

**STPS**



# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Código  
MC-04-01

Fecha de Revisión  
Marzo 2009

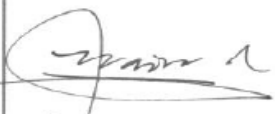
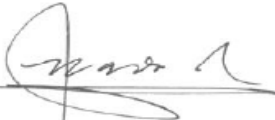

No. de Revisión  
08

Página  
1 de 51

# COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS MÍNIMOS

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Responsables:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	 Representante de la Presidencia	 Representante de la Presidencia	 Presidente de la CONASAMI

## ÍNDICE

SECCIÓN	TÍTULO	PÁGINA
	<b>ÍNDICE</b>	2
<b>1</b>	<b>GENERALIDADES</b>	5
1.1	<b>Objetivos del Manual de Gestión de la Calidad</b>	5
1.2	Alcance del Manual de Gestión de la Calidad	5
1.3	Referencias Normativas	6
1.4	Lineamientos para el Uso del Manual de Gestión de la Calidad	6
1.5	Presentación de la Entidad	7
1.5.1	Datos Generales	7
1.5.2	Antecedentes	7
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008</b>		
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	8
4.1	Requisitos Generales	8
4.2	Requisitos de la Documentación	9
4.2.1	Generalidades	9
4.2.2	Manual de Gestión de la Calidad	10
4.2.3	Control de los Documentos	11
4.2.4	Control de los Registros	12
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA PRESIDENCIA</b>	12
5.1	Compromiso de la Presidencia	12
5.2	Enfoque al Usuario	13
5.3	Política de Calidad	14
5.4	Planificación	14
5.4.1	Objetivos de Calidad	14
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	15
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	16

5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	16
<b>SECCIÓN</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>PÁGINA</b>
5.5.2	Representante de la Presidencia	16
5.5.3	Comunicación Interna	16
5.6	Revisión por la Presidencia	17
5.6.1	Generalidades	17
5.6.2	Información de entrada para la Revisión	17
5.6.3	Resultados de la Revisión	18
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	18
6.1	Provisión de Recursos	18
6.2	Recursos Humanos	19
6.2.1	Generalidades	19
6.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	20
6.3	Infraestructura	21
6.4	Ambiente de Trabajo	22
<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	23
7.1	Planificación de la Realización del Servicio	23
7.2	Procesos Relacionados con el Usuario	24
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio	24
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	25
7.2.3	Comunicación con el Usuario	25
7.3	Diseño y Desarrollo	26
7.4	Compras	26
7.4.1	Proceso de Compras	26
7.4.2	Información para las Compras	27
7.4.3	Verificación del Producto Comprado	27
7.5	Prestación del Servicio	27
7.5.1	Control de la Prestación del Servicio	27

7.5.2	Validación del Proceso de la Prestación del Servicio	28
<b>SECCIÓN</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>PÁGINA</b>
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	29
7.5.4	Propiedad del Usuario	29
7.5.5	Preservación del Servicio	29
7.6	Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición	30
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	30
8.1	Generalidades	30
8.2	Seguimiento y Medición	31
8.2.1	Satisfacción del Usuario	31
8.2.2	Auditoría Interna	32
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	32
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio	33
8.3	Control de Servicio No Conforme	33
8.4	Análisis de Datos	34
8.5	Mejora	34
8.5.1	Mejora Continua	34
8.5.2	Acción Correctiva	35
8.5.3	Acción Preventiva	35
<b>9</b>	<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS</b>	36
<b>10</b>	<b>DEFINICIONES</b>	46
<b>11</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	50

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)** elabora el presente documento para:

- Establecer el compromiso de la Presidencia de la **CONASAMI** con la calidad en el servicio.
- Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI** y establecer, claramente, la interacción entre sus procesos y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI** está basado en el logro de la satisfacción de sus usuarios, en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y en el de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Comunicar a los servidores públicos de la **CONASAMI** la Política y los Objetivos de Calidad, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos que conforman dicho Sistema.
- Disponer y proporcionar información, registros y controles debidamente documentados para auditar al Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**.
- Definir, establecer y mantener la estructura documental, las responsabilidades, autoridades, procedimientos, procesos, mecanismos de control de los procesos y recursos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**.

### 1.2 ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Manual de Gestión de la Calidad describe el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

Asimismo, refiere los procesos de la **CONASAMI** que describen las actividades que impactan directamente la calidad del servicio otorgado a los usuarios, con apego a los requisitos legales y reglamentarios aplicables y a las políticas que rigen su desempeño.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	6 de 51

### 1.3 REFERENCIAS NORMATIVAS

- El Sistema de Gestión de la Calidad de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos está basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos.
- El vocabulario utilizado en el presente Manual y en los procesos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad están referenciados en la Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- Para efecto de las verificaciones internas al Sistema de Gestión de la Calidad se toman como base los requisitos establecidos en el apartado 8.2.2 Auditoría Interna de la Norma ISO 9001:2008 y como referencia las directrices establecidas en la Norma ISO 19011:2002 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión y/o Ambiental.
- La operación de la **CONASAMI** se rige por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes que le aplican, en los Manuales, Procedimientos e Instrucción de Trabajo que se identifican en la Lista Maestra de Documentos Controlados Internos y Externos.

### 1.4 LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como todo documento controlado, las revisiones al Manual de Gestión de la Calidad se realizarán cada vez que sufra alguna modificación la Norma ISO en que esté certificada la **CONASAMI**, se modifiquen las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables, se emitan procedimientos nuevos o se incorporen modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** como consecuencia del proceso de mejora continua de su eficacia.

El Representante de la Presidencia es responsable de captar, analizar y gestionar las actualizaciones necesarias, presentarlas al Presidente de la **CONASAMI** para su revisión y aprobación y, posteriormente, proceder a su distribución y difusión de acuerdo con el procedimiento **P-04-02 Control de Documentos**.

Para uso externo, para capacitación y otros usos del Manual de Gestión de la Calidad, donde el control de cambios no es aplicable, los ejemplares de éste serán claramente identificados como Copias No Controladas.

El acceso al presente Manual está disponible para cualquier servidor público de la Entidad y para la realización de Auditorías Externas e Internas del Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**. El contenido del Manual de Gestión de la Calidad vigente está en la página web de la Entidad: <http://www.conasami.gob.mx> y en la Intranet de la misma <http://intracnsm/>

## 1.5 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### 1.5.1 DATOS GENERALES

**Nombre de la Entidad:** Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (**CONASAMI**).

**Servicio:** Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.

**Presidente de la CONASAMI:**

Lic. Basilio González Núñez

**Dirección:**

Avenida Cuauhtémoc No. 14  
Col. Doctores  
Delegación Cuauhtémoc  
C. P. 06720 México D. F.

### 1.5.2 ANTECEDENTES

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** fue creada mediante el Decreto que modificó el Título Sexto del Artículo 123, Apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de Noviembre de 1962.

Las atribuciones de la **CONASAMI** se fundamentan en las disposiciones legales siguientes:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Sexto, del Trabajo y de la Previsión Social, Artículo 123, Apartado A, fracción VI.

Ley Federal del Trabajo. Título Primero. Principios Generales; Título Tercero. Condiciones de Trabajo; Capítulo VI, Salario Mínimo, artículos del 90 al 97; Título Décimo Primero. Autoridades del Trabajo y Servicios Sociales, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 523, fracción VII; Capítulo VI, **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, artículos del 551 al 563; Capítulo VII, Comisiones Consultivas de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, artículos del 564 al 569; y Capítulo VIII, Procedimiento ante la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, artículos del 570 al 574.

Convenios: 26. Convenio relativo al establecimiento de métodos para la fijación de salarios mínimos; 99. Convenio relativo a los métodos para la fijación de salarios mínimos en la agricultura y 131. Convenio relativo a la fijación de salarios mínimos, con especial referencia a los países en vías de desarrollo, de la Organización Internacional del Trabajo. Estos convenios tienen como fecha de entrada en vigor para México las siguientes: 12 de mayo de 1935, 23 de agosto de 1953 y 18 de abril de 1974, respectivamente.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales. Capítulo I, Artículo 12, Capítulo II, Artículos 14, 15, 16, 21, 22 Fracción II, 24 y 25. y su Reglamento

Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal sujetas a la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Ley General de Bienes Nacionales.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Ley General de Protección Civil

Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

## DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 4.1 REQUISITOS GENERALES

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se establece, documenta, implanta y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, que promueve la mejora continua de su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

En la **CONASAMI** se establece un Sistema de Gestión de la Calidad documentado, el cual:

- a) Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en la **CONASAMI (MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad)**.
- b) Establece la interacción de los procesos: básico, de control y de soporte a través del Modelo de Identificación de Procesos y muestra la secuencia de las cuatro etapas del Proceso Básico, por medio de los Diagramas de procesos descritos en **MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**.
- c) Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces, a través de los requisitos del 4 al 8 del presente Manual, de los Indicadores de Medición y del Plan de Calidad de las cuatro etapas del Proceso Básico (**MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**).

d) Asegura la disponibilidad de recursos e información para el apoyo de la operación y seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del cumplimiento del requisito 6.1 Provisión de Recursos, descrito en el presente Manual.

e) Define los métodos para dar seguimiento, medir y analizar los procesos, y generan información para el período determinado en los Indicadores de Medición de los Objetivos de Calidad, de los Procesos: Básico, de Soporte y de Control del Sistema de Gestión de la Calidad (**MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**).

f) Establece los métodos para implementar las acciones que permitan alcanzar los resultados planeados y asegura la mejora continua en la **CONASAMI**, mediante la aplicación de los procedimientos **P-08-03 Acciones Correctivas** y **P-08-04 Acciones Preventivas y de Mejora**.

