



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

**SE**

# Norma Interna de Calidad

Julio, 2008



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA



## ÍNDICE TEMÁTICO

1.- Resumen Ejecutivo.....	3
2.- Marco Jurídico .....	3
3.- Disposiciones Generales .....	4

EX

1



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

SE

## 1.- Resumen Ejecutivo

Acorde con los objetivos del Gobierno Federal establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo en esta materia se deben implementar estrategias que orienten a la función pública a mejorar su desempeño para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a bienes y servicios públicos así como para la evaluación de los programas de gobierno en términos de cobertura, eficiencia, impacto económico y social, calidad y equidad.

Por lo que se emite la Norma Interna de Calidad, cuyo objetivo es desarrollar una cultura de calidad y de mejora continua mediante la instrumentación de sistemas de calidad, así como establecer el marco normativo de los Sistemas de Calidad mediante la definición de los lineamientos a los que deberán sujetarse las unidades administrativas en la implantación y seguimiento de Sistemas de Gestión o mecanismos para administrar la calidad.

Proyectando así el compromiso de la Secretaría mediante la instalación de una cultura y sistemas de calidad establecidos bajo la norma ISO 9001:2000 dirigidos a brindar servicios públicos de excelencia que cumplan con las expectativas de los clientes de la Secretaría

## 2.- Marco Jurídico

La presente norma se expide conforme a lo dispuesto por los Artículos 10 Fracciones I, XI, XII, XIV y XV y 37, fracciones XI, XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía y la Norma ISO 9001:2000.



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA



## DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- La presente norma interna es obligatoria para todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Economía que cuenten con un sistema de gestión de calidad establecido o que pretendan implantarlo.

Artículo 2.- Es responsabilidad de la Dirección General de Recursos Humanos y de los titulares de las Unidades Administrativas la aplicación de los mecanismos de calidad de esta norma.

Artículo 3.- Las siguientes definiciones son las usadas y fundamentadas en la norma ISO 9000:2000 y/o su equivalente nacional NMX-CC- 9000-IMNC-2000.

**Acción correctiva** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad defectos u otra situación a fin de prevenir su recurrencia.

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

**Calidad** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos y expectativas del cliente o ciudadano.

**Cliente y Ciudadano** Organización o persona que recibe un servicio o producto.

**Eficacia** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. 6

**Eficiencia** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

SE

**Infraestructura** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización,

**Manual de la Calidad** Documento que define específicamente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de una Unidad Administrativa,

**Mejora continua** Conjunto de actividades, estrategias y políticas, que combinadas dentro de una cultura de gestión de la calidad, permiten lograr de forma gradual y consistente mejores niveles en la capacidad de cumplir los requisitos con grados mayores de satisfacción,

**Norma Interna de Calidad** Documento que establece el marco normativo para la implantación y seguimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad

**Política de la calidad** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimiento** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Descripción detallada y secuencial de las actividades necesarias para desempeñar una función o ejecutar un proceso.

**Procedimiento de calidad** Procedimiento implementado para cumplir con los requisitos referidos en esta norma en el artículo 7.

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

**Proceso Estratégico** Proceso que las Unidades Administrativas deciden incorporar en su Sistema de Gestión de la Calidad.

**Requisito** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Secretaría** Institución que proporciona un producto o servicio.

**Satisfacción del cliente** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

SE

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** Conjunto de actividades definidas por cada Unidad Administrativa en cumplimiento a la presente norma para dirigir y controlar la calidad a su interior.

**Unidad Administrativa:** Cada uno de los órganos que integran una institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre si, que cuenten con un sistema de gestión de calidad, que puede estar o no certificado por un organismo acreditado.

Artículo 4.- La Dirección General de Recursos Humanos dará seguimiento a la aplicación de las políticas y lineamientos para establecer, documentar, implementar y mantener los Sistemas de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000 y/o su equivalente nacional NMX-CC-9000-IMNC-2000.

