



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TITULO: MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008

Elaborado por:

Comité de Calidad

Aprobado por:

Dirección General de ICIC

Fecha de Edición: 01/03/12

Revisión No. 3

Sustituye a: 2

Clave : MC

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Pág. 1 de 37

COMITÉ DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC

DIRECCION GENERAL DE ICIC



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

Introducción

1. Objeto y campo de aplicación

- 1.1. Objeto del Sistema de Gestión de Calidad
- 1.2. Aplicación
- 1.3. Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad
- 1.4. Modelo basado en procesos

2. Referencias Normativas

- 2.1. Referencias del Sistema de Gestión de Calidad
- 2.2. Referencias Legales y Técnicas

3. Términos y definiciones

- 3.1. Definiciones del Sistema de Gestión de Calidad
- 3.2. Términos de Uso Común en ICIC

4. Sistema de Gestión de Calidad

- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la Documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de Calidad
 - 4.2.3 Control de Documentos
 - 4.2.4 Control de los Registros

5. Responsabilidad de la Dirección

- 5.1. Compromiso de la Dirección
- 5.2. Enfoque al cliente
- 5.3. Política de Calidad
- 5.4. Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de Calidad
 - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad
 - 5.5.2 Representante de la Dirección
 - 5.5.3 Comunicación Interna
- 5.6. Revisión por la Dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información para la Revisión por la Dirección
 - 5.6.3 Resultados de la Revisión por la Dirección

6. Gestión de los Recursos

- 6.1. Provisión de Recursos
- 6.2. Recursos Humanos

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 2 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

**ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC**

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

- 6.2.1 Generalidades
- 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
- 6.3. Infraestructura
- 6.4. Ambiente de trabajo
- 7. Realización del Producto**
 - 7.1. Planificación de la realización del producto
 - 7.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
 - 7.3. Diseño y Desarrollo
 - 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo
 - 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.7 Control de los cambios del Diseño y Desarrollo
 - 7.4. Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de las compras
 - 7.4.3 Verificación de los productos comprados
 - 7.5. Producción y prestación del servicio
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del producto
 - 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición
- 8. Medición, análisis y mejora**
 - 8.1. Generalidades
 - 8.2. Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3. Control del producto no conforme
 - 8.4. Análisis de datos
 - 8.5. Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 3 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción (ICIC) se constituyó, el 19 de abril de 1978, la creación del ICIC se adelantó en tiempo y objetivos a la Ley Federal del Trabajo que a partir de 1979 en su artículo 153, establece como obligación de los patrones proporcionar a los trabajadores capacitación y adiestramiento en su trabajo para elevar su nivel de vida y la productividad de las empresas.

MISION

La misión del ICIC es capacitar para apoyar el fortalecimiento de las empresas; por ello en su diario actuar se dedica a la formación y actualización de los trabajadores que laboran en todas las áreas y niveles del proceso constructivo, para que:

- Realicen sus actividades de una manera eficaz
- Tengan mayores oportunidades de superación personal y profesional
- Contribuyan a incrementar la calidad en la ejecución de las obras, y
- Aumenten la productividad en las empresas.

SERVICIOS QUE OFRECE EL ICIC

Los trabajadores de la industria de la construcción presentan una amplia gama de niveles académicos y culturales, de aptitudes y habilidades; de procedencia e idiosincrasia, lo que plantea el gran reto de detectar los problemas que se derivan de la falta de conocimientos y de capacitación para satisfacer las demandas y necesidades de la industria en las diferentes especialidades del trabajador.

Las empresas constructoras, independientemente de su tamaño, requieren cumplir con sus obligaciones fiscales y laborales, del conocimiento de leyes, normatividades, incentivos y beneficios que inciden en su ámbito de acción para incrementar su productividad.

Con objeto de satisfacer las demandas de trabajadores y constructoras y cumplir con su misión, el ICIC ofrece cursos para toda la pirámide ocupacional: operativos, técnicos, administrativos y directivos, tanto en las instalaciones de las empresas como en las del ICIC, y cursos prácticos directamente en la obra.

También ofrece asesorías y servicios que cubren necesidades y obligaciones legales de las empresas, en materia de capacitación.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 4 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

ASESORIAS Y SERVICIOS

- Asesoría en la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento
- Capacitación en grupos en obras de construcción, centros de capacitación y aulas del ICIC
- Capacitación de alto nivel impartida por instructores especializados
- Acreditamiento de los conocimientos y habilidades de los trabajadores
- Formación de instructores propios de las empresas
- Asesoría y gestión ante las autoridades laborales de la documentación necesaria, tanto en capacitación como en seguridad e higiene.

El presente manual de políticas de calidad es para cumplimiento y observancia interna, así como para fines contractuales con nuestros clientes y/o sus representantes.

El manual demuestra el compromiso de ICIC con el sistema de gestión de calidad, en el se especifica el alcance y campo de aplicación del sistema de gestión de calidad, también indica las referencias normativas correspondientes.

En el manual se describe la estructura organizacional, las funciones sustantivas de cada una de las áreas, se muestra el plan de calidad así como los procedimientos de gestión de calidad y Técnicos-Operativos.

El manual establece los objetivos y la política de calidad para el sistema de gestión de calidad de acuerdo a la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008** "Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos".

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 5 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

1. Introducción al Sistema de Gestión de Calidad

1.1 Objeto del Sistema de Gestión de Calidad

El objetivo del Sistema de Gestión de Calidad del ICIC es sistematizar los procesos internos para garantizar la calidad de los servicios de capacitación y asesoría que ofrece a sus clientes internos y externos mediante el cumplimiento e implementación de la **Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008**.

