

“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

**INSTITUTO HACENDARIO DEL
ESTADO DE MÉXICO**

**MANUAL DE CALIDAD
ISO 9001:2015**

IHAEM

**INSTITUTO HACENDARIO
DEL ESTADO DE MÉXICO**

Lic. Aniceto Lara Valdés

ELABORÓ

Mtro. Francisco
Emmanuel López Barrera

REVISÓ

Dr. Felipe J. Serrano
Llarena

APROBÓ





MANUAL DE CALIDAD

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual especifica los requisitos y procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del **Instituto Hacendario del Estado de México**, para:

- a) Demostrar su capacidad para proporcionar productos que satisfagan las necesidades y demandas de nuestras/os candidatas/os, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) Aumentar la satisfacción de las/os candidatas/os a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de las/os candidatas/os y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Instituto Hacendario del Estado de México, toma en cuenta Normas Internacionales y Nacionales, para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad tales como:

Para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015) Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

ISO 19011:2018 (NMX-CC-19011-IMNC-2019) Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

Para la operación del Instituto: Ver marco jurídico en la siguiente dirección:
http://ihaem.edomex.gob.mx/marco_juridico

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con la finalidad de interpretar correctamente el presente Manual de Gestión de la Calidad; a continuación, se definen términos y definiciones, acordes a la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. (Fundamentos y Vocabulario):



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.
- Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla a una organización al más alto nivel.
- Candidata/o:** Persona o Institución interesada en algún producto o proceso que oferta el IHAEM.
- Competencia:** Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
- Control de cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.
- Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- Corrección:** Acción para eliminar una No Conformidad.
- Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y alcanzan los resultados planificados.
- Externalizar:** Hacer un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o proceso de una organización.
- Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Nota 1:** a la entrada: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad, y los objetivos de la calidad, y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad
- Gestión de la Calidad:** Gestión con respecto a la calidad.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

ISO:	Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization).
Información documentada:	Información requerida para ser controlada y mantenida por Instituto Hacendario del Estado de México y el medio en el cual se contiene.
Infraestructura:	Sistema de instalaciones, equipo y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
Medición:	Proceso para determinar un valor.
Mejora continua:	Actividad recurrente para mejorar el rendimiento.
NICL	Norma Institucional de Competencia Laboral
No conformidad:	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo:	Resultado que debe conseguirse.
Organización:	Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones, responsabilidades y relaciones para el logro de sus objetivos.
Política:	Intenciones globales y dirección de una organización como se expresa formalmente por la dirección (alta dirección).
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales se transforman de entradas en salidas.
Producto:	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización.
Procedimiento:	Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
Riesgo:	Efecto de la incertidumbre. Nota 1. Un efecto es una desviación de lo esperado positiva o negativamente. Nota 2. La incertidumbre es el Estado, aunque sea parcial de la eficiencia de la información relacionada con la comprensión o conocimiento de un invento, su consecuencia, o probabilidad. Nota 3. El riesgo se caracteriza a menudo por referencias a los eventos potenciales. Nota 4: El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento



**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

(Incluyendo cambios en las circunstancias) y la probabilidad de ocurrencia asociada.

Rendimiento:	Resultado medible.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Implícita significa que es habitual o una práctica común para. y las partes interesadas.
Requisito especificado:	Es aquel que se declara, por ejemplo, la información documentada.
Servicio:	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
Sistema de Gestión:	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización para establecer políticas, objetivos y procesos con la finalidad de alcanzar dichos objetivos.
Trazabilidad:	Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
Validación:	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización específica prevista.
Verificación:	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
COCERTEM	Comisión Certificadora de Competencia Laboral para el Servicio Público del Estado de México.
IHAEM	Instituto Hacendario del Estado de México



MANUAL DE CALIDAD

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El Instituto Hacendario del Estado de México, determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad a través del **Análisis FODA** que se encuentra en el documento **Planeación Estratégica** y página <https://ihaem.edomex.gob.mx/iso-9001-2015>

El seguimiento y desarrollo de los procesos, así como, las actividades inherentes al SGC se validan en la revisión por la dirección.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan la necesidad de las/os candidatas/os y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, el Instituto Hacendario del Estado de México, establece las partes interesadas pertinentes para su SGC, así como sus necesidades y expectativas en el documento **Planeación Estratégica**

El seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requerimientos pertinentes se realiza por la alta dirección.

4.3.- DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Instituto Hacendario del Estado de México, determina los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y establece que el alcance es a los siguientes procesos:

1. **Normalización de Competencia Laboral.**

Se determina el inicio del proceso cuando una Dependencia o Institución solicitan al IHAEM la creación de una NICL, o el propio IHAEM dentro de los periodos de vigencia, da inicio al proceso de creación, revisión y/o actualización definidos en la publicación de cada NICL, y concluye cuando se publica y registra en Gaceta de Gobierno y el INDAUTOR.



MANUAL DE CALIDAD

2. Certificación de Competencia Laboral

Se determina el inicio del proceso con el pre registro de las/os candidatas/os a través de la plataforma oficial del IHAEM, generando un formato de pre registro de candidatas/os interesadas/os a certificarse, en las diferentes NICL publicadas, y concluye con la validación anual del Certificado de Competencia Laboral, hasta en tanto la NICL de dicha certificación se mantenga vigente.

3. Acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores y Centros de Capacitación y Capacitadores

Se determina el inicio del proceso cuando una Institución pública o privada manifiesta a través de un oficio, el interés de acreditarse ante la COCERTEM como Centro de Evaluación o de Capacitación, acompañado del soporte documental y/o información complementaria necesaria para dicha acreditación, y concluye con la emisión y entrega de la Cédula de Acreditación como Centro de Evaluación y Evaluadores o centro Capacitación y Capacitadores, según sea el caso y como actividad posterior se realizan verificaciones semestrales, para constatar la debida operación del centro acreditado.

NOTA DE NO APLICABILIDAD:

El numeral 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

Aplica parcialmente, solo para el proceso de:

1. Normalización de Competencia Laboral.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: No es aplicable por no ser un requisito especificado la trazabilidad de las mediciones en los productos y servicios proporcionados por IHAEM y no utilizar equipo de seguimiento y medición que requiera verificarse o calibrarse, comparado con patrones de medición trazables.



MANUAL DE CALIDAD

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El Instituto Hacendario del Estado de México, para cumplir su Política de Calidad y lograr sus Objetivos de Calidad, determina que los procesos necesarios en el SGC son:

1. Normalización de Competencia Laboral,
2. Certificación de Competencia Laboral,
3. Acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores y Centros de Capacitación y Capacitadores.

4.4.1 PROCESOS SUSTANTIVOS

- 1.- Normalización de Competencias Laborales,
- 2.- Certificación de Competencias Laborales,
- 3.- Acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores y Centros de Capacitación y Capacitadores.
 - a) Las entradas requeridas y salidas esperadas se encuentran debidamente determinadas en los Mapas de procesos Anexo 1.1 Normalización de Competencia Laboral, Anexo 1.2 Certificación de Competencia Laboral, Anexo 1.3 Acreditación de Centro de Evaluación y Evaluadores y Centros de Capacitación y Capacitadores. Adicionalmente se pueden visualizar en el siguiente link <https://ihaem.edomex.gob.mx/iso-9001-2015>
 - b) Su secuencia e interacción de los procesos del SGC, se presenta en la Figura 1 Enfoque basado en procesos.
 - c) Los criterios y métodos para asegurar la operación y control eficaz del proceso se realizan a través de los procedimientos de **Normalización de Competencia Laboral, Certificación de Competencia Laboral, Acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores y centros de Capacitación y Capacitadores** y Planes de calidad donde se incluye el seguimiento; la medición y los indicadores de desempeño de los procesos. **(Anexos 2)**
 - d) Los recursos necesarios y su disponibilidad para la operación de los procesos se determinan el apartado 7 Apoyo, de este manual.
 - e) Las responsabilidades y autoridades en las diferentes etapas del proceso se encuentran determinadas en los Planes de calidad; así como en los procedimientos y en la Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades determinados para el SGC.





**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- f) Los riesgos y oportunidades se han determinado en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, conforme a lo establecido en el apartado 6.1 de este manual.
- g) El análisis y evaluación de los resultados de estos procesos (Ver 9.1.3 de este manual), sirve para valorar la necesidad de implementar cambios de manera planificada y sistemática (Ver 6.3 de este manual).
- h) La mejora de estos procesos y del SGC, se realiza conforme a lo determinado en el apartado 10 Mejora, de este manual.

Todos ellos supervisados, analizados y modificados de ser necesario, estos procesos aseguran que se mantienen los resultados previstos y su mejora continua

