



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 1 de 31

MANUAL DE CALIDAD COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE PUEBLA (CICEPAC)

COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.

Elaboró: Ing. Gustavo A. Castillo Ramírez	Aprobó: Ing. Luis Luna Neve	Autorizó: Ing. Sebastián Serrano Vega	En vigor a partir del: 1/marzo/11
Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha: 24/febrero/11	Fecha: 26/febrero/11	Fecha: 28/febrero/11	

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 2 de 31

Contenido

1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MGC)	5
1.2 Objetivos del Manual de Gestión de la Calidad	6
1.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	6
1.4 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad	7
1.5 Control y registro de las revisiones del MGC	8
1.6 Términos, definiciones y siglas	8
2. ANTECEDENTES DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE PUEBLA	8
2.1 Antecedentes	8
2.3 Referencias normativas	11
3. FILOSOFÍA DE LA CALIDAD	12
3.1 Misión	12
3.2 Visión	12
3.3. Código de Ética Profesional	12
3.4 Objetivos de la calidad	14
3.5 Política de la calidad	14
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
4.1 Requisitos generales	14
4.1.1 <i>Interacción de los procesos que forma parte del SGC</i>	15
4.1.2 <i>Descripción de la interacción de los procesos</i>	15
4.2 Requerimientos de la documentación	16
4.2.1 <i>Generalidades</i>	16
4.2.2 <i>Manual de la Calidad</i>	17
4.2.3 <i>Control de los documentos</i>	17
4.2.4 <i>Control de los registros</i>	18



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 3 de 31

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	18
5.1 Compromiso del Presidente del Consejo Directivo	19
5.2 Enfoque al cliente	19
5.3 Política de la calidad	19
5.4 Planificación	20
5.4.1 <i>Objetivos de la calidad</i>	20
5.4.2 <i>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	20
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	20
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	20
5.5.2 <i>Representante de la Dirección</i>	21
5.5.3 <i>Comunicación interna</i>	21
5.6 Revisión por parte del Consejo Directivo	21
5.6.1 <i>Generalidades</i>	21
5.6.2 <i>Información para la revisión</i>	22
5.6.3 <i>Resultados de la revisión</i>	22
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
6.1 Provisión de recursos	23
6.2 Recursos humanos	23
6.2.1 <i>Generalidades</i>	23
6.2.2 <i>Competencia, toma de conciencia y formación</i>	23
6.3 Infraestructura	23
6.4 Ambiente de trabajo	24
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	24
7.1 Planificación de la realización del servicio	24
7.2 Procesos relacionados con el cliente	24
7.2.1 <i>Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</i>	24
7.2.2 <i>Revisión de los requisitos relacionados con los servicios</i>	25
7.2.3 <i>Comunicación con el cliente</i>	25
7.3 Diseño y desarrollo (no aplica)	25



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 4 de 31

7.4 Compras	26
7.4.1 <i>Proceso de compras</i>	26
7.4.2 <i>Información de las compras</i>	26
7.4.3 <i>Verificación de los productos comprados</i>	26
7.5 Producción y prestación del servicio	26
7.5.1 <i>Control de la prestación del servicio</i>	26
7.5.2 <i>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</i>	27
7.5.3 <i>Identificación y trazabilidad (No Aplica)</i>	27
7.5.4 <i>Propiedad del cliente</i>	27
7.5.5 <i>Preservación del servicio</i>	27
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (no aplica)	27
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	27
8.1 Generalidades	27
8.2 Seguimiento y medición	28
8.2.1 <i>Satisfacción del socio</i>	28
8.2.2 <i>Auditoría interna</i>	28
8.2.3 <i>Seguimiento y medición de los procesos</i>	28
8.2.4 <i>Seguimiento y medición del servicio</i>	29
8.3 Control del servicio no conforme	29
8.4 Análisis de datos	29
8.5 Mejora	30
8.5.1 <i>Mejora continua</i>	30
8.5.2 <i>Acción correctiva</i>	30
8.5.3 <i>Acción preventiva</i>	30



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 5 de 31

1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (MGC)

Introducción

El presente Manual refleja la convicción de que el Sistema de Gestión de la Calidad contribuya a satisfacer las necesidades de nuestros socios.

La intención del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla, A. C. (**CICEPAC**), es demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del socio y del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del socio y los reglamentos aplicables.