El presente Manual de Calidad tiene los siguientes propósitos:

- a) Demostrar la capacidad del Instituto para proporcionar de forma coherente y oportuna los servicios que satisfagan los requisitos del Cliente y los reglamentos aplicables.
- b) Aumentar la satisfacción del Cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del Cliente y los Reglamentos aplicables.
- c) Asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, sus procedimientos y requisitos para mantener la rentabilidad y competitividad del Instituto.
- d) Describir, servir de apoyo y establecer lineamientos para la operación del Sistema de Gestión de Calidad.
- e) Definir responsabilidades y establecer formas de medir los procesos.

1.2 Aplicación

El Sistema de Gestión de Calidad del ICIC incluye los procesos de Normatividad, Diseño e Impartición de la Capacitación, los que a continuación se mencionan:

- **Normatividad** (Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, Formación y Registro de Instructores, Diseño y Elaboración de Material Didáctico y Evaluación del Servicio de Capacitación).
- **Servicio de Capacitación** Planeación del Servicio de Capacitación, Coordinación para la impartición de la Capacitación e Impartición de la Capacitación Para el Trabajo y en el Trabajo).
- **Procedimientos de Soporte** (Solicitud de Material Didáctico, Registro de la Captación del Dos al Millar y Envío de Recursos Federales – Paraestatales).

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad quedan excluidos los siguientes requisitos:

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 6 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TITULO: MANUAL DE CALIDAD

- **Validación de los procesos de la prestación del servicio (7.5.2)** este requisito no aplica a nuestro Sistema de Gestión de Calidad, ya que los procesos de nuestros servicios se pueden verificar mediante actividades de seguimiento o inspecciones subsecuentes durante su desarrollo; y
- **Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (7.6)** la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición no tiene aplicación en el ICIC, debido a que en el servicio de capacitación no se requiere, de acuerdo a los requisitos especificados por el cliente.

1.3 Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad

El Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción se compone de 4 niveles.

N1

Manual de la Calidad.

N2

Manual de procedimientos de gestión de la calidad: Control de Documentos, Control de Registros, Auditoría Interna, Control de producto no conforme, Acciones correctivas y Acciones preventivas y Revisión por la Dirección.

N3

Manual de procedimientos técnicos operativos.

N4

Manual de estructura Organizacional.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 7 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



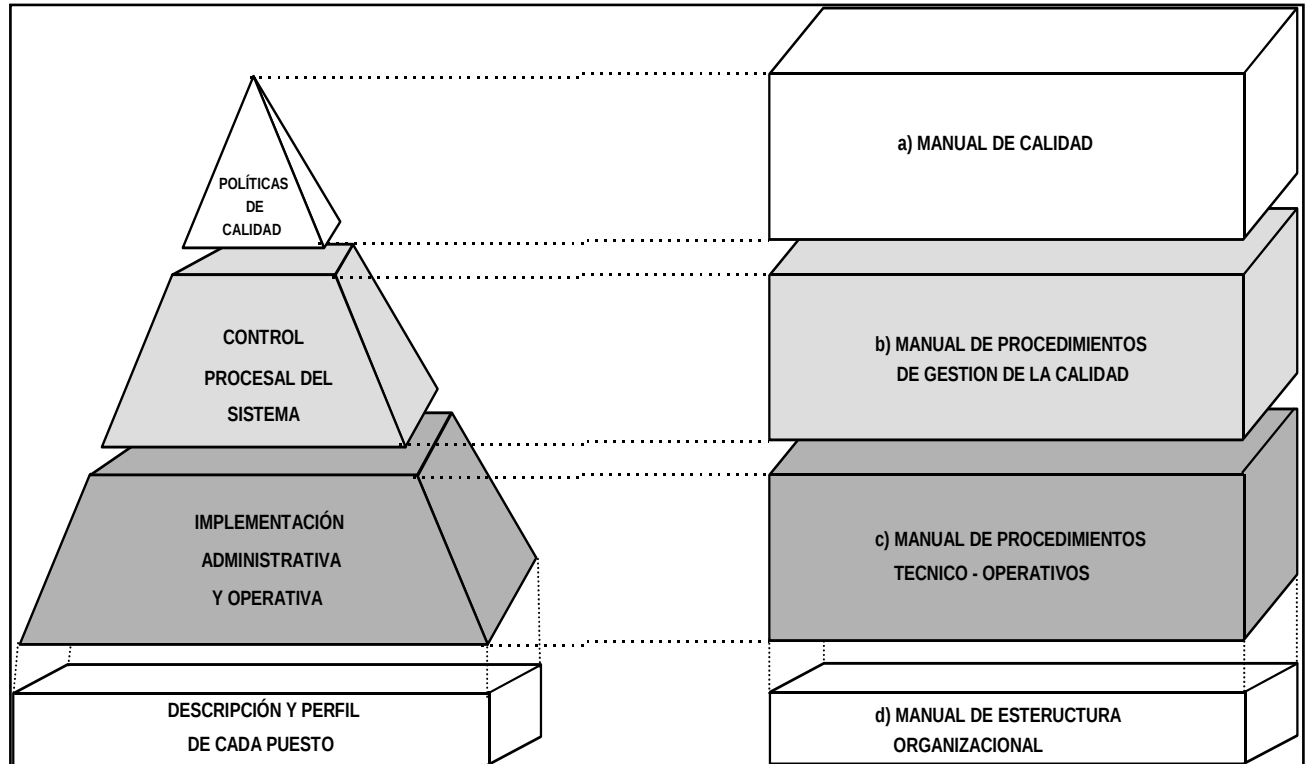
Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD



- a) **Manual de Calidad (MC).**- Son las políticas, objetivos y directrices del ICIC en relación con la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad “Requisitos” y tienen reconocimiento por la Alta Dirección.
- b) **Manual de Procedimientos de Gestión de la Calidad (MPG).**- Establece cómo y quiénes desarrollan los procesos y actividades que dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad “Requisitos”
- c) **Manual de Procedimientos Técnico – Operativos (MTO).**- En este manual están las instrucciones y métodos de trabajo en los que se describen las actividades específicas de cada una de las áreas del ICIC, en cada procedimiento se integran los formatos correspondientes y se citan los registros que dan evidencia de su ejecución.
- d) **Manual de Estructura Organizacional (MEO).**- En este manual se incluye el perfil requerido para cada puesto que existe en el ICIC así como la Descripción de Puestos (objetivo del puesto, responsabilidades, autoridad e interrelaciones) del personal que