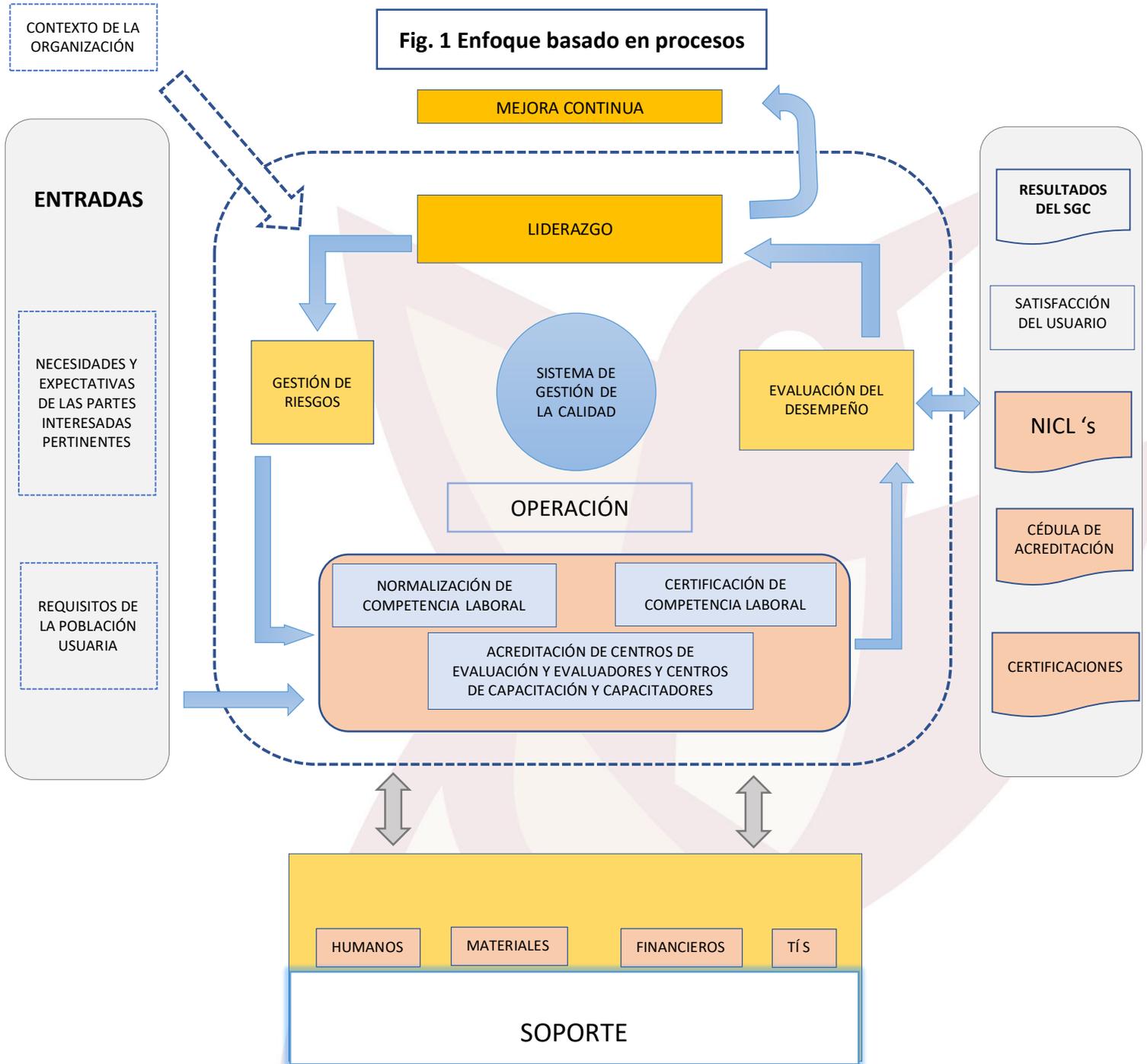


“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

Fig. 1 Enfoque basado en procesos





MANUAL DE CALIDAD

4.4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA LOS PROCESOS

a) Se mantiene información documentada para apoyar la operación de este proceso (**Anexo 3**)

b) Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan conforme con lo planificado (**ver Lista Maestra de Información Documentada**).

(**ver Procedimiento para el Control de la Información Documentada**)

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

El Vocal Ejecutivo del **Instituto Hacendario del Estado de México**, demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de **Compromiso de la dirección. (Anexo 4)**

a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;

b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad (**Ver apartado 5.2 de este manual**) y los objetivos de la calidad (**Ver apartado 6.2 de este manual**) para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización (**Ver documento Planeación Estratégica**);

c) Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos clave (**Ver apartado 4.4 de este manual**);

d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (**Ver apartado 5.1.2 de este manual**);

e) Asegura de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles (**Ver apartado 7.1 de este manual**);

f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos de gestión de la calidad (**Ver apartado 9.1.3 de este manual**);

g) Asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos (**Ver apartado 7.1.5.1 de este manual**);

h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a servidores públicos **del Instituto Hacendario del Estado de México**, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;

i) Promoviendo la mejora (**Ver apartado 5.2.1 de este manual**);



MANUAL DE CALIDAD

j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad **(Ver apartado 5.3 de este manual)**.

5.1.2 ENFOQUE AL USUARIO

El Vocal Ejecutivo del **Instituto Hacendario del Estado de México**, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque a su población usuaria.

- a) Se asegura de determinar y hacer que se comprendan y se cumplan sus requisitos, así como los legales y reglamentarios **(Ver en apartado 8.2.3.1 de este manual)**.
- b) Los riesgos y las oportunidades que puedan afectar la capacidad de aumentar la satisfacción de las y los usuarios de la COCERTEM, se determinan y se tratan conforme los establecido en la matriz de riesgos **(Ver apartado 6.1 de este manual)**.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de las/os candidatas/os **(véase 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os, en el presente Manual)**.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

El vocal ejecutivo del **Instituto Hacendario del Estado de México**, establecer la política de la calidad para su SGC:

“El Instituto Hacendario del Estado de México, fortalece el servicio público, a través de acciones de profesionalización en áreas clave de la administración pública, dando cumplimiento a la normatividad aplicable, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en contribución a las líneas de acción del Gobierno del Estado de México.”

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura que la política de la calidad:

- a) Se encuentra disponible y documentada en el presente manual de gestión de la calidad;



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- b) Es comunicada al personal del **Instituto Hacendario del Estado de México**, para ser comprendida y aplicada, evidenciando a través de **Minutas y/o información impresa (folletos)**.
- c) Está disponible para las partes interesadas, a través de página de internet ihaem.edomex.gob.mx/iso-9001-2015

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección, ha definido y asigna los roles y responsabilidades en el **Instituto Hacendario del Estado de México**, a través de la **Figura 2; Organigrama** autorizado, en donde se implementan acciones necesarias para comunicarlasy darlas a conocer al personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad. **(Anexo 5)**

La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) Informar, en particular la Alta Dirección, sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10 Mejora);
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque a las/os candidatas/os en toda la organización;
- e) Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

