1 Compromiso de la Dirección.
- 5.2 Enfoque al cliente.
- 5.3 Política de calidad.
- 5.4 Planificación.
- 5.4.1 Objetivos de calidad.
- 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.
- 5.5.2 Representante de la Dirección.
- 5.5.3 Comunicación interna.
- 5.6 Revisión por la Dirección.
- 5.6.1 Generalidades
- 5.6.2 Información para la revisión.
- 5.6.3 Resultados de la revisión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## 6.0 GESTIÓN DE RECURSOS

- 6.1 Suministro de recursos.
- 6.2 Recursos humanos.
  - 6.2.1 Generalidades.
  - 6.2.2 Competencia, sensibilización y formación.
- 6.3 Infraestructura.
- 6.4 Ambiente de trabajo.

## 7.0 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1 Planificación de la realización de los servicios de las COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.
- 7.2 Procesos relacionados con los clientes.
  - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los servicios.
  - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios.
  - 7.2.3 Comunicación con el cliente.
- 7.3 Diseño y desarrollo.
- 7.4 Compras.
  - 7.4.1 Proceso de compras.
  - 7.4.2 Información de compras.
  - 7.4.3 Verificación de los productos comprados.
- 7.5 Prestación del servicio.
  - 7.5.1 Control de la prestación del servicio.
  - 7.5.2 Validación de las actividades de prestación del servicio.
  - 7.5.3 Identificación y trazabilidad.
  - 7.5.4 Bienes del cliente.
  - 7.5.5 Preservación del producto.
- 7.6 Control de los equipos de medida y observación.

## 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- 8.1 Generalidades.
- 8.2 Seguimiento y medición.
  - 8.2.1 Satisfacción del cliente.
  - 8.2.2 Auditoría Interna.
  - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.
  - 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.
- 8.3 Control de producto no conforme.
- 8.4 Análisis de datos.
- 8.5 Mejora.
  - 8.5.1 Mejora continua.
  - 8.5.2 Acciones correctivas.
  - 8.5.3 Acciones preventivas.

## 9.0 ANEXOS.

- 9.1 Matriz de responsabilidades.
- 9.2 Glosario de términos técnicos.
- 9.3 Planes de Calidad.
- 9.4 Lista de Procedimientos de referencia.

## 1.0 ALCANCE.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- 1.1. Este documento tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional *UNE en ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*, y en su equivalente nacional *MX-CC-9001-INMX-2000* para demostrar nuestra capacidad para proporcionar consistentemente productos y servicios en cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, así como para apegarse de manera permanente a las características de los servicios que las Coordinaciones administrativas desarrollan, en cumplimiento con los objetivos establecidos en la Sección 2.0 del presente manual.
- 1.2. El Sistema de Gestión de la Calidad contiene elementos que nos obligan a suministrar a nuestros clientes, servicios que estén orientados a la satisfacción de sus necesidades, asegurando que cada actividad sea ejecutada de manera correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.
- 1.3. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de las coordinaciones administrativas está referido a proveer los servicios humanos, materiales y financieros, y cuya ubicación física es: De la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, Subsecretaría de Educación Media Superior, y la Oficialía Mayor de la SEP, en Brasil 31 Col. Centro, así como la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal en Parroquia No. 1130 Piso 5, Col. Santa Cruz Atoyac en México, D.F. y los almacenes correspondientes a éstas.
- 1.4. La interacción existente entre los procesos declarados dentro del alcance de la certificación se puede verificar a través de los planes de calidad de los procesos declarados dentro del alcance de la certificación (desarrollo en el cual se vislumbran los elementos de entrada que son transformados en resultados) y en los procedimientos operativos de los procesos declarados dentro del alcance de la certificación.
- 1.5. Exclusiones  
 Las exclusiones de los puntos de la norma de Diseño y Desarrollo 7.3 (7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7), se excluyen dada la naturaleza de los servicios, ya que estas etapas corresponden a las áreas globalizadoras (Dirección General de Personal, Dirección General de Recursos Materiales y Servicios y Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros), de la Secretaría de Educación Pública en el sector central. La validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 se excluye dado que el servicio que se presta corresponde a la asignación de recursos. Así como la Preservación del producto 7.5.5 se excluye debido a que el servicio en su desarrollo no permite la manipulación ni almacenamiento ya que no es un bien tangible.

## 2.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## 2.1 POLÍTICA DE CALIDAD.

La política de calidad de la Secretaría de Educación Pública es comprometerse a proporcionar a la ciudadanía trámites y servicios educativos de calidad, mediante la gestión técnico-pedagógica y administrativa, a fin de contribuir al desarrollo integral de todos los mexicanos y la mejora continua de los servicios brindados, basándonos en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y otros modelos de calidad.

- ↳ En congruencia con lo anterior, las Coordinaciones Administrativas determinaron como política de calidad lo siguiente:

**“Administrar eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros, requeridos por las áreas sustantivas y de apoyo para cumplir los objetivos y metas de la Unidad Responsable, apegándose a la normatividad vigente, comprometiéndose a cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad”.**

Atentamente.

Coordinador Administrativo de Oficialía Mayor

Coordinador Administrativo de la SEMS

Coordinador Administrativo de la AFSEDF

Coordinador Administrativo de la UPyEPE

## 2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Los objetivos de calidad de las coordinaciones administrativas son los siguientes:

### Recursos Humanos

Objetivo General Coordinación Administrativa	Objetivos Particulares	Indicador	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento	Frecuencia de medición
Hacer Eficaz y Eficiente los Servicios de Personal	Optimizar la elaboración de credenciales	Disponibilidad para su entrega oportuna	Fecha de disponibilidad menos fecha de solicitud de credencial	5 días hábiles	Por evento	Trimestral
	Proporcionar a los Usuarios hoja única de servicios cuando lo requiera (1)	Disponibilidad para su entrega oportuna	Fecha de disponibilidad menos fecha de solicitud de hoja única de servicio.	45 días hábiles	Mensual	Trimestral
	Proporcionar a los Usuarios las constancias de servicios cuando lo requieran	Disponibilidad para su entrega oportuna	Fecha de disponibilidad menos fecha de solicitud de constancia de servicios	3 días hábiles	Mensual	Trimestral
	Certificar las solicitudes de préstamo cuando lo requieran.	Entrega Oportuna en el área gestora.	Fecha de entrega al área gestora menos fecha de petición	3 días hábiles	Mensual	Trimestral

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

	Entregar oportunament e los movimientos del ISSSTE	Entrega Oportuna en el área gestora	Fecha de recepción en el área gestora Fecha menos fecha de autorización del movimiento	5 días hábiles	Mensual	Trimestral
	Trámite y/o Captura de movimientos del personal para el pago de sueldo y prestaciones	Trámite y/o Captura Oportuna	Movimientos tramitados y/o capturados en sistema / Documentos autorizados para el registro en el sistema	100% de movimientos tramitados y/o capturados con soporte	Según calendario de captura	Quincenal

(1) En caso de la Oficialía Mayor el trámite es realizado por la Dirección General de Personal, por lo que este Indicador no le aplica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

### Recursos Materiales:

Objetivo General Coordinación Administrativa	Objetivos Particulares	Indicador	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento	Frecuencia de medición
Proporcionar Eficientemente los Bienes y Servicios mediante la mejora continua	Proporcionar los bienes de consumo en el tiempo requerido	Entrega oportuna	Fecha de petición atendida menos Fecha de requisición Presentada	Atender 80% de los lotes de las solicitudes presentadas en 10 días hábiles	Mensual	Trimestral
	Atender las solicitudes de bienes instrumentales	Solicitud Atendida	Numero de solicitudes atendidas / Numero de solicitudes Recibidas	Atender 90% de los lotes de las solicitudes recibidas	Anual	Anual
	Proporcionar los servicios en el tiempo establecido	Servicio proporcionado en el tiempo requerido	Fecha de petición atendida menos Fecha de petición presentada	Atender 90% de las solicitudes presentadas en 10 días hábiles	Por evento	Trimestral

### Recursos Financieros

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Objetivo General Coordinación Administrativa	Objetivos Particulares	Indicadores	Operación aritmética	Meta	Fecha de cumplimiento	Frecuencia de medición
Hacer Eficaz y Eficiente los Servicios de Recursos Financieros mediante el Sistema de Gestión de Calidad	Ejercer el presupuesto autorizado con oportunidad y eficiencia mediante el Sistema de Gestión de Calidad	Atención oportuna	Fecha de envío a la Dirección General normativa menos fecha de recepción de facturas fiscalizadas	8 días hábiles	Por evento (cada suceso)	Mensual
		Atención Eficiente	(No. Docorecos Rechazados / Tramitados) * 100	5% Docorecos Rechazados	Mensual	Mensual
		Tramite Realizado	Fecha de Envío a trámite de la Adecuación Presupuestaria Interna menos Fecha de recepción de solicitud	5 días hábiles máximo	Por evento (cada suceso)	Mensual

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Atentamente.