CICEPAC mantiene documentado su sistema de calidad de acuerdo a lo descrito en este Manual. El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios (administrativos), bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

Con base en lo expuesto, visualizamos que la dinámica del medio y de su entorno en general, demanda una estructura organizacional que auxilie adecuadamente al cumplimiento de los servicios y respondan con eficacia a las necesidades del socio y cliente, convencido de esto, **CICEPAC** ha considerado conveniente reforzar este concepto y por ello se ha dado a la tarea de elaborar el presente Manual de Gestión de la Calidad, con la finalidad de orientar y apoyar el cumplimiento de las funciones sustantivas y genéricas que le han sido consideradas en el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, el presente documento se ha difundido por medio de la página del Sistema de Gestión de Calidad de **CICEPAC** (www.cicepac.com) al personal involucrado en los distintos procesos. En apoyo a la ecología y la reducción del uso de papel la información se maneja de manera electrónica.

El esfuerzo de **CICEPAC**, se ha orientado a mejorar y hacer congruentes los servicios que se proporcionan. En este sentido, los instrumentos de apoyo, entre ellos el presente manual, cobran especial significado, no perdiendo de vista que para que realmente sean útiles, deben ser adecuados y actualizados atendiendo a las necesidades de cada área de trabajo.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 6 de 31

1.1 Descripción del Manual de Gestión de la Calidad

Este Manual establece los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad, empleado por la administración del **COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.**, y es un requerimiento obligatorio para cumplir con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 e ISO 9001:2008 modelo para establecer “**Sistemas de Gestión de la Calidad**” (Requisitos).

1.2 Objetivos del Manual de Gestión de la Calidad

Establecer de manera documental:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- La justificación de exclusiones de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008
- La referencia de los procedimientos que forman parte del alcance del SGC
- La interacción entre los procesos que forman parte del SGC
- La política, objetivos, lineamientos y responsabilidades en materia de calidad

1.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla incluye las actividades de planear, administrar, ordenar y dirigir la calidad de los servicios.

El manual de calidad hace referencia a los procesos sustantivos del **CICEPAC** que contiene:

1. La política de calidad del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla.
2. La justificación de cualquier exclusión en el Sistema de Gestión de Calidad,
3. La referencia de los procesos documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se enumeran los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla a certificarse:

Nombre del Proceso	Código	Responsable
Recepción de correspondencia	PR-10-ADM-001-A	Asistente Administrativa
Entrega de correspondencia a socios y organismos	PR-10-ADM-002-A	Asistente Administrativa
Atención de socios y personal externo	PR-10-ADM-003-A	Asistente Administrativa
Actualización Profesional	PR-10-ADM-004-B	Asistente Administrativa
Archivonomía	PR-10-ADM-005-A	Asistente Administrativa
Servicios de recepción	PR-10-ADM-006-A	Asistente Administrativa
Cobranza	PR-10-ADM-007-A	Auxiliar administrativo
Acceso y cierre a las instalaciones	PR-10-ADM-008-A	Auxiliar administrativo
Registro de socios ante la Federación	PR-10-ADM-009-A	Asistente Administrativa

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL “COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C.” Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



<h1>MANUAL</h1> <h2>DE CALIDAD CICEPAC</h2>	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
	10/06/2011
	Página 7 de 31