Artículo 5.- Con el objeto de que todos los esfuerzos que en materia de calidad se realicen, estén alineados con los objetivos Institucionales, la Dirección General de Recursos Humanos a través de la Dirección de Calidad Institucional, emitirá opinión técnica sobre todas las acciones sustantivas que se pretendan implantar, en materia de calidad, en las Unidades Administrativas de la Secretaría.

Artículo 6.- Las Unidades Administrativas, podrán desarrollar y operar un Sistema de Gestión de la Calidad el cuál podrá aplicar a múltiples procesos, con independencia de que sea certificado por un organismo acreditado.

Artículo 7.- Los Sistemas establecidos deberán considerar los siguientes requisitos básicos de gestión de la calidad, con independencia de que sea certificado por un organismo certificador acreditado:

a) Control de documentos y registros.- Establecer y documentar un procedimiento, con la finalidad de formalizar el mecanismo de control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de cada Unidad Administrativa para asegurar su identificación, distribución, divulgación actualización y retiro. Asimismo establecer los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

b) Control de producto no conforme.- Establecer y documentar un procedimiento, cuyo propósito sea identificar los resultados obtenidos de un proceso o etapa del mismo que no cumple con los requisitos o características especificados, y posteriormente controlar, evaluar y disponer de los productos no conformes identificados de los procesos clave con el fin de evitar su uso o entrega no intencional al cliente.



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA



c) Acción correctiva y preventiva.- Establecer y documentar un procedimiento, cuyo propósito sea analizar, determinar, implementar y controlar acciones que eliminen las causas de incumplimiento de un requisito no especificado, real o potencial, problemas o quejas así como poner en marcha acciones de mejora que se identifiquen en los servicios, los procesos o el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad Administrativa, previniendo su incidencia.

d) Auditorías internas de calidad.- Establecer y documentar un procedimiento cuyo propósito sea planear y realizar auditorías de calidad internas, que permitan el seguimiento continuo al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, con la norma ISO 9001:2000 .

f) Medición, análisis y mejora de los procesos.- Establecer y documentar un procedimiento, cuyo objetivo sea llevar a cabo la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de cada Unidad Administrativa, conforme a las especificaciones definidas, a fin de evaluar su oportunidad y confiabilidad y establecer acciones que permitan la mejora continua de los procesos, productos y servicios.

g) Evaluación de la satisfacción del cliente.- Establecer y documentar un procedimiento, cuyo propósito sea la definición e implementación de mecanismos para estudiar y actualizar continuamente el conocimiento sobre las necesidades de los clientes así como establecer los medios para evaluar la percepción de satisfacción de los clientes y ciudadanos sobre los servicios que ofrece cada Unidad Administrativa.

h) Revisiones de la dirección.- Establecer y documentar un procedimiento cuyo propósito sea definir los mecanismos de comunicación interna que permitan evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de cada Unidad Administrativa asegurando la gestión estratégica y operativa del Sistema.

Artículo 8.- En el caso de que el Sistema de Gestión de la Calidad de alguna Unidad Administrativa presente excepciones a los requisitos señalados en el artículo 7 de esta Norma, deberá solicitar mediante oficio acompañado de la debida justificación el visto bueno de la Dirección de Calidad Institucional para su operación.

Artículo 9.- La Dirección General de Recursos Humanos, a través de la Dirección de Calidad Institucional, establecerá los mecanismos necesarios de comunicación interna con las Unidades Administrativas que cuente con un Sistema de Gestión de Calidad.

Artículo 10.- La Dirección de Calidad Institucional pondrá a disposición de las Unidades Administrativas que así lo soliciten un Manual de Gestión de la Calidad, así como los procedimientos tipo de gestión que podrán servir de base para la implantación y seguimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas.



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

SE

Artículo 11.- La Dirección General de Recursos Humanos integrará un concentrado de indicadores Institucionales de Gestión de la Calidad, consolidando los indicadores de operación de los Sistemas de Gestión de la Calidad instalados en las Unidades Administrativas de esta Secretaría.