Coordinador Administrativo de Oficialía Mayor

Coordinador Administrativo de la SEMS

Coordinador Administrativo de la AFSEDF

Coordinador Administrativo de la UPyEPE

### 3.0 INFORMACIÓN GENERAL DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	Nombre del Documento:	Código:
	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CAD-CA-MC-001</b>
	Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2	Rev. 4
		Páginas:

### 3.1 MISIÓN DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS

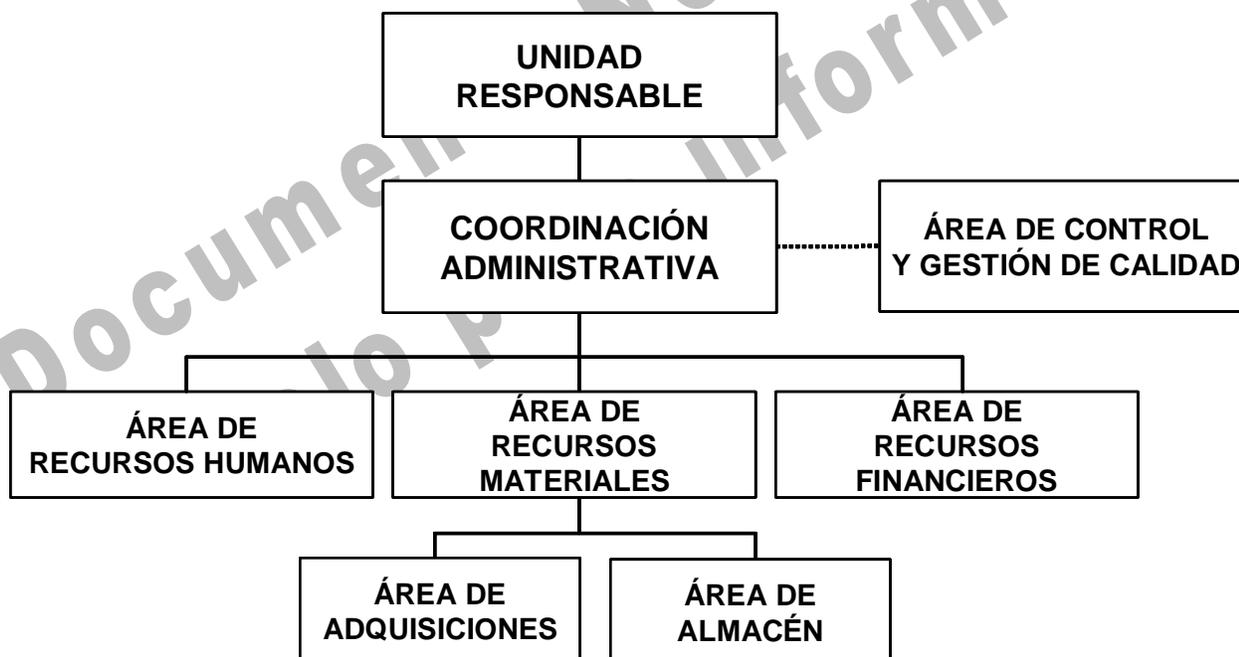
Proporcionar los bienes y servicios que permitan a la Unidad Responsable cumplir sus objetivos y metas.

### 3.2 VISIÓN DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS

En el 2006, contar con un modelo que propicie la mejora continua, basado en la calidad de sus servicios y en la integridad de sus servidores públicos.

### 3.3 ORGANIGRAMA.

#### ORGANIGRAMA DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS



### 4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
Firma			
Fecha	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

El Sistema de Gestión de la Calidad de las coordinaciones administrativas cumple con los requisitos establecidos en la **Norma UNE EN ISO 9001:2000**, ejecutándose cada uno a través de principios de calidad. Asimismo, define la política, estructura organizacional, responsabilidades y procedimientos para implantar y mantener la calidad, en los niveles operativos y funcionales de manera general y en forma específica en cada proyecto que realizamos.

#### 4.1 REQUISITOS GENERALES

4.1.1 Las Coordinaciones Administrativas establecen, documentan, implantan, mantienen y mejoran continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional *UNE EN ISO 9001:2000*.

4.1.2 La Coordinación Administrativa:

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determina los métodos y criterios requeridos para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- e) Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos.
- f) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos.

#### 4.2 REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACION

4.2.1 Estructura Documental del Sistema de Gestión de la Calidad de las coordinaciones administrativas.

- a) La declaración documentada de una política de la calidad y objetivos de la calidad.
- b) Un Manual de Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la Norma Internacional UNE EN ISO 9001: 2000.
- d) Los documentos requeridos por las coordinaciones administrativas para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.
- e) Los registros de la calidad requeridos por la norma internacional.

El Sistema de Gestión de la Calidad de las coordinaciones administrativas, esta basado en la siguiente estructura de documentación:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD DE LAS  
COORDINACIONES  
ADMINISTRATIVAS



### Manual de Gestión de Calidad

Establece la Política de calidad, objetivos de calidad y describe el Sistema de Gestión de la Calidad de las coordinaciones administrativas, bajo el modelo de la *Norma Internacional UNE EN ISO 9001:2000*, aplicable en la línea de servicios que presta esta organización descritos en el alcance del presente documento.

### Plan de Calidad

Especifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su relación con la realización de los servicios de las coordinaciones administrativas descritos dentro del alcance del sistema, para el desarrollo de los procesos, así como para la implantación de proyectos nuevos. (Se anexan los planes de calidad)

### Procedimientos Gobernadores

Son aquellos documentos detallados mediante los cuales se controlan todas y cada una de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de las coordinaciones administrativas, estos mismos son comunes para todas las áreas de la SEP, siendo los siguientes:

- ✓ Guía Técnica para la elaboración de procedimientos.
- ✓ Procedimiento gobernador para control de documentos electrónicos (DGICO-CA-PG-002)
- ✓ Procedimiento para control de registros de calidad. (DGICO-CA-PG-003).
- ✓ Procedimiento de productos y servicios no conformes. (DGICO-CA-PG-004)
- ✓ Procedimientos para acciones correctivas y preventivas. (DGICO-CA-PG-005)
- ✓ Procedimientos para el control de documentos físicos (DGICO-CA-PG-006)
- ✓ Procedimiento para auditorías de servicio (DGICO-CA-PG-007)
- ✓ Procedimientos para auditorías internas de calidad. (DGICO-CA-PG-008)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- ✓ Procedimiento para el análisis de datos (DGICO-CA-PG-009)

### Procedimientos Operativos

Son aquellos procedimientos que están involucrados directamente con las diferentes actividades que se realizan a detalle en cada puesto de trabajo. Describen las actividades operativas de un proceso determinado.

### Registros de Calidad

Es toda aquella evidencia documental, con la cual se asegura y demuestra la conformidad y aplicación de la documentación de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.2.2 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las coordinaciones administrativas establecen y mantienen un Manual de Gestión de la Calidad que incluye lo siguiente:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, o una referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La interacción existente entre los procesos declarados dentro del alcance de la certificación se puede verificar a través de los planes de calidad de los procesos declarados dentro del alcance de la certificación (desarrollo en el cual se vislumbran los elementos de entrada que son transformados en resultados) y en los procedimientos operativos de los procesos declarados dentro del alcance de la certificación.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del presente documento. Manual de Gestión de la Calidad (CAD-CA-MC-001) y los planes de calidad:

