



MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Clave:	M1-SGC
No. Revisión:	16
Fecha de Revisión:	<u>Mayo 2012</u>
Página:	1 de 39

MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Sello	Elaboró	Revisó	Vo.Bo.	Autorizó
	B. Daniela Rodríguez Abarca Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad	Karina Pérez Velázquez Titular de la Dirección de Recursos Humanos	Luis Topete Dueñas Titular de la Dirección General de Administración y Finanzas	María del Rocío García Gaytán Titular de la Presidencia



MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Clave:	M1-SGC
No. Revisión:	<u>16</u>
Fecha de Revisión:	<u>Mayo 2012</u>
Página:	2 de 39

ÍNDICE

MANUAL DE CALIDAD	1
1. GENERALIDADES	5
1.1. Objetivos del Manual de Calidad y Equidad de Género.....	5
1.2. Alcance del Sistema de <u>Gestión de Calidad y Equidad de Género</u>	5
1.2.1. <u>Exclusiones al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género</u>	6
1.3 Lineamientos para la Gestión del Manual de Calidad y Equidad de Género.....	6
1.4 Presentación de la Institución	6
1.4.1 Datos Generales.....	6
1.4.2 Reseña Histórica.....	7
2. Descripción de los Requerimientos de la Norma.....	7
4. Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.....	7
4.1 <u>Requisitos Generales</u>	7
4.2 Requisitos de la documentación	9
4.2.1 Generalidades.....	9
4.2.2. Manual de Calidad y Equidad de Género.....	9
4.2.3 Control de los documentos	10
4.2.4 Control de los registros	10
5. Responsabilidad de la Dirección.....	10
5.1 Compromiso de la Dirección	10
5.2 Enfoque al cliente	11
5.3 Política de Calidad y Equidad de Género	11
5.4 Planificación	12
5.4.1 Objetivos	12
5.4.1.1 <u>Objetivos de Calidad</u>	12
5.4.1.2 <u>Objetivos de Equidad de Género, Acciones Afirmativas y/o a favor del personal</u>	14
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	15
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	15
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	15
5.5.2 Representante de la Dirección.....	15
5.5.3 <u>Comité CALAHS</u>	15
5.5.4 Comunicación Interna	16
5.5.4.1 <u>Sensibilización en Equidad de Género</u>	16
5.6 Revisión por la Dirección.....	16
5.6.1 Generalidades.....	16
5.6.2 Información para la revisión	17
5.6.3 Resultados de la revisión	17
6. Gestión de Recursos	17
6.1 Provisión de Recursos	17
6.2 Recursos Humanos	18
6.2.1 Generalidades.....	18
6.2.1.1 <u>Reclutamiento y Selección</u>	18
6.2.1.2 <u>Contrato Laboral</u>	18
6.2.2 <u>Competencia, toma de conciencia y formación</u>	18
6.2.3 <u>Igualdad de Oportunidades y Compensaciones</u>	19
6.3 Infraestructura	20



MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Clave:	M1-SGC
No. Revisión:	<u>16</u>
Fecha de Revisión:	<u>Mayo 2012</u>
Página:	3 de 39

6.4 Ambiente de Trabajo	<u>20</u>
6.4.1 Vida Familiar y Laboral	<u>20</u>
6.4.2 Salud en el Trabajo	<u>21</u>
6.4.3 Hostigamiento Sexual	<u>21</u>
7. Realización del Producto	<u>21</u>
7.1 Planificación de la Realización del Servicio	<u>21</u>
7.2 Procesos Relacionados con el cliente	<u>22</u>
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	<u>22</u>
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	<u>22</u>
7.2.3 Comunicación con el cliente	<u>22</u>
7.3 Diseño y desarrollo	<u>22</u>
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	<u>22</u>
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	<u>23</u>
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	<u>24</u>
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	<u>24</u>
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	<u>25</u>
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	<u>25</u>
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	<u>25</u>
7.4 Compras	<u>25</u>
7.4.1 Proceso de Compra	<u>25</u>
7.4.2 Información para las compras	<u>26</u>
7.4.3 Verificación de los productos comprados	<u>26</u>
7.5 Producción y prestación del servicio	<u>27</u>
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	<u>27</u>
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<u>27</u>
7.5.3 Identificación y trazabilidad	<u>27</u>
7.5.4 Propiedad del cliente	<u>27</u>
7.5.5 Preservación del producto	<u>28</u>
7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición	<u>28</u>
8. Medición, análisis y mejora	<u>29</u>
8.1 Generalidades	<u>29</u>
8.2 Seguimiento y medición	<u>29</u>
8.2.1 Satisfacción del cliente	<u>29</u>
8.2.2. Auditoría Interna	<u>30</u>
<u>8.2.2.1 Seguimiento de Acciones Afirmativas y/o a Favor del Personal</u>	<u>31</u>
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	<u>31</u>
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	<u>31</u>
8.3. Control de producto no conforme	<u>31</u>
8.4. Análisis de Datos	<u>32</u>
8.5. Mejora	<u>32</u>
8.5.1. Mejora Continua	<u>32</u>
8.5.2. Acción Correctiva	<u>32</u>
8.5.3. Acción Preventiva	<u>33</u>
3. Glosario	<u>34</u>
3.1 Términos relativos a Calidad	<u>34</u>
3.2 Términos relativos a la gestión	<u>34</u>
3.3 Términos relativos al instituto	<u>34</u>
3.4 Términos relativos al proceso y al producto	<u>35</u>
3.5 Términos relativos a las características	<u>35</u>
3.6 Términos relativos a la conformidad	<u>35</u>



MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Clave:	M1-SGC
No. Revisión:	<u>16</u>
Fecha de Revisión:	<u>Mayo 2012</u>
Página:	4 de 39

3.7 Términos relativos a la documentación.....	<u>35</u>
3.8 Términos relativos al examen.....	<u>36</u>
3.9 Términos relativos a la auditoría.....	<u>36</u>
3.10 Términos relativos al Sistema de Gestión de Equidad de Género.....	<u>37</u>
4. Control de Revisiones	<u>38</u>
5. ANEXOS	<u>39</u>

[ANEXO 1 D Croquis de Distribución CEDOC \(layout\)](#)

[S1-Inmujeres Mapa de procesos “Gestión de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Mujeres y Hombres”](#)

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: <u>16</u></p> <p>Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p>Página: 5 de 39</p>
---	---	---

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivos del Manual de Calidad y Equidad de Género

El Instituto Nacional de las Mujeres establece el presente Manual de Calidad y Equidad de Género para:

- ✓ Establecer el compromiso de la Presidencia con respecto a la calidad y la equidad de género.
- ✓ Definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género y describir claramente la interacción entre los procesos asociados con el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género y de la Norma ISO 9001: 2008 y de la NMX-R-025-SCFI-2009 Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2009).
- ✓ Establecer que la naturaleza y extensión de la documentación están basados en el logro de la satisfacción de los y las usuarias del Instituto Nacional de las Mujeres, de los requerimientos de la norma ISO-9001:2008 y de la NMX-R-025-SCFI-2009 Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2009).
- ✓ Comunicar la Política de Calidad y Equidad de Género, Objetivos Estratégicos de Calidad y Equidad de Género, sus procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.
- ✓ Proporcionar las bases documentadas para auditar al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género

El Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres tiene como alcance:

Diseño, desarrollo, aplicación, difusión y seguimiento de las iniciativas, herramientas y mecanismos que impulsan la Perspectiva de Género en las acciones del Estado mexicano.

En particular:

- Atención a las solicitudes de información de usuarios y usuarias en los temas relacionados con mujeres, género, igualdad y políticas públicas.
- Diseño, desarrollo e impartición de capacitación en perspectiva de género y políticas públicas a dependencias de la administración pública y al público en general.
- Diseño y desarrollo de publicaciones, impresos y servicios editoriales del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Otorgar financiamiento a las Organizaciones de la Sociedad Civil para el mejoramiento de la condición de vida de las mujeres en temas, grupos o regiones que se consideren prioritarias.
- Operación de los Programas: Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género y Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres.

Y servicios administrativos de soporte a las áreas del Instituto. ([Servicios internos de selección, reclutamiento y desarrollo de personal, Personal, Eventos, Adquisiciones, Mantenimiento correctivo y preventivo de equipo informático, Tesorería, Contabilidad, Programación y Presupuesto y Gestión de Viáticos. Envío de Mensajería Interna y/o Externa; Recepción, Control, Solicitud y Distribución del Fondo de Publicaciones; Atención de las Solicitudes de Bienes de Consumo y Levantamiento del Inventario Físico del Almacén de Bienes de Consumo y del Fondo de Publicaciones](#)).

[El Sistema de Gestión de Equidad de Género aplica para todas y todos los trabajadores del Instituto Nacional de las Mujeres, independientemente de su contratación, sin contravenir la normativa vigente.](#)

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 6 de 39
---	--	--

1.2.1 Exclusiones al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género

Se excluyen del alcance del presente sistema los siguientes requisitos:

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

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

En el Manual de Calidad y Equidad de Género se incluyen los detalles y la justificación de cualquier exclusión dentro de la descripción de cada requisito al que le aplique. Adicionalmente hace referencia a los manuales, procedimientos e instructivos que describen las actividades que tienen un impacto directo en la calidad del servicio otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres y de las políticas que rigen el desempeño de los mismos. Se basa en el cumplimiento de los requerimientos de la norma Internacional ISO-9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad y describe la interacción entre los procesos que lo conforman.

Adicionalmente se excluyen todas y todos los prestadores de servicios profesionales y/o consultoría que se relacionen con el Instituto Nacional de las Mujeres, independientemente de las facilidades que el Instituto les brinde para poder prestar sus servicios adecuadamente. Sin embargo aquellos que afectan la conformidad del producto/servicio como en los procesos de Capacitación, Viáticos, Eventos, Editorial y Diseño, Envío de Mensajería Interna y/o Externa y Desarrollo de Sistemas de Información son controlados a través del proceso de Adquisiciones, en sus respectivos procedimientos y en el procedimiento del Producto no Conforme P5-SGC.