Elaboración de dictamen	PR-10-ADM-010-A	Asistente Administrativa
Registro del Consejo Directivo ante Dirección de Profesiones	PR-10-ADM-011-A	Asistente Administrativa
Consejo Directivo	PR-10-ADM-012-A	Dirección Ejecutiva
Control del personal	PR-10-ADM-013-A	Dirección Ejecutiva
Ingreso de nuevos socios	PR-10-ADM-014-A	Asistente Administrativa
Reporte contable	PR-10-CON-001-A	Asistente Contable
Conciliaciones bancarias	PR-10-CON-002-A	Asistente Contable
Elaboración de cheques	PR-10-CON-003-A	Asistente Contable
Logística de eventos sociales	PR-10-CAF-001-A	Auxiliar de campaña financiera
Sesiones con voluntarios	PR-10-CAF-002-A	Auxiliar de campaña financiera
Informe Anual de Campaña Financiera	IN-10-CAF-001-A	Auxiliar de campaña financiera
Registro y Control de recibos expedidos	IN-10-CON-01-A	Asistente Contable
Nomina Electrónica	IN-10-ADM-001-A	Dirección Ejecutiva
Transferencia electrónica	IN-10-ADM-002-A	Dirección Ejecutiva
Caja Chica	IN-10-ADM-003-A	Dirección Ejecutiva
Directorio de Socios	IN-10-ADM-004-A	Asistente Administrativa
Credencialización de socios	IN-10-ADM-005-A	Asistente Administrativa
Cedula de Membresía del socio	IN-10-ADM-006-A	Asistente Administrativa
Elaboración de minuta de reuniones de consejo directivo	IN-10-ADM-007-A	Dirección Ejecutiva
Elaboración de resumen anual de ingresos y egresos	IN-10-ADM-008-A	Dirección Ejecutiva
Compras	IN-10-ADM-009-A	Dirección Ejecutiva
Inventarios	IN-10-ADM-010-A	Dirección Ejecutiva
Mantenimiento casa SEDE	IN-10-ADM-011-A	Dirección Ejecutiva
Rol de Limpieza	IN-10-ADM-012-A	Dirección Ejecutiva
Recepción y canalización de llamadas telefónicas	IN-10-ADM-013-A	Dirección Ejecutiva

1.4 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Cláusula 7.3 Diseño y desarrollo. Derivado de la naturaleza del Colegio de Profesionista, las etapas del proceso del diseño y desarrollo no se llevan a cabo en la Administración del **CICEPAC**, por lo que no aplican las cláusulas 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 de la norma ISO 9001-2008.

Cláusula 7.5.3 Identificación y trazabilidad. Debido a la naturaleza del servicio otorgado por **CICEPAC** no es posible tener una identificación y trazabilidad en dicho servicio.

Cláusula 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición. **CICEPAC** en la prestación y en la entrega de sus servicios, no requiere del empleo o uso de medios de medición que requieran



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 8 de 31

ser administrados para garantizar el nivel de confianza en sus mediciones mediante su continua verificación y calibración.

1.5 Control y registro de las revisiones del MGC

El representante **Ing. Gustavo Adolfo Castillo Ramírez** es responsable de la actualización y control de las revisiones de este Manual, y éstas se efectuarán al surgir:

- Alguna modificación por revisiones de la Política y Objetivos de la Calidad por parte del Consejo Directivo
- Cambios como consecuencia de los reportes de las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad
- Incorporación de nuevos procesos
- Alguna mejora al documento

El representante **Ing. Gustavo Adolfo Castillo Ramírez** es la persona autorizada para hacer los cambios a este Manual, previa consulta y visto bueno del Consejo Directivo.

La actualización, mantenimiento, revisión, cambio, corrección o modificación de este Manual puede ser en forma total o parcial, siempre y cuando sea registrado el nivel de revisión de tal forma que solamente su última revisión sea la válida.

Toda corrección o modificación que se realice al Manual debe estar de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos, en la sección correspondiente a cambios o modificaciones a documentos existentes.

1.6 Términos, definiciones y siglas

En los documentos que sustentan el Sistema de Gestión de Calidad de **CICEPAC**, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008 Sistema de Gestión de Calidad -Fundamentos y Vocabulario, que es idéntica a la norma internacional ISO 9000:2005, además de los términos y definiciones que son aplicables a los procesos que forman parte del alcance del SGC.

2. ANTECEDENTES DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE PUEBLA

2.1 Antecedentes

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 9 de 31

El Colegio se constituye legalmente el 11 de Junio de 1968, al protocolizarse ante el Notario Público No. 8 el Acta Constitutiva que contenía además del acto protocolario, su estatuto y desde entonces agrupando a los Ingenieros Civiles del Estado, constituyéndose en un asesor técnico de gobierno y de la sociedad.

Teniendo como Misión Inicial:

Unión de los Ingenieros Civiles, para su superación profesional e integral, transformando y adaptando la naturaleza, construyendo la infraestructura y los espacios necesarios al servicio del hombre.

En este lapso de tiempo que el Colegio lleva de vida se han afiliado los mejores profesionistas, prestando un servicio social técnico a las instituciones públicas y privadas.

El Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla, A.C. fue creado inicialmente un grupo de profesionistas interesados en promover la Ingeniería Civil y agruparse para defender la profesión.