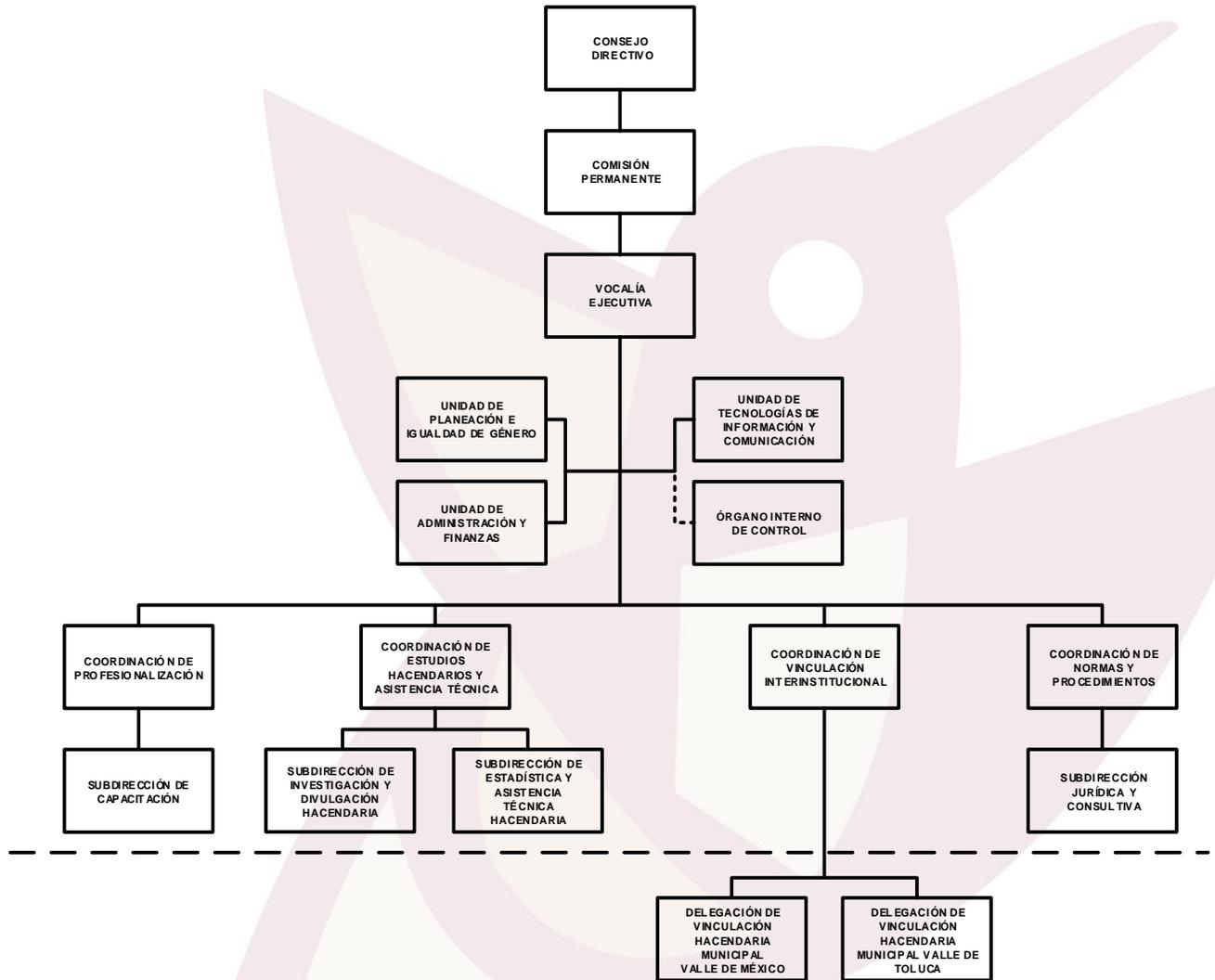


“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

Figura 2, Organigrama



MANUAL DE CALIDAD

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

El Instituto Hacendario del Estado de México, al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto y los requisitos referidos en el apartado 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades, establecidos en el **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades**, y se tienen identificados en la **Matriz de Riesgos y Oportunidades**.

6.1.2 Instituto Hacendario del Estado de México, planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; a través del **Procedimiento de Riesgos y Oportunidades**,
- b) La manera de:
 - 1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos);
 - 2) Evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios, se establece que se identifican y se revisará su adecuación en las **Revisión por la dirección** o cuando se identifiquen cambios, con la finalidad de mantenerlos actualizados.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1 Instituto Hacendario del Estado de México, establece objetivos de la calidad, documentados a través de **Cuadro 1 Objetivos de la calidad**, para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad SGC.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD
Incrementar los procesos de evaluación para la certificación de competencia laboral
Incrementar la acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores y Centros de Capacitación y Capacitadores
Mantener la vigencia de las Normas Institucionales de Competencia Laboral que aplica la COCERTEM, para la certificación y profesionalización de los servidores públicos

Cuadro 1. Objetivos de la calidad

6.2.2 Instituto Hacendario del Estado de México, establece que al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, empleará el formato **Planificación de los objetivos de la calidad**, en el cual determina:

- a) Qué se va a hacer;
- b) Qué recursos se requerirán;
- c) Quien será responsable;
- d) Cuándo se finalizará;
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El Instituto Hacendario del Estado de México, ha determinado que cuando sea identificada la necesidad y oportunidad de cambios en los requisitos aplicables; serán documentados en **Planificación de Cambios**.