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 8 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	

 Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción	Manual de Calidad Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)		
	ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE CONFORMAN EL SGC DEL ICIC	TITULO: MANUAL DE CALIDAD	
cuyas actividades impactan directamente a la calidad en cuanto a la ejecución y administración del trabajo realizado por el Instituto. 1.4 Modelo basado en procesos El Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción mantiene un enfoque basado en procesos para implementar y mejorar la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, aumentando así la satisfacción de sus clientes. Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican y gestionan numerosas actividades relacionadas entre sí, las cuales utilizan recursos y se gestionan permitiendo que los elementos de entrada se transformen en resultados. En ocasiones, los elementos de salida de un proceso, pueden convertirse en elementos de entrada para algún otro proceso. El enfoque basado en procesos adoptado por el ICIC permite el control sobre los vínculos entre procesos individuales, así como sobre la interacción de dichos procesos. Esto a su vez, permite enfatizar la importancia de: a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas			
Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró: COMITÉ DE CALIDAD	Revisó: DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	Autorizó: DIRECCION GENERAL DE ICIC	Pág. 9 de 37



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

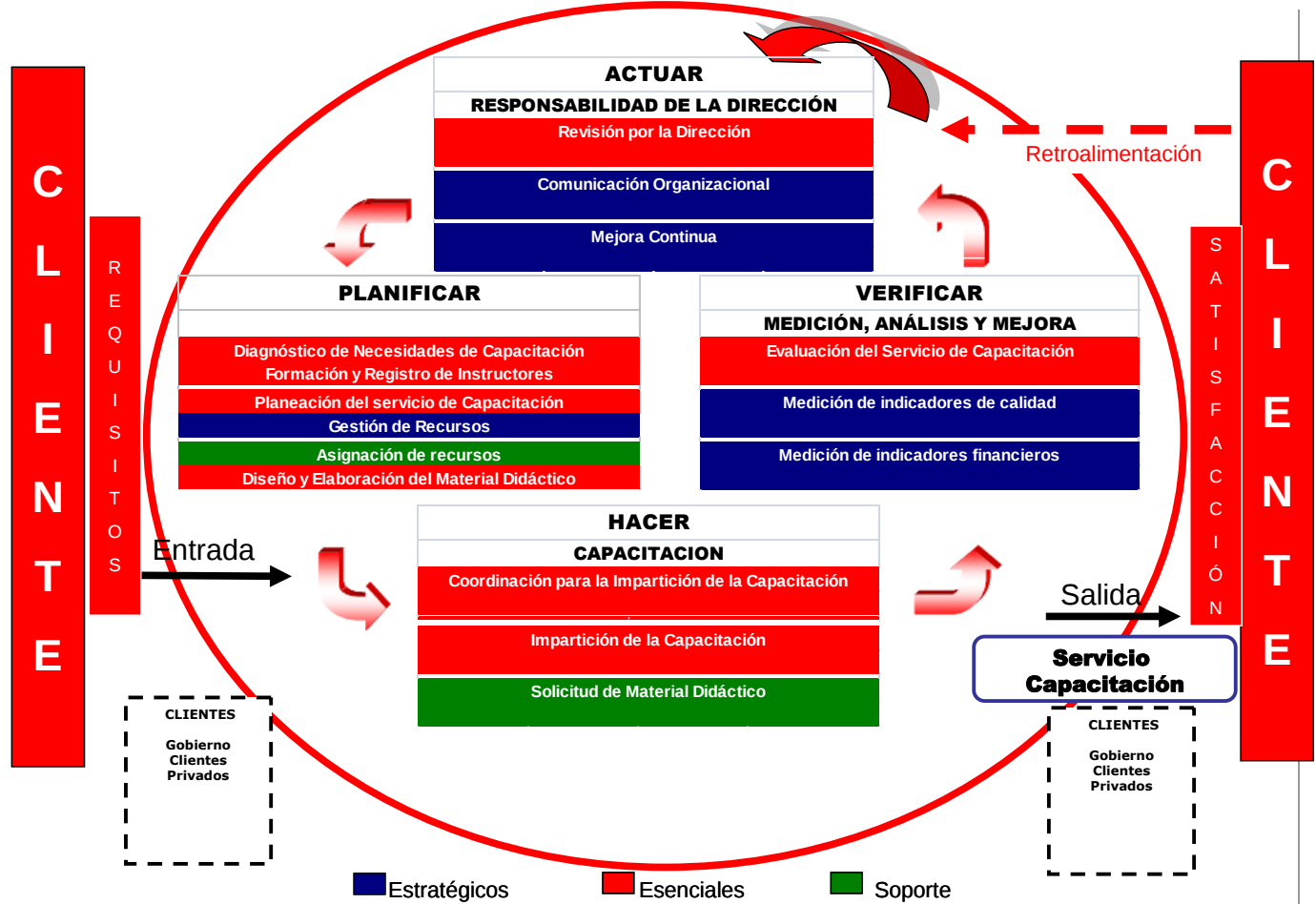
Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

El Mapa de Procesos permite identificar los vínculos y relaciones entre los procesos del ICIC

MACRO PROCESO ICIC



Fecha de Edición: 01/03/12

Revisión No. 3

Sustituye a: 2

Clave : MC

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Pág. 10 de 37

COMITÉ DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC

DIRECCION GENERAL DE ICIC



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TITULO: MANUAL DE CALIDAD

2. Referencias Normativas

2.1 Referencias de Sistema de Gestión de Calidad

- **NMX-CC-9000-IMNC-2005 / ISO-9000:2005** “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- **NMX-CC-9004-IMNC-2000 / ISO-9004:2000** “Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.”
- **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008** “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.”