1.3 Lineamientos para la Gestión del Manual de Calidad y Equidad de Género

Como todo documento controlado, las revisiones al Manual de Calidad y Equidad de Género se realizan cada vez que tenga una modificación la norma ISO aplicable ó la norma NMX-R-025-SCFI-2009, se emitan documentos operativos nuevos, se adopten herramientas o controles al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, proceso(s) o servicio(s) como consecuencia de la implantación del proceso de mejora continua.

La/el Representante de la Dirección es responsable de captar y realizar las actualizaciones necesarias así como presentarlas a la Presidencia para su autorización, posteriormente proceder a su distribución y difusión de acuerdo al procedimiento P2-SGC Control de Documentos y Registros.

Para los propósitos de propuestas, uso externo u otras distribuciones del Manual de Calidad y Equidad de Género, donde el control de cambios no es pretendido, tales manuales distribuidos son claramente identificados como copias no controladas.

El acceso a la información contenida en el presente manual está disponible para todo el personal del INMUJERES, auditorías externas e internas, consultas por parte de nuestras usuarias y usuarios y en situaciones en donde se requiera conocer el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres.

1.4 Presentación de la Institución

1.4.1 Datos Generales.

Nombre de la Institución: Instituto Nacional de las Mujeres

Objetivo General: Promover y fomentar las condiciones que den lugar a la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato entre los géneros; el ejercicio de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país, bajo los criterios de:

- Transversalidad, en las políticas públicas con perspectiva de género en las distintas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, a partir de la ejecución de programas y acciones coordinadas o conjuntas.
- Federalismo, en lo que hace al desarrollo de programas y actividades para el fortalecimiento institucional de las dependencias responsables de la equidad de género en los estados y municipios.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 7 de 39
--	--	--

- Fortalecimiento de vínculos con los Poderes Legislativo y Judicial tanto federal como estatal.

El Objetivo General del Instituto Nacional de las Mujeres será aplicado para efectos del Sistema de Gestión de Equidad de Género al interior de la Organización, a todas y todos los trabajadores del mismo.

1.4.2 Reseña Histórica.

El reconocimiento de la igualdad de las mujeres mexicanas se inscribe en el Artículo 4º constitucional en el cual se establece la plena igualdad jurídica del hombre y de la mujer; sin embargo, la realidad ha reflejado lo contrario a este principio jurídico. En 1974 el Gobierno Federal propuso una exhaustiva revisión de la legislación mexicana para eliminar cualquier forma de discriminación contra la mujer. En este contexto, se reformó el Artículo 4º de la Carta Magna, reforzando la igualdad de derechos entre el hombre y la mujer y creando el Programa Nacional del Año Internacional de la Mujer.

En 1980, con el propósito de reforzar las políticas públicas relacionadas con los derechos de la mujer, el Gobierno Federal instruyó a la Secretaría de Gobernación para la creación del Programa Nacional de Integración de la Mujer al Desarrollo (PRONAM), el cual fue adscrito al Consejo Nacional de Población. Dicho Programa estaba orientado a promover un conjunto de iniciativas específicas orientadas a promover el mejoramiento social de la mujer.

En 1985, en búsqueda de mejorar las acciones gubernamentales orientadas a la construcción de una cultura de “Equidad” en el ejercicio de los derechos de las mujeres, el Gobierno Federal instaló la Comisión Nacional de la Mujer para coordinar las actividades y proyectos sectoriales en la materia.

Posteriormente se instaló el Comité Nacional Coordinador con atribuciones para organizar las actividades preparatorias de la participación en México, con vista a la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer.

Para 1988 se publicó en el Diario Oficial de la Federación del 31 de agosto, el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación en el que se reflejaron modificaciones en el sector descentralizado, incorporándose la Comisión Nacional de la Mujer en el ámbito federal, estatal y municipal, así como los sectores público, social y privado.

Finalmente, el 12 de enero del 2001 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, en el cual, en su Artículo 2º se crea el Instituto Nacional de las Mujeres como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines. Inicia formalmente operaciones el 8 de marzo del 2001 con la instalación de su primera Junta de Gobierno.

2. Descripción de los Requerimientos de la Norma.

4. Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

4.1 Requisitos Generales

El Instituto Nacional de las Mujeres, establece, documenta, implanta y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, demostrando que se mejora continuamente su eficacia cumpliendo con los requisitos de la norma ISO-9001:2008 y con la norma NMX-R-025-SCFI-2009.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 8 de 39
---	---	--

El Instituto Nacional de las Mujeres, establece que se tiene documentado un Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, el cual:

- a) Identifica los procesos básicos y de soporte para el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género y cómo se aplican a través de todo el Instituto.
- b) Determina la secuencia e interacción de los procesos.
- c) Determina los criterios y métodos para asegurar y monitorear que los procesos y la operación son eficaces.
- d) Asegura la disponibilidad de los recursos e información para el apoyo de la operación y seguimiento a los procesos.
- e) Define los métodos para dar seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- f) Define los medios para implantar acciones que permitan alcanzar los resultados planeados, asegurando la mejora continua del Instituto.

La forma de demostrar la identificación, secuencia e interacción de los procesos es a través del modelo de interacción de procesos [S1-Inmujeres Mapa de procesos "Gestión de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Mujeres y Hombres"](#) y diagramas de flujo y diagramas de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

El Instituto Nacional de las Mujeres cuenta con el apoyo de otros procesos que ayudan a la realización de los procesos básicos al brindar el soporte necesario a la operación, estos procesos son los siguientes:

- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo.
- ✓ Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa, invitación a cuando menos tres personas y licitación pública.
- ✓ Solicitud de eventos.
- ✓ [Reclutamiento y selección de personal](#)
- ✓ Detección de necesidades de capacitación y evaluación de competencias del personal.
- ✓ Pago de Nómina, Alta y Baja de Personal.
- ✓ Registro y control contable, constitución y manejo del archivo contable, la integración de datos al Sistema Integral de Información, la presentación de la cuenta pública, la autorización o modificación al catálogo de cuentas y la conciliación bancaria y contable.
- ✓ Registro y control de las adecuaciones presupuestarias, la programación y del gasto, la elaboración de documentos presupuestarios de egresos.
- ✓ Expedición de cheques y/o transferencias electrónicas, el registro y control de ministraciones, el manejo y control de cuentas bancarias y caja chica.
- ✓ Gestión de Viáticos
- ✓ Envío de Mensajería Interna y/o Externa;
- ✓ Recepción, Control, Solicitud y Distribución del Fondo de Publicaciones;
- ✓ Atención de las Solicitudes de Bienes de Consumo
- ✓ [Levantamiento del Inventario Físico del Almacén de Bienes de Consumo y del Fondo de Publicaciones.](#)

El control de estos procesos se evidencia mediante los registros de calidad aplicables.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 9 de 39
---	---	--

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres incluye:

- a) La declaración documentada de la Política de Calidad y Equidad de Género y Objetivos de Calidad, así como objetivos de la NMX-R-025-SCFI-2009 (ver 5.3 y 5.4 del presente manual).
- b) Manual de Calidad y Equidad de Género: En él se define el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Equidad de Género y la inclusión de todos los detalles así como la justificación de cualquier exclusión.
- c) Procedimientos: Documentos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y NMX-R-025-SCFI-2009 y los requeridos por el Instituto Nacional de las Mujeres para asegurar la operación eficaz, así como el control de los procesos.
- d) Instrucciones de trabajo: En donde se establece en forma específica como se desarrollan las actividades.
- e) Registros de Calidad: a través de los cuales se demuestran los resultados de la operación del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.
- f) Documentos de referencia: Documentos adicionales para la planificación, operación y control de sus procesos, como lo son Reglamentos, métodos estadísticos, normativa aplicable, etc.

El Instituto Nacional de las Mujeres, establece que cuando uno o varios requisitos de la Norma ISO-9001:2008, no sean aplicables debido a la naturaleza del servicio, puede considerarse su exclusión. Dichas exclusiones quedan restringidas únicamente a los requisitos expresados en la cláusula 7 siempre que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad del Instituto, para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente; los requisitos que no aplican para el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género se encuentran descritos en la sección 1.2.1 Exclusiones al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del presente manual.

4.2.2. Manual de Calidad y Equidad de Género.

El Instituto Nacional de las Mujeres establece y mantiene el presente Manual de Calidad y Equidad de Género, el cual establece:

- a) Que el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres tiene como alcance el definido en la sección 1.2 del presente Manual.
- b) Que el alcance del Sistema de Equidad de Género abarca para todas y todos los trabajadores del Instituto Nacional de las Mujeres, independientemente del tipo de contrato que tengan firmado, sin contravenir la normativa vigente.

Se excluye del alcance del presente Sistema a todas y todos los prestadores de servicios profesionales y/o consultoría que se relacionen con el Instituto Nacional de las Mujeres, independientemente de las facilidades que el Instituto les brinde para poder prestar sus servicios adecuadamente.

- c) La identificación de los procesos tanto sustantivos como de soporte incluidos en el alcance. (sección 1.2 del presente Manual)

Así como los controles que son necesarios para cumplir con los requerimientos del cliente.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: <u>16</u></p> <p>Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p>Página: 10 de 39</p>
--	---	--

- d) La identificación e interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que se muestra en el modelo de interacción de procesos S1-Inmujeres [Mapa de procesos “Gestión de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Mujeres y Hombres”](#)

4.2.3 Control de los documentos.

El Instituto Nacional de las Mujeres administra y controla los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Equidad de Género a través del procedimiento P2-SGC Control de Documentos y Registros, en él se define:

- a) La manera de aprobar las primeras versiones de los documentos antes de su emisión.
- b) El método para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) La identificación de los cambios y estado de revisión actual.
- d) El método para asegurar que las versiones actuales de los documentos aplicables se encuentran en los lugares de uso.
- e) El método para identificar y controlar la distribución de los documentos externos.
- f) La legibilidad e identificación de los documentos y su control de distribución.
- g) La prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos o invalidados y cómo se controla este tipo de documentos.