La interacción entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, las áreas involucradas y la documentación relacionada se describen en la Matriz de Responsabilidades y Requisitos incluida en el Apartado 9 del presente Manual.

En la **CONASAMI** se asegura el control de los procesos contratados externamente, que afectan la conformidad del servicio con los requisitos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos se define en el P-07-06 Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios.

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** incluye:

- a) La declaración documentada de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad (Apartados 5.3 y 5.4.1 del Manual de Gestión de la Calidad).
- b) La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**, la cual está compuesta por:

NIVEL	ESTRUCTURA DOCUMENTAL
1	<p><b>Manual de Gestión de la Calidad:</b> Establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, refiere los requisitos legales y reglamentarios aplicables, se declara la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la <b>CONASAMI</b> y la Matriz de Responsabilidades y Requisitos, en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.</p> <p><b>Manual de Planeación de la Calidad:</b> Determina los Procesos de la <b>CONASAMI</b>, su interacción y la secuencia del Proceso Básico <b>Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales</b>, por medio de Diagramas de Procesos de sus cuatro etapas, los Puntos Críticos de Control y el Plan de Calidad, así como los Indicadores de Medición de los Procesos: Básico, de Soporte y de Control del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Manual de Organización:</b> Establece la Estructura Organizacional; las Funciones y Responsabilidades; y los requisitos que debe cubrir un servidor público para desempeñar el puesto. (Perfiles y Descripciones de Puesto).</p>
2	<p><b>Procedimientos documentados:</b> Establecen la forma en que se desarrollan las actividades interrelacionadas con una o más áreas. Se incluyen los procedimientos requeridos y documentados por la Norma ISO 9001:2008 y los requeridos por la <b>CONASAMI</b> para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.</p>
3	<p><b>Instrucción de Trabajo:</b> Detalla la forma específica de realizar una actividad determinada y establece su secuencia.</p>
4	<p><b>Registros:</b> Contienen la información que muestra los resultados obtenidos y proporcionan evidencias de actividades desempeñadas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la <b>CONASAMI</b>.</p>

- c) Listas Maestras de documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad. (P-04-02 Control de Documentos y P-04-03 Control de Registros).
- d) Documentos legales y reglamentarios aplicables. (P-04-02 Control de Documentos).

## 4.2.2 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** establece y mantiene el presente Manual de Gestión de la Calidad, el cual incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. El alcance se centra en el proceso de **Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales**, que se divide en cuatro etapas:
- Elaboración de Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica;

- Elaboración, Revisión y Presentación de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales;
- Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales; y
- Publicación, Difusión y Distribución de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.

Asimismo, comprende el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes que le aplican.

Cuando uno o varios requisitos de la Norma ISO 9001:2008 no se pueden aplicar debido a la naturaleza del servicio, determina su exclusión. Dichas exclusiones quedan restringidas al requerimiento 7 Realización del servicio, de la mencionada Norma.

Para la **CONASAMI** las exclusiones aplican en los siguientes requisitos:

- 7.3 Diseño y desarrollo (en su totalidad).
  - 7.5.4 Propiedad del Cliente.
  - 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.
- b) Los procedimientos establecidos y documentados para el Sistema de Gestión de la Calidad y define su relación con los procesos y los requisitos de la Norma, contenidos en **MC-04-01 Manual de Gestión de la Calidad** de la **CONASAMI**, Apartado 9 Matriz de Responsabilidades y Requisitos.
- c) La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, documentados en el **MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**.

### 4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** establece, mantiene y controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los procedimientos **P-04-01 Elaboración de Documentos** y **P-04-02 Control de Documentos** del Sistema de Gestión de la Calidad; en ellos se define:

- a) La manera de aprobar los documentos antes de su emisión.
- b) El procedimiento para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) La identificación de los cambios y el estado de la versión vigente.
- d) El procedimiento para controlar y mantener disponibles los documentos internos y externos. Se dispone de un original y cuatro copias controladas de los manuales, procedimientos, instrucción de trabajo, formatos, listas maestras de documentos controlados internos y de registros, así como de una versión única de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad ubicados en los

puntos de uso, asimismo, se tiene acceso tanto a estos documentos como a los documentos externos aplicables vigentes en la página [web](#) y en la Intranet de la **CONASAMI** (Documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**, identificados a través de su código, excepto el apartado VI. Perfil y Descripción de Puestos del **MO-06-01 Manual de Organización** para el caso de la página web, vínculos a las páginas web que contienen las disposiciones legales y reglamentarias vigentes que aplican a la **CONASAMI** y, exclusivamente en la Intranet: Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, las minutas del Comité de Gestión de Calidad y de la Junta de Revisión por la Presidencia; el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, los acuerdos tomados en la Junta de Revisión por la Presidencia y los servicios no conformes).

- e) La legibilidad y fácil identificación de los documentos y su control de distribución.
- f) La prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y su identificación adecuada, en caso de que se mantengan por cualquier razón.
- g) La prevención del uso externo de documentos, para capacitación u otros usos, mediante una clara identificación de los documentos como Copias No Controladas.

#### 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

El Sistema de Gestión de la Calidad de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** establece un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros en el procedimiento **P-04-03 Control de Registros**.

Los registros que se encuentran en medios electrónicos se respaldan periódicamente para garantizar que no se perderán ante una eventualidad (**P-04-03 Control de Registros**).

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA PRESIDENCIA

### 5.1 COMPROMISO DE LA PRESIDENCIA

El Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI** y con la mejora continua de su eficacia, al comunicar por diversos mecanismos la importancia de cumplir con los requisitos del usuario (incluyendo los legales y reglamentarios), estableciendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, llevando a cabo revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad en períodos establecidos y asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para la implantación, operación, mantenimiento y mejora del sistema.

Con el objeto de que los servidores públicos de la **CONASAMI** conozcan la razón de ser y el compromiso de la Entidad, se definen la Misión y Visión de la **CONASAMI**, las cuales determinan la orientación para su mejor desempeño.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	13 de 51

### MISIÓN

**Establecer las bases y elementos para que la Fijación de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales eleven el nivel de vida del trabajador y su familia, propiciando la equidad y la justicia entre los factores de la producción que reconozcan y validen el respeto a la dignidad del trabajador y de su familia.**

### VISIÓN

**Fijar y Revisar los Salarios Mínimos Generales y Profesionales, procurando asegurar la congruencia entre lo que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos con las condiciones económicas y sociales del país, en un contexto de respeto a la dignidad del trabajador y su familia.**

## 5.2 ENFOQUE AL USUARIO

Al definir la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, el Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** establece el compromiso de la Entidad con el cumplimiento de los requisitos de sus usuarios, en primer instancia: El Secretario del Trabajo y Previsión Social y los representantes de los trabajadores y de los patrones que integran el Consejo de Representantes de la **CONASAMI**.

El Presidente de la **CONASAMI** debe informar periódicamente al Secretario del Trabajo y Previsión Social de las actividades de la Comisión, Artículo 553, Fracción III de la Ley Federal del Trabajo.

El Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, con la representación del gobierno, funge también como Presidente del Consejo de Representantes, por su parte, los representantes de los trabajadores y de los patrones, en un número igual, no menor de cinco, ni mayor de quince, integran el Consejo de Representantes (Artículo 554, Fracción I y II de la Ley Federal del Trabajo).

Los representantes de los trabajadores sindicalizados y de los patrones se eligen en convenciones de conformidad con la convocatoria que a tal efecto expide la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y son designados cada cuatro años (Artículo 554, Fracción II de la Ley Federal del Trabajo).

Una vez electos los representantes de los trabajadores y de los patrones se constituyen en mandatarios de quienes los eligieron, es decir, atienden a los intereses de sus representados, por lo tanto, sus posiciones, demandas, negociaciones y acuerdos se sustentan en la defensa de los intereses de sus representados; así, las actividades que desempeñan con esta calidad de representación deben entenderse que las realizan delegadas por parte de quienes los eligieron, es por esta razón que la **CONASAMI** no lleva a cabo procesos de consulta directa con los trabajadores que perciben un salario mínimo ni con los patrones que lo pagan.

Con base en lo anterior, los representantes de los trabajadores y de los patrones que integran el Consejo de Representantes de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** son sus usuarios.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	14 de 51

Son también usuarios de la **CONASAMI** los servidores públicos de la misma; las unidades administrativas del Gobierno Federal, los auditores externos y las instituciones bancarias que prestan servicios a la Entidad, que por disposiciones normativas están relacionadas con la Entidad en algún aspecto de su funcionamiento; sus proveedores y prestadores de servicios; y todo ciudadano que por disposiciones legales o administrativas haga uso del salario mínimo como referencia para cumplir un requisito legal o administrativo.

