

Colaboradores:

Titular del Órgano Interno de Control
Titular del Área de Auditoría Interna
Titular del Área de Quejas y Responsabilidades
Representante del OIC ante el SGC
Gestor de Documentación
Coordinador de Auditoría de Control y Evaluación

Referencias Normativas:

ISO 9000:2000 (NMX-CC-9000-IMNC-2000)
ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000)

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL S.G.M.

*Esta información es confidencial y para uso exclusivo del Órgano Interno de Control en el S.G.M. La impresión fuera de la Gestión de Documentos se considera **COPIA NO CONTROLADA**.*

Versión: 01

Vigente a Partir de: 13 de febrero de 2006

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	Introducción y Alcance	4
2.	Antecedentes.....	4
2.1	Acerca del OIC.....	4
2.2	Visión.....	6
2.3	Misión	6
2.4	Política de Calidad	6
3.	Terminología	6
4.	Sistema de Gestión de Calidad	7
4.1	Requisitos Generales	7
4.2	Requisitos de la Documentación	7
4.2.1.	Estructura Documental del SGC	8
4.2.2.	Manual de Calidad	9
4.2.3.	Control de los Documentos	9
4.2.4.	Control de los Registros	9
5.	Responsabilidad de la Dirección.....	10
5.1	compromiso de la dirección	10
5.2	Enfoque al cliente	11
5.3	Política de Calidad	12
5.4	Planificación	12
5.4.1	Objetivos de la Calidad.....	12
5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	13
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	14
5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad.....	14
5.5.2.	Representante de la Dirección	14
5.5.3.	Comunicación Interna	15
5.6	Revisión por el Órgano Interno de Control.....	15
5.6.1.	Generalidades	15
5.6.2.	Información para la Revisión.....	15
5.6.3.	Resultados de la Revisión.....	16
6.	Gestión de los Recursos.....	16
6.1	Provisión de los Recursos	16
6.2	Talento Humano.....	16
6.3	Infraestructura.....	17
6.4	Ambiente de Trabajo.....	18

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

7.	Realización de los Servicios	18
7.1	Planificación de la Realización de los Servicios del OIC.....	18
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente.....	19
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio	19
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	20
7.2.3	Comunicación con los Clientes.....	20
7.3	Diseño y Desarrollo	21
7.4	Compras.....	21
7.5	Prestación del Servicio	21
7.5.1	Control de la Prestación de Servicios.....	21
7.5.2	Validación de los Procesos de Prestación de Servicios	22
7.5.3	Identificación y Rastreabilidad (trazabilidad)	22
7.5.4	Propiedad del Cliente.....	23
7.5.5	Preservación	23
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	23
8.	Medición Análisis y Mejora	23
8.1	Generalidades.....	23
8.2	Seguimiento y Medición (Evaluación y Seguimiento)	24
8.2.1	Satisfacción del Cliente	24
8.2.2	Auditorías Internas de Calidad.....	25
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos y Servicios.....	26
8.3	Control del Servicio No Conforme	26
8.4	Análisis de Datos.....	26
8.5	Mejora	27
8.5.1	Mejora Continua.....	27
8.5.2	Acción Correctiva.....	27
8.5.3	Acción Preventiva	27
9.	Anexos.....	28
9.1	Matriz de Comunicación	28
9.2	Correlación de Objetivos e Indicadores	29

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

El Órgano Interno de Control es una instancia que busca el fortalecimiento continuo para mejorar la organización y consolidar la operación transparente, así como el cumplimiento de metas y resultados financieros y presupuestales del Servicio Geológico Mexicano, poniendo especial énfasis en prevenir y corregir actos de corrupción en el desempeño de las actividades.

El presente manual establece los lineamientos internos del sistema de gestión de calidad implantado para proporcionar a los clientes servicios que satisfagan sus expectativas con la calidad y oportunidad requeridas y cumpliendo con la legislación y normatividad vigentes; incluyendo los aspectos de mejora continua enfocados a incrementar el desempeño del Órgano Interno de Control en el Servicio Geológico Mexicano y a aumentar la satisfacción de los clientes.

El sistema de gestión de calidad regido por este manual es congruente con la norma internacional *ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos* y su equivalente mexicana *NMX-CC-9001-IMNC-2000*, y detalla los elementos operativos que aseguran que aquellas actividades que impactan la calidad y oportunidad de los procesos, son ejecutadas correctamente. Su alcance engloba a los servicios de auditoría interna, de control y atención ciudadana, así como a las actividades estratégicas del Órgano Interno de Control en el Servicio Geológico Mexicano. Los servicios antes mencionados se proporcionan en las oficinas ubicadas en Boulevard Felipe Ángeles km. 93.50-4, colonia venta prieta en la ciudad de Pachuca, Hidalgo.

2. ANTECEDENTES

2.1 ACERCA DEL OIC

La Secretaría de la Función Pública SFP es una dependencia del Poder Ejecutivo Federal, que tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; la Ley General de Bienes Nacionales y otras leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y ordenamientos de la Presidencia de la República.

Por medio del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, se establecen las normas y lineamientos de operación de los Órganos Internos de Control y de sus respectivas áreas.

Las principales funciones del Órgano Interno de Control en el Servicio Geológico Mexicano son las siguientes:

- Recibir quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y darles seguimiento.
- Dictar las resoluciones en los recursos de revocación que interpongan los servidores públicos.
- Implementar el sistema de control gubernamental y coadyuvar a su debido funcionamiento.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

- Programar y realizar auditorías, investigaciones, inspecciones o visitas de cualquier tipo; informar periódicamente a la Secretaría de la Función Pública SFP sobre el resultado de las acciones de control que hayan realizado, apoyar, verificar y evaluar las acciones en materia de desarrollo administrativo.
- Coordinar los procesos de auditoría interna, control y evaluación y, quejas y responsabilidades, para generar los siguientes servicios:
 - Auditorías internas,
 - Auditorías de control,
 - Atención **ciudadana** (quejas, denuncias, reconocimientos, solicitudes).

Para lograrlo cuenta con tres áreas clave para el desarrollo de sus actividades, **como sigue:**

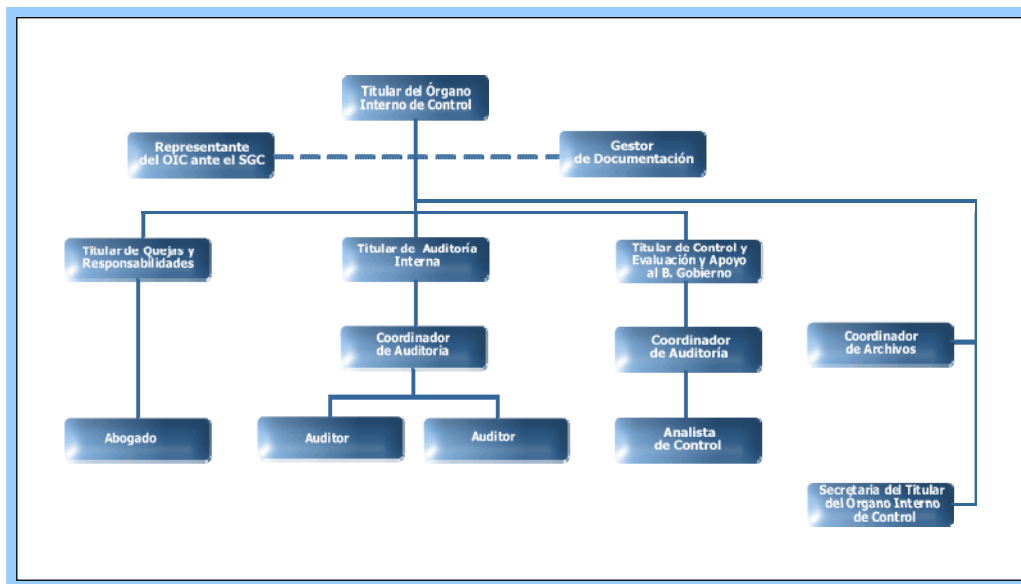


Figura 1. Organigrama del Órgano Interno de Control en el Servicio Geológico Mexicano para el Sistema de Gestión de Calidad

El Área de Auditoría de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno, responsable de promover e implementar el desarrollo de sistemas de evaluación y fiscalización para verificar que los procesos del Organismo se lleven a cabo de manera eficiente y en apego a normatividad, con el objeto de prevenir posibles actos de corrupción y fomentar la mejora continua.