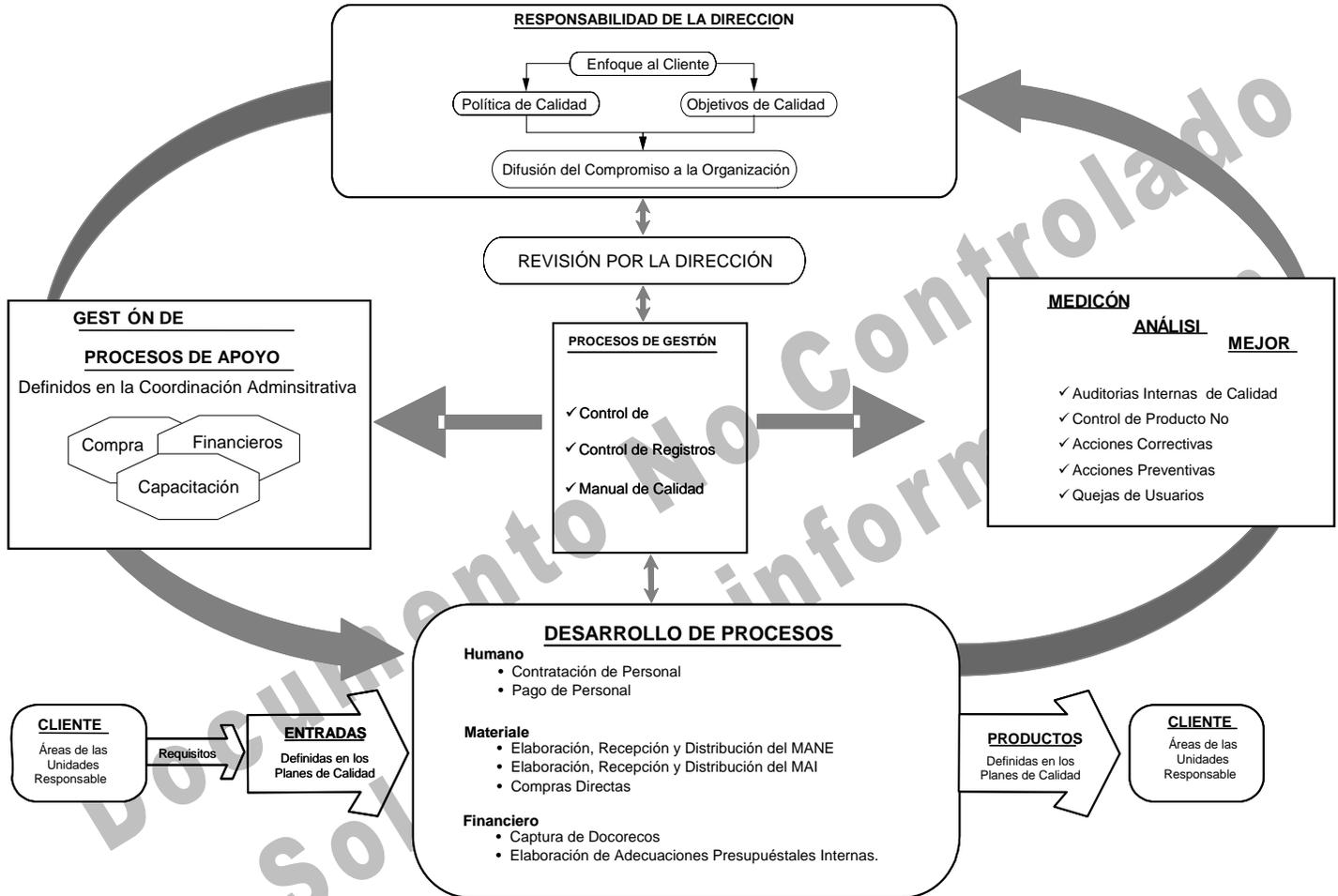
Así mismo se puede verificar en los diagramas de flujo de los procedimientos operativos de los procesos declarados dentro del alcance a certificar:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005



<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Rev. 4</b>
<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Páginas:</b>

### Interacción de Procesos



### 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

4.2.3.1 Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se controlan. Los registros de la calidad son un tipo especial de documento y se controlan de acuerdo a los requisitos de control de los registros de calidad establecidos en el procedimiento gobernador para el control de registros de calidad (DGICO-CA-PG-003)

4.2.3.2 Las coordinaciones administrativas establecen un procedimiento documentado para definir los controles necesarios:

- a) Para aprobar la operatividad de los documentos antes de su edición.
- b) Para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, así como para llevar a cabo su re-aprobación.
- c) Para asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Para asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Para asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución.
- g) Para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna razón.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de cualquiera de los siguientes procedimientos, así mismo declaramos que en el caso de las coordinaciones administrativas el control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva en forma electrónica.

- Procedimiento para elaboración de documentos (DGICO -CA-PG-001)
- Procedimiento para control de documentos electrónicos (DGICO -CA-PG-002).

#### 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

Las coordinaciones administrativas establecen y mantienen registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Establecen un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, retención, y eliminación de los registros de calidad.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del documento procedimiento para control de registros de calidad (DGICO -CA-PG-003)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Las coordinaciones administrativas demuestran su compromiso para el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y para la mejora continua de su eficacia por medio de:

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como legales y reglamentarios.
- Establecer la política de calidad.
- Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad.
- Llevar a cabo las revisiones de la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del procedimiento de revisión de la Dirección (CAD-CA-PO-001).

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Las coordinaciones administrativas se aseguran de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de lograr la satisfacción del cliente.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de revisión de la Dirección (CAD-CA-PO-001).
- Procedimiento gobernador de auditorias de servicio (DGICO -CA-PG-007)

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Las coordinaciones administrativas se aseguran de que la política de calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de manejar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Se comunica y entiende dentro de la organización.
- Se revisa para conseguir que se mantenga adecuadamente.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimiento de revisión de la dirección (CAD-CA-PO-001).
- Manual de Gestión de la Calidad (CAD-CA-MC-001).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Nota 2: Ver sección 2.1 política de calidad del presente Manual.

## 5.4 PLANIFICACIÓN

### 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Las Coordinaciones Administrativas se aseguran que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. También, se asegura que los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimiento de revisión de la Dirección (CAD-CA-PO-001).
- Manual de Gestión de la Calidad (CAD-CA-MC-001)

Nota 2: Ver sección 2.2 objetivos de calidad del presente Manual.

### 5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La alta Dirección de las coordinaciones administrativas se asegura de:

- Que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos y objetivos de calidad.
- Que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planean e implementan cambios en el mismo.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los planes de calidad:

- Planes de calidad del proceso de recursos financieros (2).
- Planes de calidad del proceso de recursos humanos (2).
- Planes de calidad del proceso de recursos materiales y servicios (3).

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Las coordinaciones administrativas aseguran la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización.

Nota: El cumplimiento de este requisito se puede corroborar con el siguiente documento:

- La difusión de los principales indicadores de los procesos de la organización en los pizarrones determinados.

### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta Dirección de las coordinaciones administrativas, designó a un miembro de la organización quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta Dirección del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del procedimiento de revisión de la Dirección (CAD-CA-PO-001), así mismo con el documento de comunicación interna de la designación del representante de la Dirección aprobado por las coordinaciones administrativas.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Todas las áreas de las coordinaciones administrativas están bien comunicadas en todos los niveles jerárquicos que la componen. Por consiguiente, se establecen los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización.

En las Coordinaciones Administrativas se ha instrumentado un proceso de comunicación que se encarga de difundir la información, con la finalidad de que todos estén enterados de los sucesos más importantes concernientes al área. Dicho proceso esta estructurado y administrado mediante el mantenimiento de nuestro diagrama de organización.

Nota: El cumplimiento de este requisito se puede corroborar con el diagrama de organización, su respectiva utilización y con la aplicación del procedimiento para revisión de la dirección (CAD-CA-PO-001).

### 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

### 5.6.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección de las Coordinaciones Administrativas revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su integridad, adecuación y eficacia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

### 5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información para la revisión por la Dirección de las coordinaciones administrativas incluye información sobre:

- a) Resultados de auditorias.
- b) Retroalimentación de los clientes.
- c) Funcionamiento de los procesos y conformidad de los servicios de las diferentes áreas.
- d) Situación de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección.
- f) Cambios planeados que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la Dirección de las coordinaciones administrativas, incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b) La mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del procedimiento de revisión de la Dirección (CAD-CA-PO-001).

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

### 6.1 SUMINISTRO DE RECURSOS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Las coordinaciones administrativas, establecen un presupuesto de gastos que considera la provisión de recursos humanos, materiales y equipo necesarios, para garantizar la operación, así como implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de revisión de la Dirección (CAD-CA-PO-001)

## 6.2 RECURSOS HUMANOS.

### 6.2.1 GENERALIDADES.

El personal de las coordinaciones administrativas, que realizan trabajos que afectan a la calidad del servicio, es competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para lograr lo anterior, las coordinaciones administrativas, toman las acciones pertinentes para la toma de conciencia y formación.

### 6.2.2 COMPETENCIA, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN.

Las coordinaciones administrativas:

- Proporcionan la formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúan la eficacia de las acciones tomadas.
- Aseguran que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.
- Mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Nota: Las coordinaciones administrativas aplican los siguientes procedimientos los cuales son coordinados y emitidos por la DGP de la OM de la SEP. El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los procedimientos siguientes:

- Detección de necesidades de capacitación (711-DP-PO-001)
- Integración del programa de acciones de capacitación (711-DP-PO-002)
- Elaborar e integrar paquetes didácticos para las acciones de capacitación (711-DP-PO-003)
- Validar y registrar paquetes didácticos (711-DP-PO-004)
- Coordinar acciones de capacitación presencial (711-DP-PO-005)
- Coordinar acciones de capacitación presencial realizadas en las áreas externas a la DGP (711-DP-PO-006)
- Registrar las acciones de capacitación presencial realizadas por las áreas de los C.C. Secretario y Oficial Mayor (711-DP-PO-007). En las CA que aplique.
- Coordinar acciones de capacitación a distancia: Tele cursos (711-DP-PO-008)
- Coordinar acciones de capacitación a distancia: Tele conferencias (711-DP-PO-009)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- Integrar el informe trimestral de seguimiento y evaluación de acciones de capacitación del gobierno federal de las áreas de los C.C. Secretario y Oficial Mayor (711-DP-PO-012). En las CA que aplique.
- Integración y envío del informe trimestral de seguimiento y evaluación de las acciones de capacitación del gobierno federal de las áreas de los C.C. Secretario y Oficial Mayor (711-DP-PO-013). En las CA que aplique.
- Evaluación de acciones de capacitación (711-DP-PO-014)
- Seguimiento de acciones de capacitación presencial y tele cursos (711-DP-PO-015)

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

Las coordinaciones administrativas, se aseguran que su personal cuente con los espacios adecuados, mobiliarios de oficina, equipos de cómputo y comunicación, y software necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Las coordinaciones administrativas han determinado la infraestructura requerida para la realización de sus procesos y es demostrado a través del reporte global del sistema de inventarios de bienes instrumentales de la SEP (SIBI-SEP) (Ver Manual de procedimientos para la administración y el control de los inventarios de la unidades administrativas y planteles educativos de la Secretaría de Educación Pública) que se cuenta con el equipo requerido para los procesos. Así mismo el programa anual de inversión (MAI) describe de la manera en que se proporciona el equipo para los procesos a través del capítulo 5000.