En su Sistema de Gestión de la Calidad, la **CONASAMI** adopta el principio de enfoque al usuario y pone especial empeño en atender sus necesidades, así como en satisfacer sus requisitos y sus expectativas, como se establece en 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio de este Manual.

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad establecida y documentada por el Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** es adecuada al propósito de la Entidad, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, asimismo, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad. A efecto de mantenerla acorde con la Misión y Visión de la **CONASAMI**, se revisa y evalúa periódicamente para su adecuación; los resultados de sus evaluaciones se presentan en las sesiones del Comité de Gestión de Calidad, en la Junta de Revisión por la Presidencia.

#### POLÍTICA DE CALIDAD




**Conformar con los Servidores Públicos de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos un equipo de trabajo, conocedor, capaz, comprometido y honesto, para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, con el propósito de atender las necesidades de sus usuarios, teniendo siempre en cuenta la Misión y Visión de la Entidad, así como la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Para asegurar que la Política de Calidad sea conocida y entendida por todos los servidores públicos de la **CONASAMI**, ésta se difunde por medio de la disponibilidad de este Manual en los puntos de uso; la página web y la intranet de la Entidad, pláticas, documentos y carteles exhibidos en lugares estratégicamente ubicados.

### 5.4 PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

El Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** establece los Objetivos de Calidad en las funciones y niveles correspondientes de la Entidad, los cuales son medibles y coherentes con la

 <b>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>		<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			 <small>COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS MÍNIMOS</small>
		Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	
		MC-04-01	Marzo 2009	08	15 de 51

Política de Calidad, dentro de éstos se incluyen los necesarios para cumplir con los requisitos del servicio que se ofrece.

#### OBJETIVOS DE CALIDAD:

1. Presentar oportunamente al Consejo de Representantes de la **CONASAMI** los estudios socioeconómicos establecidos en la Ley Federal del Trabajo para llevar a cabo la Fijación o Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
2. Establecer un diálogo franco y transparente en el Consejo de Representantes de la **CONASAMI** para llevar a cabo la Fijación o Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales, procurando conciliar los diversos intereses de las partes.
3. Presentar al Consejo de Representantes de la **CONASAMI** los estudios socioeconómicos con la mejor información disponible para establecer los referentes en el proceso de Fijación o Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
4. Avanzar en la convergencia de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales de las tres Áreas Geográficas en que está dividido el país, a efecto de lograr una tabla única de salarios mínimos para todo el país.
5. Revisar el Listado de Profesiones, Oficios y Trabajos Especiales a los que se les fija un Salario Mínimo Profesional, con el fin de proponer al Consejo de Representantes las modificaciones que lo actualicen.

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

Con el objeto de mantener y mejorar sus resultados, a través de la realización de actividades basadas en procesos y sistemas que incrementan la eficiencia y eficacia, la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con la Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008), que permita demostrar su capacidad para ofrecer un servicio de calidad que cumpla con los requisitos de los usuarios y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables vigentes.

El Presidente de la **CONASAMI** manifiesta que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 del presente Manual de Gestión de la Calidad, así como con los Objetivos de Calidad.
- b) Se mantendrá la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifiquen o implanten cambios a éste, mediante revisiones periódicas que contemplen los resultados de auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad o de otros procesos de control, para lo cual se procederá conforme lo descrito en el procedimiento **P-04-02 Control de Documentos**.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, define y comunica la responsabilidad, autoridad e interrelación de todos los servidores públicos de la **CONASAMI** que administran, ejecutan, verifican y controlan actividades que afectan a la calidad del servicio, establecidas en la Matriz de Responsabilidades y Requisitos (**MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**), en los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo y en los requisitos legales y reglamentarios aplicables vigentes.

Asimismo, se presentan las Descripciones y Perfiles de Puestos y Organigramas por área, que establecen la interrelación organizacional, los cuales son responsabilidad de la Coordinación Administrativa de la **CONASAMI** y controlados por ella (**MO-06-01 Manual de Organización**).




### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA PRESIDENCIA

El Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** designa un representante para que coordine y supervise la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, el cual tiene la responsabilidad y la autoridad para tomar las medidas necesarias para:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de su participación y coordinación de las actividades requeridas por el mismo.
- Mantener informado al Presidente de la **CONASAMI** sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva y amplíe la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de servidores públicos de la **CONASAMI**.
- Establecer la comunicación y participar en la negociación con terceras partes en temas vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se lleva a cabo mediante la participación abierta de todos sus servidores públicos en las reuniones que se realizan de los Comités siguientes: Comité de Información; Comité de Transparencia y Combate a la Corrupción; Comité Interno de Administración; y Comité de Gestión de Calidad. En este último Comité, se lleva a cabo la Junta de Revisión por la Presidencia en los plazos programados y se revisan mensualmente los asuntos relacionados con la administración y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**.

 <b>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>		<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			 <small>COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS MÍNIMOS</small>
		<b>Código</b> MC-04-01	<b>Fecha de Revisión</b> Marzo 2009	<b>No. de Revisión</b> 08	

Asimismo, el personal de mando de la **CONASAMI** lleva a cabo reuniones periódicas informativas y de retroalimentación con los servidores públicos a su cargo; se cuenta con un Vocero para Asuntos Internos y se informa mediante la emisión de comunicados.

Adicionalmente, en la **CONASAMI** se dispone de una intranet que da servicio a los servidores públicos de la Entidad y en ella se presentan la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad, la medición de los Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, las minutas del Comité de Gestión de Calidad y de la Junta de Revisión por la Presidencia; el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, los acuerdos tomados en la Junta de Revisión por la Presidencia y los servicios no conformes.

También se comunican mediante pláticas, cartelones, trípticos y otros medios impresos aspectos relevantes de la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.6 REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA

### 5.6.1 GENERALIDADES




Para mantener la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, el Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** ha dispuesto que semestralmente o antes, si así se requiere, se lleve a cabo una revisión formal del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se evalúen las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

### 5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Las sesiones del Comité de Gestión de Calidad de la **CONASAMI** en las que se analicen las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad (Juntas de Revisión por la Presidencia) serán convocadas con toda oportunidad, comunicando por escrito a los participantes: la fecha y hora de realización y la agenda de los temas a tratar en la sesión.

En la revisión formal del Sistema se incluirán, en el formato **F1 MC-04-01 Agenda de Junta de Revisión por la Presidencia**, los siguientes puntos (sin ser limitativos):

- a) Los resultados de evaluaciones de la Política de Calidad.
- b) Los resultados de los Objetivos de Calidad.
- c) Los resultados de auditorías.
- d) La retroalimentación de los usuarios.
- e) El desempeño de los procesos y conformidad del servicio a través de los Indicadores de Proceso.
- f) El estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora; y los servicios no conformes.
- g) Las acciones de seguimiento de revisiones previas por la Presidencia.

 <b>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>	 <b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			 <small>COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS MÍNIMOS</small>
	<b>Código</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>No. de Revisión</b>	<b>Página</b>
<b>MC-04-01</b>	<b>Marzo 2009</b>	<b>08</b>	<b>18 de 51</b>	

- h) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- i) Las recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión formal del sistema se registrarán en el formato **F3 MC-04-01 Minuta de la Junta de Revisión por la Presidencia**, en la cual se asientan claramente las decisiones y acciones orientadas a mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos; la fecha de cumplimiento de los compromisos; los responsables de llevarlos a cabo; la mejora del servicio en relación con los Requisitos del Usuario y los recursos requeridos para ello.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS




### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Subdirector de Recursos Financieros y Materiales de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** lleva a cabo las siguientes actividades:

- Elabora el Proyecto de Presupuesto de la **CONASAMI** durante el segundo semestre del año inmediato anterior, gestiona su autorización, y posteriormente, por medio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, recibe la notificación definitiva del techo presupuestario autorizado, a más tardar en el mes de enero.
- Elabora en el mes de enero el programa calendarizado del presupuesto. Les comunica a las áreas ejecutoras del gasto de la **CONASAMI** el recurso asignado que les corresponde ejercer en los diferentes meses.
- Después de efectuada la adquisición del bien o servicio, lleva a cabo las actividades del Procedimiento de Pagos de Bienes y Servicios que se especifica en el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Recursos Financieros y Materiales.

En el Presupuesto Anual autorizado a la **CONASAMI** se determinan los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, así como para mejorar continuamente su eficacia.
- b) Cubrir las condiciones laborales para cumplir plenamente con los compromisos contractuales y asegurar así el desempeño de los servidores públicos de la Entidad.
- c) Atender los requisitos de los representantes de los trabajadores y de los patrones que integran el Consejo de Representantes.
- d) Proporcionar la infraestructura física, mobiliario y equipo, los materiales y artículos de oficina para el mejor funcionamiento de la Entidad.
- e) Asegurar y mejorar la operación de la **CONASAMI**.