El Área de Auditoría Interna, planea, desarrolla y supervisa las auditorías que se requieran para verificar la eficacia y transparencia de las operaciones del Organismo.

El Área de Quejas y Responsabilidades, que facilita el acceso a los medios de impugnación y/o defensa contra actos de servidores públicos que afecten la legalidad, honradez, imparcialidad y eficiencia de las actividades del Organismo, aplicando en su caso las sanciones que procedan con el fin de evitar la impunidad o reincidencia en la comisión de infracciones.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

2.2 VISIÓN

Ser un Órgano Interno de Control reconocido por su contribución a la toma de decisiones de la función directiva en apego a la normatividad y por su impulso en la mejora de la calidad en la administración pública.

2.3 MISIÓN

Contribuir decisivamente a que el Servicio Geológico Mexicano efectúe sus funciones con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y ética, por medio de la fiscalización sistemática de los recursos y procesos con enfoque preventivo y correctivo; en un marco legal que permita fortalecer la confianza y credibilidad de la sociedad.

2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

En el Órgano Interno de Control nos comprometemos a cumplir con las expectativas de la Secretaría de la Función Pública y de nuestros clientes, a través de un sistema de gestión de calidad que permita desarrollar procesos eficientes, propicie la mejora continua y el acercamiento con los usuarios de los servicios que ofrecemos.

3. TERMINOLOGÍA

Los términos utilizados en este manual son los contenidos en la norma internacional *ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario* y, en su equivalente mexicana *NMX-9000-IMNC-2000*.

LOCALISMOS:

Auditoría Interna: Examen sistemático con enfoque preventivo de la información contable-financiera, ejercicio del gasto y metas físicas del SGM, con apego a las normas generales de auditoría, del cual se genera el informe de auditoría que presenta la eficiencia, eficacia y economía del área revisada. Resultado del proceso con el mismo nombre.

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

OIC: Órgano Interno de Control.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

SGM: Servicio Geológico Mexicano.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Para garantizar y mejorar la calidad de los servicios que proporciona el Órgano Interno de Control en el Servicio Geológico Mexicano; se constituye, implanta y mantiene un sistema de gestión de calidad cuyo ámbito de aplicación incluye:

- a) El uso y control de la documentación e información relacionada con los procesos (*Capítulo 4*),
- b) La disponibilidad y asignación de los recursos e información, necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos (*Capítulo 6*),
- c) La identificación de secuencias, interacción, métodos y criterios de realización de los procesos que se generan o afectan directamente la calidad de los servicios que se prestan para asegurar que sean eficaces (*Capítulo 7*),
- d) La evaluación de los resultados de dichos procesos a través de mecanismos de seguimiento, medición y análisis (*Capítulo 8*),
- e) La implantación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora de los procesos (*Capítulo 8*),

El Modelo del Sistema de Gestión de Calidad del Órgano Interno de Control aquí presentado considera como alcance los servicios propios que ofrece, indicados en el *Capítulo 2*, dando con ello evidencia de su compromiso con una operación eficaz y el mejoramiento continuo de los procesos involucrados.

Para ello se ha integrado en este manual la información referente al Sistema de Gestión de la Calidad, revelando así un compromiso tanto con el mismo sistema como con el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y su correspondencia en México, la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000, todo esto con el único fin de satisfacer a los usuarios.

El presente Manual de Gestión de Calidad se emite con la finalidad de documentar el alcance, las actividades, responsabilidades e interacciones de los procesos que conforman este sistema, lo cual permite mejorar continuamente las actividades dentro de los procesos declarados.

Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad son definidos y aprobados por el Titular del Órgano Interno de Control, y se indica su diseño e interrelación en la determinación de la estructura de cada uno de los procedimientos y documentos elaborados, donde se observa su integración y aportación a la cadena de valor de estos servicios.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura documental del sistema de gestión de calidad (SGC) incluye todo aquello que afecta la calidad de los servicios que presta el OIC, sin considerar los aspectos legales, presupuestales y programáticos fuera de su ámbito.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

La documentación propia del sistema está sujeta a procedimientos y controles para su elaboración, cambios y emisión de acuerdo con el *Procedimiento para Controlar Documentos (OI-P004)*, controlado por el Gestor de Documentación, donde se especifican formatos, revisiones, modificaciones y autorizaciones.

Estructura Documental del SGC

La articulación jerárquica del SGC se inicia en el presente manual que expresa la misión, visión y política de calidad, los lineamientos y condiciones del sistema; donde además se hace referencia a los procesos y procedimientos requeridos para orientar las actividades que satisfacen cada uno de los requisitos del OIC, legales, reglamentarios, de la Norma de referencia y de las necesidades de los usuarios.

Después siguen los procedimientos administrativos, entendiéndose como tales aquellos que son de aplicación general y que están relacionados con los requisitos de la Norma de referencia.

Inmediatamente después siguen los procedimientos específicos aplicables, instructivos y documentos (un procedimiento puede contener varios instructivos o documentos), necesarios para la eficaz planeación, operación y control de los procesos, que aseguren el cumplimiento de los compromisos establecidos para este sistema de gestión de calidad.

Adicionalmente, existen documentos de origen externo, no generados por el OIC para complementar y apoyar las actividades desarrolladas para cada proceso; por ejemplo: los manuales de usuario del software, lineamientos y normatividad emitidos por la Secretaría de la Función Pública.

Finalmente se encuentran los registros que dan evidencia de la operación, implantación y desempeño, como se ilustra:

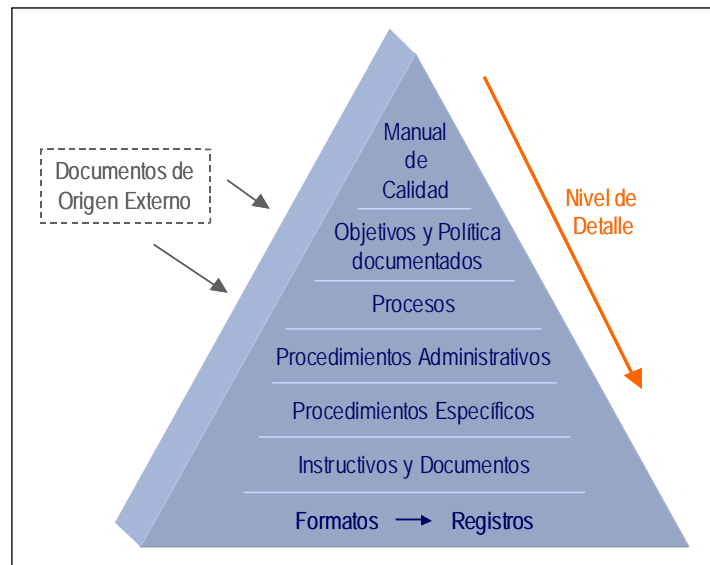


Figura 2. Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 9 de 29	

Manual de Calidad

El OIC establece y mantiene el presente Manual de Gestión de Calidad, que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la justificación de las exclusiones para el cumplimiento de los lineamientos de la Norma de referencia.
- b) Referencia a los procedimientos y otra documentación definida para la operación de los procesos declarados dentro del alcance del sistema y de los cuales se hace mención en cada sección aplicable. En estos procedimientos, documentos y manuales de servicio se hace referencia a la interacción entre dichos procesos.