El mantenimiento del hardware y software de las coordinaciones administrativas se realiza a través de la DGTEC así mismo la determinación, asignación y mantenimiento de edificios, espacio de trabajo y servicios asociados es responsabilidad de la DGRMS (Ver diario oficial de la federación del 23 de junio de 1999, 1era. Sección).

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del procedimiento:

- Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MANE (CAD-CA-PO-004)
- Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MAI. (CAD-CA-PO-005)
- Manual de procedimientos para la administración y el control de los inventarios de las unidades administrativas y planteles educativos de la Secretaría de Educación Pública.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las coordinaciones administrativas, se aseguran que existan las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- Resultados de las encuestas de clima organizacional realizados por la DGP y/o el área administrativa de la coordinaciones administrativas.

## 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS.

Las coordinaciones administrativas planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización de los servicios de asesoría. Dicha planificación es consistente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la planificación de la realización del servicio, las coordinaciones administrativas determinan, cuando aplica, lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentación y proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Actividades requeridas para verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el servicio así como criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

Nota:

- El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los planes de calidad al 100%, esto quiere decir; si alguna de las etapas no se realiza con respecto de las especificaciones el proceso no continúa.
- Los Planes de Calidad se anexan a este manual.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

### 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Las coordinaciones administrativas determinan:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por las coordinaciones administrativas.

Nota: El cumplimiento de este punto se cubre con la normativa dispuesta por las áreas centrales de la Oficialía Mayor.

### 7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Las coordinaciones administrativas revisan los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente asegurándose de que:

- a) Los requisitos del servicio están definidos
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente son resueltas.
- c) Las coordinaciones administrativas tienen la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Mantiene registros de los resultados de la revisión de los requisitos y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, las coordinaciones administrativas confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, las coordinaciones administrativas se aseguran que la documentación pertinente es modificada y que el personal apropiado es consciente de los requisitos modificados.

Nota: El cumplimiento de este punto se cubre con la normativa dispuesta por las áreas centrales de la Oficialía Mayor.

### 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Las coordinaciones administrativas identifican e implantan disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el servicio.
- b) El tratamiento de preguntas, contratos y soporte, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Nota: El cumplimiento de este punto se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimiento de quejas (DGICO-CA-PG-010).
- Sistema de información al Cliente

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Las coordinaciones administrativas ha determinado que este requisito de la Norma UNE EN ISO 9001:2000 no es aplicable a sus procesos, ya que no se realiza el diseño de procesos. (Ver 1.5 exclusiones)

### 7.4 COMPRAS

#### 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Las coordinaciones administrativas se aseguran que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando las Coordinaciones Administrativas requieren realizar compras cuyo monto sea mayor a \$50,000.00, será responsabilidad de la DGRMyS la evaluación y selección de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la SEP. Manteniendo registros de los resultados de la evaluación y las subsiguientes acciones necesarias que se deriven de la misma, con base en la normatividad vigente en la materia.

En el caso de compras menores a \$50,000.00, las Coordinaciones Administrativas realiza las adquisiciones en forma directa, seleccionando a los proveedores con base en sus características para proporcionar los productos o servicios solicitados, debido a las características de dichos productos.

Nota: El cumplimiento de este punto se lleva a cabo mediante la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para compras directas (CAD-CA-PO-006)
- Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MANE (CAD-CA-PO-004)
- Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MAI (CAD-CA-PO-005)

#### 7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

La información de compras, describe el producto o servicio a comprar, incluyendo cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipo.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las coordinaciones administrativas aseguran la adecuación de los requisitos de compra especificados con anterioridad a su comunicación al proveedor.

Nota: El cumplimiento de este punto se lleva a cabo mediante la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para compras directas (CAD-CA-PO-006)
- Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MANE (CAD-CA-PO-004)
- Procedimiento para la elaboración, recepción y distribución del MAI (CAD-CA-PO-005)

#### 7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Las coordinaciones administrativas establecen e implantan la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

Las coordinaciones administrativas o alguno de sus clientes propone llevar a cabo actividades de verificación en las instalaciones del proveedor, la coordinación administrativa especifica en la información de compra las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la liberación del producto o servicio.

Nota: El cumplimiento de este punto se lleva a cabo mediante la aplicación del siguiente procedimiento:

- Procedimiento para compras directas (CAD-CA-PO-006)

### 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las coordinaciones administrativas planean y llevan a cabo las operaciones del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, según sea de aplicación:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de las instrucciones de trabajo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- c) La utilización del equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.
- e) La implantación de actividades de seguimiento.
- f) La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Nota: El cumplimiento de este punto se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimientos operativos CAD-CA-PO-001 a 008.

### 7.5.2 VALIDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las coordinaciones administrativas han determinado que este requisito de la Norma ISO 9001 no es aplicable a los servicios que ofrece ya que estos pueden ser verificados durante y después del proceso.

### 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las coordinaciones administrativas identifican los servicios por medios apropiados, a través de toda la realización del servicio.

Las coordinaciones administrativas identifican el estado del servicio con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.

Cuando la trazabilidad es un requisito, las coordinaciones administrativas controlan y registran la identificación única del servicio.

Nota: El cumplimiento de este punto se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimientos operativos CAD-CA-PO-001 a 008.

### 7.5.4 BIENES DEL CLIENTE

El cumplimiento de este punto se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimientos operativos CAD-CA-PO- 004, 005 y 006.

### 7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Las coordinaciones administrativas han determinado que este requisito de la Norma ISO 9001 no es aplicable a los servicios que ofrece ya que no preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

## 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y OBSERVACIÓN

Las coordinaciones administrativas han determinado que este requisito de la Norma ISO 9001: 2000 no es aplicable a los servicios que ofrece la organización ya que no se requieren equipos de medida y observación.

## 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

Las coordinaciones administrativas planean e implementan los procesos de observación, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demstrar la conformidad del servicio
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y la extensión de su utilización.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, las coordinaciones administrativas realizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente del grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del procedimiento de auditorias de servicio (DGICO -CA-PG-007).

#### 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

Las coordinaciones administrativas llevan a cabo en forma periódica auditorias para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- Es conforme con los disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma mexicana y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización.
- Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica el programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se definen los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.

Las coordinaciones administrativas tienen definido a través de un procedimiento documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias para la presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

Las coordinaciones administrativas con responsabilidad en el área que está siendo auditada se aseguran que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del Procedimiento de auditorias Internas de calidad (DGICO -CA-PG-008).

### 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Las subdirecciones de área de las coordinaciones administrativas realizan durante cada etapa un seguimiento del avance y cumplimiento de las tareas definidas en los planes de trabajo desarrollados durante el proceso.

Con esta herramienta se lleva el registro del avance del proyecto conforme se van cubriendo las diferentes actividades del mismo y se determinan las desviaciones en tiempo respecto al plan original.

Cuando existan desviaciones en lo especificado en los diferentes procesos, se toman acciones preventivas y correctivas según sea conveniente para asegurar la conformidad del servicio, y como se especifica en el procedimiento de acciones preventivas y correctivas (DGICO -CA-PG-005).

Nota: El cumplimiento de este requisito se cumple con:

- Procedimiento Gobernador para el análisis de Datos
- Plan de Calidad del Proceso de Recursos Humanos (2).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- Plan de Calidad del Proceso de Recursos Financieros (2).
- Plan de Calidad del Proceso de Recursos Materiales (3).

## 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Las coordinaciones administrativas miden y hacen un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas.

Se mantiene evidencia de conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la autoridad responsable que aprueba la prestación del servicio.

No se procede a la prestación del servicio hasta que se han completado satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados por alguna autoridad competente o, cuando corresponda, por el cliente.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento Gobernador para el Análisis de Datos
- Plan de Calidad del Proceso de Recursos Humanos (2)
- Plan de Calidad del Proceso de Recursos Financieros (2)
- Plan de Calidad del Proceso de Recursos Materiales (3)

## 8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Las coordinaciones administrativas se aseguran que el producto o servicio que no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autorizaciones para tratar los productos no conformes son definidos en un procedimiento documentado.

Las coordinaciones administrativas tratan los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras.