2.2 Referencias Legales y Técnicas

- Ley Federal del Trabajo
- INDAUTOR
- Metodología ICIC

Fecha de Edición: 01/03/12

Revisión No. 3

Sustituye a: 2

Clave : MC

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Pág. 11 de 37

COMITÉ DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC

DIRECCION GENERAL DE ICIC



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

3. Términos y definiciones

3.1 Definiciones del Sistema de Gestión de Calidad

- 3.1.1. Calidad.-** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 3.1.2. Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 3.1.3. Satisfacción del cliente.-** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.1.4. Sistema.-** Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan.
- 3.1.5. Sistema de Gestión.-** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- 3.1.6. Sistema de Gestión de Calidad.-** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respeto a la calidad.
- 3.1.7. Política de la Calidad.-** Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 3.1.8. Objetivos de Calidad.-** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- 3.1.9. Gestión.-** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 3.1.10. Dirección.-** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- 3.1.11. Gestión de Calidad.-** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- 3.1.12. Planificación de la Calidad.-** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- 3.1.13. Control de Calidad.-** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- 3.1.14. Aseguramiento de la Calidad.-** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- 3.1.15. Mejora de la Calidad.-** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- 3.1.16. Mejora continua.-** Actividad recurrente para la capacidad para cumplir los requisitos.
- 3.1.17. Eficacia.-** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 3.1.18. Eficiencia.-** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 12 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

3.2 Términos de Uso Común en ICIC

- 3.2.1. Estructura de la Organización.-** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- 3.2.2. Infraestructura.-** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- 3.2.3. Ambiente de trabajo.-** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- 3.2.4. Cliente.-** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- 3.2.5. Proveedor.-** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- 3.2.6. Proceso.-** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 3.2.7. Producto.-** Resultado de un proceso.
- 3.2.8. Procedimiento.-** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 3.2.9. Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.
- 3.2.10. No conformidad.-** Incumplimiento de un requisito.
- 3.2.11. Defecto.-** Incumplimiento de un requisito, asociado a un uso previsto o especificado.
- 3.2.12. Acción preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3.2.13. Acción correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.2.14. Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.2.15. Reproceso.-** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- 3.2.16. Concesión.-** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- 3.2.17. Liberación.-** Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.
- 3.2.18. Evidencia objetiva.-** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- 3.2.19. Inspección.-** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones.
- 3.2.20. Verificación.-** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 3.2.21. Validación.-** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- 3.2.22. Proceso de calificación.-** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 13 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TITULO: MANUAL DE CALIDAD

3.2.23. Revisión.- Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

3.2.24. Evaluación.- Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

3.2.25. Herramientas de Evaluación.- Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia y/o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición

Fecha de Edición: 01/03/12

Revisión No. 3

Sustituye a: 2

Clave : MC

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Pág. 14 de 37

COMITÉ DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC

DIRECCION GENERAL DE ICIC

 Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción	Manual de Calidad Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)	
	ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE CONFORMAN EL SGC DEL ICIC	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1. Requisitos generales

El ICIC establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad “Requisitos”.

El ICIC:

- a) Identifica mediante el Plan de calidad de cada servicio los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad (ver Modelo Sistémico en “1.4 Modelo Basado en Procesos”) y su aplicación a través de la organización (véase 1.2 Aplicación);
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos en el Plan de calidad de cada servicio.
- c) Determina por medio de los Procedimientos Técnico-Operativos que integran el Manual de Procedimientos Técnico-Operativos (MTO) y del Manual de Procedimientos Gestión de la Calidad (MPG) los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces;
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos (véase 6 Gestión de Recursos y 7.4 Compras);
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos (véase 8.2 Seguimiento y medición y 8.4 Análisis de datos);
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados (véase 5.4 Planificación y 7.1 Planificación de la realización del producto) y la mejora continua de estos procesos (véase 8.5 Mejora).

El ICIC gestiona estos procesos de acuerdo con la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO-9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad “Requisitos”

En los casos en que el ICIC debido a la naturaleza de sus trabajos, opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, el ICIC se asegura de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente esta identificado dentro del Sistema de Gestión de Calidad (véase Procedimiento Técnico Operativo Registro de Instructores).

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del ICIC incluye;

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 15 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

**ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC**

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

- a) Declaraciones documentales de una política de calidad (véase 5.3 Política de la calidad) y de objetivos de la calidad (véase 5.4.1 Objetivos de la calidad)
- b) Este manual de calidad (véase 4.2.2 Manual de Calidad)
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad "Requisitos", (véase Manual de Procedimientos de Gestión de la Calidad);
- d) Los documentos requeridos para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (véase Manual de procedimientos Técnico – Operativos y Planes de Calidad),
- e) Los registros requeridos por la norma ISO 9001: 2008 indicados en el Manual de Calidad, en el Manual de Procedimientos Gestión de la Calidad y los generados en los Manuales de Procedimientos Técnico-Operativos (véase 4.2.4 Control de Registros).

4.2.2. Manual de Calidad

El ICIC establece y mantiene un Manual de Calidad (MC), que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de las cláusulas de la ISO-9001:2008 que se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad (véase 1.2 Aplicación);
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad o referencia a los mismos, estos procedimientos se enlistan en la siguiente tabla y forman parte del Manual de Procedimientos de Gestión de Calidad.

Nombre del Procedimiento	Clave
Control de los Documentos	MPG-4.2.3
Control de los Registros	MPG-4.2.4
Revisión por la Dirección	MPG-5.6
Auditoría Interna	MPG-8.2.2
Control del Producto no Conforme	MPG-8.3
Acción Correctiva	MPG-8.5.2
Acción Preventiva	MPG-8.5.3

- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (ver Modelo Sistémico en "1.4 Modelo Basado en Procesos"), la cual se indica a través de los planes de calidad. A continuación se presenta la lista de los planes de calidad correspondientes a los servicios del ICIC, al final del Manual de Calidad, se anexan los planes de Calidad correspondientes:

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 16 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

Lista de los Planes de Calidad.