El Manual está estructurado en ocho capítulos; los tres primeros son introductorios, del capítulo cuatro al ocho se describe la manera como se cumplen los requisitos de la Norma de referencia, conservando la misma numeración y estructura de ésta.

Para la elaboración, revisión, aprobación, modificación y divulgación del Manual de Gestión de Calidad se aplican los lineamientos señalados en el *Procedimiento para Controlar Documentos (OI-P004)*.

Control de los Documentos

El control y administración de los procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad se realiza conforme al *Procedimiento para Controlar Documentos (OI-P004)*, donde se establecen los lineamientos para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación al Sistema de Gestión de la Calidad antes de su emisión
- b) Revisar y actualizar los documentos y, cuando sea necesario, aprobarlos nuevamente
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Es responsabilidad del Titular del Órgano Interno de Control autorizar la modificación y emisión de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y es responsabilidad del Gestor de Documentación el control de tales documentos.

Control de los Registros

Por el carácter de los servicios que presta el Órgano Interno de Control, los registros de calidad – entendidos como evidencia de conformidad con los requisitos del servicio y de la operación eficaz del SGC – se controlan de

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 10 de 29	

acuerdo con el *Procedimiento para Organizar y Controlar los Archivos en el Órgano Interno de Control (OI-P001)* para asegurar que son legibles, fácilmente identificables y recuperables y, que se cuenta con los dispositivos de identificación, almacenamiento, protección, recuperación, de retención y disposición de los mismos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Titular del Órgano Interno de Control, comprometido con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, formula las directrices y lineamientos internos, acordes con las funciones y responsabilidades de las áreas a su cargo y, dicta las medidas de dirección, supervisión y control necesarias para alcanzar los resultados esperados en los procesos.

Convencido de los beneficios de mantener implantado el SGC, participa como líder del Staff del Sistema de Gestión de Calidad del Órgano Interno de Control; conformado por:

- Titular del Órgano Interno de Control
- Titular del Área de Auditoría Interna
- Titular del Área de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno
- Titular del Área de Responsabilidades y Quejas
- Gestor de Documentación
- Representante del Órgano Interno de Control ante el Sistema de Gestión de Calidad.

Donde el compromiso del Staff se refleja principalmente en:

- El entendimiento y difusión de la Política y Objetivos de Calidad
- Las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad
- El cumplimiento de la normatividad que aplique al respecto
- La mejora continua
- La disponibilidad de recursos para que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
- La aprobación y difusión de los procedimientos establecidos para el SGC.

Así mismo se establece y declara que:

Es compromiso del Órgano Interno de Control establecer, mantener y apoyar el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos declarados dentro del alcance del mismo, documentarlo bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000 y su correspondencia en NMX-ISO-IMNC-CC-9001:2000, así como mejorar su eficacia.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 11 de 29	

Para ello, asumen y ejercen las siguientes responsabilidades:

- Impulsar en todos los niveles involucrados con el SGC la necesidad e importancia de conocer, cumplir y satisfacer los requisitos del cliente.
- Supervisar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente, aplicable a los procesos.
- Establecer la Política de Calidad, asegurándose de su difusión, entendimiento y mantenimiento.
- Asegurar la mejora a través de los indicadores del Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (Órganos Internos de Control – Focus 2).
- Realizar las revisiones a los indicadores de desempeño y al estado general del sistema de gestión de calidad.
- En estas revisiones, atender las necesidades de los Titulares para cumplir los objetivos específicos de su área y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Considerando que el Órgano Interno de Control tiene la visión de ser reconocido por su contribución a la toma de decisiones de la función directiva y por su impulso en la mejora de la calidad en la administración pública y, que tiene el propósito de contribuir decisivamente a que el Servicio Geológico Mexicano efectúe sus funciones con eficiencia, eficacia, economía, transparencia, ética y con apego a la normatividad; por medio de la fiscalización sistemática de los recursos y procesos con enfoque preventivo y correctivo; en un marco legal que permita fortalecer la confianza y credibilidad de la sociedad, el Titular y el staff estructuran un sistema gestión de calidad que asegure cumplir con la normatividad institucional dentro de la cual opera y, la aplicación de una serie de políticas y lineamientos orientados a la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus clientes.

Por lo anterior, se determina que la comunicación con los clientes es un elemento fundamental para el diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, lo que ha sido considerado al definir la política de calidad, los objetivos y procedimientos de este sistema, captando de éstos necesidades, quejas y sugerencias para retroalimentar los procesos del OIC.

Para que la comunicación con los clientes sea efectiva, se asegura el cumplimiento de sus expectativas a través de:

- La recepción y atención de los requerimientos emitidos por la Secretaría de la Función Pública, respecto al marco normativo, directrices técnicas, jurídicas o administrativas, relacionadas con el desarrollo de auditorías, atención de responsabilidades, quejas y denuncias e inconformidades y evaluación de controles.
- La información que proporcionan los Directores del Servicio Geológico Mexicano en la reunión de revisión previa para determinar el Programa Anual de Trabajo (PAT).
- La encuesta de “Evaluación de las Funciones”.
- La retroalimentación en la revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción y la Generación del Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción con el representante de enlace del Servicio Geológico Mexicano.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

- La retroalimentación de la planeación de las revisiones de auditoría y control del Titular del Órgano Interno de Control con cada uno de los titulares de área correspondiente.
- El proceder imparcial y en estricto apego a la normatividad, dado la complejidad y tipo de servicios que se proporcionan (especialmente en quejas y denuncias).

Los resultados son usados para – en su caso – rediseñar los procesos y asegurar el cumplimiento de la expectativa del cliente dentro del marco legal y normativo vigente.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Staff plantea el compromiso con el SGC a través de la Política de Calidad, descrita en el *Capítulo 2*, para reflejar su compromiso de asegurar el cumplimiento de los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Esta Política es una declaración que rige al Sistema de Gestión de Calidad en todos los niveles del Órgano Interno de Control, analizada y actualizada dentro de las revisiones del mismo sistema para asegurar su continua disponibilidad y aplicación, la difusión en todas las áreas y, el entendimiento y comprensión por todo el personal; de acuerdo al *Procedimiento para Revisar, Actualizar y Promover la Política y Objetivos de Calidad (OI-P002)*.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

El Titular del Órgano Interno de Control, con el apoyo del Staff, se asegura de establecer objetivos medibles de calidad para los procesos incluidos en el SGC, que sean consistentes con la Visión, la Misión, la Política de Calidad y, con las necesidades y requerimientos de los clientes; además de que en sí mismos sean fuente de mejora continua.

El Staff formula los siguientes objetivos de calidad de tal forma que se asegure el cumplimiento de la Política y a la vez se genere valor a los servicios ofrecidos:

- I. Proporcionar un servicio con ética, respeto, profesionalismo y en estricto apego a la normatividad.
- II. Asegurar la alineación del Órgano Interno de Control con el Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO), establecido por la Secretaría de la Función Pública.
- III. Establecer controles internos que permitan desarrollar las actividades del Órgano Interno de Control de manera eficaz, eficiente y con enfoque preventivo para asegurar la transparencia en el organismo y cumplir con el Programa Anual de Trabajo (PAT).