4.2.4 Control de los registros.

El Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres define el método para asegurar la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, tiempo de retención, disposición y recuperación de los registros de calidad en el procedimiento P2-SGC Control de Documentos y Registros, así como el método para el respaldo de la información contenida en medios electrónicos.

5. Responsabilidad de la Dirección.

5.1 Compromiso de la Dirección.

La Presidencia del Instituto Nacional de las Mujeres, proporciona la evidencia de su participación y compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Equidad de Género, así como la mejora continua de su eficacia a través del seguimiento y toma de acciones oportunas, además de:

- a) Liderar al Instituto con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal.
- b) Comunicar al Instituto la importancia de satisfacer los requisitos contractuales de las/los clientes y beneficiarios(as), además de los legales y reglamentarios.
- c) Establecer la Política de Calidad y Equidad de Género y Objetivos Estratégicos de Calidad.
- d) Llevar a cabo las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos.
- f) Establecer y revisar las mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la institución.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 11 de 39</p>
---	--	---

La Presidencia define y establece la visión, para marcar el rumbo que desea dar a la institución y la misión de la Institución, como medio para asegurar que el personal conoce cual es la razón de ser de la institución y establecer un compromiso para su mejor desempeño:

MISIÓN

Somos la institución del Gobierno Federal encargada de dirigir la política nacional para lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, a través de la institucionalización y transversalización de la perspectiva de género en las acciones del Estado mexicano.

VISIÓN 2012

Somos la instancia rectora de la política nacional en materia de igualdad de género, que fomenta nuevas relaciones entre mujeres y hombres de manera equitativa, que transforma la cultura y las estructuras del Estado para que las mujeres disfruten del pleno ejercicio de sus derechos humanos.

5.2 Enfoque al cliente.

La Presidencia del Instituto Nacional de las Mujeres define y establece el compromiso con el cumplimiento de los requisitos de nuestros(as) clientes y beneficiarios(as), en la Política y Objetivos de Calidad y Equidad de Género.

El Instituto Nacional de las Mujeres, adopta el principio de Enfoque al Cliente en el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, en donde se establece que las Organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Los requisitos de nuestros(as) clientes(as) externos(as) y beneficiarios(as) son conocidos y revisados por el personal correspondiente, a través de la aplicación de los procedimientos e instructivos de trabajo incluidos en la F2_P2-SGC Lista Maestra de Documentos Controlados.

En el caso de clientes(as) internos(as) y externos(as) y beneficiarios(as) se realiza a través de los cambios en los procedimientos operativos como resultado de la retroalimentación de los mismos.

Teniendo un impacto favorable en la satisfacción de nuestros clientes(as) internos(as) y externos(as) y beneficiarios(as), midiendo periódicamente el grado de satisfacción y efectividad lograda en el servicio proporcionado, esto de acuerdo a lo que establece el punto 8.2.1 de este Manual de Calidad y Equidad de Género.

Adicionalmente con el objetivo de tener una comunicación más oportuna, se ha implementado un nuevo canal de comunicación con los(as) clientes(as) internos(as) y externos(as) y beneficiarios(as), a través del correo electrónico calidad@inmujeres.gob.mx

5.3 Política de Calidad y Equidad de Género

La Presidencia del INMUJERES, tiene establecida y documentada una Política de Calidad y Equidad de Género la cual es adecuada al propósito del Instituto, es el medio para conducir hacia la mejora de su desempeño. Además de incluir el compromiso para el cumplimiento de requisitos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 12 de 39
--	--	---

La Política del Instituto Nacional de las Mujeres, es la siguiente:

POLÍTICA DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

En el Inmujeres nos comprometemos a institucionalizar y transversalizar la perspectiva de género para lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y a satisfacer los requisitos de nuestras(os) clientes y beneficiarias(os) mediante Sistemas de Gestión y la mejora continua; así como propiciar un ambiente de trabajo libre de violencia, que garantice el respeto, la igualdad de oportunidades y el pleno ejercicio de los derechos entre mujeres y hombres.

La Presidencia asegura que la Política de Calidad y Equidad de Género:

1. Es adecuada al propósito del Instituto.
2. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.
3. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos estratégicos de calidad y equidad de género.
4. La Presidencia asegura que a través de diferentes medios se comunica a todo el personal la Política de Calidad y Equidad de Género, así mismo se cuenta con métodos para asegurar el entendimiento por parte del personal, estos medios incluyen, eventos, correos electrónicos, avisos en intranet, evaluaciones, capacitación, inducción y seguimiento constante por parte de los y las Titulares de las Direcciones Generales, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, en coordinación con la o el Representante de la Dirección.
5. Es revisada para su continua adecuación en períodos definidos, durante la Revisión de la Presidencia al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos

5.4.1.1 Objetivos Estratégicos de Calidad.

La Presidencia establece objetivos estratégicos de calidad que son necesarios para cumplir con los requisitos del servicio y productos, los cuales son medibles y coherentes con la Política de Calidad y Equidad de Género y se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del Instituto. El Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género cuenta con el método para asegurar la revisión y análisis de los objetivos y demás indicadores que le dan soporte.

Los Objetivos Estratégicos de Calidad del Instituto Nacional de las Mujeres, se encuentran vinculados a los objetivos del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (PROIGUALDAD) y son los siguientes:



MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Clave:
M1-SGC
No. Revisión:
[16](#)
Fecha de Revisión:
[Mayo 2012](#)
Página:
13 de 39

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD	INDICADORES PROIGUALDAD
<p>I. Coordinar acciones para la institucionalización y la transversalidad de la perspectiva de género en las políticas públicas de los tres ámbitos de gobierno, así como con los sectores privado y social, en el marco de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Mujeres y Hombres.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Número de Secretarías que cuentan con sistemas de información estadística con perspectiva de género.• Mujeres en mandos medios y superiores en la Administración Pública Federal.• Relación de alumnas respecto a alumnos en secundaria con un logro académico al menos elemental en la prueba ENLACE de Matemáticas.• Porcentaje de hogares encabezados por mujeres en condición de pobreza alimentaria.• Prevalencia de obesidad en mujeres de 20 años y más.• Razón de mortalidad Materna.• Discriminación en el ingreso entre mujeres y hombres.• Porcentaje de mujeres que participan en organizaciones.• Índice de Potenciación de Género (IPG)
<p>I. Impulsar acciones para institucionalizar y transversalizar la perspectiva de género, en los tres ámbitos de gobierno y con los sectores privado y social en el marco del Programa Integral para Prevenir, Sancionar, Atender y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Número de dependencias de la Administración Pública Federal que cuentan con mecanismos para denunciar discriminación por género.
<p>II. Impulsar el diseño de una política integral que incluya la perspectiva de género en la procuración, administración e impartición de justicia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de instancias encargadas de impartir justicia que integran en su proceso administrativo y de gestión mecanismos y lineamientos para incorporar la Perspectiva de Género.



MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Clave: M1-SGC
No. Revisión: <u>16</u>
Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u>
Página: 14 de 39

III. Impulsar la agenda legislativa en favor de la igualdad entre mujeres y hombres.	<ul style="list-style-type: none">• Estados con leyes estatales armonizadas con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como con las convenciones internacionales.
IV. Impulsar el cumplimiento de los mandatos contenidos en los instrumentos y mecanismos internacionales sobre derechos humanos de las mujeres y la igualdad de género, suscritos por el Estado Mexicano.	<ul style="list-style-type: none">• Estados con leyes estatales armonizadas con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como con las convenciones internacionales.
V. Impulsar una cultura libre de violencia, desigualdad y discriminación de género.	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de mujeres víctimas de hostigamiento laboral.• Incidencia delictiva contra las mujeres.• Porcentaje de mujeres víctimas de violencia sexual y/o física por parte de su pareja.• Porcentaje de mujeres mayores de 15 años que hayan sido víctimas de violencia comunitaria.

El seguimiento a los resultados de dichos objetivos se realiza mediante el monitoreo a lo siguiente:

- Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (PROIGUALDAD), de manera semestral.
- Programa Anual para Resultados (PAR), de manera semestral.
- Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), de manera trimestral,
- Indicadores de Gestión del Programa de Mediano Plazo (PMP), conforme lo solicite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Indicadores de proceso que define cada área para monitorear su operación, de manera mensual.

La información anterior es comunicada y difundida a todo el personal a través de diferentes medios, de manera que el personal contribuya a su logro. Los y las Titulares de las Direcciones Generales, Coordinaciones, Direcciones de Área, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento y la o el Representante de la Dirección son responsables de efectuar la difusión de los objetivos estratégicos de la calidad y es responsabilidad de todo el personal del Instituto lograr su cumplimiento.

Dicha información se encuentra publicada en la intranet del Instituto en la sección de Calidad y Equidad de Género/Indicadores.

5.4.1.2 Objetivos de Equidad de Género, Acciones Afirmativas y/o A favor del personal.

Para respetar la igualdad y la no discriminación, la previsión social, el clima laboral adecuado, la libertad y la accesibilidad laborales entre mujeres y hombres, así como dar atención a lo solicitado por la norma NMX-R-025-SCFI-2009, se aplica la encuesta de clima organizacional de acuerdo a la calendarización marcada por la Secretaría de la Función Pública y se da atención a las acciones solicitadas por el Programa de Cultura Institucional del Instituto Nacional de las Mujeres.