		<h1>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>			
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	<b>Código</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>No. de Revisión</b>	<b>Página</b>	
	<b>MC-04-01</b>	<b>Marzo 2009</b>	<b>08</b>	<b>19 de 51</b>	

Los rubros de gasto a los que se destinan los recursos presupuestarios son:

- Sueldos, salarios, honorarios y prestaciones.
- Impuestos, contribuciones, cuotas de seguridad social y del Sistema de Ahorro para el Retiro, etcétera.
- Infraestructura, mobiliario y equipo.
- Capacitación.
- Gastos de operación y mantenimiento.
- Gastos relacionados con las investigaciones y estudios orientados a la elaboración de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales presentados a la consideración del Consejo de Representantes de la **CONASAMI**.
- Gastos de investigación y elaboración de estudios técnicos o administrativos.
- Seguros y fianzas, así como de servicios generales.
- Gastos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Gastos de publicación en el Diario Oficial, de difusión (periódicos, desplegados y publicaciones oficiales) y de distribución de desplegados y documentos.

## 6.2 RECURSOS HUMANOS

### 6.2.1 GENERALIDADES

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se asegura, mediante la participación y apoyo de sus servidores públicos, que se mejore la conformidad con los requisitos del servicio de manera directa o indirecta. Los servidores públicos que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio disponen de la competencia necesaria, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Asimismo, en la **CONASAMI** se establecen procedimientos para la verificación de los bienes suministrados y la prestación de los servicios por los proveedores externos de conformidad con los requisitos de los usuarios.

Para la contratación de servidores públicos de nuevo ingreso, en la **CONASAMI** se asegura que éstos tengan las calificaciones requeridas para desempeñar el puesto de manera adecuada, con base en el procedimiento **P-06-01 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal**.

## 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se determina, en los Perfiles de Puestos (**MO-06-01 Manual de Organización**), la competencia necesaria de sus servidores públicos para realizar los trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos del servicio, con base en cuatro factores:

**FORMACIÓN (CAPACITACIÓN):** Conocimientos que los servidores públicos de la **CONASAMI** requieren de acuerdo con el puesto que desempeñan en la Entidad.

**EXPERIENCIA:** Tiempo que ha desempeñado las funciones requeridas por el perfil de puesto.

**HABILIDADES:** Aplicación práctica de un conocimiento.

**EDUCACIÓN:** Nivel de escolaridad, certificación de competencias laborales o tiempo en que ha desempeñado actividades equivalentes al puesto.

La Evaluación de la Competencia se aplica a todos los servidores públicos de la **CONASAMI**, una vez al año, durante el segundo semestre. La realización de dicha evaluación está a cargo de cada Responsable de Área (Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento), los resultados se registran en el formato **F1 P-06-02 Cédula de Evaluación de la Competencia**.

De los resultados obtenidos, cuando sea aplicable, se proporcionará formación o se tomarán las acciones que el Responsable de Área determine para lograr la competencia necesaria del personal a su cargo (**P-06-02 Capacitación y Desarrollo de Personal**).

El Departamento de Administración y Desarrollo de Personal evaluará la eficacia de las acciones tomadas para asegurar el cumplimiento del perfil de puesto.

En la **CONASAMI** se cuenta con un Programa Anual de Capacitación formulado a partir de la aplicación de **F2 P-06-02 Cuestionario de Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje**, de **F1 P-06-02 Cédula de Evaluación de la Competencia**, de disposiciones normativas y del proceso de mejora continua.

El Comité de Administración determina los eventos de formación en que se aplicarán el **F4 P-06-02 Cuestionario de Expectativas de Capacitación** y el de **F5 P-06-02 Seguimiento al Cuestionario de Expectativas de Capacitación**, que tienen por objeto evaluar la eficacia de la capacitación recibida para realizar los trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos del servicio. En su caso, los resultados obtenidos servirán también de base para la formulación del Programa Anual de Capacitación.

El Presidente de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** realiza periódicamente reuniones con los servidores públicos de la Entidad, en las cuales se dialoga sobre los logros obtenidos y los retos a realizar en el futuro. En dichas reuniones agradece la participación de los servidores públicos de la **CONASAMI**, les solicita su valiosa colaboración para alcanzar los nuevos retos y seguir cumpliendo con sus responsabilidades.

Adicionalmente, para que los servidores públicos de la **CONASAMI** sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad, el personal de mando analizará, en las reuniones semanales que tienen con los servidores públicos a su cargo, los trabajos que afectan a la conformidad de los requisitos del servicio y los logros obtenidos en materia de calidad, asimismo, destacan la importancia de la actividad desarrollada por los servidores públicos a su cargo en la calidad del servicio y en la obtención de los logros señalados.

El Departamento de Administración y Desarrollo de Personal mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia en los expedientes personales de los servidores públicos de la **CONASAMI**.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se ha determinado, se proporciona y se mantiene la infraestructura necesaria para llevar a cabo la realización del servicio, a fin de lograr la conformidad con sus requisitos. Esta infraestructura es la siguiente:

- **Edificio, espacios de trabajo y servicios asociados:** El área ocupada por las oficinas de la **CONASAMI** y los servicios generales para su funcionamiento.
- **Equipos para los procesos:** Los equipos de cómputo y los programas informáticos utilizados para el desarrollo de las actividades (**P-06-04 Mantenimiento a Bienes Informáticos y Reportes de Fallas**).
- **Sistemas de información:** Portal de la **CONASAMI**, intranet, sistema de nómina, Sistema de Actualización Automática de Empleo y Salarios (SAES) y sistema contable-presupuestario.
- **Red informática:** Los equipos de cómputo que se interconectan por diferentes medios para compartir recursos de información o hardware (**P-06-05 Red y Comunicación de Datos**).
- **Servicio de comunicación de voz:** Telefonía (sistema de telecomunicación de sonidos y voces). (**P-06-06 Servicio de Comunicación de Voz**).
- **Vehículos:** Medio de transporte para el traslado de los servidores públicos, la entrega oportuna de correspondencia y demás asuntos relacionados con la prestación del servicio (**P-06-03 Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Parque Vehicular**).
- **Mobiliario y equipo:** Los muebles requeridos para el desarrollo de las diversas actividades.

Para el caso de los equipos de cómputo, en la Subdirección de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos se cuenta con un inventario de los equipos que apoyan la prestación del servicio, así como con un Calendario de Mantenimiento Preventivo; servicio que se presta por proveedores externos.

El mantenimiento al edificio y a los vehículos es responsabilidad del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, el cual es indispensable para conservar en óptimas condiciones de

funcionamiento los bienes de la **CONASAMI**. El mantenimiento del edificio se controla por medio del **F1 P-06-04 Programa de Mantenimiento Preventivo**.

#### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se determina que, por la naturaleza de las actividades que desarrolla, se debe contar con un ambiente de trabajo apropiado necesario para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio. El ambiente de trabajo considera los siguientes aspectos:

- Espacios e instalaciones de trabajo adecuados para el desempeño de las actividades.
- Equipo de oficina y de cómputo apropiado para la realización de los diferentes trabajos.
- Comité de Control y Auditoría (COCOA).
- Comité Interno de Administración.
- Comité de Transparencia y Combate a la Corrupción.
- Comité de Información.
- Comité de Gestión de la Calidad.
- Código de Conducta de los Servidores Públicos de la **CONASAMI**.
- Comisión Responsable de la Aplicación del Código de Conducta a los Servidores Públicos de la **CONASAMI**.
- Comisión Mixta de Escalafón.
- Condiciones Generales de Trabajo y Reglamento de Becas.
- Sindicato Nacional de los Trabajadores de la **CONASAMI**.
- Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
- Centro de Documentación.
- Aspectos de Seguridad, por medio de la Unidad Interna de Protección Civil, para el cumplimiento de la Ley General de Protección Civil.
- Programa Anual de Capacitación.
- Servicio de Vigilancia.
- Programa Nacional de Activación Física.
- Programa de Estímulos y Recompensas.
- Lineamientos que regulan la designación del empleado del mes.
- Prestaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Órgano Interno de Control en la **CONASAMI**.

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
	MC-04-01	Marzo 2009	08	23 de 51

- Auditores Externos.
- F4 MC-04-01 Encuesta de Ambiente Laboral.
- F1 P-06-02 Cédula de Evaluación de la Competencia.
- M-06-01 Manual de Limpieza.
- Música ambiental que favorece la concentración, tranquilidad y actitud positiva para el trabajo

Para valorar el Ambiente Laboral se considera la aplicación del formato **F4 MC-04-01 Encuestas de Ambiente Laboral**, que permite tener un diagnóstico de los aspectos relevantes que impactan en el mismo. Dicha actividad se realiza una vez al año, o antes si se considera necesario, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- El Departamento de Administración y Desarrollo de Personal es responsable de la aplicación de la **F4 MC-04-01 Encuesta de Ambiente Laboral**. Encuesta que se realiza garantizando la objetividad, imparcialidad y libertad de juicio de los servidores públicos de la **CONASAMI**.
- La recopilación y tabulación de los resultados es responsabilidad del Departamento de Administración y Desarrollo de Personal. Esta responsabilidad puede ser modificada por el Presidente de la **CONASAMI** para que se realice por un proveedor externo.
- El Departamento de Administración y Desarrollo de Personal, o el proveedor externo que haya efectuado la recopilación y tabulación de los formatos utilizados en la **F4 MC-04-01 Encuesta de Ambiente Laboral**, presenta los resultados en el Comité de Gestión de Calidad de la Entidad y en la Junta de Revisión por la Presidencia, por medio de una presentación gráfica.
- De los resultados obtenidos se derivan las Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora necesarias para mantener o mejorar el ambiente laboral, según proceda, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos **P-08-03 Acciones Correctivas** y **P-08-04 Acciones Preventivas y de Mejora**.