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

- IV. Contribuir a la mejora de los procesos y de la administración misma del Servicio Geológico Mexicano, a través de la emisión de observaciones, acciones preventivas y sugerencias que propicien la oportuna toma de decisiones.
- V. Coadyuvar en la erradicación de actos de corrupción o acciones tendientes a la misma por medio de la atención y seguimiento de quejas y denuncias, con estricto apego a la ley de manera imparcial.

Estos objetivos están apoyados por el Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO) que permita su evaluación y para asegurar que son consistentes con la Política de Calidad se revisan, actualizan y difunden conforme al *Procedimiento para Revisar, Actualizar y Promover la Política y Objetivos de Calidad (OI-P002)*.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación del diseño, implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad es la función principal del Staff, el cual se asegura de identificar y proporcionar el apoyo y recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Se ha definido como estrategia de planeación del SGC la definición y documentación de procedimientos básicos y críticos para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos considerando los responsables de su ejecución, las actividades a realizar y la evidencia de su cumplimiento (registros).

El Staff considera durante la planeación del Sistema de Gestión de Calidad los requerimientos de los clientes, los normativos y los objetivos de calidad descritos en la sección anterior.

En este proceso de planeación se identificaron y desarrollaron los siguientes elementos:

- Diseño del modelo del Sistema
- Identificación de las etapas del proyecto (planeación, documentación, comunicación, aplicación, evaluación, ajustes y mejora)
- Selección del líder del proyecto
- Identificación de procesos y recursos (personal, técnicas, tiempo, equipo)
- Designación de responsables
- Identificación de la estructura documental del Sistema.

El contenido del Manual de Gestión de Calidad, el diseño y establecimiento de los procedimientos requeridos por la Norma de referencia, los documentos operativos propios de los procesos críticos identificados y la evidencia de su cumplimiento, generada por el mismo SGC, hacen parte de la planeación del mismo, de su control y actualización.

En este Manual de Gestión de Calidad queda establecida la estructura del SGC (*Sección 4.2.2*) y cuando ésta es afectada, el Representante del Órgano Interno de Control se asegura de mantener su integridad y actualización para su operación.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

 	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 14 de 29	

La información esencial para la planeación y actualización al Sistema de Gestión de Calidad se obtiene de las revisiones periódicas a éste por parte del Staff (*Sección 5.6*) y las auditorías internas de calidad (*Sección 8.2.2*).

El SGC está sujeto a futuras modificaciones, debido principalmente a:

- a) Posibles cambios en la Norma de referencia y otros requisitos normativos propios de los procesos.
- b) Inclusión de nuevos procesos críticos, con base en las expectativas de los clientes.
- c) Incorporación de usos de la tecnología que puedan tener impacto en la operación y eficiencia del mismo Sistema de Gestión de Calidad

Cuando se presente alguna de las situaciones anteriores, el Staff definirá las estrategias y acciones que se deben de aplicar. De éstos se dejará constancia mediante minutas de las reuniones respectivas.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

El Staff establece en los siguientes elementos las líneas de responsabilidad y autoridad requeridas para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y se asegura que son comunicadas y aplicadas por el personal involucrado:

- *Manual de Organización (OI-M002)*, donde se identifica a todo el personal que está involucrado.
- Manual de Gestión de Calidad, procedimientos, métodos e instructivos propios del SGC.

5.5.2. Representante de la Dirección

El Titular del Órgano Interno de Control en el Servicio Geológico Mexicano, designa al Coordinador de Auditoría como su representante ante el Sistema de Gestión de Calidad quien, además de las funciones propias de su cargo, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establece, implanta y mantiene el sistema de gestión de calidad a través de los procesos operativos y administrativos.
- Informar al Staff acerca del funcionamiento y desempeño del sistema y necesidades de mejora durante las reuniones de revisión propias del SGC (*Sección 5.6*).
- Promover con el apoyo del Staff la concientización del personal involucrado sobre los requisitos de los clientes a través de pláticas y reuniones de inducción y comunicación, así como el establecimiento de la Política de Calidad y los procedimientos documentados.
- Representar al Órgano Interno de Control ante entidades externas, controlar y mantener la relación con terceros sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

5.5.3. Comunicación Interna

El Órgano Interno de Control, a través de los Subdirectores de Área y Responsables de Proceso, para facilitar el proceso de comunicación interna ha establecido la *Matriz de Comunicación (Anexo 9.1)* donde se establecen los principales aspectos a difundir en relación al sistema de gestión de calidad y los responsables de la comunicación; además en esta matriz se indica a quién se le debe de divulgar, cuándo y qué medios puede de utilizar para ello, lo cual ha sido hecho del conocimiento en todos los niveles involucrados.

También se consideran dentro de este esquema a aquellas reuniones periódicas donde participa el Staff, así como las reuniones que los responsables de área tendrán con su personal para desplegar y comunicar las medidas tomadas, además de cartas, resoluciones, comunicados y circulares generados al respecto.

Además se dispone de la infraestructura de comunicación como correo electrónico, Internet, fax, teléfono, carteleras informativas, entre otros, necesarias para asegurar la eficacia de la comunicación.

5.6 REVISIÓN POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

5.6.1. Generalidades

El Titular del Órgano Interno de Control, en coordinación con el Staff, revisa el Sistema de Gestión de Calidad, conforme al *Procedimiento para Revisar el Sistema de Gestión de Calidad (OI-P002)*, para asegurar su adecuación, eficacia y efectividad permanente respecto a la Norma de Referencia, la Política y Objetivos de Calidad y las necesidades de los usuarios.

5.6.2. Información para la Revisión

El Titular del Órgano Interno de Control realiza la revisión de los resultados del sistema de calidad por lo menos tres veces al año, para asegurar su consistencia y efectividad, así como detectar y aprovechar las oportunidades de mejora. Para esta revisión se consideran:

- Resultados de indicadores, relacionados con la eficiencia y desempeño de los procesos (MIDO).
- Retroalimentación de reportes e información con la Secretaría de la Función Pública
- Retroalimentación y análisis de los resultados de las encuestas de "Evaluación de las Funciones" (Sección 8.2.1.)
- Resultados de auditorías de calidad internas y externas, si las hubiere (Sección 8.2.2.)
- Seguimiento y evaluación de metas y proyectos de mejora (Sección 8.5.)
- Estado y resultado de acciones preventivas y correctivas para el SGC (Secciones 8.5.2. y 8.5.3.)
- Acciones de seguimiento derivadas de las revisiones previas del SGC por parte del Staff.
- Recomendaciones recibidas para el cambio y mejora del desempeño del SGC.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 16 de 29	

La información necesaria para las reuniones es preparada por el Representante del Órgano Interno de Control ante el Sistema de Gestión de Calidad, con el apoyo de los Titulares de Área o de quien sea requerido.

5.6.3. Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión tales como cambios o innovaciones se registran en una minuta que incluye, entre otras, las decisiones y acciones hacia:

- La eficacia del Sistema de **Gestión de Calidad** y sus procesos.
- La definición de cambios para la mejora de los servicios ofrecidos en relación con los requisitos, necesidades y recomendaciones realizadas por el cliente.
- Cualquier requerimiento de recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El Órgano Interno de Control utiliza recursos humanos, materiales y financieros que apoyan y sustentan el desempeño de las funciones públicas, asegurando que se proporciona lo necesario para la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.

El suministro de recursos está supeditado a la disposición y políticas institucionales que para tal fin se definan por el Servicio Geológico Mexicano, considerando:

- El análisis de la planeación, ejecución y cumplimiento de los procesos, objetivos y metas de calidad.
- El análisis de los resultados sobre la satisfacción y retroalimentación de los clientes y, de las auditorías de calidad realizadas.
- Recomendaciones obtenidas durante la Revisión al Sistema de Gestión de Calidad.