MANUAL DE CALIDAD

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

Instituto Hacendario del Estado de México, determina y proporciona los recursos necesarios (referidos en el Manual General de Organización del IHAEM, así como el Manual de Procedimientos del IHAEM), en cuanto al proceso de Administración de Recursos en la Integración y Autorización del Proyecto de Presupuesto de Egresos. Conforme a los requisitos establecidos en el Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México y con fundamento en el Código Financiero del Estado de México y Municipios (Última Reforma POGG 24 de enero de 2023) Título Séptimo: de la Coordinación Hacendaria, Capítulo Cuarto del Instituto Hacendario, art 247 y 255, Título Noveno del Presupuesto de Egresos, Capítulo Primero de las Disposiciones Generales, art. 286 y Capítulo Segundo De la Integración y Presentación del Presupuesto de Egresos, art 296), con la finalidad de establecer, implementar y mantener la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) Que se necesita obtener de los proveedores externos, identificado en la ***Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.***

7.1.2 PERSONAS

Instituto Hacendario del Estado de México, determina y proporciona mediante el **área de Recursos Humanos** y **Descriptivos de puesto**, a las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad, para su operación y el control de sus procesos, las cuales se encuentran descritas sus funciones en la plantilla de personal.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Instituto Hacendario del Estado de México, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

a) Edificios y servicios asociados;

El mantenimiento preventivo y/o correctivo del inmueble se encuentra a cargo de la Unidad de Administración y Finanzas, a través del área de Servicios Generales.

b) Equipos, incluyendo hardware y software.

La determinación de Equipos, incluyendo hardware y software, se encuentra a cargo de la Unidad de Informática y es la encargada de su control, así como de efectuar su mantenimiento de los equipos del IHAEM y de los sistemas de información utilizados. (Ver Procedimiento para el mantenimiento Preventivo y Correctivo de Sistemas)

c) Recursos de transporte;

El parque vehicular del IHAEM, el responsable del mantenimiento y/o reparación es la Unidad de Administración y Finanzas, a través del área de Servicios Generales. d) **Tecnologías de la información y la comunicación.**

La Unidad de informática es la responsable de coordinar con los diversos proveedores de telecomunicaciones el buen funcionamiento de la infraestructura de la información y comunicación.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Instituto Hacendario del Estado de México, determina, proporciona y mantiene el entorno necesario para las actividades desarrolladas en la realización de sus Servicios.

- a) **Sociales y Psicológicos:** mediante el *buzón de quejas y sugerencias* y *Encuesta de Clima Organizacional* y *Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo*. Esta medición se realiza **anualmente** aplicada por la Unidad de Administración y Finanzas y los resultados se analizan en la *Revisión por la Dirección*.



MANUAL DE CALIDAD

- b) **Físicos:** mediante la realización de simulacros coordinados por la Dirección General de Protección Civil y la integración de diversas brigadas de protección civil, conformadas con personal del IHAEM, así como las acciones emprendidas por la Comisión de Seguridad e Higiene en el Trabajo del IHAEM.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1 GENERALIDADES

El **Instituto Hacendario del Estado de México** determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados mediante planes de calidad.

El **Instituto Hacendario del Estado de México** asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; (programas, base de datos, etc.)
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Justificación, Aun cuando la trazabilidad de las mediciones para los procesos si es un requisito no se utiliza equipos de seguimiento y medición que requiera verificarse o calibrarse, comparado con patrones de medición trazables. (Ver Apartado 4.3).

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Instituto Hacendario del Estado de México, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de: procedimientos instructivos de trabajo, normas y la competencia de las personas para proporcionar los servicios.



MANUAL DE CALIDAD

7.2 COMPETENCIA

Instituto Hacendario del Estado de México, ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en las **Descripciones de Puesto** de las personas que se determinaron como necesarias (Ver apartado 7.1.2 Personas), basándose en la educación, formación o experiencia apropiada...

Cuando el personal no alcanza la competencia necesaria se toman acciones para adquirirla, las cuales son:

- Encuesta de clima organizacional.
- Encuesta de desempeño laboral.
- Detección de necesidades de capacitación.
- Capacitación de personal interna y en colaboración con otras Dependencias.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización toman conciencia de:

- a) La política de la calidad; (véase 5.2.1 y 5.2.2 Establecimiento de la política de la calidad y Comunicación de la política de la calidad, también 7.4 Comunicación).
- b) Los objetivos de la calidad pertinente; (véase 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos y 7.4 Comunicación).
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; (véase 7.4 Comunicación).
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

A través de reuniones y pláticas de calidad, evidenciadas con **Minutas** y Auditorías Internas se asegura que el personal esté consciente de las consecuencias de no cumplir con los requisitos y su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

7.4 COMUNICACIÓN

Instituto Hacendario del Estado de México, determina las comunicaciones internas y externas, a través de la **Matriz de Comunicación**, pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de Calidad de **Instituto Hacendario del Estado de México**, incluye

- a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del establecimiento del **Procedimiento de Información Documentada**.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Al crear y actualizar la información documentada **Instituto Hacendario del Estado de México**, se asegura de que lo siguiente es apropiado:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a su conveniencia y adecuación.

7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad de **Instituto Hacendario del Estado de México**, y por esta Norma Internacional ISO 9001:2015, se controla para asegurarse de que:

- a) Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).