Artículo 12.- Las Unidades Administrativas enviarán a la Dirección de Calidad Institucional adscrita a la Dirección General de Recursos Humanos, cuando esta lo solicite, la información correspondiente a los resultados de los indicadores de operación de sus Sistemas de Gestión de la Calidad

Artículo 13.- Cada Unidad Administrativa deberá generar y resguardar el soporte documental e informático de sus Sistemas de Gestión de la Calidad

Artículo 14.- Las Unidades Administrativas deberán enviar copia del soporte documental mencionado en el artículo 13 a la Dirección de Calidad Institucional, cuando esta lo solicite o cuando se realicen modificaciones o mejoras al mismo

Artículo 15.- En el caso de las Unidades Administrativas cuyo Sistema de Gestión de la Calidad no cuente con la certificación de un organismo acreditado, la Dirección de Calidad Institucional será la encargada de coordinar la auditoría y emitir las observaciones correspondientes respecto de la operación de dichos sistemas

Artículo 16.- Para aquellas Unidades Administrativas que cuenten con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por algún organismo acreditado deberán enviar mediante oficio dirigido a la Dirección de Calidad Institucional, en los primeros 10 días naturales siguientes al proceso de auditoría externa, copia de los resultados obtenidos

Artículo 17.- Las Unidades Administrativas deberán someter a proceso de auditoría interna la operación de sus Sistemas de Gestión de la Calidad por lo menos una vez al año.

Artículo 18.- Se deberá integrar la información concerniente a erogaciones que en materia de calidad realiza la Secretaría de Economía. La Dirección General Adjunta de Recursos Humanos será la encargada de constituir el "Registro de gastos en materia de calidad".

Artículo 19.- Las Unidades Administrativas deberán solicitar mediante oficio, previo a cada erogación en materia de calidad, la opinión técnica de la Dirección General Adjunta de Recursos de Recursos Humanos.

Artículo 20.- Las Unidades Administrativas deberán solicitar a la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos, mediante oficio (acompañado de la factura original y



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

SE

documentación soporte) la inclusión de cada erogación, relacionada con los programas y sistemas de calidad, en el registro en materia de calidad, con independencia de las gestiones legales y presupuestales que determine la normatividad aplicable para tal efecto.

Artículo 21.- La Dirección de Calidad Institucional controlará el registro e información correspondiente a los gastos en materia de calidad y dará respuesta a la Unidad Administrativa solicitante.

Artículo 22.- La presente norma entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Economía.

Artículo 23.- En todo lo no previsto por la presente norma, se estará a las disposiciones que en su caso emita la Dirección General de Recursos Humanos.

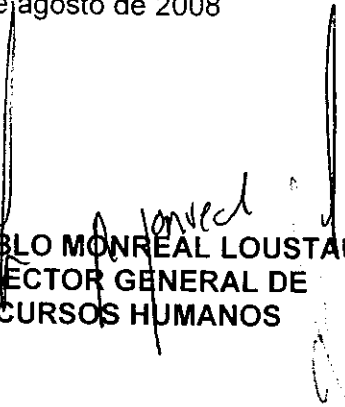
### TRANSITORIOS

**PRIMERO:** La presente Norma entrará en vigor al día siguiente de la fecha de su firma por el Oficial Mayor y el Director General de Recursos Humanos.

**SEGUNDO:** Se abroga la Norma Interna de Calidad vigente a partir de agosto de 2005.

Las presentes Reglas fueron aprobadas por el Comité de Mejora de Regulatoria Interna, dentro de su 4ª. Sesión Ordinaria realizada en fecha 25 de julio de 2008 y publicada en la normateca interna de la Secretaría de Economía el 8 de agosto de 2008

  
MARIO PALMA ROJO  
OFICIAL MAYOR

  
LUIS PABLO MONREAL LOUSTAUNAU  
DIRECTOR GENERAL DE  
RECURSOS HUMANOS