6.2 TALENTO HUMANO

Los Titulares de Área identifican las funciones que afectan la calidad de los servicios ofrecidos y determinan las competencias requeridas para el personal involucrado, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada, a través del *Perfil de Puesto (RH-F121)*; el cual responde a las necesidades orientadas a satisfacer los requerimientos de la Secretaría de la Función Pública y cumplir con los requisitos del SGC. La Gerencia de Recursos Humanos en el Servicio Geológico Mexicano se asegura de contratar a quien cumple con estos requerimientos y de conformidad con el Titular del Órgano Interno de Control.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

 SGM Servicio Geológico Mexicano	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 17 de 29	

El personal realiza sus funciones de acuerdo con lo establecido en el *Manual de Organización (OI-M002)* y los documentos relacionados con el SGC; fomentando la actualización constante de sus conocimientos, por niveles de puesto y especialidad.

El Titular del Órgano Interno de Control, con apoyo del Staff, realiza pláticas con todo el personal para comunicar y reforzar la conciencia de cada uno referente a la relevancia e importancia de su trabajo, haciendo énfasis en el enfoque hacia el cliente interno y externo, presentando la política y objetivos de calidad vigentes y la importancia de cumplir con los lineamientos y procedimientos establecidos.

La Gerencia de Recursos Humanos en el Servicio Geológico Mexicano proporciona la formación requerida para satisfacer las necesidades de capacitación del Órgano Interno de Control y, evalúa la eficacia de su ejecución; el Titular del OIC asegura que los resultados de dicha evaluación son considerados para la identificación de requerimientos futuros.

Se mantiene en la Gerencia de Recursos Humanos del Servicio Geológico Mexicano los registros actualizados y apropiados de los procesos de educación, formación, habilidades y experiencia de cada persona involucrada con el Sistema de Gestión de Calidad así como de la contratación del personal apropiado.

Cuando se integre personal a las actividades implicadas con el Sistema de Gestión de Calidad, el Representante del Órgano Interno de Control ante el SGC realizará una inducción para darle a conocer su participación dentro del mismo, así como la política, objetivos, manual de calidad y otros elementos estratégicos, necesarios para su desempeño.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Órgano Interno de Control cuenta con el mobiliario, instalaciones y espacios básicos suficientes para el desarrollo óptimo de sus actividades, considerando las características y condiciones de los servicios que proporciona.

El Staff determina y gestiona los recursos necesarios para mantener la infraestructura necesaria que permita lograr la conformidad de los servicios ofrecidos, lo cual incluye:

- Edificios, espacios de trabajo y de servicio asociados para la realización de las actividades propias del sistema de gestión de calidad.
- Equipo de oficina, papelería, de soporte técnico e informático para los procesos involucrados.
- Mantenimiento y conservación de la infraestructura, que asegure su disposición y continuidad de funciones.

La Gerencia de Recursos Materiales y de Servicios en el Servicio Geológico Mexicano controla el resguardo de bienes y administra los servicios de apoyo como mantenimiento de las instalaciones, telefonía, fax, fotocopiado, limpieza, seguridad y vigilancia; mientras que el equipo de cómputo, programas operativos, aplicaciones, software y otros servicios relacionados, son administrados y mantenidos por la Gerencia de Tecnología de Información del SGM.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El Titular de Órgano Interno de Control, en coordinación con los Titulares de Área, determinan y gestionan las condiciones necesarias para que el ambiente de trabajo asegure la conformidad de los servicios ofrecidos.

Debido al tipo de los servicios y procesos que se realizan, las condiciones básicas de trabajo establecidas a observar son:

- Fácil acceso
- Poco ruido
- Adecuada iluminación
- Limpieza y orden, con una imagen de calidad
- Ventilación natural suficiente
- Espacio suficiente
- Mobiliario adecuado para las funciones a realizar
- Señalización para el personal
- Acondicionamiento adecuado al servicio ofrecido

Éstas condiciones son implantadas y mantenidas para su operación por la Gerencia de Recursos Humanos, a través de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, y por la Gerencia de Recursos Materiales y las acciones de mejora se establecen de acuerdo con las necesidades que se identifiquen durante los recorridos de la Comisión, la ejecución de los procesos y/o a solicitud del personal.

7. REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL OIC

El Órgano Interno de Control utiliza recursos humanos, materiales y financieros que apoyan y sustentan el desempeño de las funciones públicas, asegurando que se proporciona lo necesario para la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.

Para asegurar que la realización de los servicios programados es conforme a los requisitos del cliente, y dentro del contexto de las leyes y normas vigentes, los Titulares de Área determinan, durante la planeación de la realización del servicio, conforme sea apropiado:

- a) El cumplimiento de los objetivos de la calidad establecidos y los requisitos identificados del servicio ofrecido,
- b) Procesos, documentos y recursos específicos para cada servicio,
- c) La definición de las actividades de seguimiento y validación, así como los criterios para la aceptación del mismo, conforme proceda,

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 19 de 29	

- d) Registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y cada servicio resultante cumplen los requisitos.

Se realiza en conjunto la planeación de la realización de los servicios mediante la elaboración del Programa Anual de Trabajo, de acuerdo al *Procedimiento para Determinar el Programa Anual de Trabajo (PAT)(OI-P100)* y a las directrices establecidas por la Secretaría de la Función Pública.

En el caso particular del proceso de Quejas y Responsabilidades, el Órgano Interno de Control tiene diversos objetivos, de acuerdo a la naturaleza de las funciones o actividades, por lo que la planeación de sus operaciones, al igual que sus programas de acción, se desarrollan en la medida de las solicitudes o gestiones que reciban de los ciudadanos y servidores públicos, requiriendo la atención de asuntos relacionados con cualquiera de sus servicios.

El resultado de esta planeación se presenta en forma adecuada asegurando una metodología de operación para las diferentes áreas involucradas del Órgano Interno de Control en los procedimientos, manuales y documentos correspondientes a cada servicio ofrecido conforme los lineamientos establecidos por el *Procedimiento para Controlar Documentos (OI-P004)*.

La planeación y definición del contenido de este manual, de los procedimientos documentados requeridos por la norma de referencia y de los procedimientos necesarios para la prestación de los servicios ofrecidos dan cumplimiento a los requisitos que se establecen para tal fin.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

El Staff identifica permanentemente dentro de las reuniones de revisión los procesos y/o requerimientos a integrar al Sistema de Gestión de Calidad, basado en el análisis de la comunicación que establecen los Titulares de Área con los clientes y a la evolución que se presente en la normatividad y lineamientos emitidos por la Secretaría de la Función Pública, identificando:

- los requisitos especificados y no especificados por los usuarios que correspondan,
- los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios ofrecidos, y
- cumplimiento normativo,
- capacidad para atender el requerimiento,
- cualquier requisito adicional determinado.

Los cuales quedarán diseñados, documentados e implantados, en los procedimientos que correspondan en su oportunidad describiendo la forma en que éstos se llevarán a cabo.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 20 de 29	

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

Los Titulares del Órgano Interno de Control se aseguran de revisar con su personal el cumplimiento de los requisitos relacionados con los servicios involucrados, donde se confirma que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio a ofrecer,
- b) Están resueltas las dudas existentes con respecto de los servicios ofrecidos, y
- c) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Estas revisiones se efectúan durante la preparación del Programa Anual de Trabajo, para el caso de auditorías internas y revisiones de control y, antes de dar atención a las solicitudes en el proceso de quejas y responsabilidades.