MANUAL DE CALIDAD

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, **Instituto Hacendario del Estado de México**, aborda las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que **Instituto Hacendario del Estado de México** determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifica, a través de la **Lista de información documentada**, según sea apropiado, y su control.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Instituto Hacendario del Estado de México, planifica, implementa y controlar los procesos necesarios, a través de la **Figura 1 Enfoque basado en procesos**, para cumplir los requisitos para la provisión de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 Planificación mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los servicios;
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1) Los procesos:

PROCESOS
Normalización de Competencia laboral
Certificación de Competencia Laboral
Acreditación de Centros de Capacitación y Capacitadores y Centros de Evaluación y Evaluadores



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

2) La aceptación de los servicios; (véase 8.6 Liberación de los productos y servicios);

c) Los recursos necesarios para lograr la conformidad de los servicios (ver apartado 7 Soporte)

d) El control de los procesos (Ver 8.5 Control de los procesos)

e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para (véase 7.5. Información documentada):

1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;

2) Demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos;

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización;

La organización se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados. (véase 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente)

8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON LAS/OS CANDIDATAS/OS

Instituto Hacendario del Estado de México, establece que la comunicación con las/os candidatas/os incluye:

- a) La información relativa a los servicios, a través de página de internet ihaem.edomex.gob.mx
- b) Plática de inducción y correo electrónico o llamadas telefónicas, incluyendo los cambios;
- c) Obtiene la retroalimentación de las/os candidatas/os relativa al servicio, incluyendo las quejas de las/os candidatas/os, ver requisito 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os y **Encuesta de Satisfacción de las/os candidatas/os** en el presente Manual.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- d) Manipula o controla la propiedad de las/os candidatas/os, ver requisito 8.5.3 Propiedad perteneciente a las/os candidatas/os o proveedores externos y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, Aviso de privacidad del IHAEM, Cláusula de confidencialidad contenida en el Contrato.
- e) Establece los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente, ver requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura que los requisitos para acceder a los servicios se cumplan:

- a) Los requisitos para los servicios se definen, considerando:
- 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, ver requisito 2 de Referencias normativas en el presente Manual, Reglamento.
 - 2) Aquellos necesarios por la organización, para otorgar un servicio, establecidos a través del **Reglamento de la COCERTEM**. Para el caso específico de los Procesos, se deberán cumplir los requisitos establecidos en lo siguiente:
 - **Normalización de Competencia Laboral:** En el artículo 29 del Reglamento de la Comisión Certificadora de Competencia Laboral para el Servicio Público del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno de fecha 31 de julio de 2018. (Se encuentra en trámite para su publicación el proceso de Normalización).
 - **Certificación de Competencia Laboral:** En el Acuerdo por el que se Establecen las Reglas de Operación para la Certificación de Competencia Laboral, publicado en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno de fecha 10 de mayo de 2019.
 - **Acreditación de Centros de Capacitación y Capacitadores y Centros de Evaluación y Evaluadores:** En el Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación para la Acreditación de Centros de Capacitación y Capacitadores y el Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación para la Acreditación de Centros de Evaluación y de Evaluadores, publicados en el Periódico Oficial, Gaceta de Gobierno de fecha 21 de octubre de 2019.



MANUAL DE CALIDAD

- b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los servicios que ofrece, a través del Plan de Evaluación y Convenios concertados.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.3.1 Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que va a ofrecer a sus candidatas/os.

Establece que para comprometerse a asumir o suministrar servicios a sus candidatas/os, cuenta con los requisitos para ofertar el servicio y los informa mediante la comunicación que realiza tanto por medios electrónicos, asesorías directas y de inducción conforme al andamiaje normativo del IHAEM:

- a) Los requisitos especificados por el IHAEM para las/os candidatas/os, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) Los requisitos especificados por la organización;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios;
- d) Las diferencias existentes entre los requisitos del Plan de Evaluación y/o Convenios concertados y los expresados previamente.

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre el Plan de Evaluación y Convenios concertados y los expresados previamente a través de la Subdirección de Capacitación.

8.2.3.2 Instituto Hacendario del Estado de México, conserva la información documentada, cuando es aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión;
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Instituto Hacendario del Estado de México, ha determinado que cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada y que los involucrados sean conscientes de los requisitos modificados.





MANUAL DE CALIDAD

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

8.3.1 GENERALIDADES

Instituto Hacendario del Estado de México, establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo, identificado como **Procedimiento de Normalización de Competencia Laboral**, adecuado para asegurarse de la posterior provisión de servicios.

El cual tiene la finalidad de mantener actualizadas a las legislaciones vigentes las Normas Institucionales de Competencia Laboral, aplicables a los interesados a certificarse, y con ello mantener la profesionalización en las actividades de los interesados a certificarse.

8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, **Instituto Hacendario del Estado de México**, considera:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo del servicio;
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) La necesidad de la participación activa de las/os candidatas/os y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo, cuando aplique;
- h) Los requisitos para la posterior provisión de servicios;
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por las partes interesadas pertinentes;



MANUAL DE CALIDAD

j) La información documentada necesaria para demostrar que se cumplen los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Instituto Hacendario del Estado de México, determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de servicios a diseñar y desarrollar, se consideran:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios;
- d) Normas o procesos que la organización se ha comprometido a implementar;
- e) Las consecuencias potenciales a fallar debido a la naturaleza de los servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Instituto Hacendario del Estado de México, a través del Grupo de Dictamen de Normalización, autoriza el **Procedimiento de Normalización y Competencias Laborales** para asegurarse de que:

- a) Se definen los resultados a lograr;
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación según sea idóneo para los servicios de la organización.

8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de servicios;
- c) Incluyen o hacer referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) Especifican las características de los servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Instituto Hacendario del Estado de México, conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Instituto Hacendario del Estado de México, identifica, revisa y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los servicios, posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;



MANUAL DE CALIDAD

- c) La autorización de los cambios;
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

8.4.1 GENERALIDADES

Instituto Hacendario del Estado de México, establece que realiza la contratación de servicios de Evaluadores e Instructores externos que estén destinados a incorporarse dentro de los propios servicios de la organización.