La meta del Instituto Nacional de las Mujeres es incrementar favorablemente los resultados de los factores con respecto a los del año anterior y los objetivos y las acciones afirmativas y/o a favor del personal quedan documentadas en el formato de Acciones F3 M1-SGC-MEG fundamentadas en el Diagnóstico y en el resultado de objetivos y metas anteriores.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 15 de 39</p>
---	--	--

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

El INMUJERES identifica los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, sus mecanismos de control y los procesos que apoyan la operación de los mismos.

La Presidencia del Instituto Nacional de las Mujeres, asegura que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el 4.1, del presente manual, así como los objetivos estratégicos de calidad y equidad de género.
- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género cuando se planifican e implantan cambios a éste, mediante revisiones periódicas a la implantación y mantenimiento de los Sistemas considerando el desarrollo de auditorías internas.
- c) La planificación del Sistema de Equidad de Género durante su operación se ve a través del seguimiento a los resultados de los objetivos de equidad de género, acciones afirmativas, a favor del personal, desempeño de los indicadores así como la planeación general, la cual queda documentado en el formato de Acciones F3 M1-SGC-MEG.

Adicionalmente la planificación de las metas, los proyectos, programas y actividades a realizar dentro del Inmujeres se encuentran establecidos en el Programa Anual para Resultados.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La Presidencia del INMUJERES, establece la responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, en los procedimientos e instrucciones de trabajo que lo integran, así como lo dispuesto en la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, en la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y sus respectivos Reglamentos; así como también a través de las funciones de cada puesto descritas en el Estatuto Orgánico del Inmujeres, en el Manual de Organización, y descripciones y perfiles de puesto. Esta información es comunicada y difundida en el Instituto.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Presidencia del INMUJERES, establece y designa a la o el funcionario público que considere adecuado como Representante de la Dirección, quien con independencia de otras actividades, tiene la siguiente responsabilidad y autoridad:

- a) Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género;
- b) Informar a la Presidencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, y de cualquier necesidad de mejora; y
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la institución;

La responsabilidad incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: <u>16</u></p> <p>Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p>Página: 16 de 39</p>
---	---	--

5.5.3 Comité de Actuación para dar Atención Administrativa de Prevención y Atención a Quejas por Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual (CALAHS)

Para la prevención y atención a quejas por acoso laboral y acoso y hostigamiento sexual, y dar cumplimiento a la norma NMX-R-025-SCFI-2009 la persona titular de la Presidencia del Instituto Nacional de las Mujeres instaló el CALAHS para que las y los servidores públicos que viven estas formas de violencia de género cuenten con un mecanismo que les permita un acceso a la justicia.

La conformación y funciones del CALAHS se encuentran descritas en el Acta de Nombramientos y Constitutiva del CALAHS y opera bajo los lineamientos descritos en la Guía Administrativa de Prevención y Atención a Quejas por Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual M6-SGC-NMX.

5.5.4 Comunicación Interna.

Con la finalidad de comunicar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, en el Instituto Nacional de las Mujeres se cuenta con diferentes medios; algunos ejemplos de esto son los oficios, las juntas entre responsables, uso de pósters, pizarrón, folletos, Intranet y correo electrónico (e-mail), buzones de quejas y sugerencias, encuestas, el boletín electrónico, entre otros.

5.5.4.1 Sensibilización en Equidad de Género

Con objeto de dar cumplimiento a la NMX-R-025-SCFI-2009, el INMUJERES realiza actividades de sensibilización en equidad de género, tomando en cuenta los cambios provocados por la naturaleza de las prácticas internas, las etapas de desarrollo del personal y la cultura de la organización, poniendo especial énfasis en:

- ✓ Propiciar la modificación de concepciones, actitudes y valores discriminatorios existentes.
- ✓ Promover la comunicación efectiva de las acciones afirmativas y/o a favor del personal.
- ✓ Impartir cursos y talleres que propicien la sensibilización en equidad de género.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La persona Titular de la Presidencia del INMUJERES, nombra por escrito a la o el funcionario público a quién en su representación, se informará el estatus del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, a fin de asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del mismo. En conjunto con la/el Representante de la Dirección establece(n) dos veces al año la revisión de los Sistemas con las funciones involucradas, evaluando las oportunidades de mejora y la identificación de cambios, así como el monitoreo del cumplimiento de la Política y los Objetivos Estratégicos de Calidad y Equidad de Género, convocarán a quien o quienes considere(n) pertinente para dicha revisión, a fin de evaluar los diferentes temas que se definen en el requisito 5.6.2 de la norma ISO 9001:2008 y conforme a sus puntos débiles (oportunidades) para tomar las decisiones necesarias y así llegar a la mejora continua.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 17 de 39</p>
---	--	---

Los acuerdos de dichas revisiones son aprobados por la presidenta mediante el formato F1_M1-SGC Revisión y Acuerdos con la Presidenta al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

5.6.2 Información para la revisión.

El o la Representante de la Dirección preparan la “Agenda” con los temas a presentarse definiendo a las y los responsables de su presentación, los tiempos para cada presentación y las y los participantes de la reunión. Entrega a las y los involucradas con anticipación para que准备 el material, puede invitar a otro puesto si se considera necesario.

La información que deberá considerarse es la siguiente:

- a) El estado y resultado de la Política y los Objetivos de Calidad y Equidad de Género.
- b) Resultados de auditoría interna.
- c) Retroalimentación de las y los clientes.
- d) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio/productos.
- e) Estado de las acciones correctivas, preventivas, de mejora, afirmativas y a favor del personal.
- f) Acciones de seguimiento de revisiones por la Presidencia previas.
- g) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.
- h) Recomendaciones de mejora.
- i) Desempeño de los indicadores de Equidad de Género y de los procesos.
- j) Temas relacionados con la implantación del Sistema de Equidad de Género.
- k) Otros temas (de acuerdo a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género); y
- l) Recursos enfocados al personal para asegurar el cumplimiento de la organización con respecto a los Sistemas.

5.6.3 Resultados de la revisión.

Los resultados y acuerdos obtenidos en la revisión de la Presidencia se documentan en el formato F1_M1-SGC Revisión y Acuerdos con la Presidenta al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), los cuales incluyen las acciones y decisiones relacionadas con la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, sus procesos, la mejora del servicio/producto con relación a los requisitos del cliente y la necesidad de recursos, considerando el desarrollo y seguimiento de planes de acción.

El o la Representante de la Dirección mantienen los registros de las Juntas de Revisión por la Dirección como evidencia de su cumplimiento, y de las acciones que se generan de dichas revisiones.

6. Gestión de Recursos

6.1 Provisión de Recursos

El INMUJERES a través de la Presidencia determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, así como mejorar continuamente su eficacia.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p style="margin: 0;">Clave: M1-SGC</p> <p style="margin: 0;">No. Revisión: <u>16</u></p> <p style="margin: 0;">Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p style="margin: 0;">Página: 18 de 39</p>
---	---	--

- b) Aumentar la satisfacción de las y los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- c) La identificación de los recursos es a través de la detección de necesidades de capacitación, resultados de las revisiones de la Presidencia, juntas de trabajo y/o cumplimiento de los objetivos estratégicos de calidad y análisis de los indicadores de los procesos, así como a través de las encuestas de clima organizacional, encuestas varias y entrevistas.
- | d) Se cuenta con [procesos y lineamientos en](#) la Subdirección de Tesorería y de la Subdirección de Programación y Presupuesto con la finalidad de asegurar la provisión de recursos financieros, los cuales están relacionados en el formato F2_P2-SGC Lista Maestra de Documentos Controlados.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El INMUJERES, se asegura de la mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género, mediante la participación y el apoyo de las personas. Se asegura de que el personal que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio cuente con la competencia necesaria, con base en la educación, formación, habilidades y/o experiencia apropiadas, asegurando la igualdad de oportunidades y no discriminación de clase, nacionalidad, religión, sexo, discapacidad, estado de gravidez, orientación sexual y/o afiliación política.

6.2.1.1 Reclutamiento y Selección

El Instituto Nacional de las Mujeres recluta y selecciona a su personal asegurando que mujeres y hombres reciban un trato equitativo y las mismas oportunidades, de acuerdo a la metodología formal establecida en el Instructivo de Reclutamiento y Selección de Personal IN1-P3-05-DRH-SRSP, es importante señalar que para el proceso de reclutamiento y selección se deben respetar los porcentajes de hombres y mujeres que pueden laborar dentro de la organización de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interior de Trabajo del Inmujeres. La promoción del personal se realizará procurando los mismos criterios de respetar los porcentajes de mujeres y hombres.

Es un compromiso del INMUJERES no solicitar examen de gravidez al contratar mujeres.

6.2.1.2 Contrato laboral

Se establece en este manual que las personas que colaboran con la organización bajo contratos de tiempo determinado, tiempo indeterminado y honorarios, no tienen ninguna restricción de ser beneficiados(as) por las acciones afirmativas o acciones a favor del personal implantadas siempre y cuando no contravengan la normativa vigente.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

El Instituto Nacional de las Mujeres a través de la Dirección de Recursos Humanos, se asegura que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio, es evaluado con respecto a su competencia, con base en la educación, formación, habilidades y/o experiencia apropiada.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 19 de 39</p>
---	--	---

El INMUJERES a través de la Dirección de Recursos Humanos determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten la calidad del servicio, en los Perfiles y Descripciones de Puestos definidos para cada puesto que integra la estructura organizacional (organigrama), así mismo define a la Dirección de Recursos Humanos como la responsable de la administración y desarrollo del personal.

Se considerará que el personal puede ser competente para ocupar puestos que afecten la calidad del servicio, cuando cumpla con los requisitos de educación establecidos en el perfil o bien cuando tenga la experiencia necesaria para el buen desempeño del puesto.

Con la finalidad de contratar al personal por tiempo indeterminado, la Subdirección de Personal aplica el proceso P4-05-DRH-SP Administración del Personal, a través del cual se determina si procede o no la contratación por tiempo indeterminado.