Los Socios que aparecen en el acta constitutiva como Primer Consejo Directivo son los Ingenieros:

Herberto Rodríguez Concha	Presidente
Antonio Elizaga Ruiz Godoy	Secretario
Humberto Rojas Lions	Prosecretario
José Manuel Fernández Herrera	Tesorero
Esteban Guevara Goyri	Protesorero
Marco Aurelio Barocio Lozano	Vocal
Marcos Mastreta Arista	Vocal

Los cuales se reunieron con otros Ingenieros Civiles por primera vez el 22 de septiembre de 1967, para planear la formación de un Colegio de Profesionistas; un objetivo de los socios miembros, fue el de contar con un patrimonio, en particular, una casa propiedad del Colegio, la que sería su "Casa Sede".

En 1994, el XIV Consejo Directivo del **CICEPAC**, presidido por el Ing. Jesús Solana Rivero, adquirió una casa en ruinas, que fue conocida después del año de 1850, como "**Casa de los Lavaderos**", ubicada en la avenida 11 Oriente No. 9, en el Centro Histórico de la Heroica Ciudad de Puebla de Zaragoza.

El Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla, actualmente integrado por más de 300 miembros, por ingenieros visionarios.

PRESIDENTES DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DE PUEBLA

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



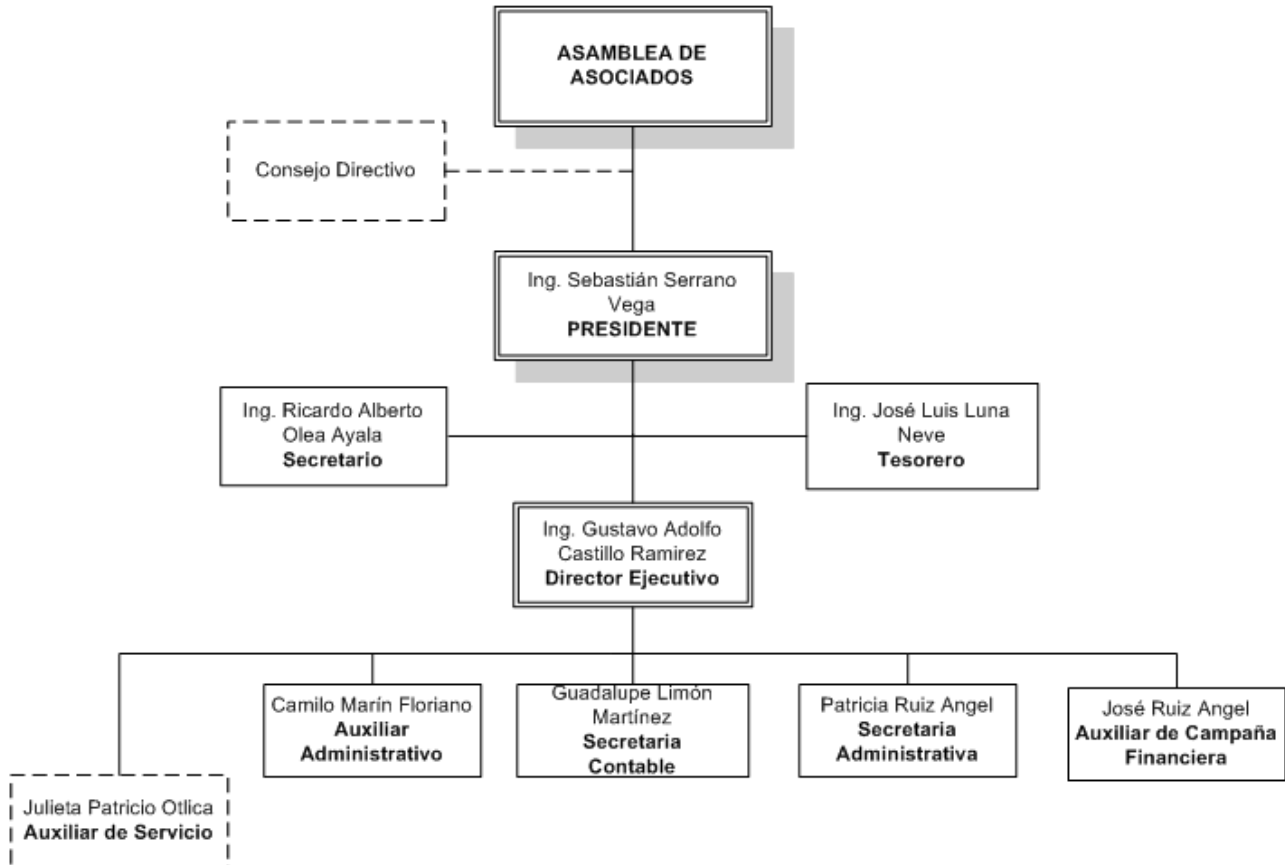
MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 10 de 31