Adicionalmente, el Titular del Órgano Interno de Control y los Titulares de Área evaluarán aquellos casos en los que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas disposiciones reglamentarias, cambios temporales o permanentes determinados por la Secretaría de la Función Pública, acuerdos establecidos con el personal del Servicio Geológico Mexicano o por necesidades mismas de la evolución de los servicios, donde se establecen responsables y plazos para revisar estas nuevas condiciones y la manera de cómo se integrarán al Sistema de Gestión de Calidad; lo cual queda integrado en las minutas correspondientes y, en su momento una vez aprobado, en la estructura documental propia del SGC.

Cuando cambian las condiciones y requisitos de los servicios ofrecidos se garantiza la modificación y divulgación de la documentación pertinente, aplicando el *Procedimiento para Controlar Documentos (OI-P004)*. Adicional a esto, se garantiza la divulgación de los cambios en la prestación del servicio a todas las personas que se puedan ver afectadas o estén involucradas, por medio de resoluciones, comunicados y circulares emitidas.

7.2.3 Comunicación con los Clientes

Los Titulares de Área mantienen contacto y comunicación con el cliente para proporcionarle información del servicio. La comunicación oficial se realiza a través de memorandos, oficios e informes con acuse de recibo.

El Staff promueve e implanta disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios de los servicios ofrecidos, en cuanto a:

- a) Información sobre los servicios al momento de ofrecerlos,
- b) Atención a consultas realizadas directamente por los directivos correspondientes, y
- c) Retroalimentación a los clientes sobre lo comunicado y que corresponda al sistema de gestión de calidad, incluyendo sus quejas.

Para lo cual el Titular del Órgano Interno de Control y/o Titulares de Área reciben las solicitudes, sugerencias, reclamos e inquietudes de sus usuarios de forma directa o a través de su personal por medio de diferentes alternativas de comunicación, tales como:

- a) Contacto directo por medio de entrevistas y citas concertadas,

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

- b) Cartas o escritos entregados impresos o por fax a quien correspondan, o
- c) Correo electrónico en la dirección registrada para quien corresponda,

Quienes de manera inmediata lo atenderán para darle respuesta con quien esté involucrado de manera directa, en reuniones o incluso en la próxima reunión de revisión del Staff, teniendo el Representante del OIC ante el SGC la responsabilidad de gestionar y dar seguimiento a estos reportes o, el Titular del Área de Quejas y Responsabilidades, dependiendo de su naturaleza.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Dadas las características de los servicios que brinda el Órgano Interno de Control, así como la legislación y normatividad en vigor, este punto no se aplica.

7.4 COMPRAS

Por la naturaleza de las operaciones y actividades de la función del Órgano Interno de Control, no requieren de ninguna clase de materia prima o materiales para ser transformados como parte del servicio, por lo que este punto no se aplica.

No obstante, cuando se requiere la adquisición de materiales de consumo (papelería, consumibles), equipo, materiales, etc.; la Gerencia de Recursos Materiales y de Servicios realiza la gestión directa a través del *Procedimiento para Adquirir o Contratar Bienes y Servicios (RM-P100)*.

El Órgano Interno de Control no efectúa compras ni realiza contrataciones de servicio directamente, de acuerdo al Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 1996, los recursos humanos, materiales y financieros son proporcionados por el Servicio Geológico Mexicano, el cual mantiene un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2000, y su equivalente mexicana, para asegurar que los productos o servicios proporcionados cumplen con los requisitos de lo solicitado y cualquier diferencia se tomará en consideración por el Staff para resolverla. Se mantienen los registros de las gestiones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Por las razones antes expuestas se excluyen los numerales 7.4.1 Proceso de Compras, 7.4.2 información de las Compras y 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Prestación de Servicios

El desarrollo de las auditorías, revisiones de control, atención de quejas y denuncias, gestión de inconformidades y, en su caso, la instrucción de procedimientos de responsabilidad, se atienden y realizan de acuerdo a las

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 22 de 29	

directrices establecidas por la Secretaría de la Función Pública, se proyectan las especificaciones o características correspondientes, en los procesos y procedimientos integrados en cada área del Órgano Interno de Control. La solicitud de información al Servicio Geológico Mexicano se realiza mediante oficios y memorándum.

Cada área involucrada en el Sistema de Gestión de Calidad planea la prestación de los servicios considerados tal como se describe en la Sección 7.1 de este Manual y los controlan mediante el cumplimiento de los procedimientos y documentos de servicio.

El Staff asegura que en las áreas correspondientes se planea y realiza la prestación de los servicios ofrecidos bajo condiciones controladas, definidas en los procedimientos y documentos correspondientes, las cuales consideran:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del servicio,
- b) la disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo e instalaciones apropiados, y
- d) la disponibilidad y uso de mecanismos de seguimiento y validación.

7.5.2 Validación de los Procesos de Prestación de Servicios

Los Titulares de las áreas son responsables directamente de la aplicación de los procesos y procedimientos para la ejecución de las auditorías, revisiones de control, atención de quejas y denuncias, gestión de inconformidades y, en su caso, la instrucción de procedimientos de responsabilidad. Estos últimos pueden considerar en determinados momentos de carácter "especiales" debido a su desarrollo en otras instancias jurídicas externas.

Los diferentes procesos diseñados y establecidos en apoyo de las funciones a cargo de las áreas adscritas al Órgano Interno de Control, reflejan en la etapa de entrada a la cadena de valor, los requisitos o requerimientos del cliente, al igual que en la etapa de salida, las especificaciones del producto requerido por la propia Secretaría de la Función Pública. Se considera el marco normativo y directrices específicas, como elementos básicos en cumplimiento del SGC.

7.5.3 Identificación y Rastreabilidad (trazabilidad)

Las auditorías, revisiones de control, atención de quejas y denuncias e inconformidades y, en su caso, la instrucción de procedimientos de responsabilidad evidencian el estado de situación del servicio y son identificadas en cada área de trabajo mediante los legajos de papeles de auditoría y expedientes de documentos legales, por un código de referencia, incorporando la identidad del asunto dentro del Sistema de Información Periódica, conservando la evidencia en documentos.

Los resultados de la ejecución de las actividades propias del Órgano Interno de Control, son revisados por los Titulares de las áreas correspondientes, manteniendo la supervisión antes, durante y después del desarrollo de sus procesos. La revisión, supervisión y control de las actividades y sus procedimientos es responsabilidad directa de cada Titular de área.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 23 de 29	

El control de los cambios y ajustes a los procesos corresponde realizarlos a los responsables de cada área, aplicando la metodología establecida dentro del sistema de gestión de calidad.

7.5.4 Propiedad del Cliente

El Órgano Interno de Control recibe directrices y lineamientos de la Secretaría de la Función Pública SFP, mediante determinados boletines, guías, sistemas en software, manuales y diversos documentos los cuales son controlados de acuerdo al *Procedimiento para Controlar Documentos (OI-P004)*.

7.5.5 Preservación

El Órgano Interno de Control cumple con las especificaciones establecidas por la Secretaría de la Función Pública SFP, en materia de la realización del servicio, ANTES, DURANTE y DESPUÉS de la ejecución de los procesos internos de las auditorías, investigación de responsabilidades, quejas y denuncias e inconformidades y la evaluación de controles y procesos, así como su entrega al destino previsto.

La preservación de documentos, expedientes, legajos y en general papeles de auditoría interna y de control y evaluación y demás información relacionada con sus funciones se identifican, resguardan y almacenan tomando en cuenta las disposiciones oficiales dictadas por la Secretaría de la Función Pública SFP (Sección 4.2.4).