Es atribución de los responsables de área determinar y gestionar, en lo que corresponda, la mejora del ambiente laboral de su área y atender los hallazgos detectados por cualquiera de los medios que se utilizan para valorar dicho ambiente. Estas responsabilidades no son renunciables ni delegables.

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** la planificación de las cuatro etapas del Proceso Básico están sustentadas en los procedimientos y registros de la operación, contenidos en **MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**, garantizando el cumplimiento con la normatividad aplicable.

Asimismo, permite asegurar que la realización del servicio sea coherente con los requisitos de los procesos de Soporte y de Control del Sistema de Gestión de la Calidad.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	24 de 51

La planificación del servicio contempla lo siguiente:

- Los Objetivos de Calidad (5.4.1 del presente Manual) y los requisitos del servicio que se proporciona al Consejo de Representantes (7.2.1 del presente Manual).
- La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio, los cuales se definen en la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las actividades requeridas de revisión, verificación, validación, medición y seguimiento para la prestación del servicio, que derivan del Proceso Básico, así como los criterios de aceptación del mismo; las cuales se identifican en el Diagrama de Procesos y se definen en los Procedimientos y en el Plan de Calidad.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procedimientos que se aplican y el servicio resultante cumplen con los requisitos.




Los servicios prestados por la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al Proceso Básico, se planifican en los Programas Anuales de Adquisiciones de Bienes y Servicios, de Capacitación, Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular, Mantenimiento Preventivo de Bienes Inmuebles, Calendario de Mantenimiento Preventivo de bienes informáticos, Sistema Integral de Información y las obligaciones presupuestarias, fiscales, de control, de ahorro y administrativas que establece la normatividad externa.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

### 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

- a) En el Proceso Básico de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales, la determinación de los requisitos para su realización se encuentra en el contexto del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo, en las que se señalan la integración, funciones, responsabilidades y procedimientos de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**.
- b) En las disposiciones legales mencionadas, no se tiene establecido la elaboración del Informe Mensual del Comportamiento de la Economía, sin embargo se lleva a cabo a efecto de mantener actualizado el marco de referencia que sirve de base a los Representantes del Consejo para su toma de decisiones, y por disposición de ese mismo Consejo.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios asociados al Proceso Básico son los siguientes:

Ley Federal del Trabajo. Título Décimo Primero. Autoridades del Trabajo y Servicios Sociales, Capítulo VI, **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, artículos del 557, 561 al 563; Capítulo VII, Comisiones Consultivas de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, artículos del 567 al 569; Capítulo VIII,

 <b>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>	 <b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> 			<b>Página</b>  <b>25 de 51</b>
	<b>Código</b>  <b>MC-04-01</b>	<b>Fecha de Revisión</b>  <b>Marzo 2009</b>	<b>No. de Revisión</b>  <b>08</b>	

Procedimiento ante la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, artículos del 570 al 573, así como, en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica.

Los requisitos de los servicios prestados por la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al Proceso Básico, están determinados por disposiciones normativas externas y/o internas vigentes aplicables, y por contratos, pedidos u órdenes de compra.

## 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para los requisitos relacionados con el servicio que establece la Ley, la revisión está sujeta a las modificaciones de dicha Ley y el Jefe del Departamento Jurídico y Secretario Auxiliar del Consejo revisa permanentemente su vigencia.

Para el caso de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales se realiza su presentación al Consejo de Representantes por parte de la Dirección Técnica, a efecto de su análisis y discusión por parte de los representantes del gobierno, obreros y patronales, para que de esta forma cuenten con información actualizada para la toma de sus decisiones. Si el Consejo considera que es necesario profundizar e incorporar otra información se procede a obtenerla e integrarla para completar dicho Informe.

Si durante la realización del servicio se cambia cualquier requisito, la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, especialmente la Dirección Técnica, se asegura de que los Informes sean modificados y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados para su cumplimiento.

Para la Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales, la estrategia, la posición gubernamental y la negociación de los nuevos Salarios Mínimos Generales y Profesionales compete definir las y llevarlas a cabo al Presidente de la **CONASAMI**.

Asimismo, la calendarización específica de los tiempos, dentro de las disposiciones legales establecidas, son competencia del Presidente de la **CONASAMI**, de común acuerdo con los Voceros de los Sectores Obrero y Patronal ante el Consejo de Representantes de la **CONASAMI**.

## 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se establecen las disposiciones para la comunicación con los representantes de los trabajadores y de los patrones integrantes del Consejo de Representantes de la **CONASAMI** relativas a la prestación del servicio, por medio de invitaciones por escrito, vía telefónica y mediante la atención directa; así como, mediante la entrega, presentación, análisis y discusión de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales; para cumplir con sus requisitos y en caso de que los modifiquen, comunicarlos a las Áreas Responsables para su cumplimiento y recibir la retroalimentación del usuario incluyendo sus quejas.

Los canales de comunicación institucionalizados son: Reunión del Consejo de Representantes para la presentación, análisis, discusión y aprobación del Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica; Reuniones Ordinarias mensuales del Consejo de Representantes; Reuniones Extraordinarias del Consejo; Sesión Permanente del Consejo durante el mes de diciembre; Cuestionario de Opinión de los representantes de los trabajadores y de los patrones integrantes del Consejo de Representantes de la **CONASAMI**; así como informes periódicos (por lo menos una vez al mes) al Secretario del Trabajo y Previsión Social, sobre el desarrollo de las reuniones del Consejo de Representantes y el envío de los documentos presentados, analizados y discutidos por el Consejo; otros canales adicionales son: comunicación telefónica, fax, oficios, correo electrónico y la página de Internet <http://www.conasami.gob.mx>

Con los usuarios de la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al Proceso Básico, la comunicación se da por vía telefónica, medios impresos (circulares, oficios, desplegados, etcétera), página web e intranet de la **CONASAMI** correo electrónico, servicio Infomex, servicio postal y telegráfico, servicio de paquetería y mensajería y atención directa.

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO




Debido a que la realización de las actividades del Proceso Básico de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales, así como los demás servicios que proporciona la Entidad no requieren diseño del servicio, ya que éstos se brindan con base en la disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes, la **CONASAMI** declara el requisito 7.3 excluido en su totalidad de su Sistema de Gestión de la Calidad.

### 7.4 COMPRAS

#### 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** hace la planeación de sus adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante la elaboración de un Programa Anual de Adquisiciones de Bienes y Servicios con base en sus necesidades operativas y en los recursos presupuestarios autorizados, en los términos establecidos en los Artículos 18, 20 y 21 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Las actividades para la realización de las compras, arrendamiento y contratación de servicios se llevan a cabo conforme al procedimiento **P-07-06 Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios**.

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de la **CONASAMI** lleva a cabo la selección y evaluación de proveedores de manera diferenciada, atendiendo a los procedimientos de contratación establecidos en el Artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de la siguiente manera: en licitación pública los licitantes se seleccionan y evalúan conforme a las bases de las convocatorias publicadas en el Diario Oficial de la Federación; en invitación a cuando menos tres personas la selección y evaluación de licitantes se realiza en los términos establecidos en las bases de la

		<h1>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h1>			
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	<b>Código</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>No. de Revisión</b>	<b>Página</b>	
	<b>MC-04-01</b>	<b>Marzo 2009</b>	<b>08</b>	<b>27 de 51</b>	

invitación formulada por la **CONASAMI**; y en adjudicación directa la selección y evaluación de proveedores se hace en función de la experiencia que la **CONASAMI** ha tenido con ellos o de las condiciones comerciales más favorables.

## 7.4.2 INFORMACIÓN PARA LAS COMPRAS

Los responsables de las áreas ejecutoras del gasto de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** solicitan los bienes, arrendamientos y servicios necesarios para el funcionamiento apropiado de todas las áreas técnicas y administrativas de la **CONASAMI**, para ello se aseguran de establecer claramente las especificaciones técnicas de los bienes, arrendamientos y servicios conforme a las disposiciones administrativas aplicables en cada caso. El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales elabora o recibe la información, la revisa y se asegura que cumpla con las disposiciones normativas vigentes, antes de comunicarla al licitante o proveedor.

## 7.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO

Los responsables de las áreas ejecutoras del gasto, al recibir los bienes o la prestación del servicio solicitados, verifican contra las órdenes de compra, pedidos o contratos suscritos, el cumplimiento de los requisitos de compra especificados para el bien o servicio y mediante la firma de la factura correspondiente se acredita la aceptación; cuando existen diferencias al respecto, lo notifican a la Coordinación Administrativa para los efectos procedentes. Se cuenta con el procedimiento de **P-07-06 Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios** donde se establecen los respectivos procedimientos y la verificación de los bienes suministrados y la prestación de los servicios por los proveedores.