- a) Actuando para eliminar la no conformidad detectada.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.

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

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

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, las coordinaciones administrativas toman las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.

Nota: El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación del procedimiento de control de producto no conforme (DGICO -CA-PG-004).

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Las coordinaciones administrativas determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye datos generados por las actividades de seguimiento y medición y por cualquier otra fuente relevante.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del procedimiento de análisis de datos (DGICO -CA-PG-009).

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 MEJORA CONTÍNUA

Las coordinaciones administrativas mejoran continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de:

- Cumplimiento de política de la calidad y objetivos de calidad
- Análisis de resultados de las auditorías (Internas y de servicio).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

- Análisis de datos.
- Análisis de producto no conforme.
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección.

## 8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

Las coordinaciones administrativas toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Revisar no conformidades y quejas de los ciudadanos y/o usuarios.
- Determinar las causas de la no conformidad.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación de los siguientes documentos:

- Procedimiento Gobernador de acciones correctivas y preventivas (DGICO -CA-PG-005).

## 8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

Las coordinaciones administrativas determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Determinar no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

Nota: El cumplimiento de este requisito se cubre con la aplicación del procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (DGICO -CA-PG-005).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Documento No Controlado  
Solo para información

## 9.0 ANEXOS.

### 9.1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Sección 4 Sistema de Gestión de la Calidad						
Punto de Norma	Descripción	Registros	Documentos	Actividad	Responsable	Fecha
4.2.2	Manual de Calidad.	No Aplica	Manual de calidad	No Aplica	Representante de la dirección.	
4.2.3	Control de documentos.	Control de	Procedimiento de control de Lista maestra de documentos documentos.		Representante de la	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005



<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Rev. 4</b>
	<b>Páginas:</b>
<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	

		cambios a los documentos. Lista maestra de documentos externos.	Guía Técnica de Elaboración para procedimientos.		dirección / Encargado de Control de Documentos	
4.2.4	Control de registros.	Bitácora de Registros de Calidad	Procedimiento Gobernador de control de registros.		Representante de la dirección.	
<b>Sección 5 Responsabilidad de la Dirección</b>						
5.1	Compromiso de la Dirección.					
5.2	Enfoque al cliente.	Evidencia de las acciones tomadas.	Procedimiento Gobernador de auditoría de servicio. Plan de acción de las auditorías de servicio.		Coordinador de la Mejora	
5.3	Política de la Calidad.	Lista de asistencia de la difusión.	Política de calidad.	Evento de difusión. Evento del arranque de los trabajos del ISO 9000.	Coordinadores Administrativos / Representante de la Dirección	
5.4.1	Objetivos de la calidad.	Manual de Gestión de la Calidad	Objetivo de calidad. Indicadores de calidad.	Evento de difusión.	Coordinadores Administrativos / Representante de la dirección	
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de calidad.	Planes de Calidad	Plan de calidad.		Representante de la dirección.	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.	Comunicación de las funciones por puesto.	Organigramas. Manual de organización.	Verificar la autorización de los mismos	Representante de la dirección.	
5.5.2	Representante de la Dirección.	Oficio de nombramiento del representante de la dirección.	Oficio de nombramiento del representante de la dirección.	No Aplica	Representante de la dirección.	
5.5.3	Comunicación Interna.	Minutas.	No aplica	Tablero de comunicación. Incluir información de avances de proyecto de trabajo y en las reuniones de academia.	Coordinadores Administrativos	
5.6.1	Revisión por la dirección generalidades.	Minutas.	Programa de juntas de revisión. / Procedimiento de revisión de la dirección	Realización de juntas mensuales	Coordinadores Administrativos / Representante de la Dirección	
5.6.2	Información para la revisión.	Evidencia de que	Orden del día de la revisión.		Coordinadores	

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005



Nombre del Documento:

**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código:

**CAD-CA-MC-001**

117

Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2

Rev. 4

Página

5.6.3		se revisaron los puntos del orden del día.	Anexos de la minuta		Administrativos	
<b>Sección 6 Gestión de los Recursos</b>						
6.1	Provisión de recursos.	Estructura Programática / Registro de Inversiones ISO	Procedimiento de Revisión de la Dirección		Coordinador Administrativo	
6.2.1	Recursos Humanos. Generalidades.		Expedientes del personal.		Recursos Humanos	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.	Evidencia de verificación de la formación. Medición de la eficacia de la formación.	Expedientes del personal. Programa de actualización y capacitación del personal		Recursos Humanos	
6.3	Infraestructura.		Programa de mantenimiento de infraestructura Programa de mantenimiento de equipo de cómputo. Programa de mantenimiento de equipo de vehículos.		Recursos Materiales y Servicios	
6.4	Ambiente de trabajo.	Evidencia de alguna de las actividades	Programa de actividades de integración / Encuesta de clima organizacional		Recursos Humanos	
<b>Sección 7 Realización del Producto</b>						
7.1	Planificación de la realización del servicio.		Plan de calidad.		Coordinadores Administrativos	
7.2.1, 7.2.2,	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.		<b>Normativa dispuesta por las áreas centrales de la Oficialía Mayor</b>			
7.2.3	Comunicación con el cliente.		Procedimiento de quejas. Sistema de información al cliente.		Coordinador de Mejora	
7.3	Planificación del diseño y desarrollo.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	Proceso de compras de insumos.		Criterios de selección para evaluación y reevaluación de proveedores. Procedimiento de compras		Recursos Materiales	
7.5.1	Control de la producción y de la presentación del servicio.		Procedimientos de Operación		Todas las áreas	
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005



<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Rev. 4</b>
	<b>Página .</b>
<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	

7.5.3	Identificación y Trazabilidad.		Procedimientos de Operación		Todas las áreas	
7.5.4	Propiedad del cliente		Procedimientos de Operación		Todas las áreas	
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Sección 8 Medición, Análisis y Mejora</b>						
8.2.1	Satisfacción del cliente.	Evidencias de las acciones tomadas.	Procedimiento Gobernador de auditoría de servicio. Metodología de las auditorías de servicio Encuestas. Resultados de la auditoría. Plan de acción de las auditorías.		Determinar responsable por área	
8.2.2	Auditoría interna.	Reportes de Auditorías	Plan de auditorías internas. Procedimiento gobernador de auditorías internas. Oficio de nombramiento de auditor líder.		Determinar responsable por área / Representante de la Dirección	
8.2.3 8.2.4 8.4	Seguimiento y medición de los procesos.	Acciones tomadas.	Procedimiento Gobernador de Análisis de datos		Determinar responsable por área	
8.3	Control del producto no conforme.	Bitácora de PNC	Procedimiento Gobernador de producto no conforme		Determinar responsable por área / Representante de la dirección	
8.5.2	Acción correctiva.	Listado de RAC / RAP RAC	Procedimiento Gobernador de acciones correctivas.	Seguimiento a las Auditorías Internas	Determinar responsable por área / Representante de la dirección	
8.5.3	Acción preventiva	Listado de RAC / RAP RAP	Procedimiento Gobernador de acciones preventivas.	Seguimiento a las Auditorías Internas	Determinar responsable por área / Representante de la dirección	

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>R. v. :</b> <b>Registros:</b>

## 9.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

Las siguientes definiciones están dirigidas a asegurar el entendimiento del estándar de calidad de las COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS y su aplicación. Otros documentos tales como la “Norma ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario”, resultan útiles para encontrar otras definiciones de los términos de un sistema de calidad.

### TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

**CALIDAD:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>R. v.:</b> <b>Revisión:</b>

**CLASE:** Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**CAPACIDAD:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

### TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente para la alta dirección.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b> <b>Páginas:</b>

**MEJORA DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**EFICACIA:** Extensión en la que realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN**

**ORGANIZACIÓN:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**INFRAESTRUCTURA:** <Organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto.

**PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto.

**PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**TERMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO**

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PRODUCTO:** Resultado de un proceso.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b> <b>Páginas:</b>

**PROYECTO:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevada a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

**DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para lleva a cabo una actividad o un proceso.

### TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

**CARACTERÍSTICA:** Rasgo diferenciador.

**CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

**SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO:** Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

### TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD:

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**DEFECTO:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-C-1-MC-001</b>	12
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>	<b>Páginas:</b>

**REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**RECLASIFICACIÓN:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

**REPARACIÓN:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**DESECHO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto que o es conforme con los requisitos especificados.

**PERMISO DE DESVIACIÓN:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

**LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

## TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN

**INFORMACIÓN:** Datos que poseen significado.

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.

**ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece requisitos.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**PLAN DE LA CALIDAD:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>	124
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>	
		<b>Página:</b>	

## TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN

**EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**INSPECCIÓN:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

**ENSAYO/PRUEBA:** Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

**VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**PROCESO DE CALIFICACIÓN:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

## TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA.

**AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**PROGRAMA DE LA AUDITORÍA:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**CLIENTE DE LA AUDITORÍA:** Organización o persona que solicita una auditoría.