Todos aquellos servicios contratados externamente y requeridos por la organización como son: Servicios profesionales a cargo de la Unidad de Administración y Finanzas.

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura de que los servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Instituto Hacendario del Estado de México, determina los controles a aplicar a los servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los servicios de Evaluadores e Instructores externos que estén destinados a incorporarse dentro de los propios servicios de la organización, se determinarán en los Términos de Referencia de los contratos de servicios; (ver requisito 8.2.3 *Revisión de los requisitos para los servicios.*)
- b) Los servicios son proporcionados directamente a las/os candidatas/os por Evaluadores e Instructores externos en nombre de la organización;

Instituto Hacendario del Estado de México, determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño de los Evaluadores e Instructores externos, a través de la COCERTEM, basándose en su capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con los requisitos. El **Instituto Hacendario del Estado de México**, conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.



MANUAL DE CALIDAD

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura que los servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios conformes de manera coherente a sus candidatas/os.

Instituto Hacendario del Estado de México, se asegura de:

- a) Que los servicios suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de la Calidad, ver **Figura 1 Enfoque basado en procesos**, dónde se identifican, si aplica;
- b) Que define los controles que pretenden aplicar a los Evaluadores e Instructores externos y los que pretende aplicar a las salidas resultantes a través de la **Evaluación a Evaluadores e Instructores**
- c) Tiene en consideración:
 - 1) El impacto potencial de los servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos de las/os candidatas/os y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) La eficacia de los controles aplicados a los Evaluadores e Instructores externos;
- d) Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los servicios suministrados externamente cumplen los requisitos de sus candidatas/os.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Instituto Hacendario del Estado de México, comunica a los **Evaluadores e Instructores** externos, cuando así lo consideré necesario incorporar dentro de sus procesos que afecten la conformidad con los requisitos de las/os candidatas/os:

- a) Los servicios a proporcionar;
- b) La aprobación de:
 - 1) Servicios;
 - 2) Métodos, procesos y equipos;
 - 3) La liberación de servicios;





**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones de los **Evaluadores e Instructores** externos con la organización;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del **Evaluadores e Instructores** externos a aplicar por parte de la organización;

8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Instituto Hacendario del Estado de México, implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas, a través de los procedimientos operativos establecidos y documentados en el presente manual de gestión de la calidad.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina;
 - 1) Las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) Los resultados a alcanzar;
- b) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios;
- c) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- d) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- e) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de la prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- f) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- g) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.



MANUAL DE CALIDAD

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Instituto Hacendario del Estado de México, utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando es necesario, para asegurar la conformidad de los servicios.

Instituto Hacendario del Estado de México, identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio.

Establece que la forma de identificar un servicio se realiza a través de: **Certificados con folio, Cédula de Acreditación y NICL.**

Instituto Hacendario del Estado de México, controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LAS/OS CANDIDATAS/OS O PROVEEDORES EXTERNOS

Instituto Hacendario del Estado de México, establece que cuenta con los siguientes bienes propiedad de las/os candidatas/os: Documentos y datos personales.

El **Instituto Hacendario del Estado de México** identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de las/os candidatas/os o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios, a través de sus diversas unidades administrativas, observando los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, lealtad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

Instituto Hacendario del Estado de México, cuida la propiedad de las/os candidatas/os o de un proveedor externo cuando se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa a través de su **aviso de privacidad** y de los mecanismos establecidos en el requisito 7.4 de Comunicación en el presente Manual, de esto a las/os candidatas/os o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.



MANUAL DE CALIDAD

NOTA La propiedad de las/os candidatas/os o de un vendedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.5.4 PRESERVACIÓN

Instituto Hacendario del Estado de México, preserva las salidas durante prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, a través del: Resguardo en archivo del área de certificación, conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, documentada y establecida en el presente manual de gestión de la calidad.

NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.

Instituto Hacendario del Estado de México, cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
https://ihaem.edomex.gob.mx/marco_juridico
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios; tomadas en cuenta con quejas, ver requisito 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os;
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios;
 - El IHAEM realiza de manera periódica revisiones a cada uno de sus procesos con la finalidad de mantener sus productos actualizados.
- d) Los requisitos del cliente;
 - Se encuentra definidos en la normatividad aplicable https://ihaem.edomex.gob.mx/certificacion_cocertem
- e) La retroalimentación del cliente;
 - De acuerdo al resultado del requisito 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os, se toman acciones en aras de mantener procesos de calidad:



MANUAL DE CALIDAD

Instituto Hacendario del Estado de México, Da por terminada la prestación del servicio al momento de la entrega del Certificado a las/os Candidatas/os, la NICL publicada y la entrega de la Cédula de Acreditación del Centro, teniendo como actividad posterior la validación anual del Certificado de Competencia Laboral, a través de la Manifestación de créditos, la cual se fundamenta en el artículo 7 del Reglamento de la Comisión Certificadora de Competencia Laboral para el Servicio Público del Estado de México y el artículo 19 del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación para la Manifestación de créditos para la Validación anual de Certificado de Competencia Laboral y la verificación semestral a los Centros.

8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

Instituto Hacendario del Estado de México, revisa y controla los cambios para la prestación del servicio a través del documento **Planificación de los cambios**, que surge de Acuerdos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Instituto Hacendario del Estado de México, conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Instituto Hacendario del Estado de México, implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios.