El INMUJERES evalúa la eficacia de las acciones tomadas a través de la Evaluación de Capacidades que realiza en forma general una vez al año y las y los jefes inmediatos de cada área revisan con el personal a su cargo los resultados de dicha evaluación y establecen las acciones a seguir conforme a los resultados obtenidos. Asimismo realizan la Detección de Necesidades de Capacitación, asegurando la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres a la capacitación.

El método seguido para la Evaluación de Capacidades del Personal está referenciado en el Instructivo IN1-P1-05-DRH-SRS Evaluación del Desempeño, DNC y Programa Anual de Capacitación, en el cual se establece la igualdad de oportunidades. Cabe mencionar que el programa de capacitación se imparte preferentemente en horarios laborales con el fin de prepararlos y prepararlas para los puestos y funciones no tradicionales para su sexo o en los que se identifique que no se encuentran adecuadamente representados ó representadas.

El INMUJERES se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos, a través de la retroalimentación constante de los resultados obtenidos por diferentes medios.

Los registros de calidad referentes a la capacitación del personal como parte de la evidencia de la competencia del mismo, para desempeñar sus funciones, son conservados en la Subdirección de Capacitación y Capital Humano.

6.2.3 Igualdad de oportunidades y compensaciones

En la política existe una declaración concreta hacia un compromiso de igualdad de oportunidades y no discriminación para hombres y mujeres. También se encuentran en el Código de Ética y Reglamentos del INMUJERES, los cuales norman el comportamiento que se debe tener con respecto a la igualdad mencionando que será regla invariable en los actos y decisiones el procurar igualdad de oportunidades en todos los procesos de reclutamiento, selección, promoción y alta de personal, esquemas de compensaciones y sueldos (atendiendo la normativa vigente), programas de capacitación y desarrollo, sin distinción de sexo, edad, raza, credo, religión, preferencia política, clase, nacionalidad, discapacidad, estado de gravidez de la mujer y orientación sexual.

Para garantizar la igualdad de oportunidades, se cuenta con la Guía Administrativa de Prevención y Atención a Quejas por Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual M6-SGC-NMX.

Según lo establecido en la norma NMX-R-025-SCFI-2009 en lo referente al compromiso de igualdad de oportunidades para recibir compensaciones ó la forma en que se calculan y aplican las deducciones, el INMUJERES se rige por lo dispuesto en la normativa vigente, garantizando en todo momento la igualdad de oportunidades y no discriminación.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 20 de 39</p>
---	--	---

6.3 Infraestructura.

El INMUJERES, determina, mantiene y proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio o producto.

Para asegurar la continua adecuación de la infraestructura se considera lo siguiente:

- a) Las modificaciones a los procesos en cuanto a la actualización de los recursos que se requieran derivadas de las propuestas de mejora.
- b) La determinación de los servicios de apoyo como lo es el mantenimiento al equipo de cómputo utilizado. El área de Informática cuenta con el método para asegurar que el equipo de cómputo utilizado para los procesos y resguardo de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género en el INMUJERES esté en buenas condiciones para asegurar su adecuado funcionamiento pudiendo subcontratar los servicios o realizarlo con los recursos humanos propios.
- c) El mantenimiento a las instalaciones se realiza de acuerdo al plan de trabajo establecido en la Subdirección de Informática y en la Subdirección de Servicios Generales, Almacenes e Inventarios, pudiendo subcontratar los servicios o realizarlo con los recursos humanos propios.
- d) En el Croquis de Distribución CEDOC (layout) Anexo 1 D, se registra la distribución del equipo, mobiliario y acervo del Centro de Documentación.

6.4 Ambiente de Trabajo.

El Instituto Nacional de las Mujeres, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio y promover las buenas relaciones personales, a través de la aplicación de cuestionarios y buzones de quejas y sugerencias para evaluar las condiciones que pudieran afectar el ambiente de trabajo.

También se cuenta con una evaluación de Clima Organizacional; la metodología, el tamaño de la muestra y la periodicidad de aplicación es determinada por la Presidencia de la República.

De los resultados obtenidos el o la Titular de la Dirección de Recursos Humanos propone y ejecuta las acciones y/o estrategias necesarias para mejorar el clima organizacional.

Adicionalmente, en caso necesario se realizarán revisiones periódicas para asegurar la disponibilidad de condiciones de seguridad apropiadas, para el personal, equipos, materiales y acervo necesario para realizar los productos o brindar el servicio.

6.4.1 Vida familiar y laboral

Dentro de las encuestas que se realizan de calidad de vida y de clima organizacional se incluirán una lista de preguntas con el fin de poder conocer las necesidades, demandas y sugerencias particulares existentes del personal con relación al tiempo y a las actividades que realiza en su trabajo y en el hogar.

Se documentan las acciones afirmativas y/o acciones a favor del personal, cuando proceda, para apoyar a las y los trabajadores en el cumplimiento de sus responsabilidades, tanto en el ámbito profesional como en el familiar.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 21 de 39
---	--	---

6.4.2 Salud en el trabajo

En el Instituto Nacional de las Mujeres se tienen las consideraciones en cuanto al lugar de trabajo y el horario para las mujeres durante el estado de gravidez o de lactancia previstas por la Ley Federal del Trabajo sin que ello represente algún perjuicio en su salario, prestaciones y/o derechos. En el INMUJERES se establece un periodo de una hora durante 6 meses para apoyar a las empleadas durante el periodo de lactancia. Adicionalmente se realizan actividades y se genera información respecto a este tema para el personal y se cuenta con una sala de lactancia.

6.4.3 Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual

En el INMUJERES establecemos un compromiso para combatir el acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual, así como los pasos para denunciar y dar seguimiento a dichas conductas a través del Pronunciamiento para prevención y atención a quejas por acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual de la persona Titular de Presidencia del INMUJERES y la M6-SGC-NMX Guía Administrativa de Prevención y Atención a Quejas por Acoso Laboral, Acoso y Hostigamiento Sexual, el cual incluye las medidas de prevención, la absoluta privacidad y confidencialidad con la que deben manejarse las denuncias, así como la forma y el tiempo para dar respuesta al denunciante.

7. Realización del Servicio/Producto.

7.1 Planificación de la Realización del Servicio/Producto.

En el INMUJERES, la planificación de la realización del servicio/producto está sustentada en el Programa Anual para Resultados, en cada uno de los procedimientos e instrucciones de trabajo, asegurando que la realización del servicio/producto es coherente con los requisitos del Sistema.

La planificación del servicio/producto contempla cuando es apropiado lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos del servicio/producto que se proporciona a nuestros clientes.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio/producto.
- c) Las actividades requeridas de revisión, verificación, validación, seguimiento, para el servicio/producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio/producto resultante cumplen los requisitos.

La planificación de la realización del servicio/producto se sustenta en la descripción de cada proceso que existe para la realización del servicio/producto.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 22 de 39</p>
---	---	--

7.2 Procesos Relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio/producto.

El Instituto Nacional de las Mujeres, cuenta con un método para identificar y determinar los requisitos relacionados con el servicio/producto.

- a) Los requisitos especificados por las y los clientes, de acuerdo a los servicios/productos proporcionados por el Instituto dentro del alcance de la certificación.
- b) Los requisitos no establecidos por la o el cliente pero necesarios para el servicio/producto.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio/producto.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

Este método se encuentra definido en los documentos referenciados en el punto 5.2 (enfoque al cliente) del presente Manual.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio/producto.

El INMUJERES, mantiene los procedimientos e instrucciones de trabajo referenciados a este requerimiento en el 5.2 de este manual, para efectuar las revisiones de los requisitos relacionados con el servicio/producto. En donde se establecen los diferentes mecanismos que son utilizados para identificar los requisitos de los usuarios y las usuarias, asegurando que:

- a) Están definidos y documentados los requisitos del servicio/producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos establecidos en los diferentes registros que se mencionan en los procedimientos referidos en el punto 5.2 (Enfoque al cliente).
- c) El INMUJERES, tiene la capacidad de cumplir los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión realizada, y de las acciones originadas por la misma.

En los documentos relacionados, se establece el método para la revisión de los requisitos relacionados con el servicio/producto y para asegurarse que se documenta y comunica a las áreas involucradas las modificaciones realizadas a los requisitos del cliente.

7.2.3 Comunicación con el cliente.

El INMUJERES, establece los canales de comunicación adecuados con nuestras(os) clientes los cuales pueden ser entre otros los siguientes: (Ver 5.2 y 8.2.1)

- Directamente con el personal de todos los procesos definidos en el alcance en la sección 1.2 del presente Manual.
- Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente.
- Página de Internet, intranet, teléfono, fax, correo electrónico, publicaciones en diarios y portal del Centro de Documentación.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 23 de 39</p>
---	---	--

El Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del INMUJERES ha definido que en el proceso de capacitación en perspectiva de género aplica el desarrollo de la capacitación (ya que esta actividad se realiza a través de información existente y de la búsqueda de material didáctico nuevo), manteniendo el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación; así como en el procedimiento P2-02-DC Cursos en Línea donde se establecen los mecanismos para planificar y llevar a cabo cada etapa del desarrollo con la finalidad de controlar y garantizar el servicio proporcionado a las y los usuarios (Instituciones), así como la gestión de los recursos para llevar a cabo cada una de las actividades planificadas.

Así mismo, se ha definido que en los procesos de Editorial aplica el diseño y desarrollo de publicaciones manteniendo el procedimiento P1-07-DEA Desarrollo de Publicaciones, donde se establecen los mecanismos para planear, diseñar, desarrollar y controlar todas las actividades para la elaboración de publicaciones del Instituto.