☐ Normatividad

Nombre del Plan de Calidad
Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
Formación Docente (Instructores)
Registro y Control de Instructores
Diseño y Elaboración de Material Didáctico
Evaluación del Servicio de Capacitación

☐ Servicio de Capacitación

Nombre del Plan de Calidad
Planeación del Servicio de Capacitación
Coordinación para la impartición de la Capacitación
Impartición de la Capacitación para el Trabajo y en el Trabajo

☐ Procedimientos de Soporte

Nombre del Plan de Calidad
Solicitud de Material Didáctico
Registro de la Captación del Dos al Millar
Envío de Recursos Federales - Paraestatales

4.2.3. Control de los documentos

El ICIC controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad (véase 4.2.2 Manual de calidad). Los registros son un tipo especial de documento y son controlados de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

El ICIC establece el Procedimiento “Control de Documentos, clave MPG-4.2.3” que define los

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 17 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y 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 mediante el formato de "Lista Maestra de Documentos de Calidad, FC-4.2.3-01"
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada (leyenda: "CANCELADOS") en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. Control de los registros

El ICIC establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Esto se logra aplicando el procedimiento "**Control de los Registros, clave MPG-4.2.4**", que define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 18 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección ICIC proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando al personal del ICIC la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, a través de comunicados de difusión dirigidos a los involucrados en los procesos y en su caso sosteniendo reuniones con sus colaboradores.
- b) Estableciendo la política de la calidad (véase 5.3 Política de Calidad);
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad (5.4.1 Objetivos de la calidad);
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección (véase 5.6 Revisión por la dirección);
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos (véase 6. Gestión de los Recursos).

5.2. Enfoque al cliente

La Dirección del ICIC se asegura que los requisitos de los clientes se determinen y cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de éstos (7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y 8.2.1 Satisfacción del cliente).

5.3. Política de calidad

La Dirección del ICIC se asegura que la política de calidad:

- a) Es adecuada al propósito del ICIC (véase Introducción)
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad (véase 5.4.1 Objetivos de Calidad);
- d) Es comunicada a través de “ayudas visuales”, tales como: impresos, recuadros, distribuidos en las instalaciones del ICIC, a todo el personal y se verifica su entendimiento mediante Auditorías de calidad internas (véase 8.2.2 Auditoría interna); y
- e) Es revisada para su continua adecuación (véase 5.6 Revisión por la dirección).

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 19 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

Política de Calidad del ICIC

El Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción A.C. asume como Política de Calidad, proporcionar servicios de capacitación que cumplan con los requerimientos y especificaciones de nuestros clientes a través de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008, que asegure el correcto funcionamiento de las actividades del Instituto y su mejora continua.

DIRECCION GENERAL DE ICIC

Revisión: 0

Fecha: Enero 2010

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la calidad

La Dirección del ICIC se asegura de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos de los Servicios de Capacitación, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro del ICIC. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.

Los objetivos de la calidad son:

1. Lograr la satisfacción del Cliente
Medición Evaluación del Servicio por un muestreo aleatorio
Periodicidad: mensual
Responsable: Gerencia de Operación de la Capacitación
Criterio de aceptación: Superior a 85%
2. Incrementar el Acervo institucional del Material Didáctico
Medición: Número de materiales desarrollados VS Programa
Periodicidad: Semestral
Responsable: Gerencia de Normatividad de la Capacitación
Criterio de aceptación: cumplimiento del 80% del programa
3. Registrar la plantilla de Instructores ante la STPS.
Medición: Plantilla VS Instructores registrados
Periodicidad: Semestral
Responsable: Gerencia de Normatividad de la Capacitación
Criterio de aceptación: Superior al 60%

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 20 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

4. Contar con las instalaciones y equipo adecuado.
Medición: Inspección y Verificación VS Check List
Periodicidad: mensual
Responsable: Gerencia de Operación de la Capacitación
Criterio de aceptación: 90%

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Dirección del ICIC se asegura de que:

- a) La planificación del Sistema de Gestión de Calidad sea definida por el Comité de Calidad y aprobada por la Dirección del ICIC, en los Planes de Calidad de los procesos de Normatividad y Capacitación (ver anexos en este manual), con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad y esté alineado al Modelo Sistémico (ver “1.4 Modelo Basado en Procesos”)

Cuando sea aplicable se utiliza la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA).

- b) Se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (ver Modelo Sistémico en “1.4 Modelo Basado en Procesos”) cuando se planifican e implementan cambios en éste, lo cual se realiza conforme con lo descrito en el apartado 4.2.3 Control de los documentos.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Dirección del ICIC se asegura de que las responsabilidades y autoridades del personal estén definidas y sean comunicadas dentro del ICIC, a través de la publicación del Organigrama, la entrega de las funciones y responsabilidades al personal. Estas son establecidas en el Manual de Estructura Organizacional (MEO).

5.5.2. Representante de la dirección

La Dirección del ICIC establece al Representante de la Dirección, el cual con independencia de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, a través del seguimiento de las reuniones que

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 21 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

convoque el Coordinador del Comité de Calidad, registrando los acuerdos en las minutas correspondientes.

- b) Informar a la Dirección del ICIC sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora, durante la revisión directiva.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, comunicando a todos los niveles de la organización la importancia de satisfacer estos requisitos, a través de pláticas informativas en reuniones con el personal, generando registros, controlados por el Coordinador del Comité de Calidad.

La responsabilidad del Representante de la Dirección o algún otro miembro que la Dirección del ICIC determine, incluye las relaciones con las partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación firman los miembros del Comité de Calidad, asumiendo la responsabilidad y compromiso de desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008**.

Así mismo se nombra como Coordinador del Comité de Calidad y Representante de la Dirección al Lic. Marco Antonio Ruiz Juárez.