Al término del proceso de una auditoría con observaciones determinadas **y de recomendaciones derivadas de revisiones de control**, se implementa el procedimiento para llevar a cabo su seguimiento, aplicando las directrices emitidas por la Secretaría de la Función Pública, evaluando la situación y cumplimiento de las observaciones y acciones de mejora generadas con las recomendaciones correspondientes.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El tipo de servicios prestados por el Órgano Interno de Control no requiere del uso de ninguna clase de equipos tales como calibradores, patrones, escatillones, laines, balanzas o instrumental que requiera calibración, por lo que este punto no se aplica.

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El Órgano Interno de Control establece y utiliza en forma cotidiana métodos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

- Demostrar la conformidad del servicio,
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Éstos incluyen estrategias tales como:

- Revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad,
- Auditorías internas de calidad,
- Análisis de quejas y reclamos de los clientes,
- Encuestas de satisfacción,
- Propuestas de mejoramiento,
- Control de servicios no conformes,
- Aplicación de acciones preventivas y correctivas,
- Análisis de datos obtenidos de la evaluación de indicadores.

Además, dentro de los procesos la conclusión de una auditoría interna con observaciones determinadas, así como, una revisión de control con acciones de mejora, implican el inicio de una etapa de seguimiento, evaluando la situación y cumplimiento de las observaciones, acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones emitidas, su efecto o impacto respecto al valor agregado que deben generar, de acuerdo a la [Sección 7.5.1](#).

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO)

8.2.1 Satisfacción del Cliente

En los diferentes servicios, objetos de este Sistema de Gestión de Calidad, que se ofrecen a los clientes se toman acciones para conocer, evaluar y analizar la información relativa a su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos contando con los métodos adecuados para obtener y utilizar dicha información a través las encuestas o [cuestionarios de evaluación](#).

El Órgano Interno de Control tiene la obligación de emitir el documento que evidencia la evaluación de la conformidad o satisfacción del auditado - cliente, al término de la auditoría y/o revisión de control, una vez presentado el informe de resultados y concertadas las observaciones, acciones de mejora y recomendaciones correspondientes.

Para efectuar la medición de la satisfacción del cliente, el Staff analiza los resultados de los cuestionarios (Sección 5.6) y los envía a las áreas respectivas para que se generen las acciones de mejora correspondientes al desempeño, así mismo las turna al Representante del OIC ante el SGC para su registro, seguimiento y evaluación en la siguiente revisión del sistema de gestión de calidad.

Por otra parte, el Órgano Interno de Control, en atención a los requerimientos de la Secretaría de la Función Pública, reporta su desempeño a través de:

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

- Reportes de Revisión de Aseguramiento de Calidad (RAC)
- Informes del Sistema de Información Periódica (SIP), que incluye la determinación de observaciones de alto, medio y bajo riesgo, así como, acciones de mejora y su seguimiento, además de la participación en comités.

Finalmente, como aportación al Informe Ejecutivo de la Dirección del Servicio Geológico Mexicano, el OIC genera informes de auto evaluación para el Órgano de Gobierno y Comité de Control y Auditoría (COCOA).

8.2.2 Auditorías Internas de Calidad

Se dispone del *Procedimiento para Realizar Auditorías Internas (ICL-P200)*, en el cual se muestran los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorías internas de calidad.

Estas auditorías tienen como fin primordial:

- Verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplan con las disposiciones y requisitos establecidos en la norma de referencia,
- Determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Para ello se llevan a cabo en intervalos planificados auditorías internas de calidad, y se cuenta con un programa que es elaborado en relación con el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar así como los resultados de auditorías previas y, el Titular del Órgano Interno de Control gestiona que éste sea integrado al *Programa Anual de Auditoría (de calidad)* del S.G.M.

El Titular del Órgano Interno de Control delega al Gestor de Documentación (Subgerente de Calidad) la responsabilidad y autoridad para gestionar y administrar el Programa de Auditorías Internas de Calidad, aplicables al OIC, considerando que para ello tiene los conocimientos generales de los principios de auditoría, del perfil de la competencia de los auditores que participan y de la aplicación de técnicas de auditoría.

Antes de celebrar cada auditoría interna de calidad se determinan los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

La selección de auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría cumpliendo la premisa de que los auditores no auditan su propio trabajo.

El área auditada se asegura tomar inmediatamente las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones ejecutadas y el informe de los resultados de la verificación.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos y Servicios

El Órgano Interno de Control evalúa de forma permanente y específica el desempeño de los procesos a través del registro de los indicadores en el Tablero de Control, de acuerdo al Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (Órganos Internos de Control – Focus 2) establecido por la **Secretaría de la Función Pública**.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Durante las auditorías internas **y revisiones de control** se determinan observaciones y acciones de mejora, se establece su seguimiento para observar la satisfacción de la observación y al término de las mismas, una vez presentados los informes de resultados, el Órgano Interno de Control registra en el Sistema de Información Periódica **(SIP)**, las observaciones y acciones de mejora determinadas en el trimestre, asignándoles un número de control, por área, asunto y tipo de auditoría.

Los servicios que no cumplen con los requisitos en alguna etapa de su generación y den origen a alguna inconformidad o queja, se identifican en la etapa que genera la no conformidad, de acuerdo al *Procedimiento para Controlar el Servicio No Conforme (OI-P005)*, previendo su aplicación no intencional.

En este procedimiento se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

Los responsables de cada proceso se encargan de asegurar que se apliquen oportunamente las acciones definidas y eliminen la causa de la no conformidad.

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

Cuando se corrige un servicio no conforme, se hace una nueva verificación del proceso para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de su conclusión o cuando su aplicación genera consecuencias, el responsable del proceso adopta las acciones apropiadas para corregirlo **(queja a través de encuestas)**.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El Órgano Interno de Control recopila y analiza los datos y resultados de los procesos de seguimiento y medición (ver *Sección 8.2*) así como cualquier otro dato necesario para evaluar objetivamente la eficacia del sistema de gestión de calidad. Los resultados de este análisis se presentan al Staff para proponer y proyectar actividades de mejora continua cuando menos 2 veces al año y – en su caso – cualquier momento en el que surja un área de oportunidad o amenaza que lo amerite.

Éste análisis proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente (*Sección 8.2.1*)

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SERVICIO GEOLÓGICO MEXICANO	Versión: 01	Código: OIC -M001
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente a partir de: 13 DE FEBRERO DE 2006	
		Página 27 de 29	

- Conformidad con los requisitos del servicio (*Sección 7.2.1*), y
- Características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

De acuerdo con lo declarado en su Política de Calidad, congruente con los objetivos estratégicos, el OIC considera obligatorio mejorar permanentemente su desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad; esto es a través del planteamiento de metas de mejora de sus indicadores, resultados de auditorías de calidad, internas y externas, satisfacción del cliente o proyectos de cambio. Estas mejoras se proponen y se llevan a cabo bajo la responsabilidad y supervisión del Staff (*Sección 8.4*).

8.5.2 Acción Correctiva

El Titular del Órgano Interno de Control y el Staff toman las acciones correctivas correspondientes para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Para eliminar las causas de no conformidades y su recurrencia, se cuenta con el *Procedimiento para Realizar Acciones Correctivas y Preventivas (OI-P006)* que establece la mecánica y requisitos para:

- a) Revisar no conformidades y quejas
- b) Determinar la causas-raíz
- c) Plantear e implantar acciones de erradicación
- d) Registrar los resultados de las acciones y sus efectos.