Para la planificación del desarrollo de la capacitación se determinan los siguientes puntos:

- a) Las etapas del desarrollo establecidas en el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación, P2-02-DC Cursos en Línea y en sus formatos derivados, que indican los responsables, las fechas de inicio y término de las mismas.
- b) Las revisiones, verificaciones y validaciones en las etapas apropiadas de la Capacitación en Perspectiva de Género manteniendo los registros de las mismas.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el desarrollo, así como la interrelación de las áreas.

Se gestionan las interfaces necesarias entre los diferentes grupos involucrados en el desarrollo de la capacitación para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación se actualizan, a medida que progresá el desarrollo de la capacitación.

Para el diseño y desarrollo de las publicaciones se determinan los siguientes puntos:

- a) Las principales características del proyecto establecidas en el formato F1_P1-07-DEA Proyecto Editorial, que indica justificación del proyecto, población beneficiada y distribución programada.
- b) Las revisiones, verificaciones y validaciones realizadas por el Comité Editorial que son registradas en el formato F3 P1-07-DEA Comentarios al Proyecto Editorial.
- c) Las características técnicas y de desarrollo del proyecto se establecen en el formato F2_P1-07-DEA Seguimiento de Proyecto Editorial.

Toda solicitud de servicio editorial, incluyendo aquellas relacionadas con los proyectos editoriales, se atienden mediante el formato F1_P2-07-DEA Brief de Diseño para Eventos.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Se ha establecido que la determinación de los requisitos de la capacitación serán documentados como lo establece el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación y P2-02-DC Cursos en Línea considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Los requisitos del tipo de capacitación requerido y características del evento o curso en línea;
- b) La identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Instituto;
- c) Información de servicios similares realizados previamente, cuando existan, y
- d) Otros requerimientos necesarios para el desarrollo del servicio/producto.

 <hr/>	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p style="margin: 0;">Clave: M1-SGC</p> <p style="margin: 0;">No. Revisión: <u>16</u></p> <p style="margin: 0;">Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p style="margin: 0;">Página: 24 de 39</p>
-----------	---	--

La revisión de estos requisitos se lleva a cabo por los responsables directos del desarrollo de la capacitación con la finalidad de asegurar su adecuación, que estén completos, sin ambigüedades y que no sean contradictorios.

En el caso de Editorial, los requisitos se registrarán en el formato F1_P1-07-DEA Proyecto Editorial solicitando como mínimo:

- a) El nombre del proyecto y título definitivo de la publicación.
- b) La justificación del proyecto.
- c) La población beneficiada.
- d) Distribución programada de la publicación.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados del desarrollo de la capacitación se presentan en las juntas de revisiones programadas y permiten la verificación de los resultados contra los datos de entrada establecidos en el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación, en el procedimiento P2-02-DC Cursos en Línea y/o en los Términos de Referencia (cuando aplique). Son aprobados por los responsables asignados y que los emitirán al corroborarse lo siguiente:

- a) Se cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el desarrollo.
- b) Proporcionan los resultados información apropiada para la prestación del servicio/producto.
- c) Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del servicio y/o producto, y
- d) Especifican las características del servicio/producto, que son esenciales para el buen control.

Para el caso de Editorial los resultados del diseño y desarrollo son presentados y discutidos en las sesiones del Comité Editorial Dictaminador de acuerdo al procedimiento P1-07-DEA Desarrollo de Publicaciones.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

Para la capacitación se realizan revisiones en las etapas adecuadas del desarrollo de la capacitación, en la cual participan las y los responsables involucrados.

- a) Se evalúa la capacidad de los resultados del desarrollo para cumplir los requisitos establecidos en la planeación.
- b) Se identifica cualquier problema y se proponen acciones necesarias manteniendo los registros de las mismas.

Las revisiones del diseño y desarrollo editorial se realizan de acuerdo a las siguientes etapas:

- a) Se evalúan las solicitudes de diseño de acuerdo al Programa Editorial Anual y al formato F1_P1-07-DEA Proyecto Editorial.
- b) En el Comité Editorial Dictaminador se identifica la factibilidad del proyecto y se proponen adecuaciones que se registran en las minutas de dicho Comité.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 25 de 39
---	--	---

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

Se realizan verificaciones en las etapas apropiadas del desarrollo de la capacitación en la cual participan las o los responsables involucrados con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento con los requisitos planificados y las acciones necesarias para cumplir lo indicado.

El Comité Editorial Dictaminador realiza las verificaciones necesarias a los proyectos editoriales registrando sus comentarios u observaciones en el formato F3_P1-07-DEA Comentarios al Proyecto Editorial y verifica las actividades necesarias mediante el F2_P1-07-DEA Seguimiento de Proyecto Editorial.

En todos los casos, se mantienen registros de estas verificaciones y de cualquier acción necesaria.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

Se realizan validaciones del desarrollo de la capacitación al concluir el desarrollo de la carpeta didáctica y al concluir la capacitación para asegurar que su aplicación proporcione los resultados necesarios para satisfacer los requisitos del Instituto que lo solicitó. En el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación y P3-02-DC Cursos en Línea se establece el mecanismo que será utilizado para realizar la validación. Se mantienen los registros necesarios derivados de la validación y de cualquier acción necesaria para dicha etapa.

Las validaciones del desarrollo de publicaciones e impresos se realizan de acuerdo al procedimiento P1-07-DEA Desarrollo de Publicaciones, en coordinación con el área solicitante y con el proveedor seleccionado para asegurar su aprobación.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los cambios al desarrollo se identifican y evalúan después de realizar la capacitación y se conservan los registros de las modificaciones como lo indica el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación y P3-02-DC Cursos en Línea.

Los cambios del diseño y desarrollo de las publicaciones se realizan de acuerdo al procedimiento P1-07-DEA Desarrollo de Publicaciones, conservando evidencia de los mismos para futuras referencias.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras.

El Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del INMUJERES, establece el proceso de compras asegurando que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, considerando que el tipo y alcance del control aplicado a proveedores y al producto y/o servicio adquirido está en función a su impacto en el desarrollo del servicio o utilidad proporcionado a las/los clientes.

El INMUJERES realiza las compras con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de la Función Pública.

Evalúa y selecciona a sus proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos que se establecen en los diferentes procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género. Se establecen criterios para la evaluación y selección de proveedores.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 26 de 39
---	--	---

Por la naturaleza del INMUJERES no se re-evalúan los proveedores ya que siempre vuelven a entrar a través del proceso mencionado anteriormente.

Se mantienen los expedientes y registros que contienen los resultados de las evaluaciones y de las acciones generadas de las mismas.

7.4.2 Información para las compras.

El INMUJERES cuenta con diferentes documentos en donde se establece la información de las compras, incluyendo cuando es apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

Se establece que la información de compras es revisada y adecuada antes de ser enviada al proveedor.

En el proceso de adquisiciones y lineamientos emitidos por la Secretaría de la Función Pública, se describen los requisitos necesarios (datos de compra mínimos necesarios para cumplir con la descripción de los productos y/o servicios solicitados) para establecer contacto con los proveedores dependiendo de la modalidad de adquisición que sea aplicable.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

En el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género se establece y documenta en el procedimiento P1-04-DDI Administración y Operación del Centro de Documentación las actividades que intervienen durante la recepción de los productos y servicios adquiridos así como las actividades necesarias para verificar y asegurar el cumplimiento de los requisitos de compra especificados. Así mismo se establecen las actividades y áreas involucradas en la recepción y verificación de los materiales impresos comprados, para verificar y asegurar el cumplimiento de los requisitos de compra.

Así mismo se controla el registro de los materiales, útiles de oficina, consumibles de cómputo y en general todo tipo de bienes de consumo, que requieran ser recibidos en el almacén del Inmujeres y que se deriven de compromisos contractuales y/o compras, identificando las existencias reales periódicamente conforme a las disposiciones legales y administrativas establecidas en la materia.

Dado que en el INMUJERES, la totalidad de los productos comprados son inspeccionados antes de ser integrados al servicio, no es necesario llevar a cabo la verificación de los productos comprados en las instalaciones del proveedor únicamente en algunos servicios y productos subcontratados para el proceso de Editorial. En lo que refiere a los servicios, se cuenta con el método para realizar su evaluación de tal manera que tampoco se requiere de visitar a los proveedores de los servicios.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: <u>16</u></p> <p>Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p>Página: 27 de 39</p>
---	---	--

7.5 Producción y prestación del servicio/producto.

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio/producto.

El Instituto Nacional de las Mujeres, determina la planificación, desarrollo del proceso y prestación del servicio/producto bajo condiciones controladas, definidas en los procedimientos e instrucciones de trabajo correspondientes. Estas condiciones controladas incluyen cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio o producto.
- b) La disponibilidad de procedimientos o instrucciones de trabajo.
- c) El uso de equipo apropiado e información necesaria.
- d) La implantación de mecanismos de seguimiento y medición para asegurar el cumplimiento de la prestación del servicio o producto.
- e) La implantación de seguimiento y de la medición.
- f) La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio o producto.

Debido a que en el INMUJERES, no se desarrollan procesos donde los servicios resultantes no puedan validarse mediante actividades de seguimiento o medición, se declara que el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género no considera el desarrollo de esta cláusula.

En el caso de que se modifiquen estas condiciones, se documentará y actualizará el presente requerimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Se cuenta con los medios de identificación del servicio o producto desde el primer contacto, durante la prestación del servicio o producto y hasta el final del mismo.

Para la identificación del estado que guardan los procesos y la información que se genera con respecto a los requisitos de medición y seguimiento, se establecen a través de los procedimientos de los procesos cuando así le aplique.