**AUDITADO:** Organización que es auditada.

**AUDITOR:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**EQUIPO AUDITOR:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

**EXPERTO TÉCNICO:** <Auditoría> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

**COMPETENCIA:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

## TÉRMINOS RELATIVOS AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MEDICIÓN

**SISTEMA DE CONTROL DE LAS MEDICIONES:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

**PROCESO DE MEDICIÓN:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

**CONFIRMACIÓN METROLÓGICA:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos par su uso previsto.

**EQUIPO DE MEDICIÓN:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia y/o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios par llevar a cabo un proceso de medición.

**CARACTERÍSTICA METROLÓGICA:** Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.

CONTROL Y EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

**FUNCIÓN METROLÓGICA:** Función con responsabilidad en la organización para definir e implantar el sistema de control de las mediciones

<b>Dirección / Área</b>	<b>Coordinaciones Administrativas</b>
<b>Proceso</b>	<b>Contratación de Personal</b>
<b>Norma Aplicable</b>	<b>ISO 9001:2000</b>

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito de la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Código)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Solicita personal de acuerdo al perfil del puesto y/o necesidades	Área solicitante de la unidad responsable		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002		X	X		Plaza vacante.	Solicitud de ocupación del puesto vacante.	Documentos que amparen las especificaciones de la plaza.
2	Elabora Justificación para la ocupación de la plaza y/o puesto	Área de Recursos Humanos		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002		X	X	X	Datos del perfil del puesto vacante.	Formato de justificación requisitado de acuerdo al perfil del puesto	Formato determinado por el área pagadora.
3	Entrega de documentos	Candidato		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002		X	X		Documentos personales del candidato.	Documentos debidamente cotejados y autorizados.	Documentos personales y originales del candidato.
4	Tipo de contratación	Área de Recursos Humanos	Mandos Medios y Superiores a DGICO, Operativos y Honorarios al área pagadora	DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002		X	X		Justificación y documentos soportes	Documentos validados y enviados al Oficial Mayor	Expediente personal autorizado con documentos cotejados.
5	Elabora contrato	Área de Recursos Humanos		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002	X		X		Datos y documentos necesarios para elaborar contrato	Contrato debidamente requisitado	Oficio firmado por el Oficial Mayor
6	Gestiona evaluación y dictamen	Área de Reclutamiento y Selección de Personal		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002	X	X			Documentación para evaluación de candidatos	Dictamen emitido por el área de Reclutamiento y Selección.	Aplicación de exámenes psicométricos.
7	Elabora Constancia de Nombramiento	Área de Recursos Humanos		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002	X	X	X		Datos y documentos necesarios para elaborar la Constancia de Nombramiento	Constancia de Nombramiento debidamente requisitado	Documentos Personales del candidato seleccionado.
8	Valida documentos	DGP y/o Área Pagadora		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002	X		X		Constancia de Nombramiento y/o Contrato	Constancia de Nombramiento debidamente firmado por todos los indicados para captura	Constancia de Nombramiento y/o Contrato por Honorarios
9	Captura de datos	Área de Recursos Humanos		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-002		X	X		Constancia de Nombramiento y/o Contrato	Movimiento capturado y/o comprobante de gestión	Constancia de Nombramiento y/o Contrato

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		<b>OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE</b>	
Formalizar la relación laboral entre la Secretaría de Educación Pública y el trabajador, mediante el documento denominado Constancia de Nombramiento, y/o Contrato de Honorarios los cuales deberán estar suscritos por las autoridades facultadas para revisar y verificar el movimiento y autorizar la contratación.		Emitir y/o capturar movimientos de personal para el pago de sueldo y prestaciones.	
<b>Revisó :</b>		<b>Autorizó:</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Responsables de los Procedimientos</b>	<b>Representante de la relación</b>	<b>Coordinador Administrativos</b>
<b>Firma</b>	<b>Lo que se mide</b>	<b>Indicador</b>	<b>Producto No Conforme</b>
			Datos mal Capturados en el SIAPSEP
<b>INTERACCIÓN</b>		<b>CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</b>	
Área Pagadora		Contratación conforme a la requisición de personal.	

Recursos humanos que intervienen en el proceso	
Puesto	Actividad
Oficial Mayor de la SEP	1 Recibe Oficio de Solicitud de ocupación de Plaza-Puesto. 2 Emite Oficio de Autorización para la Ocupación de Plaza-Puesto.

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## Pagos al Personal:

<b>Dirección / Área</b>	<b>Coordinación Administrativa</b>
<b>Proceso</b>	<b>Pagos al Personal</b>
<b>Norma Aplicable</b>	<b>ISO 9001:2000</b>

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito De la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Codigo)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Entrega Constancia de Nombramiento y/o Contrato al área Pagadora	Recursos Humanos		DGICO-CA.PG.001	CAD-CA-PO-011		X	X		Constancia de Nombramiento y/o Contrato debidamente requisitados y autorizados	Acuse de recibo de documento control	Documento Control
2	Valida Información	Área Pagadora	Para personal de Honorarios y estructura	DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011		x	x	x	Constancia de Nombramiento y/o Contrato	Nómina	Constancia de Nombramiento y/o Contrato
3	Procesa nómina	Área Pagadora	Honorarios pago mensual y estructura pago quincenal	DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011		X	X	X	Nómina de pagos	Cheques, y/o comprobantes de pago	Pagador Habilitado
4	Valida nómina	Recursos Humanos		DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011		x	x		Nómina	Nómina validada	Nómina de pagos
5	Se gestiona el pago (cheques o electrónicos)	Recursos Humanos		DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011					Nómina con cheques y/o comprobantes de pago	Nómina revisada	Nóminas de pagos
6	Recibe pago	Trabajador		DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011					Nómina y cheques y/o comprobante de pagos	Nómina Firmada	Nómina de pago
7	Recaba firma de recepción de pago de nómina	Recursos Humanos		DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011					Nómina y cheques y/o comprobante de pagos	Nómina Firmada por el Trabajador	Nómina de pago
8	Envía información de comprobación de pago de nómina	Recursos Humanos		DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011					Nóminas Firmadas	Conciliación con el área pagadora	Nómina de pago
9	Recibe documentación de comprobación del pago de nómina	Área Pagadora		DGICO - CA.PG.001	CAD-CA-PO-011					Nómina Conciliada	Nómina Conciliada	Nómina Totalmente Firmada

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE</b>
Entregar oportunamente los cheques y/o comprobantes de pago.	Trámite o Captura de movimientos del personal para el pago de sueldo y prestaciones

<b>Lo que se mide</b>	<b>Indicador</b>	<b>Producto No Conforme</b>
		Pago indebido por responsabilidad del Área de Recursos Humanos

<b>INTERACCIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</b>
Área Pagadora	Trámite conforme a calendario de recepción de documentación

<b>Recursos humanos que intervienen en el proceso</b>	
<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
Responsable del Área de Recursos Humanos	Entrega Constancia de Nombramiento y/o Contrato, valida nómina, gestiona pago y recaba firma en nómina.
Área Pagadora	Recibe Constancia de Nombramiento y/o Contrato así como copia de la documentación soporte, valida información y procesa nómina

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## Elaboración, recepción y distribución del MANE:

<b>Dirección / Área</b>	<b>COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>Proceso</b>	<b>ELABORACION, RECEPCION Y DISTRIBUCION DEL MANE</b>
<b>Norma Aplicable</b>	<b>ISO 9001:2000</b>

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito De la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Código)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Solicita informe de necesidades a las áreas	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004	X		X	X	Solicitud	Oficio de solicitud	Papelaría, equipo informático y humanos
2	Comunica necesidades	No aplica										
3	Formula anteproyecto del MANE en formato establecido	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004	X		X	X	Necesidades de las áreas	Anteproyecto del MANE	Papelaría, equipo informático y humanos
4	Analiza existencias	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004		X	X	X	Anteproyecto del MANE e Informe de existencias de almacén	Propuesta Proyecto de del MANE	Papelaría, equipo informático y humanos
5	Solicita techo presupuestal	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004	X		X		Solicitud	Oficio de solicitud	Papelaría, equipo informático y humanos
6	Comunica techo presupuestal	No aplica										
7	Ajusta y envía proyecto	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004	X	X	X	X	Propuesta de Proyecto del MANE y Techo presupuestal	Proyecto del MANE	Papelaría, equipo informático y humanos
8	Recibe, autoriza y envía proyecto	No aplica										
9	Recibe e integra Mecanismo	No aplica										
10	Lleva a cabo las adquisiciones correspondientes	No aplica										
11	Almacén central recibe los materiales y notifica a las Coordinaciones Administrativas	No aplica										
12	Recibe y turna notificación	No aplica										
13	Retira e ingresa material al almacén	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004	X	X	X	X	Notificación de retiro	Registro de entrada de bienes	Papelaría, equipo informático y humanos
14	Distribuye a las áreas mensualmente	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-004	X		X	X	Vale de salida de almacén	Bienes entregados	Papelaría, equipo informático y humanos

OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE
Programar y abastecer en tiempo y forma, los requerimientos de bienes de consumo, que requieren las Unidades Administrativas que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Coordinaciones Administrativas, para coadyuvar al desarrollo de las funciones encomendadas en el fortalecimiento de los programas y sistemas educativos del proceso de enseñanza y aprendizaje establecidos en el Programa de Desarrollo de la Educación 2001 – 2006.	Proporcionar eficientemente los Bienes y Servicios mediante la mejora continua.