I CONSEJO DIRECTIVO (1968-1970) <i>ING. HERBERTO RODRIGUEZ CONCHA</i>	II CONSEJO DIRECTIVO (1971-1972) <i>ING. ANTONIO ELIZAGA RUIZ GODOY</i>
III CONSEJO DIRECTIVO (1973-1974) <i>ING. EDUARDO GARCIA SUAREZ</i>	IV CONSEJO DIRECTIVO (1975-1976) <i>ING. ANTONIO RAMIREZ CASTELLANOS</i>
V CONSEJO DIRECTIVO (1977-1978) <i>ING. MANUEL ORBEZO ZEPEDA</i>	VI CONSEJO DIRECTIVO (1979-1980) <i>CARLOS IGLESIAS GARCIA TERUEL</i>
VII CONSEJO DIRECTIVO (1981-1982) <i>ING. FRANCISCO JAVIER LARDIZABAL DIAZ</i>	VIII CONSEJO DIRECTIVO (1983-1984) <i>ING. ALFONSO TENORIO CASTILLEROS</i>
IX CONSEJO DIRECTIVO (1985-1986) <i>ING. RICARDO RIVERA CALLEJA</i>	X CONSEJO DIRECTIVO (1987-1988) <i>ING. FRANCISCO VON RAESFELD ALONSO</i>
XI CONSEJO DIRECTIVO (1989-1990) <i>ING. ARMANDO ORTIZ MARTINEZ</i>	XII CONSEJO DIRECTIVO (1991-1992) <i>ING. ENRIQUE MEDEL MORENO</i>
XIII CONSEJO DIRECTIVO (1993-1994) <i>ING. JESUS SOLANA RIVERO</i>	XIV CONSEJO DIRECTIVO (1995-1996) <i>ING. JESUS SOLANA RIVERO</i>
XV CONSEJO DIRECTIVO (1997-1998) <i>ING. JOSE ANTONIO SUAREZ BONET</i>	XVI CONSEJO DIRECTIVO (1999-2000) <i>ING. MANUEL CUATLAYOTL SARMIENTO</i>
XVII CONSEJO DIRECTIVO (2001-2002) <i>ING. NICOLAS OJEDA ORTEGA</i>	XVIII CONSEJO DIRECTIVO (2003-2004) <i>ING. NICOLAS OJEDA ORTEGA</i>
XIX CONSEJO DIRECTIVO (2005-2006) <i>DR. JORGE ANTONIO RODRIGUEZ Y MORGADO</i>	XX CONSEJO DIRECTIVO (2007-2008) <i>ING. FRANCISCO RODRIGUEZ REYES</i>
XXI CONSEJO DIRECTIVO (2009-2010) <i>ING. JOSE ARMANDO LOPEZ DE LA VEGA</i>	XXI CONSEJO DIRECTIVO (2011-2012) <i>ING. SEBASTIAN SERRANO VEGA</i>



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 11 de 31

2.2 Organización



2.3 Referencias normativas

Durante el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en **CICEPAC** aplicamos la serie de las normas **ISO 9000**.

ISO 9000:2005

NMX-CC-9000-IMNC-2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2008

NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

ISO 10013:2001

NMX-CC-10013-IMNC-2002, Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 12 de 31

El marco normativo que regula en la práctica al **CICEPAC** es la Ley Reglamentaria del Artículo Quinto Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones, en la cual anota que los profesionistas de una rama podrán constituirse en Colegios (capítulo VI Artículo 44) y en la siguiente normativa:

- Ley Federal del Trabajo
- Ley de Profesiones de la Secretaria de Educación Pública
- Constitución Política del Estado de Puebla
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla
- Estatuto General del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla
- Reglamento Interior del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Puebla

3. FILOSOFÍA DE LA CALIDAD

3.1 Misión

Unir a los ingenieros civiles a través de su superación integral, al servicio del hombre, transformando su medio ambiente de manera sostenible.

3.2 Visión

Lograr la consolidación del **CICEPAC** como uno de los organismos profesionales necesarios e indispensables más importantes para el crecimiento de nuestro Estado.