7.5.4 Propiedad del cliente.

En el Instituto Nacional de las Mujeres se considera como propiedad del cliente:

- Las instalaciones donde se imparte la Capacitación en Perspectiva de Género (cuando se realice en instalaciones propiedad del cliente);
- El equipo audiovisual (cañón, proyector de acetatos, video casetera, televisión);
- Equipo de cómputo y software; e
- Información proporcionada para el desarrollo de los temas de la capacitación a impartir en esa dependencia en particular.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 28 de 39</p>
--	--	---

El personal responsable de impartir la capacitación y quienes reciben información por parte de las dependencias, se aseguran a través de los mecanismos establecidos en el procedimiento P1-02-DC Desarrollo de la Capacitación, que tanto las instalaciones como la información que se recibe, se verifican, protegen, salvaguardan y se notifica cualquier daño para asegurar el óptimo resultado de la capacitación.

El personal responsable del desarrollo de publicaciones e impresos, en ocasiones, recibe solicitudes y/o contenidos de entidades externas al Instituto y se aseguran a través de los mecanismos establecidos en el procedimiento P1-07-DEA Desarrollo de Publicaciones, que las solicitudes y contenidos que se reciben, se verifican, protegen y salvaguardan y se notifica cualquier daño.

De igual manera, se considera propiedad del cliente la documentación recibida por parte de las organizaciones participantes en el Fondo Pro-equidad y en el Programa de Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres (FODEIMM) y Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género (TRANSVERSALIDAD) como son: documentos legales, propuesta de proyectos, etc. El personal responsable de los mismos se asegura a través de los mecanismos establecidos en sus procedimientos, que los documentos se reciben, se verifican, protegen y salvaguardan y se notifica cualquier daño.

Así mismo se considera propiedad del cliente, los bienes de consumo y publicaciones del Inmujeres por lo que se verifican, protegen y salvaguardan en las instalaciones del Almacén.

7.5.5 Preservación del producto

El INMUJERES asegura la preservación del acervo que se encuentra en el Centro de Documentación. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento, embalaje y protección. Los mecanismos que son utilizados se definen en el procedimiento P1-04-DDI Administración y Operación del Centro de Documentación.

Así mismo se consideran propiedad del cliente, los bienes de consumo y publicaciones del Inmujeres por lo que se verifican, protegen y salvaguardan manteniendo en óptimas condiciones las instalaciones de los almacenes del Inmujeres.

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición.

Se excluye la presente cláusula ya que no se utilizan equipos de medición ni programas informáticos que deban calibrarse o verificar, ajustarse o reajustarse, identificarse para determinar su estado de calibración ni protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición o contra daños y deterioro durante su manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

Sin embargo, para los servicios que proporciona el INMUJERES, se establece el seguimiento y medición a través de las encuestas que se aplican a las y los usuarios que acuden al Centro de Documentación, así como las evaluaciones que se aplican al final de la impartición de la Capacitación en Perspectiva de Género, los reportes de comentarios y sesiones del Comité Editorial Dictaminador; estos mecanismos sirven para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados y las Visitas de Seguimiento a los Proyectos Ganadores del Fondo Pro-equidad. Siendo los resultados de las encuestas, evaluaciones, reportes y visitas un elemento para la toma de decisiones, así como las aplicadas a el Programa de Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres (FODEIMM) y Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género (TRANSVERSALIDAD).

En el caso de las encuestas, se realizan las actividades siguientes para asegurar su continua adecuación:

1. Al elaborarse se revisan y validan de manera inicial por parte del Director (a) del Área y del Director (a) General.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 29 de 39
---	---	---

2. Al recibir las encuestas, estas son tabuladas y se analizan los resultados, determinándose la aplicabilidad de la encuesta, por el tipo de información que arroja (Se consideran los comentarios del personal que atiende directamente a las/los clientes y el o la Instructor, sobre la claridad de las preguntas y aceptación)
3. Se valida la encuesta por parte del Director (a) de Área y Director (a) General y en su caso, se realizan las modificaciones correspondientes, liberándose para su utilización continua.

Para el caso de los procesos sustantivos y de soporte estas evaluaciones se han sistematizado y se realizan, publicando los resultados en la intranet.

El método para la aplicación una vez que han sido validadas se muestra en el requisito 8.2.1. del presente manual.

8. Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades.

El INMUJERES, mantiene documentos que aseguran la planeación e implantación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. Estos documentos incluyen procedimientos, reportes, estadísticas y registros donde se determinan los métodos aplicables y el alcance de su utilización que demuestran lo siguiente:

- a) La conformidad del servicio o producto
- b) Que se asegura la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género
- c) Que se mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género

La Dirección General de Evaluación y Desarrollo Estadístico es la unidad responsable encargada de dirigir las acciones para que se genere, recopile y difunda información estadística que permita realizar análisis de la situación de las mujeres en el país; así como coordinar y participar en el seguimiento y evaluación del PROIGUALDAD, de programas y proyectos encomendados por su superior jerárquico o mandato por ley para medir sus resultados.

Por lo anterior dicha dirección general proporciona en tiempo y forma la información que requieren las unidades responsables del Instituto certificadas en ISO 9001:2008 para la medición, análisis y mejora de sus procesos.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

La Presidencia del INMUJERES, establece los siguientes métodos que serán utilizados en cada proceso para medir la satisfacción de las/los clientes:

1. En el proceso de atención de necesidades de información a clientes sobre mujeres, género y políticas públicas en la materia se aplican encuestas de opinión del servicio, a todas las y los clientes internos y externos que acuden a la sala (Se aplica al 100%) o consultan el Sitio de Internet del Centro de Documentación.
2. En el caso del proceso de desarrollo e impartición de la capacitación en perspectiva de género y políticas públicas a dependencias de la administración pública y al público en general, se aplica una evaluación a todos y todas las participantes en cada curso y se obtiene la evaluación por curso.
3. La recopilación de la información la realizan las y los Titulares de las Subdirecciones o Direcciones responsables del proceso a través del mismo personal del proceso designado para tal fin.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 30 de 39
---	--	---

4. En el caso del desarrollo de publicaciones, se da cumplimiento al Programa Anual de Publicaciones y en cada sesión del Comité Editorial Dictaminador se mantiene al tanto del avance y de los comentarios que en su caso se hayan recibido por parte de las áreas solicitantes, adicionalmente se evalúa el servicio y productos por medio de la encuesta sistematizada mencionada en la sección 7.6 del presente manual.
5. En el caso del Fondo Pro-equidad se establece un módulo de atención para las organizaciones participantes, así mismo, se realizan visitas de seguimiento a los proyectos ganadores, [se realizan encuestas al final de la emisión](#) y se mantiene comunicación abierta con las organizaciones.
6. En el caso de los Programa de Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres (FODEIMM) y Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género (TRANSVERSALIDAD), se realizan encuestas al final de la emisión y se realizan sesiones de retroalimentación.
7. Adicionalmente se implementó el correo electrónico calidad@inmujeres.gob.mx.
8. Los resultados son publicados en la intranet.
9. Las y los Titulares de las Direcciones de Área y los responsables del proceso reciben la retroalimentación y el análisis de los resultados de las evaluaciones por parte de la Subdirección de Certificación de Procesos y Organización Interna y en caso de obtener calificación no satisfactoria derivan las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias para mantener o incrementar el nivel de satisfacción en cada uno de los procesos, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos P6-SGC Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

8.2.2. Auditoria Interna

El INMUJERES, establece auditorias internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO-9001:2008, y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género establecidos por el Instituto Nacional de las Mujeres, así como con la NMX-R-025-SCFI-2009.
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

El INMUJERES, mantiene el procedimiento documentado P4-SGC Auditorías Internas, en donde se definen las actividades para la planeación y programación de las auditorias, tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas. Se definen también los criterios de auditoria, alcance y metodología.

El procedimiento P4-SGC Auditorías Internas, hace referencia a la imparcialidad y objetividad en la selección de auditores y realización de la auditoria. Así mismo muestra el método para comunicar los resultados obtenidos para la toma de acciones oportunas definiendo los registros de calidad que resultan de la auditoria.

Una vez que se informan los resultados de la auditoria, la Presidencia y los responsables de área, toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, tomando como referencia el procedimiento P6-SGC Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: <u>16</u></p> <p>Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p>Página: 31 de 39</p>
---	---	--

8.2.2.1 Seguimiento de Acciones Afirmativas y/o A favor del Personal

Se debe dar seguimiento a las acciones afirmativas y/o acciones a favor del personal para evaluar su eficacia, así como a las acciones correctivas derivadas de las áreas de oportunidad detectadas y de los resultados de las auditorías internas a través del F3_M1-SGC-MEG Formato de Acciones donde se documenta el Programa de Acciones de Mejora y de los tiempos establecidos en las mismas acciones.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

Cada proceso que constituye el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres, cuenta con indicadores de medición para asegurar un buen desempeño, los cuales son definidos así como su periodocidad por las personas Titulares quienes operan dichos procesos; para cada indicador se determina una meta de acuerdo a las tendencias presentadas mensualmente. Así mismo, se realiza un monitoreo de dichos indicadores mensualmente, cuyos resultados se publican en la intranet y se analizan entre los y las Titulares de las Direcciones Generales y las y los Titulares de las Direcciones de Área en donde se determinan las acciones a realizar de acuerdo a su comportamiento para asegurar la capacidad de alcanzar los resultados planificados en cada uno de ellos. De igual manera se presentan resultados globales a la Presidencia en la Junta de Revisión de la Presidencia.

En el caso del Sistema de Gestión de Equidad de Género se manejan los indicadores descritos en la NMX-R-025-SCFI-2009.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto.

Durante la ejecución de los servicios o productos, el INMUJERES mide y realiza un seguimiento del cumplimiento de los requisitos comprometidos y de las características del servicio o producto de acuerdo con las disposiciones planificadas, se establece en los procedimientos e instrucciones de trabajo, en los cuales define como se verifica el cumplimiento de los requisitos del mismo.

Se mantiene evidencia en cada uno de los procesos de la conformidad de los criterios de aceptación. Los registros mantienen evidencia del responsable autorizado quien da la liberación del servicio o producto.

La liberación de la prestación del servicio o producto se realiza hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente.