LIC. MARCO ANTONIO RUÍZ JUÁREZ
Coordinador del Comité de Calidad y
Representante de la Dirección

ING. ALBERTO CASAÑAS GAMBOA
Secretario del Comité de Calidad

SR. ALEJANDRO PÉREZ CAMARGO
Integrante del Comité de Calidad

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 22 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

5.5.3. Comunicación interna

La Dirección del ICIC y el Comité de Calidad establecen los procesos de comunicación dentro de la Institución (pláticas, comunicados, reuniones de trabajo y retroalimentación), asegurando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad del ICIC, se revisa cada seis meses por la Dirección del ICIC para asegurarse de su correcta ejecución, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el propio Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

La revisión directiva, se realiza de acuerdo con el procedimiento "Revisión Directiva" **MPG-5.6**, se mantienen Minutas de Revisión de la Dirección como registros de las revisiones por la Dirección, las cuales quedan bajo resguardo del Coordinador del Comité de Calidad y se controlan según lo indicado en el procedimiento Control de Registros **MPG-4.2.4**

5.6.2. Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

- a) Resultados de Auditorías (8.2.2 Auditoría Interna);
- b) Retroalimentación del cliente;
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas;
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad; y
- g) Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la Dirección del ICIC incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos;
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- c) Las necesidades de recursos.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 23 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

Con base en el presupuesto anual, el ICIC determina y proporciona los recursos para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

El ICIC se asegura de que el personal involucrado que afecte directa o indirectamente en los procesos de calidad de la Institución, sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

El ICIC:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los procesos; de acuerdo con la Descripción y Requerimientos de los Puestos incluidos en el Manual de Estructura Organizacional (MEO).
- b) Cuando sea necesario proporciona formación a través de Actualización, Capacitación o Adiestramiento conforme a los lineamientos institucionales, para satisfacer dicha necesidad.
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas; a través de una Evaluación de Desempeño del Personal del ICIC, que se realiza cada año.
- d) Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; mediante pláticas por área el Coordinador del Comité de Calidad o quién éste designe, ayudas visuales y de la verificación de su cumplimiento mediante Auditorías de Calidad y la Evaluación del Desempeño.
- e) Mantiene los registros apropiados de: educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.

6.3. Infraestructura

Cada Gerencia de Área detecta y determina la infraestructura necesaria para lograr la

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 24 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	

	Manual de Calidad Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)		
	ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE CONFORMAN EL SGC DEL ICIC	TITULO: MANUAL DE CALIDAD	
conformidad con los requisitos de los procesos y solicita por escrito a la Dirección ICIC los requerimientos de recursos necesarios y realiza el seguimiento hasta obtenerlos. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados (ver instrucción de trabajo Servicios Generales). b) Equipos para los procesos, tanto hardware como software (ver instrucción de trabajo Sistemas). c) Servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o servicios de información (ver instrucción de trabajo de Servicios Generales y Sistemas). 6.4. Ambiente de trabajo El ICIC determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, de acuerdo con los resultados de Auditorías Internas (ver 8.2.2 Auditoría Interna) y Evaluación de Clima Laboral.			
Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró: COMITÉ DE CALIDAD	Revisó: DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	Autorizó: DIRECCION GENERAL DE ICIC	Pág. 25 de 37



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

7. Realización del producto

7.1. Planificación de la realización del producto

El ICIC planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad (véase 4.1 Requisitos Generales).

Durante la planificación de la realización del producto, el ICIC determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad (véase 5.4.1) y los requisitos para el producto descritos en **7.2.2** Determinación de los requisitos relacionados con el producto;
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto, según lo determinado en los planes de calidad, los cuales son:

☐ Normatividad

Nombre del Plan de Calidad
Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
Formación Docente (Instructores)
Registro y Control de Instructores
Diseño y Elaboración de Material Didáctico
Evaluación del Servicio de Capacitación

☐ Servicio de Capacitación

Nombre del Plan de Calidad
Planeación del Servicio de Capacitación
Coordinación para la impartición de la Capacitación
Impartición de la Capacitación para el Trabajo y en el Trabajo

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 26 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

☐ Procedimientos de Soporte

Nombre del Plan de Calidad
Solicitud de Material Didáctico
Registro de la Captación del Dos al Millar
Envío de Recursos Federales - Paraestatales

- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para cada servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, según lo determinado en los procedimientos técnico – operativos correspondientes.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, los cuales son controlados según se indica en la sección 4.2.4 Control de los Registros de este manual.

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización a través de los Planes de Calidad arriba citados.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El ICIC determina:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios (STPS) relacionados con el producto, cuando aplique; y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la institución.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El ICIC revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que el Instituto se comprometa a proporcionar un servicio al cliente y se asegura de que:

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 27 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

**ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC**

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

- a) Estén definidos los requisitos del servicio de Capacitación (ver procedimiento Coordinación para la Impartición de la Capacitación MTO-GOC-JC-02).
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre requisitos de solicitud y los expresados previamente, como lo describe el procedimiento Coordinación para la Impartición de la Capacitación MTO-GOC-JC-02.
- c) Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos en el procedimiento Coordinación para la Impartición de la Capacitación MTO-GOC-JC-02.

Se mantienen registros de los resultados en la revisión y de las acciones originadas por la misma, según lo indicado en el punto 4.2.4. Control de Registros de este Manual.

Cuando el cliente no proporcione una “declaración documentada de los requisitos” (pedidos verbales), el ICIC confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando el cliente cambie los requisitos del producto, el ICIC se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

El ICIC determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre los servicios del ICIC a través de medios impresos y/o electrónicos;
- b) La atención por personal del ICIC vía telefónica, correo electrónico o personalizada, identificando los servicios que requiere a través de un documento, incluyendo las modificaciones; y
- c) La retroalimentación de nuestros clientes a través de la evaluación del servicio, por medio del Formato EVSC-1 Opinión del Participante FTO-GASD-DE-04-01 (EVSC-1).