## 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del servicio (Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica, Plan de Calidad contenido en MP-04-02 **Manual de Planeación de la Calidad** y Procedimientos Operativos e Instrucción de Trabajo).
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, en los casos necesarios.
- c) La disponibilidad y el uso de equipo apropiado, como son equipos de cómputo, multifuncionales, impresoras, fotocopiadoras, etcétera.
- d) La implementación del seguimiento y de la medición de los resultados obtenidos de acuerdo con lo establecido en el Plan de Calidad (**MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**).
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
	MC-04-01	Marzo 2009	08	28 de 51

Para la realización del servicio se cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- P-06-01** Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.
- P-06-02** Capacitación y Desarrollo de Personal.
- P-06-03** Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Parque Vehicular.
- P-06-04** Mantenimiento a Bienes Informáticos y Reportes de Fallas.
- P-06-05** Red y Comunicación de Datos.
- P-06-06** Servicio de Comunicación de Voz.
- P-07-01** Elaboración de Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica.
- P-07-02** Elaboración, Revisión y Presentación de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
- P-07-03** Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
- P-07-04** Publicación, Difusión y Distribución de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
- P-07-05** Apoyo Documental.
- P-07-06** Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios.
- P-07-07** Control de Salidas y Entradas de Vehículos.
- P-07-08** Apoyo de la Secretaría Auxiliar del Consejo de Representantes para sus Sesiones.
- P-07-09** Procesamiento, Revisión y Validación de la Información del IMSS.
- I1 P-07-03** Apoyo a los Procesos de Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
- M-06-01** Manual de Limpieza.

Para los servicios diferentes a los vinculados al Proceso Básico, el control se aplica de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes que les correspondan.

## 7.5.2 VALIDACIÓN DEL PROCESO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** desarrolla actividades para validar todo el proceso de prestación del servicio antes de su entrega, toda vez que el producto no se verifica mediante seguimiento o medición posterior, por lo que las deficiencias aparecen después de que el producto fue entregado.

La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

En la **CONASAMI** se han establecido las disposiciones para estos procesos mediante:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos (Plan de Calidad contenido en **MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**).
- La calificación del personal (**F1 P-06-02 Cédula de Evaluación de la Competencia**).
- Procedimientos Operativos e Instrucción de Trabajo
- Los requisitos de los registros (**P-04-03 Control de Registros**).

Para los servicios diferentes a los vinculados al Proceso Básico, la **CONASAMI** desarrolla las actividades necesarias para validar los requisitos definidos en las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes que les correspondan.

### 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos**, para efectos de identificación y trazabilidad del proceso de realización del producto, cada año se elabora el Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica que contiene la calendarización por mes en que se desarrollan las actividades; en los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales, se registran las fuentes de información, la dirección de las páginas de internet donde ésta se ubica, de ser el caso, y la fecha de elaboración de los Informes.

En la **CONASAMI** se tienen evidencias de las verificaciones de las características a controlar en cada una de las etapas de la realización del servicio, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Calidad (**MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**); éstas pueden consistir en la suscripción por el personal de mando de los documentos que se generan en los procesos, en órdenes de inserción, en contratos, pedidos, órdenes de compra, boletines de prensa, etcétera.




Para los efectos de identificación y trazabilidad, de los servicios prestados por la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al Proceso Básico, en la **CONASAMI** se elaboran los Programas Anuales de Adquisiciones de Bienes y Servicios, de Capacitación, Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular, Mantenimiento Preventivo de Bienes Inmuebles, Calendario de Mantenimiento Preventivo de bienes informáticos, Sistema Integral de Información y las obligaciones presupuestarias, fiscales, de control, de ahorro y administrativas que establece la normatividad externa

### 7.5.4 PROPIEDAD DEL USUARIO

Debido a que en la realización de las actividades del proceso de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales no se requiere de bienes propiedad del usuario, este requisito se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

La **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** establece que las actividades de identificación física, embalaje, almacenamiento y protección de los servicios a que se refiere este requisito, no son aplicables a

 <b>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</b>		<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			 <small>COMISIÓN NACIONAL DE LOS SALARIOS MÍNIMOS</small>
		<b>Código</b> MC-04-01	<b>Fecha de Revisión</b> Marzo 2009	<b>No. de Revisión</b> 08	

las actividades que realiza, toda vez que el resultado de las actividades del proceso de **Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales** está relacionado con la captura, análisis e integración de información (documentos) que se entrega de manera inmediata a los usuarios, conservando un ejemplar del Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica, de cada uno de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos, Generales y Profesionales, de las actas de las Sesiones del Consejo de Representantes, de las Resoluciones que fijan los Salarios Mínimos, Generales y Profesionales que entrarán en vigor a partir de la fecha que se estipule, del Diario Oficial de la Federación en el que se publicó la Resolución anterior, de los boletines de prensa, de los desplegados de Salarios Mínimos, Generales y Profesionales, de los ejemplares de los periódicos en que se insertó la Tabla de Salarios Mínimos, Generales y Profesionales que entran en vigor, de acuerdo con los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, y el Reglamento del Archivo General de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos.

Para los efectos preservación los servicios prestados por la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al Proceso Básico las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes definen los requisitos para este efecto.

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

Para realizar las actividades del proceso de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales no se requiere la utilización de equipos o dispositivos de seguimiento y medición, así como tampoco de equipos que requieran calibración; por esta razón este requisito se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se mantienen y utilizan documentos que aseguran la planeación e implantación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. Estos documentos incluyen el Plan de Calidad, procesos, programas, reportes, estadísticas y registros donde se determinan los métodos aplicables y el alcance de su utilización, mediante ellos se demuestra:

- a) La conformidad del servicio.
- b) Que se asegura la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Que se mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de la detección de métodos aplicables, incluyendo, en su caso, las estadísticas y el alcance de su utilización.

## 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se mide la satisfacción de los representantes de los trabajadores y de los patrones con el servicio prestado, por medio de la aplicación del formato **F6 MC-04-01** Cuestionario de Opinión de los representantes de los trabajadores y de los patrones integrantes del Consejo de Representantes de la **CONASAMI**. La frecuencia de la aplicación de esta encuesta puede ser modificada de común acuerdo con los Voceros de los representantes Obreros y Patronales que integran el Consejo de Representantes de la **CONASAMI**.

El servicio a los servidores públicos que laboran en la **CONASAMI** se evalúa con la aplicación de la **F4 MC-04-01 Encuesta de Ambiente Laboral** y, en particular, los servicios generales que se les proporcionan con el Cuestionario para evaluar los servicios que ofrece el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales; ambos cuestionarios se aplican una vez al año.

La calidad del servicio derivado de la aplicación de las disposiciones normativas que regulan la operación administrativa de la **CONASAMI**, en relación con otras unidades administrativas del gobierno federal, con los auditores externos, con los prestadores de servicios bancarios y con los prestadores de servicios de seguros, se evalúa por medio del Cuestionario de Evaluación de los servicios que atiende la Coordinación Administrativa.

El servicio que se genera con los proveedores externos se evalúa con el Cuestionario de Valoración de proveedores en las adquisiciones de bienes y servicios.

La **CONASAMI** no evalúa de manera directa el servicio que proporciona a los trabajadores que perciben un salario mínimo y a los patrones que lo pagan, por lo expuesto en el Apartado 5.2 Enfoque al Usuario del presente Manual, lo hace por medio de sus representantes ante el Consejo de Representantes de la **CONASAMI (F6 MC-04-01** Cuestionario de Opinión de los representantes de los trabajadores y de los patrones integrantes del Consejo de Representantes de la **CONASAMI)**.

Finalmente, la **CONASAMI** no evalúa el servicio que se presta al Secretario del Trabajo y Previsión Social, toda vez que es a quien reporta directamente el Presidente de la **CONASAMI** en su calidad de subordinado; asimismo, no evalúa la calidad del servicio a los ciudadanos que por disposiciones legales o administrativas hacen uso del salario mínimo como referente, toda vez que en estos casos los usuarios sólo requieren conocer el monto de los salarios mínimos vigentes en alguna de las tres áreas geográficas en que aplican para un período determinado, información que se proporciona por vía telefónica, por medio de la página web, por medios impresos, o bien que el usuario obtiene en las instancias donde está efectuando el trámite correspondiente, de ahí que se trate de un usuario eventual, del cual la Entidad desconoce el universo de ellos y su identidad.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	32 de 51

## 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se cuenta con un procedimiento documentado para llevar a cabo las Auditorías Internas de Calidad, las cuales tienen por objeto verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad opera de conformidad con las disposiciones planificadas por la propia Presidencia, con los requisitos de la Norma Mexicana (NMX-CC-9001-IMNC-2000) y con los propios requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la **CONASAMI**.

En el procedimiento **P-08-01 Auditorías Internas** se establecen las actividades para la planeación y programación de las Auditorías Internas de Calidad. El procedimiento establece que se deberá realizar una auditoría completa al Sistema de Gestión de la Calidad por lo menos una vez al año, asimismo considera el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar, los resultados de auditorías previas; el nivel de satisfacción de los usuarios y los resultados de los Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad; también se definen los criterios de auditoría y el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología para su aplicación.

El procedimiento también precisa la imparcialidad y objetividad que debe mantenerse en la selección de Auditores Internos, del Auditor Líder Interno y en la realización de las auditorías; así como el método que debe seguirse para comunicar los resultados obtenidos, para la toma de acciones oportunas y para mantener los registros de calidad y los resultados de las Auditorías realizadas.