3.3. Código de Ética Profesional

I.- El Ingeniero Civil ejercerá su profesión teniendo siempre presente que deberá servir primordialmente a la sociedad mexicana de la que forma parte. Pondrá todo su esfuerzo para lograr el mejoramiento del nivel de vida de las mayorías, para lo cual deberá estar enterado de las características de nuestro país.

II.- El Ingeniero Civil reconocerá que se debe a la institución educativa en donde realizó sus estudios, el prestigio profesional y su lugar en la sociedad. Consecuentemente, prestará todo el apoyo moral y material a su alma Mater, impartiendo la cátedra, externando su opinión respecto a programas y planes de estudios y participando en aquellos actos contribuyan a darle prestigio.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 13 de 31

III.- El Ingeniero civil prestará toda la colaboración necesaria para el fortalecimiento de las organizaciones profesionales a las que se afilie. Consciente de la importancia de los cargos para los que sea electo y cumplirá con diligencia las comisiones que se le asignen.

IV.- El Ingeniero Civil le debe respecto a la persona y al trabajo de sus compañeros de profesión. Consecuentemente, evitará lesionar el buen nombre y prestigio profesional de sus colegas ante clientes, patrones y trabajadores; someterá a subasta sus honorarios ni competirá en la prestación de servicios profesionales disminuyendo el justo monto de sus emolumentos, o aprovechando el previo conocimiento de los solicitados por un colega.

V.- El ingeniero civil actuará ante cada cliente con absoluta discreción, poniendo a su servicio todos sus conocimientos y capacidad profesional. Cuidará celosamente los intereses de su cliente y sólo aceptará la retribución convencida con éste.

VI.- Cuando ocupe un puesto remunerado, ya sea en el sector público o en el privado, el Ingeniero Civil pondrá especial cuidado en vigilar intereses de la entidad para la que trabaje, actuando siempre bajo las directrices que le sean fijadas por sus superiores; respetará y hará respetar su posición y su trabajo. Asimismo pondrá especial cuidado en evitar ofrecer, solicitar o aceptar compensación alguna, con objeto de influir en negociaciones de cualquier índole aprovechando las ventajas de su puesto.

VII.- El Ingeniero Civil será inflexible en la aplicación de las normas de protección a los trabajadores que caracterizan a la legislación laboral mexicana, Tratará a sus trabajadores y empleados como colaboradores en una tarea común y les proporcionará como mínimo, las prestaciones que las leyes fijen procurando además su mejoramiento materia social y cultural.

VIII.- El Ingeniero Civil debe tener plena conciencia de que los conocimientos obtenidos en las aulas, previamente a la obtención del título, no proporcionan una preparación permanente para el ejercicio profesional, sino que éste requiere constantemente, del empleo de nuevas técnicas y procedimientos, consecuentemente, deberá esforzarse en mantener al día sus conocimientos relativos a la especialidad que practique. Procurará intercambiar y publicar sus experiencias, dictar conferencias y en general, desarrollar aquellas actividades que tiendan a mejorar el nivel profesional de sus colegas, en especial de las nuevas generaciones.

IX.- El Ingeniero civil respetará su profesión y la ejercerá con entusiasmo seriedad y dedicación. Evitará sus servicios en lenguaje auto laudatorio, exagerar la importancia de sus intervenciones, y actuar de cualquier otra manera que afecte el honor, integridad y dignidad profesional.

X.- El Ingeniero Civil expresará su opinión profesional y rendirá informes, dictámenes y peritajes, sólo cuando considere poseer los conocimientos necesarios para ello. Aceptará sus propios errores y se abstendrá de distorsionar o alterar hechos y situaciones con objeto de justificar su posición. Si su criterio, proposiciones y opiniones profesionales no fueren tomados en cuenta no



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 14 de 31

obstante haber sido solicitados, deberá señalar claramente las posibles consecuencias y, en su caso, notificar a las autoridades competentes cuando se ponga en peligro la seguridad pública.

3.4 Objetivos de la calidad

1. Dar continuidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la administración del **CICEPAC**.
2. Detectar el nivel de satisfacción de los socios mediante encuestas cada 2 años.
3. Documentar los procesos complementarios del **CICEPAC**, conforme a la norma ISO 9001:2008 al año 2010.
4. Auditar los procesos internos por lo menos una vez al año.
5. Mejorar el nivel de divulgación y promoción de los servicios de **CICEPAC** a través de la publicación de boletines, circulares y página web.