7.3. Diseño y Desarrollo

7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo

El ICIC planifica y controla el diseño y desarrollo del producto por medio del procedimiento “Diseño y Elaboración de Material Didáctico MTO-GNC-MC-01”.

Durante este proceso el ICIC determina:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación para estas etapas,
- c) responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 28 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	

 Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción	Manual de Calidad Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)		
	ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE CONFORMAN EL SGC DEL ICIC	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	
El ICIC gestiona las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación se actualizan según sea apropiado a medida que progresa el diseño y desarrollo. Nota: el Diseño y Desarrollo únicamente se aplicará al área de Metodología de la Capacitación en el procedimiento “Diseño y Elaboración de Material Didáctico MTO-GNC-MC-01”. La Gerencia de Capacitación será ejecutora del servicio. 7.3.2. Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo El ICIC a través Departamento de Metodología de la Capacitación determina que los elementos de entrada para el diseño y desarrollo son: a) solicitud del cliente, temario y un especialista, b) metodología ICIC, c) bibliografías, diseños previos y otros materiales de consulta, d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios. 7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo Los resultados del Diseño y Desarrollo se proporcionan adecuadamente respecto a los elementos de entrada y se aprueban antes de su liberación, de acuerdo al procedimiento “Diseño y Elaboración de Material Didáctico MTO-GNC-MC-01”. Los resultados del Diseño y Desarrollo deben: a) Cumplir con los elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo. b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio. c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto y d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. 7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo. Las revisiones del Diseño y Desarrollo se realizan de acuerdo al “Formato Seguimiento de Programa de Trabajo FTO-GNC-MC-01-03” del Departamento de Metodología de la			
Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 29 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

Capacitación, para:

- a) evaluar los resultados del Diseño y Desarrollo para cumplir los requisitos; e
- b) identificar los problemas que se presenten y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con las etapas del Diseño y Desarrollo que se están revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (ver 4.2.4 de este Manual).

7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo

Las verificaciones del Diseño y Desarrollo se realizan de acuerdo a los Formatos “Programa de Trabajo FTO-GNC-MC-01-02 y Seguimiento de Programa de Trabajo FTO-GNC-MC-01-03” del Departamento de Metodología de la Capacitación. Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (ver 4.2.4 de este Manual).

7.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo

La Validación del Diseño y Desarrollo se realiza firmando de aceptación el “Formato Programa de Trabajo FTO-GNC-MC-01-02” del Departamento de Metodología de la Capacitación. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (ver 4.2.4 de este Manual).

7.3.7. Control de cambios del Diseño y Desarrollo

El control de cambios del Diseño y Desarrollo se realiza de acuerdo al “Formato Seguimiento de Programa de Trabajo FTO-GNC-MC-01-03” del Departamento de Metodología de la Capacitación. Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del Diseño y Desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (ver 4.2.4 de este Manual).

7.4. Compras

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 30 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

7.4.1. Proceso de compras

El ICIC se asegura de que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y producto adquirido depende del impacto de los mismos en la posterior realización de los procesos del ICIC y/o sobre el producto final.

El ICIC evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos del área solicitante. La selección de compra se realiza mediante el Formato de Requisición y Compras el cual contiene las tres cotizaciones, especificaciones, costo y tiempo de entrega, así como quien lo elabora, el Visto Bueno de la Gerencia de Área y la autorización de la Dirección.

El área solicitante verifica el cumplimiento del proveedor, si se aprueba procede al pago, caso contrario se retiene el pago hasta la entera satisfacción del mismo. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (ver 4.2.4 de este manual) (ver instrucción de trabajo Compras).

7.4.2. Información de las compras

La información de las compras que realiza el ICIC, se describe en el Formato de Requisición y Compras (CMIC) que contiene las tres cotizaciones, especificaciones, costo y tiempo de entrega.

El área solicitante se asegura de que los requisitos de compra especificados son los adecuados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

El ICIC, mediante el área solicitante establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto ó servicio comprado cumple los requerimientos especificados.

Debido al tipo de productos que el ICIC compra, no se requiere que ésta, ni que los clientes realicen algún tipo de verificación de los productos adquiridos en las instalaciones de los subcontratistas. Por lo anterior la verificación de los productos comprados en las instalaciones del proveedor no aplica para el ICIC.

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la prestación del servicio

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 31 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

**ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC**

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

El ICIC planifica y lleva a cabo los procesos de la prestación del Servicio, bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del servicio (ver Procedimiento Coordinación de la Capacitación MTO-GOC-JC-02).
- b) La prestación del servicio (ver Procedimiento Impartición de la Capacitación en el Trabajo MTO-GOC-JC-03 y Procedimiento Impartición de la Capacitación para el Trabajo MTO-GOC-OC-01).
- c) La implementación del seguimiento y medición del servicio, será de acuerdo al procedimiento de "Impartición de la Capacitación en el Trabajo MTO-GOC-JC-03 y procedimiento Impartición de la Capacitación para el Trabajo MTO-GOC-OC-01y procedimiento Producto No Conforme MPG-8.3".
- d) Las actividades posteriores a la entrega se indican en el procedimiento "Evaluación del Servicio de Capacitación MTO-GASD-04".

7.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

Este requisito no aplica a nuestro Sistema de Gestión de Calidad, ya que los procesos de nuestros servicios se pueden verificar mediante actividades de seguimiento o inspecciones subsecuentes durante su desarrollo.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

El ICIC identifica el producto a través del procedimiento "Diseño y Elaboración de Material Didáctico MTO-GNC-MC-01" del área Metodología de la Capacitación y en los procedimientos "Impartición de la Capacitación en el Trabajo MTO-GOC-JC-03 e Impartición de la Capacitación para el Trabajo MTO-GOC-OC-01" de la Jefatura de Capacitación.