8.5.3 Acción Preventiva

Para eliminar las causas potenciales de no conformidades y prevenir su ocurrencia se aplica el procedimiento indicado en la *sección 8.5.2* en la modalidad correspondiente. Algunas de las acciones preventivas que se plantean requieren de la intervención de otras instancias (personal del Servicio Geológico Mexicano y/o de la Secretaría de la Función Pública), por lo que su implantación queda fuera del control del OIC.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

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

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZÓ
<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	<hr/> C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

9. ANEXOS

9.1 MATRIZ DE COMUNICACIÓN

ELEMENTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	MEDIOS
Política y objetivos de calidad	Staff	Todo el personal involucrado con el Sistema de Gestión de Calidad	Cuando se emite o modifica alguno de los elementos	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de difusión Reuniones del Staff Directivo Circulares Portal de Calidad
Necesidades y expectativas de los clientes	Cliente	Titular de Área	Cuando surge e identifica la necesidad de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Quejas Escritos Entrevistas
	Titular de Área	Staff o Titular de OIC	Cuando tiene evidencia de la necesidad de modificar y mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Sugerencias al Sistema de Gestión de Calidad
Información sobre los servicios ofrecidos	Titular de Área	Cliente	Cuando el cliente hace uso de un servicio	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría presencial al momento del servicio Documentos del SGC
Retroalimentación a quejas	Responsable del proceso	Cliente afectado	Cuando se atiende y resuelve la queja	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Comunicados (notas, escritos...)
Responsabilidad y autoridad con el Sistema de Gestión de Calidad	Staff	Involucrados en los servicios ofrecidos	Al momento de liberar o modificar los procedimientos y/o documentos del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Documentos del SGC Reuniones de trabajo Asesoría personal
Compromiso frente al Sistema de Gestión de Calidad	Staff	Involucrados en los servicios ofrecidos	Permanentemente	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo y/o capacitación hacia el SGC Medios de comunicación institucionales
No conformidades del SGC	Staff Auditores de calidad (internos y externos) Personal que la identifica	Responsables de Procesos Involucrados en los servicios Representante del OIC ante el Sistema de Gestión de Calidad	Cuando se presentan	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de Auditoria Registros de No Conformidad
Reporte de acciones correctivas y preventivas	Titular de Área Quien determine la necesidad	Staff Representante del OIC ante el Sistema de Gestión de Calidad	Cuando se identifica la necesidad de su aplicación Cuando se concluye, para informar el resultado	<ul style="list-style-type: none"> Según Procedimiento para Desarrollar Acciones Correctivas y Preventivas
Enfoque de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Staff	Involucrados en los servicios ofrecidos	Al integrarse un nuevo servicio o proceso al Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de inducción Medios de comunicación institucionales (circulares, notas, etc.)
Indicadores (MIDO)	Staff	Responsables de Proceso Involucrados con los servicios ofrecidos	Cuando se determinan o modifican	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo Tablero de Control
Manual de Calidad	Representante del OIC ante el Sistema de Gestión de Calidad	Involucrados con los servicios ofrecidos	Cuando se libera o modifica	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo Copias controladas
Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de los servicios	Representante del OIC ante el Sistema de Gestión de Calidad.	Involucrados con los servicios ofrecidos	Cuando se liberan o modifican Cuando se integra nuevo personal	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo Pláticas de inducción al sistema de calidad Copias controladas
Procedimientos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad	Representante del OIC ante el Sistema de Gestión de Calidad	Responsables de procesos Involucrados en servicios ofrecidos	Cuando se liberan o modifican	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones informativas Portal de Calidad Copias controladas
Interrelaciones entre procesos	Representante del OIC ante el Sistema de Gestión de Calidad	Responsables de procesos Personal involucrado	Después de la definición de procesos y la documentación aplicable	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de trabajo

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006

9.2 CORRELACIÓN DE OBJETIVOS E INDICADORES

OBJETIVO	PROCESO / ACTIVIDAD	ÍNDICE DE MIDO	INDICADOR APLICABLE	META
Proporcionar un servicio con ética, respeto, y profesionalismo en estricto apego a la normatividad	Auditoría Interna	--	Evaluaciones de las Funciones del Área de Auditoría Interna.	Igual o superior al anterior.
	Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno	--	Evaluaciones de las Funciones del Área de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno.	Igual o superior al anterior.
Asegurar la alineación del Órgano Interno de Control con el Modelo Integral de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO), establecido por la Secretaría de la Función Pública	Órgano Interno de Control en el SGM	Índice de Reducción de Riesgos de Corrupción en la APF (IRRCO) Índice de Reducción de Riesgos de Opacidad (IRROP) Índice de Desempeño Institucional (IDI) Índice de desempeño operativo (IDO) Índice de Percepción del Desempeño (IPD)	Indicadores que aplican al OIC (GHT, ACC, AUE, ODT, DMP, MSC, SPC, DGD, ORE, OSO, AIO, APC, RNI, ARL, RSL, IPD)	Igual o superior a la "Evaluación Mido" obtenida en el mismo trimestre del año anterior.
Establecer controles que permitan desarrollar las actividades del Órgano Interno de Control de manera eficaz, eficiente y con enfoque preventivo para asegurar la transparencia en el organismo y cumplir con el Programa Anual de Trabajo (PAT)	Auditoría Interna	IDO.- Índice de desempeño operativo	ORE) Indicador N° 11 de Observaciones Recurrentes. OSO) Indicador N° 12 Oportunidad en la solventación de observaciones. AIO) Indicador N° 13 Antigüedad del inventario de observaciones. Evaluaciones de las Funciones del Área de Auditoría Interna.	Igual o superior a la calificación obtenida en el mismo trimestre del año anterior.
	Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno	Índice de Desempeño Institucional (IDI)	MSC) Indicador N° 7 de Mejora de los Servicios al ciudadano. Evaluaciones de las Funciones del Área de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno.	Igual o superior a la calificación obtenida en el mismo trimestre del año anterior.
	Quejas y Responsabilidades	Índice de Desempeño operativo (IDO)	APC) Indicador N° 14 Atención y Participación Ciudadana. RNI) Indicador N° 15 Resolución y notificación de inconformidades. ARL) Indicador N° 16 Atención de Asuntos de Responsabilidad y Legalidad. RSL) Indicador N° 17 Resolución de Sanciones – Legalidad.	Igual o superior a la calificación obtenida en el mismo trimestre del año anterior.
Contribuir a la mejora de los procesos y de la administración misma del Consejo de Recursos Minerales, a través de la emisión de observaciones, acciones preventivas y sugerencias que propicien la oportuna toma de decisiones.	Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno	Índice de Desempeño Institucional (IDI).	(MSC) Indicador N° 7 de Mejora de los Servicios al Ciudadano. (DGD) Indicador N° 9 Desarrollo del Gobierno Digital.	Igual o superior a la calificación obtenida en el mismo trimestre del año anterior.
	Auditoría Interna Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno		Evaluaciones de las Funciones de las Áreas de "Auditoría. Interna" y "Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno".	Igual o superior al anterior (último).
Coadyuvar en la erradicación de actos de corrupción o acciones tendientes a la misma por medio de la atención y seguimiento de quejas y denuncias, con estricto apego a la ley y de manera imparcial	Quejas y Responsabilidades	Índice de Desempeño operativo (IDO)	APC) Indicador N° 14 Atención y Participación Ciudadana. RNI) Indicador N° 15 Resolución y notificación de inconformidades. RSL) Indicador N° 17 Resolución de Sanciones – Legalidad.	Igual o superior a la calificación obtenida en el mismo trimestre del año anterior.

RESPONSABLE	REVISÓ	AUTORIZO
C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006	M.C. Karina Hernández Oliver Gestor de Documentación 10 DE FEBRERO DE 2006	C.P. Carlos Flores Zarza Titular del Órgano Interno de Control 10 DE FEBRERO DE 2006