Una vez que se reportan los resultados de la auditoría, los Responsables de las Áreas auditadas deben asegurarse de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada, para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas, con base en los procedimientos **P-08-03 Acciones Correctivas** y **P-08-04 Acciones Preventivas y de Mejora**.

Las actividades de seguimiento por parte del Equipo Auditor Interno incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados obtenidos con dicha verificación.

## 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** los métodos para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la **CONASAMI**, para los que se ha determinado pertinente, cuentan con Indicadores de Medición para asegurar su buen desempeño (**MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**, Apartado VI Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad). Para cada indicador se ha fijado una meta, la cual se actualiza conforme se requiera con base en la tendencia de la misma y previa evaluación; sus avances y posibles modificaciones se revisan en las juntas mensuales del Comité de Gestión de Calidad; cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

## 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se hace el seguimiento y se miden las características del servicio para verificar que cumplen con los requisitos del mismo, de acuerdo con lo establecido en el Apartado V. inciso b) Plan de Calidad documentado en el **MP-04-02 Manual de Planeación de la Calidad**, en los Procedimientos e Instrucción de Trabajo para el Proceso Básico, así como en la normatividad interna y externa vigente que aplica a la Entidad; asimismo, se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros refieren a las personas que autorizan la liberación del servicio a los usuarios. La liberación del servicio se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y cuando es aprobada de otra manera se establece la autoridad que tiene dicha facultad.

## 8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se cuenta con un procedimiento documentado para los servicios generados durante el proceso básico: **P-08-02 Servicio No Conforme**, para asegurar que los servicios que no cumplan con los requisitos definidos, se identifiquen y controlen para prevenir su utilización o entrega no intencionada, así como para atender las inconformidades manifestadas por el usuario.

Los controles, las responsabilidades y la autoridad relacionados con el Servicio No Conforme están establecidos en el procedimiento **P-08-02 Servicio No Conforme**.

Este procedimiento establece que los Servicios No Conformes se controlan mediante una o más de las siguientes medidas:

- a) Se realizan acciones para eliminar la No Conformidad detectada.
- b) Se autoriza su uso, liberación o aceptación por el Presidente de la **CONASAMI**.
- c) Se informa al usuario las causas que hacen imposible, temporal o permanentemente, atender su inconformidad.
- d) Se toman acciones apropiadas a los efectos de la no conformidad, cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega.

En la Dirección Técnica se lleva el registro de los servicios que no cumplieron con los requisitos, así como de las reclamaciones e inconformidades presentadas o expresadas por los usuarios y de las acciones tomadas para atenderlos. Se establece que en el caso de que se presente la corrección de un Servicio No Conforme, éste debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

En el documento de referencia se tienen definidas las acciones que se desarrollan en caso de existir un Servicio No Conforme posterior a su entrega.

Los servicios prestados por la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al proceso básico, están regulados por disposiciones normativas externas y/o internas y por contratos, pedidos u órdenes de compra; por lo que el servicio no conforme, en estos casos, atiende a incumplimientos a dichos instrumentos y se solventa con apego a los mismos, por lo que no se aplicará en la Entidad el procedimiento **P-08-02 Servicio No Conforme**.

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Parte fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad de la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** es la captura, análisis e interpretación de la información estadística y documental para demostrar su idoneidad, eficacia y eficiencia. Por ello, en los procesos y procedimientos documentados, se establecen los responsables, la frecuencia de la captura y el procesamiento de la información necesaria para llevar a cabo su análisis y evaluar en dónde es posible realizar la Mejora Continua del Sistema. Este análisis se lleva a cabo con los datos generados del seguimiento y medición realizados por los servidores públicos de la **CONASAMI** y, en su caso, por proveedores externos.

Dentro de este requisito 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 la Calidad.

El análisis de datos de seguimiento y medición proporciona información sobre:

- La satisfacción del usuario.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar cabo Acciones Preventivas y de Mejora.
- Los proveedores.

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 MEJORA CONTINUA

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se mejora de forma continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando la Política y los Objetivos de Calidad; los resultados de las Auditorías de Calidad; la información obtenida del análisis de los datos de seguimiento y medición; las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y el Servicio No Conforme, de acuerdo con lo establecido en el **P-08-04 Acciones Preventivas y de Mejora** y **P-08-02 Servicio No Conforme**; y las revisiones hechas por la Presidencia.

De las acciones incorporadas al Sistema de Gestión de la Calidad se mantienen registros.

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	35 de 51

### 8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se cuenta con un procedimiento documentado que establece el método para llevar a cabo las Acciones Correctivas y para eliminar las causas de No Conformidades reales, con el objeto de prevenir que éstas no vuelvan a ocurrir.

El procedimiento **P-08-03 Acciones Correctivas** establece la manera de:

- Revisar las No Conformidades (incluyendo quejas de los usuarios).
- Determinar las causas de las No Conformidades reales.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las No Conformidades reales no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, asegurando que éstas sean apropiadas a los efectos de las No Conformidades reales detectadas.
- Revisar las Acciones Correctivas tomadas y su eficacia.

### 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

En la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos** se mantiene un procedimiento documentado **P-08-04 Acciones Preventivas y de Mejora**, en el cual se establece el método para determinar las acciones que permitan eliminar las causas de No Conformidades potenciales, para prevenir que éstas ocurran, y que las Acciones Preventivas sean apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Dentro de este procedimiento se definen los requisitos para:

- Determinar las No Conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las Acciones Preventivas tomadas y su eficacia.

## 9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS

REQUISITO	RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
4.1	Presidente de la CONASAMI	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
		MP-04-02	Manual de Planeación de la Calidad
<b>4.2</b>	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		
4.2.1	Representante de la Presidencia	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
		P-04-01	Elaboración de Documentos
4.2.2		Manual de Gestión de la Calidad	MC-04-01
4.2.3	Representante de la Presidencia / Jefe del Departamento Jurídico y Secretario Auxiliar del Consejo	P-04-02	Control de Documentos
4.2.4	Representante de la Presidencia	P-04-03	Control de Registros

REQUISITO	RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA PRESIDENCIA</b>		
5.1	Presidente de la CONASAMI	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
5.2			
5.3			
5.4			
5.4.1			
5.4.2			
<b>5.5</b>	<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>		
5.5.1	Director Administrativo	MO-06-01	Manual de Organización (Descripciones y Perfiles de Puestos)
5.5.2	Presidente de la CONASAMI	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
5.5.3	Personal de Mando	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
5.6	Revisión por la Presidencia	Presidente de la CONASAMI	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
5.6.1	Generalidades			
5.6.2	Información de entrada para la Revisión			
5.6.3	Resultados de la Revisión	Personal de Mando		
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			
6.1	Provisión de Recursos	Presidente de la CONASAMI / Subdirector de Recursos Financieros y Materiales	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
6.2	Recursos Humanos	Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo de Personal	P-06-01	Reclutamiento, Selección y Contratación de personal
			P-06-02	Capacitación y Desarrollo de Personal
6.2.1	Generalidades	Presidente de la CONASAMI / Director Administrativo / Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo de Personal	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
6.2.2	Competencia, Formación y toma de Conciencia	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo / Directores de Área / Representante de la Presidencia / Subdirectores / Jefes de Departamento	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
6.3	Infraestructura	Subdirector de Análisis Estadístico y Procesamiento de Datos / Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales		
6.4	Ambiente de Trabajo	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo / Directores de Área / Representante de la Presidencia / Subdirectores / Jefes de Departamento		
7	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>			
7.1	Planificación de la realización del Servicio	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo / Directores de Área / Representante de la Presidencia / Subdirectores / Jefes de Departamento	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
			MP-04-02	Manual de Planeación de la Calidad (Plan de Calidad)
7.2	Procesos relacionados con el Usuario		MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
7.2.1	Determinación de los Requisitos relacionados con el Servicio	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo / Directores de Área / Representante de la Presidencia / Subdirectores / Jefes de Departamento	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
7.2.2	Revisión de los Requisitos relacionados con el Servicio		S/C	Requisitos legales y reglamentarios aplicables vigentes
7.2.3	Comunicación con el Usuario	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo / Representante de la Presidencia / Subdirectores / Jefes de Departamento	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
7.3	Diseño y Desarrollo	<b>EXCLUSIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
7.4	Compras	Director Administrativo / Subdirector de Recursos Financieros y Materiales / Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales / Jefes de las demás Áreas Ejecutoras del Gasto	P-07-06	Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios
7.4.1	Proceso de Compras			