El ICIC identifica el estado del producto de acuerdo a los procedimientos "Diseño y Elaboración de Material Didáctico MTO-GNC-MC-01; Planeación del Servicio de Capacitación MTO-GOC-JC-01; Coordinación para la Impartición de la Capacitación MTO-GOC-JC-02; Impartición de la Capacitación en el Trabajo MTO-GOC-JC-03, Impartición de la Capacitación para el Trabajo MTO-GOC-OC-01 y Evaluación del Servicio de Capacitación MTO-GNC-02.

Cuando la trazabilidad sea un requisito el ICIC controla la identificación única del producto y mantiene registros (ver 4.2.4. de este Manual).

7.5.4. Propiedad del cliente

El ICIC cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la institución o estén siendo utilizados por la misma. El ICIC identifica, verifica, protege y

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 32 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TITULO: MANUAL DE CALIDAD

salvaguarda los datos personales que fueron suministrados para su utilización o incorporación dentro de los procedimientos Planeación del Servicio de Capacitación MTO-GOC-JC-01; Impartición de la Capacitación en el Trabajo MTO-GOC-JC-03 e Impartición de la Capacitación para el Trabajo MTO-GOC-OC-01"; "Diseño y Elaboración de Material Didáctico MTO-GNC-MC-01". Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, el ICIC informa de ello al cliente y mantiene registros para esta información (ver Control de Registros MPG-4.2.4).

7.5.5. Preservación del producto

El ICIC preserva el producto durante el proceso interno y lo entrega manteniendo conformidad con los requisitos de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento Solicitud de Material Didáctico MTO-GNC-MC-02. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas del servicio.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición no tiene aplicación en el ICIC, debido a que en el servicio de capacitación, no se requiere de acuerdo a los requisitos especificados por el cliente.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 33 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

El ICIC planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad de los servicios del ICIC, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción (ver procedimiento Evaluación del Servicio de Capacitación MTO-GNC-02).
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la realización de las auditorías internas (ver 8.2.2. de este manual).
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (ver la sección 5.6 Revisión Directiva de este manual).

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el ICIC realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del ICIC a través de la aplicación de encuestas de satisfacción de los clientes, las cuales se aplican según lo indicado en el Procedimiento de Evaluación del Servicio de Capacitación MTO-GNC-02.

Se puede verificar la satisfacción del cliente, mediante documentos de conformidad del servicio, reincidencia de contratación.

8.2.2. Auditoría interna

El ICIC lleva a cabo dos auditorías internas anuales para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de la **Norma ISO-9001:2008** y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por el ICIC; y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El ICIC planifica un programa de auditorías anual mediante el formato Programa de Auditorías FC-8.2.2-01, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías anteriores. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, según lo indicado en el procedimiento Auditorías Internas MPG-8.2.2

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 34 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	

 Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción	Manual de Calidad Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)		
	ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE CONFORMAN EL SGC DEL ICIC	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	
La selección de los auditores y la realización de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría y se tiene definido que los auditores no auditen su propio trabajo, todas estas actividades están definidas en el procedimiento Auditorías Internas MPG-8.2.2. Se ha definido el procedimiento Auditoría Interna MPG-8.2.2, en el que se establecen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros, según lo indicado en la sección 4.2.4 Control de Registros de este Manual. El responsable del área que esté siendo auditada se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase Acción Correctiva 8.5.2). 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos El ICIC mide la efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, a través del cumplimiento de los objetivos (ver 5.4.1) y política de calidad (ver 5.3) apoyándose en las revisiones por la Dirección (ver 5.6) y las Auditorías Internas (ver 8.2.2). 8.2.4. Seguimiento y medición del producto El ICIC inspecciona y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo (ver 7.1). Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas, estas actividades se hacen según lo indicado en los procedimientos Coordinación de la Capacitación e Impartición de la Capacitación en el Trabajo y para el Trabajo. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto, estos registros se controlan según lo indicado en la sección 4.2.4 Control de Registros de este manual. La liberación del producto y la prestación del servicio se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente, estas actividades se hacen según lo indicado en los procedimientos Coordinación de la Capacitación e Impartición de la Capacitación. 8.3. Control del Producto no Conforme El ICIC se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y			
Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró: COMITÉ DE CALIDAD	Revisó: DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	Autorizó: DIRECCION GENERAL DE ICIC	Pág. 35 de 37



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento Control del Producto No Conforme MPG-8.3

Cuando se detecta un producto no conforme, el ICIC le da tratamiento de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad no detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación, para demostrar su conformidad con los requisitos.

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

8.4. Análisis de datos

El ICIC determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con el procedimiento Revisión de la Dirección MPG-5.6. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento, medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1);
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1);
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4); y
- d) el desempeño de los proveedores (véase 7.4).

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

El ICIC mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad. Estas mejoras pueden surgir mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 36 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	



Instituto de Capacitación de la
Industria de la Construcción

Manual de Calidad

Sistema de Gestión de Calidad (NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO-9001:2008)

ÁREA: TODAS LAS ÁREAS QUE
CONFORMAN EL SGC DEL ICIC

TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD

resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión directiva y de las sugerencias propuestas por el personal del ICIC.

Las propuestas de Mejora son evaluadas por el Comité de Calidad, junto con el personal del área donde se propone realizar la mejora.

8.5.2. Acción correctiva

El ICIC toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se ha establecido el procedimiento Acción Correctiva MPG-8.5.2 que define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. Acción preventiva

El ICIC determina las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se ha establecido el procedimiento Acción Preventiva MPG-8.5.3 que define 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 necesarias; según lo indicado en la sección 4.2.4 control de los registros y
- e) Revisar la eficacia de las Acciones Preventivas tomadas.

Fecha de Edición: 01/03/12	Revisión No. 3	Sustituye a: 2	Clave : MC
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:	Pág. 37 de 37
COMITÉ DE CALIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE ICIC	DIRECCION GENERAL DE ICIC	