8.3. Control de producto no conforme

El INMUJERES, mantiene el procedimiento P5-SGC Control de Producto / Servicio No Conforme para asegurar que los servicios o productos que no cumplan con los requisitos, así como los manifestados por el cliente a través de una queja, se identifican y controlan para prevenir su continuidad.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionados con el tratamiento del servicio/producto no conforme están establecidos en el procedimiento P5-SGC Control de Producto / Servicio No Conforme.

El Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género establece que los servicios/productos no conformes se controlan mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su liberación o aceptación bajo instrucciones de la Presidencia o bien de las y los Titulares de las Direcciones Generales a cargo del proceso.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 32 de 39</p>
---	---	--

- c) Tomando acciones para impedir la entrega.

Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Se establece que en caso de corregir un servicio/producto no conforme declarado por la/el cliente, éste se debe someter a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

En los documentos de referencia se tienen definidas las acciones que se desarrollan en caso de existir un servicio/producto no conforme después de su entrega, respecto a los efectos reales o efectos potenciales de la no conformidad.

8.4. Análisis de Datos

Parte fundamental en el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del INMUJERES, lo representa el análisis de datos para ello en los procesos y procedimientos documentados, se establecen: responsables, frecuencia e información necesaria para llevar a cabo el análisis de los datos como parte importante para demostrar la idoneidad, eficacia y eficiencia así como para evaluar donde es posible realizar la mejora continua del sistema. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

Dentro de este requerimiento se consideran todos aquellos datos que se generan durante el control, medición, seguimiento a los procesos y las acciones tomadas para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción de la o el cliente;
- b) La conformidad con los requisitos del servicio o producto;
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas;
- d) Información de comportamiento de proveedores (de ser necesario, debido a la naturaleza del servicio o producto).
- e) Sistema de Gestión de Equidad de Género.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

En el INMUJERES, la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género inicia con los resultados de la Revisión de la Dirección al sistema e incluye el uso de la Política de Calidad y Equidad de Género, Objetivos Estratégicos de Calidad y Equidad de Género, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, y las acciones correctivas y preventivas.

Se mantienen registros que demuestren las acciones tomadas.

8.5.2 Acción Correctiva

El INMUJERES mantiene el procedimiento documentado P6-SGC Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, en el cual se establece el método utilizado para tomar acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

Se mantiene el procedimiento de P5-SGC Control de Producto / Servicio No Conforme, el cual define el proceso para registrar, controlar y dar seguimiento a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes.

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 33 de 39
--	--	---

El procedimiento P6-SGC Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora establece la manera de:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo quejas de los clientes);
- b) Determinar las causas de no conformidad;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) Determinar e implantar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, asegurando que estas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas;
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas;

8.5.3 Acción preventiva

El INMUJERES, mantiene un procedimiento documentado P6-SGC Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, el cual establece el método para determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, asegurando que las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Dentro de este procedimiento se definen los requisitos para:

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

 <hr/>	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 34 de 39</p>
-----------	---	--

3. Glosario.

3.1 Términos relativos a Calidad.

Término	Definición
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.2 Términos relativos a la gestión.

Término	Definición
Control de Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos.
Aseguramiento de Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.3 Términos relativos al instituto.

Término	Definición
Instituto	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Estructura del Instituto	Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
Infraestructura	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una institución.
Ambiente de Trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
Cliente	Institución o persona que recibe un producto.
Proveedor	Institución o persona que proporciona un producto.

 <hr/>	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 35 de 39</p>
-----------	---	--

3.4 Términos relativos al proceso y al producto.

Término	Definición
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Producto	Resultado de un proceso.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.5 Términos relativos a las características.

Término	Definición
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
Característica de la Calidad	Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

3.6 Términos relativos a la conformidad.

Término	Definición
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
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.
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

3.7 Términos relativos a la documentación.

Término	Definición
Información	Datos que poseen significado.
Documento	Información y su medio de soporte.

	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: 16</p> <p>Fecha de Revisión: Mayo 2012</p> <p>Página: 36 de 39</p>
--	---	--

Término	Definición
Ej. Registro, Especificación, Procedimiento, plano, norma, etc.	
El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.	
Especificación	Documento que establece requisitos.
Manual de Calidad y Equidad de Género	Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género del Instituto.
Manual de Planeación 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.

3.8 Términos relativos al examen.

Término	Definición
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.
Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

3.9 Términos relativos a la auditoría.

Término	Definición
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la información pertinente y verificable para ser evaluada de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001:2008 y del Sistema de Calidad y Equidad de Género.
Programa de Auditorias	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Evidencia de la Auditoria	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para el

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h1>	Clave: M1-SGC No. Revisión: 16 Fecha de Revisión: Mayo 2012 Página: 37 de 39
--	--	---

conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia y que son verificables.

Auditado	Institución que es auditada.
Auditor(a)	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

3.10 Términos relativos al Sistema de Gestión de Equidad de Género

Consultar sección de definiciones de la NMX-R-025-SCFI-2009.

 MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO	Clave: M1-SGC No. Revisión: <u>16</u> Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u> Página: 38 de 39
--	---

4. Control de Revisiones

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	MOTIVO
0	Julio 2003	Creación del Sistema de Gestión de Calidad.
1	Septiembre 2003	Adecuación al Manual.
2	Octubre 2003	Modificaciones al manual por recomendaciones de la Preauditoría.
3	Abril 2004	Adecuación del Manual por inclusión de procedimientos en el Sistema
4	Junio 2004	Modificación al alcance del Manual.
5	Enero 2005	Adecuación de las Revisiones de la Presidencia e inclusión de Fondo Proequidad, Tesorería y Personal (Antes M-SGC-01)
6	Agosto 2005	Adecuación de la Política de Calidad del Instituto por la Incorporación del MEG. Adecuación de nombres y códigos de procedimientos. Se elimina el P3-SGC ya que se fusionó con el P2-SGC.
7	Noviembre del 2005	Se incluyen los elementos del Modelo de Equidad de Género en los puntos 4, 5 6 y 8 del Manual. Se incluye nuevo objetivo de Calidad. Se amplía el alcance del Sistema de Calidad y Equidad de Género. Se incluyen los procesos de tesorería, programación y presupuesto, contabilidad. Se complementan elementos 6.1, 6.2.2, 6.3 y 7.4. Se modifican elementos del 7 al incluir los nuevos procesos. Se actualiza Matriz de responsabilidades con nueva estructura organizacional y se incluye la del Sistema de Equidad de Género.
8	Agosto 2006	Se amplía el alcance del Sistema de Calidad y Equidad de Género. Se incluye el proceso de Gestión de Viáticos. Se incluye glosario de términos del MEG:2003.
9	Octubre 2006	Adecuación del alcance y exclusiones. Se anexa mapa de procesos.
10	Julio 2007	Actualización por inclusión de los procesos de Servicios Generales. Se incluye como anexo el layout del Cedoc por recomendación de auditoría externa.
11	Octubre 2007	Modificación de requisito “Revisión por la Dirección” derivado de no conformidad de auditoría de ISO realizada por QMI. Se incluye formato F1_M1-SGC Revisión y Acuerdos con la Presidenta al Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Se modifica periodo de la realización del diagnóstico e indicadores del MEG por recomendación de la asesoría externa. Se modifica vocabulario del MEG por motivo de la emisión de la segunda edición, julio 2007. Ajustes en la sección de contratación de personal.

	<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE CALIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO</h2>	<p>Clave: M1-SGC</p> <p>No. Revisión: <u>16</u></p> <p>Fecha de Revisión: <u>Mayo 2012</u></p> <p>Página: 39 de 39</p>
---	---	--

12	Abril 2008	Actualización de Misión, Visión, Política de Calidad y Equidad de Género y objetivos Estratégicos de Calidad, de acuerdo a la nueva Planeación Estratégica 2008-2012. Adicionalmente se modifica el término usuario(a) por cliente y se incluye el término beneficiaria(o) por congruencia con la nueva Política de Calidad y Equidad de Género. Se actualizan algunas cláusulas y el nombre del “Comité Editorial” por “Comité Editorial Dictaminador” de acuerdo a las modificaciones de la operación del mismo.
13	Octubre 2009	Actualización de referencias de la norma por versión 2008. Cambio de representación de la Alta Dirección. Actualización de referencias documentales de acuerdo a estructura organizacional. Inclusión de nuevo mecanismo de comunicación y retroalimentación con el cliente. Se relacionan objetivos de calidad con objetivos del Proigualdad y se hace referencia a cómo se da seguimiento al mismo.
14	Abril 2010	Actualización del Alcance. Cambio de representación de la Alta Dirección.
15	Diciembre 2011	Actualización. Desincorporación del Modelo de Equidad de Género 2003 e incorporación de la NMX-R-025-SCFI-2009 Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2009). Ampliación del alcance de la certificación con los proceso de Operación del Programa de Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres (FODEIMM) y Operación del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género (TRANSVERSALIDAD).
<u>16</u>	<u>Mayo 2012</u>	<p><u>Actualización. Se excluye el requisito 7.6 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición de conformidad con las recomendaciones realizadas por el Organismo de Certificación durante la auditoría de vigilancia de 30 meses.</u></p> <p><u>Se declara en el requisito 8. Medición, análisis y mejora, el compromiso de la Dirección General de Evaluación y Desarrollo Estadístico con el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género de conformidad con sus atribuciones y funciones dando respuesta al hallazgo por el Organismo de Certificación durante la auditoría de vigilancia de 30 meses.</u></p> <p><u>Se incluye como anexo el mapa de procesos del Instituto S1-Inmujeres Mapa de procesos “Gestión de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Mujeres y Hombres”</u></p>

5. ANEXOS

ANEXO 1 D Croquis de Distribución CEDOC (layout)

S1-Inmujeres Mapa de procesos “Gestión de la Política Nacional en Materia de Igualdad entre Mujeres y Hombres”