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
7.4.2	Información de las Compras	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales / Jefes de las demás Áreas Ejecutoras del Gasto	P-07-06	Adquisición y Arrendamiento de Bienes y Servicios
7.4.3	Verificación del Producto Comprado			
<b>7.5</b>	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>			
7.5.1	Control de la Prestación del Servicio	Director Técnico	P-07-01	Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica
			P-07-02	Elaboración, Revisión y Presentación de los Informes: Mensuales del Comportamiento de la Economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales
		Presidente de la CONASAMI	P-07-03	Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
7.5.1	Control de la Prestación del Servicio	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo/ Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales/ Jefe del Departamento Jurídico y Secretario Auxiliar del Consejo/ Jefe del Centro de Documentación	P-07-04	Publicación, Difusión y Distribución de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales
		Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales/ Jefes de las demás Áreas Ejecutoras del Gasto	S/C	Requisitos legales y reglamentarios aplicables vigentes
7.5.2	Validación del Proceso de la Prestación del Servicio	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico/ Director Administrativo / Directores de Área / Representante de la Presidencia / Subdirectores / Jefes de Departamento	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	Presidente de la CONASAMI / Director Técnico / Director Administrativo	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
7.5.4	Propiedad del Usuario	<b>EXCLUSIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
7.5.5	Preservación del Servicio	Presidente de la CONASAMI / Director Técnico / Director Administrativo	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
7.6	Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	<b>EXCLUSIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>			
8.1	Generalidades	Presidente de la CONASAMI	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
<b>8.2</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>			
8.2.1	Satisfacción del Usuario	Director Técnico / Director Administrativo / Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales / Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo de Personal / Jefe del Departamento Jurídico y Secretario Auxiliar del Consejo	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad

REQUISITO		RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
8.2.2	Auditoría Interna	Representante de la Presidencia / Auditor Líder Interno	P-08-01	Auditorías Internas
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	Responsables de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio	Presidente de la CONASAMI / Director Técnico / Director Administrativo / Representante de la Presidencia Directores de Área / Subdirectores / Jefes de Departamento	MP-04-02	Manual de Planeación de la Calidad (Plan de Calidad)
8.3	Control del Servicio No Conforme	Presidente de la CONASAMI / Director Técnico / Director Administrativo	P-08-02	Servicio No Conforme
			S/C	Requisitos legales y reglamentarios aplicables vigentes
8.4	Procesamiento y Análisis de Datos Estadísticos e Información Documental	Responsables de Procesos e Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
			MP-04-02	Manual de Planeación de la Calidad

Código	Fecha de Revisión	No. de Revisión	Página
MC-04-01	Marzo 2009	08	45 de 51

REQUISITO	RESPONSABLE	CÓDIGO	DOCUMENTO
<b>8.5</b>	<b>MEJORA</b>		
8.5.1	Presidente de la CONASAMI / Director Técnico / Director Administrativo / Representante de la Presidencia	MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
8.5.2		P-08-03	Acciones Correctivas
8.5.3		P-08-04	Acciones Preventivas y de Mejora

## 10. DEFINICIONES

### Términos relativos a la Calidad

Calidad:	Grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumplen con los requisitos fundamentales del cliente o usuario.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Satisfacción del usuario:	Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### Términos relativos a la Gestión

Gestión de la Calidad:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una Entidad en lo relativo a la calidad.
Control de la Calidad:	Parte de la Gestión de la Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos.
Aseguramiento de la 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.
Planificación de la Calidad:	Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los Objetivos de Calidad y a la especificación de los Procesos Operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los Objetivos de Calidad.
Eficacia:	Capacidad para que se realicen las actividades planificadas y se alcancen los resultados previstos.
Eficiencia:	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### Términos relativos a la Entidad

Entidad (Institución):	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Consejo de Representantes	Órgano superior tripartito de decisión que forma parte integrante de la <b>CONASAMI</b> .
Estructura de la Entidad (Institución):	Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Documentos legales y reglamentarios aplicables	Documentos que determinan atribuciones, responsabilidades, definen procedimientos legales para dar validez a los acuerdos, resoluciones y delegación de facultades a fin de llevar a cabo la planificación, operación y control de los procesos: leyes, normas, reglamentos, circulares, etcétera.
Infraestructura:	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una Institución.
Competencia laboral	Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo.
Ambiente de Trabajo:	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
Usuario:	Institución o persona que recibe el servicio.  Para el caso de la <b>CONASAMI</b> los usuarios son: El Secretario de Trabajo y Previsión Social; los Representantes de los Trabajadores y de los Patrones que integran el Consejo de Representantes de la <b>CONASAMI</b> ; los servidores públicos de la <b>CONASAMI</b> ; las unidades administrativas del Gobierno Federal; los auditores externos y las instituciones bancarias que prestan servicios a la Entidad, que por disposiciones normativas están relacionadas con la Entidad en algún aspecto de su funcionamiento; sus proveedores y prestadores de servicios; y todo ciudadano que por disposiciones legales o administrativas haga uso del salario mínimo como referencia para cumplir un requisito legal o administrativo.
Sistema de Información	Conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.
Proveedor:	Institución o persona que proporciona un servicio.

## Términos relativos al proceso y al producto

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

## Términos relativos a las características

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 servicio, proceso o sistema relacionada con un requisito.
Información:	Datos que poseen significado.
Documento:	Información y su medio de soporte. Ej. Manuales, Procedimientos, Instrucciones de trabajo, etcétera.
Manual de Calidad:	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Entidad.
Plan de Calidad:	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, servicio o contrato específico.
Registro:	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, incluyendo aquellas que demuestren el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio. Los registros pueden estar en medio impreso y/o medio electrónico.  Nota: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito por ejemplo requisitos de un servicio, requisito de la Gestión de la Calidad, requisito del usuario. Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, un documento.
Formato:	Diseño predefinido utilizado para registrar datos.

## Términos relativos al examen

Evidencia Objetiva:	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
Inspección:	Evaluación de la conformidad de un requisito 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.

## Términos relativos a la auditoría

Auditoría:	Proceso sistemático, independiente y documentado cuyo objetivo es obtener evidencias probatorias y documentales, mismas que se evalúan de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de Auditoría.
Criterios de auditoría:	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
Evidencia de la Auditoría:	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoría.
Programa de Auditorías:	Una o más auditorías planificadas para un período determinado, dirigidas hacia un propósito específico.
Hallazgo de la auditoría:	Resultados de la evaluación de la evidencia de la Auditoría recopilada de políticas, procedimientos, declaración de hechos, requisitos utilizados como referencia, o cualquier otra información que sea de carácter pertinente para los criterios de Auditoría, los cuales son verificables.
Auditado:	Servidor público, Institución o área administrativa a quien se le aplica una auditoría.
Auditor:	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Competencia:	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
00	Junio 2005	Nueva creación
01	Diciembre 2005	Adecuaciones al Manual de Gestión de la Calidad por observaciones de Auditoría Interna
02	Marzo 2006	Corrección al nombre de los procedimientos
03	Agosto 2006	Modificación del Objetivo de Calidad 5 e incorporación de nuevos conceptos
04	Diciembre 2006	Modificación de la Política de Calidad (página 13); incorporación de la mención a los formatos F1 MC-04-01 y F3 MC-04-01 (página 16); incorporación de la mención al formato F4 MC-04-01 (página 20); incorporación de la mención al formato F6 MC-04-01 (página 26); incorporación de: Los proveedores, en el apartado 8.4 ANALISIS DE DATOS (página 28) y señalamiento en el punto 8.4 de la MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS a los Responsables de Documentos e Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad como responsables del Procesamiento y análisis de datos estadísticos e información documental (página 33).
05	Febrero 2007	Inclusión del Programa de Mantenimiento Preventivo en el último párrafo del punto 6.3 INFRAESTRUCTURA, página 19 de 36.
06	Septiembre 2007	Se incorpora a la Intranet como medio de acceso a la información del SGC; se especifica que la secuencia de las cuatro etapas del Proceso Básico se muestra en los Diagramas de Proceso del Manual de Planeación de la Calidad (página 8); se aclara el contenido del Manual de Planeación de la Calidad mencionado en la Estructura Documental incluida en el punto 4.2.1 de la página 9; se señala que los Mandos Medios y Superiores de la CONASAMI llevan a cabo reuniones periódicas informativas y de retroalimentación con los Servidores Públicos a su cargo (página 15); se realizan correcciones en la columna de responsables de los requisitos 6.1, 6.2.2, 6.4, 7.5.1, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3 de la Matriz de Responsabilidades y se llevan a cabo correcciones de presentación y forma. Se incorpora la Nueva Imagen Institucional, conforme al Manual de Identidad Institucional del Gobierno Federal 2006-2012.

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
07	Junio 2008	Se modifica el párrafo c) del punto 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO, de la página 20 de 40, para mencionar que la entidad que haya efectuado la recopilación y tabulación de los formatos utilizados en la Encuesta de Ambiente Laboral, también puede presentar los resultados obtenidos; asimismo, se modifica el primer párrafo del punto 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO, de la página 27 de 40 de la revisión 06 del Manual de Gestión de la Calidad, para excluir de la aplicación semestral del formato F6 MC-04-01 Cuestionario de Opinión de los Integrantes del Consejo de Representantes, al Presidente de la CONASAMI.
08	Marzo 2009	<b>Adecuación del Manual de Gestión de la Calidad a los términos de la Norma ISO 9001:2008; incorporación de disposiciones legales y reglamentarias aplicables; inclusión de otros usuarios conforme a la Norma ISO 9001:2008; incorporación de servicios externos y servicios proporcionados por la CONASAMI diferentes a los derivados del Proceso Básico; reconocimiento del Apartado 7.5.2 Validación del Proceso de la Prestación del Servicio como aplicable para el Sistema de Gestión de la Calidad de la CONASAMI; y redefinición de autoridades y responsabilidades.</b>