Lo que se mide	Indicador	Meta	Producto No Conforme
Tiempo de atención	Entrega oportuna	Atender 80% de los lotes de las solicitudes presentadas en 10 días hábiles	Entrega después de 10 días hábiles

INTERACCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO
Adecuaciones presupuestarias internas	• Oportuno

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

RECURSOS HUMANOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO	
Puesto	Actividad
Coordinador Administrativo	• Evalúa y autoriza
Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios	• Integra y ajusta requerimientos
Titular de almacén	• Recibe, registra y distribuye bienes
Auxiliares de almacén	• Apoyo en la recepción, registro y resguardo
Chóferes	• Distribución y entrega
Secretarías	• Captura de información
Mensajero	• Distribución y entrega de documentación
Representante de la Dirección	• Análisis de la información del Sistema de Gestión de Calidad

Documento No Controlado  
Solo para información

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## Elaboración, recepción y distribución del MAI:

<b>Dirección / Área</b>	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
<b>Proceso</b>	ELABORACION, RECEPCION Y DISTRIBUCION DEL MAI
<b>Norma Aplicable</b>	ISO 9001:2000

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito De la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Código)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Solicita informe de necesidades a las áreas	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-005	X		X	X	• Solicitud	• Oficio de solicitud	• Papelería, equipo informático y humanos
2	Comunican necesidades	Áreas de la UR								•	•	•
3	Formula anteproyecto con base en las necesidades y comentarios, y envía para su evaluación	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-005	X		X	X	• Necesidades de las áreas	• Anteproyecto del MAI	• Papelería, equipo informático y humanos
4	Evalúa, solicita ajuste y/o autoriza	Coordinación Administrativa								•	•	•
5	Formula anteproyecto del MAI en formatos A, B y C	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-005	X		X	X	• Anteproyecto MAI autorizado	• Proyecto MAI	• Papelería, equipo informático y humanos
6	Envía formato C para su validación	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-005	X		X	X	• Formato "C"	• Validación	• Humano y papelería
7	Evalúa y/o valida	Coordinación Administrativa								•	•	•
8	Ajusta y/o envía para firma	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-005	X	X	X	X	• Validación proyecto MAI	• Proyecto del MAI,	• Papelería, equipo informático y humanos
9	Recibe, revisa, autoriza y envía	Coordinación Administrativa								•	•	•
10	Revisa e integra mecanismo y lleva a cabo adquisiciones	DGRMYS								•	•	•
11	Almacén Central recibe bienes y notifica a las CA	DGRMYS								•	•	•
12	Recibe y turna notificación	Coordinación Administrativa								•	•	•
13	Retira e ingresa bienes al almacén	Área de Recursos Materiales	7.1		CAD-CA-PO-005	X	X	X	X	• Notificación de retiro	• Registro de entrada de bienes	• Papelería, equipo informático y humanos
14	Distribuye en termino de 30 días	Área de Recursos Materiales	7.1	DGICO-CA-PG-004	CAD-CA-PO-005	X		X	X	• Vale resguardo de	• Entrega de bienes	• Papelería, equipo informático y humanos

### OBJETIVO DEL PROCESO

Programar y abastecer en tiempo y forma, los requerimientos de bienes de consumo, que requieren las Unidades Administrativas que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Coordinaciones Administrativas, para coadyuvar al desarrollo de las funciones encomendadas en el fortalecimiento de los programas y sistemas educativos del proceso de enseñanza y aprendizaje establecidos en el Programa de Desarrollo de la Educación 2001 – 2006.

### OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE

• Proporcionar eficientemente los bienes y servicios mediante la mejora continua

Lo que se mide	Indicador	Meta	Producto No Conforme
Cantidad de requerimientos atendidos	Solicitudes atendidas	Atender 90% de los lotes de las solicitudes recibidas	Entrega después de 30 días hábiles de su recepción

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

<b>INTERACCIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</b>
Evaluación del proyecto	Oportuno

<b>RECURSOS HUMANOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO</b>	
<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
Coordinador Administrativo	Evalúa y autoriza
Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios	Integra y ajusta requerimientos
Titular de activo fijo	Recibe, registra en SIBISEP y distribuye bienes
Auxiliares de recursos materiales y servicios	Apoyo en recepción y traslado de bienes
Choferes	Distribución y entrega
Secretarías	Captura de información
Mensajero	Distribución y entrega de documentación
Representante de la Dirección	Análisis de la información de Gestión de Calidad

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

### Compras Directas:

<b>Dirección / Área</b>	<b>COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>Proceso</b>	<b>COMPRAS DIRECTAS DE BIENES DE CONSUMO O SERVICIOS</b>
<b>Norma Aplicable</b>	<b>ISO 9001:2000</b>

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito De la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Código)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Solicita bien de consumo o servicio	No aplica										
2	Surte vale / atiende pedido	Almacén / Servicios Generales	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X		X		Solicitud de bien o servicio	Atención	Papelería y humanos
3	Gestiona orden de compra o solicitud de servicio	Área de Recursos Materiales / Almacén	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X		X		Solicitud de bien o servicio	Orden de compra o solicitud de servicio	Papelería y humanos
4	Verifica suficiencia presupuestal	Área de Recursos Materiales	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X		X		Orden compra solicitud de servicio	Suficiencia presupuestal	Papelería y humanos
5	Realiza compra o contrata servicio	Área de Recursos Materiales	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X		X		Suficiencia presupuestal	Adquisición de bien o servicio	Papelería y humanos
6	Surte bien o proporciona servicio	Proveedor										
7	Recibe, registra y entrega bien	Almacén	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X	X	X	X	Recepción del bien	Entrega de bien	Papelería, eq informático y humanos
8	Verifica realización del servicio	Área de Recursos Materiales	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X	X	X		Servicio realizado	Visto bueno del servicio	Papelería y humanos
9	Recibe y firma de conformidad	No aplica		DGICO-CA-PG-004								
11	Informa la no suficiencia presupuestal	No aplica										
12	Comunica la no inmediata atención	Área de Recursos Materiales	7.1 y 7.4		CAD-CA-PO-006	X		X	X	Insuficiencia presupuestal	Notificación	Papelería, eq informático y humanos

OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE
Proporcionar bienes de consumo y servicios a las áreas operativas y sustantivas de la unidad administrativa, adquiridos o contratados en forma directa al proveedor con el propósito de implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.	Proporcionar eficientemente los Bienes y Servicios mediante la mejora.

Lo que se mide	Indicador	Meta	Producto No Conforme
Tiempo de atención	Servicio proporcionado en el tiempo requerido	Atender 90% de las solicitudes presentadas en 10 días hábiles	Bien o servicio proporcionado después de 10 días hábiles

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

INTERACCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO
Obtención de suficiencia presupuestal	Oportuna
	Eficiente

RECURSOS HUMANOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO	
Puesto	Actividad
Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios	Autoriza la compra de bienes y/o la contratación de servicios
Responsable de compras	Compra bienes
Responsable de servicios generales	Contrata servicios
Responsable de almacén	Recibe, registra y distribuye bienes
Auxiliar de almacén	Auxilia en la recepción, registro y distribución
Chóferos	Distribución y entrega
Secretarías	Captura de información
Mensajero	Distribución y entrega de documentación
Representante de la Dirección	Análisis de la información del Sistema de Gestión de Calidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

### Captura de Docorecos:

<b>Dirección / Área</b>	<b>Coordinaciones Administrativas</b>
<b>Proceso</b>	<b>Captura de DOCORECOS</b>
<b>Norma Aplicable</b>	<b>ISO 9001:2000</b>

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito De la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Código)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Recibe facturas fiscalizadas y con suficiencia presupuestal	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-007		X	X		Facturas Fiscalizadas y con suficiencia presupuestal recibidas	Facturas Fiscalizadas y con suficiencia presupuestal revisadas	N/A
2.	Captura en UR-NET identificando Beneficiario	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-007	X			X	Facturas Fiscalizadas y con suficiencia presupuestal recibidas	DOCORECO capturado en URNET	PC Sistema UR-NE
3	Imprime y Envía para Vo. Bo.	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-007	X	X	X	X	DOCORECO capturado en URNET	DOCORECO impreso	PC Sistema UR-NE Impresora
4	Otorga Vo.Bo. y envía al Área de Recursos Financieros	Coordinación Administrativa			CAD-CA-PO-007	X	X	X		DOCORECO impreso	DOCORECO con Vo.Bo. del CA	N/A
5	Revisa DOCORECO	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-007	X	X	X		DOCORECOS con Vo.Bo. del CA	DOCORECO enviado a la Dirección General Normativa	PC Impresora
6	Revisa si Procede	Dirección General Normativa			CAD-CA-PO-007		X	X		DOCORECO enviado a la Dirección General Normativa	DOCORECO autorizado	N/A
7	Envía para la Recuperación con Documentación Soporte	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-007	X		X	X	DOCORECO autorizado	DOCORECO enviado	PC Sistema UR-NE
8	Recibe DOCORECOS, entrega contra-recibos y gestiona	DGAPyRF			CAD-CA-PO-007 (en cuanto al envío de la documentación)	X	X	X	X	DOCORECOS recibido	Contrarecibo emitido	N/A
9	Recibe Recurso	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-007	X	X	X	X	Contrarecibo emitido	Recurso recuperado	N/A