La liberación de los servicios a las/os candidatas/os no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a través de los Grupos de Dictamen, en los cuales, se determina lo siguiente:

- **Normalización de Competencia Laboral:** Rediseño, creación o actualización de las Normas Institucionales de Competencia Laboral.
- **Certificación de Competencia Laboral:** Certificado de Competencia Laboral y validación anual del Certificado de Competencia Laboral.
- **Acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores y Centros de Capacitación y Capacitadores:** Cédula de Acreditación de Centros de Evaluación, Capacitación, así como a sus evaluadores y capacitadores.



MANUAL DE CALIDAD

Instituto Hacendario del Estado de México, conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios. La información documentada incluye:

- a) La evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.1 Instituto Hacendario del Estado de México, establece que, a través del **Procedimiento Control de Salidas no Conformes**, se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Instituto Hacendario del Estado de México, toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios. Se consideran los servicios no conformes detectados después de la provisión de los servicios.

A través del **Procedimiento Control de Salidas no Conformes**, se tratan las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección;
- b) Información a las/os candidatas/os; mediante oficio basado en las políticas y normas establecidas;

8.7.2 Instituto Hacendario del Estado de México, conserva la información documentada, a través de su **Procedimiento Control de Salidas no Conformes Reporte de Acción correctiva y Minutas**.

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

Instituto Hacendario del Estado de México, determina:

- a) Qué necesita seguimiento y medición; establece que dará seguimiento a Quejas o reclamos de las/os candidatas/os, servicio no conforme, **objetivos de la calidad, Evaluación de satisfacción a candidatas/os, Evaluación a Centros**, auditorías internas y externas (Sin ser estas limitativas);
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; (ver requisitos 8.7 Control de las salidas no conformes, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 9.2 Auditorías internas);
- c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; (ver requisitos 8.7 Control de las salidas no conformes, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 9.2 Auditorías internas);
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición, (ver requisito 9.1.3 Análisis y Evaluación).

Instituto Hacendario del Estado de México, evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de auditorías internas, externas y revisiones por la dirección.

Instituto Hacendario del Estado de México, conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.



MANUAL DE CALIDAD

9.1.2 SATISFACCIÓN DE LAS/OS CANDIDATAS/OS

Instituto Hacendario del Estado de México, realiza el seguimiento de las percepciones de las/os candidatas/os del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de **Encuesta de satisfacción de las/os candidatas/os** que se realizará de manera anual, buzón de sugerencias y retroalimentación, el **Instituto Hacendario del Estado de México**, determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y su revisión se establecerá en **Revisión por la Dirección**.

Se realiza un procedimiento de atención de quejas, así mismo dependiendo del grado de la inconformidad, en caso de ser grave se lleva a cabo lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento de la Comisión Certificadora de Competencia Laboral para el Servicio Público del Estado de México y artículos 22, 23, 24 y 25 del Acuerdo por el que se Establecen las Reglas de Operación para la Certificación de Competencia Laboral.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Instituto Hacendario del Estado de México, analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad de los servicios; ver requisito 8.7 Control de las salidas no conformes en el presente Manual;
- b) El grado de satisfacción de las/os candidatas/os ver requisito 9.1.2 Satisfacción de las/os candidatas/os en el presente Manual;
- c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; ver requisito 9.2 Auditorías internas del presente Manual;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; ver requisitos 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos y 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos, ver requisito 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el presente Manual;



MANUAL DE CALIDAD

g) La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad, ver requisito 10 en el presente Manual.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

9.2.1 Instituto Hacendario del Estado de México, lleva a cabo auditorías internas de manera semestral para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con:
 - 1) Los requisitos propios de la organización para su Sistema de Gestión de la Calidad;
 - 2) Los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 GENERALIDADES

La alta dirección de **Instituto Hacendario del Estado de México**, establece que, a través de **Revisión por la dirección**, revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización de manera semestral, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La **Revisión por la dirección** se planifica y lleva a cabo incluyendo:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sea pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:



**“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”**

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- 1) La satisfacción de las/os candidatas/os y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios;
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) Los resultados de las auditorías;
 - 7) El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
 - e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades);
 - f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Las necesidades de recursos.

Instituto Hacendario del Estado de México, conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

Instituto Hacendario del Estado de México, determina y selecciona las oportunidades de mejora, ver **Revisión por la dirección** en el presente Manual, e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de las/os candidatas/os y aumentar la satisfacción de las/os candidatas/os.

Éstas incluyen:



“2023. Año del Septuagésimo Aniversario del
Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México”

Revisión: 2
Fecha: 2023/07/14

MANUAL DE CALIDAD

- a) La mejora de los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) La corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.1 Instituto Hacendario del Estado de México, establece el *Procedimiento No conformidad y Acción correctiva*, para cuando ocurra una, no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización:

- a) Reacciona ante la no conformidad y:
 - 1) toma acciones para controlarla o corregirla;
 - 2) hacer frente a las consecuencias;
- b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) Revisa y analiza la no conformidad;
 - 2) Determina las causas de la no conformidad;
 - 3) Determina si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) Implementa cualquier acción necesaria;
- d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; (ver requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades);
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 Instituto Hacendario del Estado de México, conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.





MANUAL DE CALIDAD

10.3 MEJORA CONTINUA

Instituto Hacendario del Estado de México, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Instituto Hacendario del Estado de México, considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

11. REFERENCIAS

- **ISO 9000:2015** (NMX-CC-9000-IMNC-2015) Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- **ISO 9001:2015** (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.
- **ISO 19011:2011** (NMX-CC-19011-IMNC-2012) Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