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE</b>
Gestionar el Trámite para la Recuperación del Gasto	Hacer eficaz y eficiente los servicios de Recursos Financieros mediante el Sistema de Ge de Calidad

Lo que se mide	Indicador	Meta	Producto No Conforme
Eficacia del trámite de la recuperación del recurso	Fecha de envío a la Dirección General Normativa menos fecha de recepción de facturas fiscalizadas	8 días hábiles	Todos aquellos trámites de envío que rebasen los 8 días hábiles
Eficiencia del trámite de la recuperación del recurso	Número de DOCORECOS rechazados / Número de DOCORECOS tramitados * 100	5%	DOCORECOS rechazados por incumplimiento de requisitos fiscales, o faltantes en los procedimientos requeridos para justificar el gasto generado por la Unidad Responsable.

<b>INTERACCIÓN</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO</b>
Compra directa de bienes	Recursos Disponibles
Adecuaciones Presupuestarias	Recursos Disponibles

<b>Recursos humanos que intervienen en el proceso</b>	
Puesto	Actividad
Capturista	Captura la información en el Sistema UR-NET
Mensajero/gestor	Entrega documentos a la Dirección General Normativa Correspondiente Recibe contrarrecibos
Analista	Integra documentación del DOCORECO
Secretaría	Archiva y fotocopia DOCORECOS
Responsable del área de Recursos Financieros	Obtiene firma para envío de información de la Coordinación Administrativa, da seguimiento recuperación del gasto a través de DOCORECOS
Coordinación Administrativa	Otorga Vo. Bo. a DOCORECO
Representante de Calidad	Análisis de la Información arrojada en el Sistema de Gestión de Calidad

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

### Elaboración de Adecuaciones Presupuestales Internas:

<b>Dirección / Área</b>	<b>Coordinaciones Administrativas</b>
<b>Proceso</b>	<b>Elaboración de Adecuaciones Presupuestarias Internas</b>
<b>Norma Aplicable</b>	<b>ISO 9001:2000</b>

No	ACTIVIDAD	Responsable	Requisito De la norma aplicable	Procedimiento Gobernador que Aplica (Código)	Procedimientos Instructivos Requeridos (Código)	Tipo de Actividad		Tipo de registro Generado		Entradas (Insumos)	Salidas (Productos)	Recursos
						Operación	Control /Inspección	Físico	Electrónico			
1	Solicita Recurso	Área Solicitante			CAD-CA-PO-008	X		X		Solicitud de Recursos	Solicitud revisada por RF	N/A
2	Verifica disponibilidad de recursos	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-008		X	N/A	N/A	Solicitud Revisada por RF	Procedencia de la solicitud	PC Sistema UR-I
3	Captura solicitud de adecuación presupuestaria en UR-NET	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-008	X	X	X		Solicitud Aceptada	Solicitud Capturada	PC Sistema UR-I
4	Impresión y turno para visto bueno	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-008	X	X	X		Solicitud Capturada	Impresión de Solicitud de adecuación presupuestaria para envío a visto bueno	PC Sistema UR-I Impresora
5	Otorga visto bueno	Coordinador Administrativo			CAD-CA-PO-008	X		X		Impresión de adecuación presupuestaria	Solicitud de Adecuación presupuestaria con visto bueno	N/A
6	Envía de forma electrónica y física	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-008	X		X	X	Solicitud de Adecuación presupuestaria con visto bueno	Acuse de recibo	PC Sistema UR-I Impresora
7	Recibe, analiza y da respuesta	DGRF			CAD-CA-PO-008 (en cuanto al envío de la documentación)	X	X	X	X	Solicitud de la Adecuación presupuestaria recibida	Respuesta a la solicitud de la Adecuación presupuestaria	N/A
8	Recibe y entrega oficio y adecuación presupuestaria autorizada	Coordinador Administrativo			CAD-CA-PO-008	X		X		Oficio Adecuación presupuestaria autorizada	Turno del Oficio y Adecuación presupuestaria autorizada	N/A
9	Recibe oficio y adecuación presupuestaria autorizada	Área de Recursos Financieros			CAD-CA-PO-008	X		X		Oficio Adecuación presupuestaria autorizada	Notificación de la Adecuación presupuestaria	PC Medios de comunicaci3n

OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD EN EL QUE CONTRIBUYE
Establecer los lineamientos para la elaboración de las Adecuaciones Presupuestarias en las Coordinaciones Administrativas de las Unidades Responsables incluidas en el alcance del SGC para las Coordinaciones Administrativas de la SEP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer eficaz y eficiente los servicios de Recursos Financieros mediante el Sistem Gestión de Calidad</li> </ul>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

Lo que se mide	Indicador	Meta	Producto No Conforme
Tiempo de trámite de la Adecuación Presupuestaria	Fecha de envío a trámite – Fecha de recepción de solicitud	5 días hábiles máximo	Todas los envíos de trámite que rebasa los 5 días hábiles.

INTERACCIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO
Proceso para Compras Directas	• Recursos disponibles.
Proceso de Captura de Docorecos	Recursos disponibles.
Proceso de MANE (cuando aplique)	Recursos disponibles.
Proceso de MAI (cuando aplique)	Recursos disponibles.

RECURSOS HUMANOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO	
Puesto	Actividad
Capturista	Captura en sistema UR-NET información Imprime información necesaria
Mensajero / gestor	Entrega documentación necesaria
Secretaria	Elabora documentos requeridos Recibe documentación Fotocopia documentación
Analista	Verifica disponibilidad de recursos Propone adecuación presupuestaria al responsable del área de recursos financieros Revisa solicitud
Responsable del área de recursos financieros de la coordinación administrativa	Verifica adecuación presupuestaria Supervisa al personal del área de RF Propone y acuerda adecuación presupuestaria a coordinador administrativo Autoriza envío de solicitud Notifica avances a coordinador administrativo
Coordinador Administrativo	Da visto bueno a adecuaciones presupuestarias
Representante de Calidad	Análisis de la Información arrojada en el Sistema de Gestión de Calidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

#### 9.4. Lista de procedimientos de referencia

#### PROCEDIMIENTOS GOBERNADORES

1. DGICO-CA-PG-001 | Rev 4 | Procedimiento Gobernador para elaborar procedimientos.
2. DGICO-CA-PG-002 | Rev 2 | Procedimiento Gobernador para el control de documentos electrónicos.
3. DGICO-CA-PG-003 | Rev 5 | Procedimiento Gobernador para el control de registros de calidad.
4. DGICO-CA-PG-004 | Rev 3 | Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme.
5. DGICO-CA-PG-005 | Rev 3 | Procedimiento Gobernador para acciones correctivas y/o preventivas.
6. DGICO-CA-PG-006 | Rev 4 | Procedimiento Gobernador para el control de documentos físicos.
7. DGICO-CA-PG-007 | Rev 4 | Procedimiento gobernador para auditorías de servicio.
8. DGICO-CA-PG-008 | Rev 6 | Procedimiento Gobernador para auditorías internas de calidad.
9. DGICO-CA-PG-009 | Rev 4 | Procedimiento Gobernador para el análisis de datos.
10. DGICO-CA-PG-010 | Rev 3 | Procedimiento gobernador para aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005

	<b>Nombre del Documento:</b> <b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> <b>CAD-CA-MC-001</b>
	<b>Referencia al de la norma ISO 9001:2000: 4.2.2</b>	<b>Rev. 4</b>
		<b>Páginas:</b>

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

1. CAD-CA-PO-001 Procedimiento de Revisión de la Dirección.
2. CAD-CA-PO-002 Procedimiento para la Contratación de Personal.
3. CAD-CA-PO-003 Procedimiento para el Pago de Personal.
4. CAD-CA-PO-004 Procedimiento para la Elaboración, Recepción y Distribución del MANE.
5. CAD-CA-PO-005 Procedimiento para la Elaboración, Recepción y Distribución del MAI.
6. CAD-CA-PO-006 Procedimiento de Compras Directas.
7. CAD-CA-PO-007 Procedimiento de Captura de Docorecos.
8. CAD-CA-PO-008 Procedimiento para la Elaboración de Adecuaciones Presupuestarias Internas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Responsables de los Procedimientos	Representante de la Dirección	Coordinador Administrativos
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005	09 de junio de 2005