3.5 Política de la calidad

CICEPAC, como entidad que promueve integralmente la actualización y el desarrollo profesional, mediante la canalización de recursos para la prestación de servicios y los intereses gremiales, orienta sus acciones bajo las directrices siguientes:

- Comunicamos amplia y oportunamente las políticas, utilizando un lenguaje fácil y entendible para nuestros socios.
- Garantizamos respuestas oportunas a las solicitudes de nuestros servicios, de acuerdo con la normatividad establecida.
- Logramos los resultados bajo los principios de eficiencia y eficacia con nuestro talento humano.
- Revisamos los objetivos de calidad en nuestra política de calidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

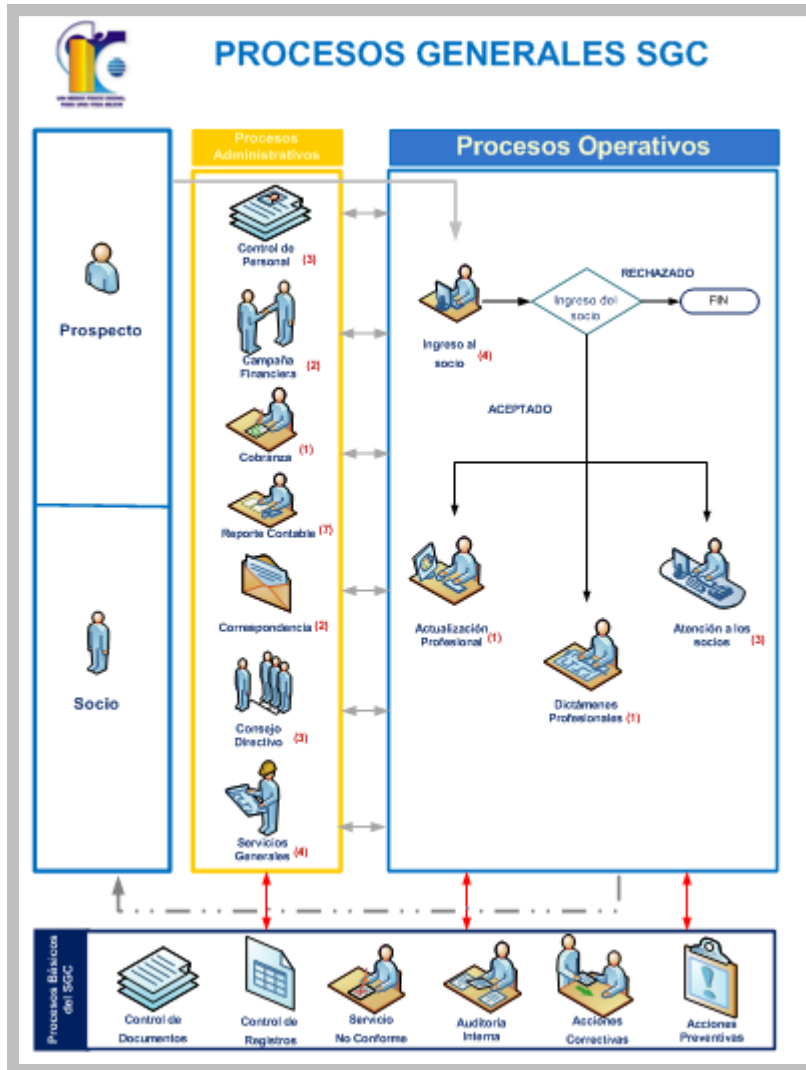
4.1 Requisitos generales

La Administración del **CICEPAC** ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para mejorar continuamente la eficacia conforme a los requisitos de

<h1>MANUAL</h1>	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
<h2>DE CALIDAD CICEPAC</h2>	10/06/2011
	Página 15 de 31

la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008, la cual es idéntica a la norma internacional ISO 9001:2008.

4.1.1 Interacción de los procesos que forma parte del SGC



4.1.2 Descripción de la interacción de los procesos

Con respecto al siguiente diagrama se enmarcan las necesidades del prospecto dando inicio al proceso de ingreso al socio, en el caso de ser rechazado da por terminado el proceso, en el caso de ser aceptado se interactúan los procesos de actualización profesional y atención a los socios, al igual

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 16 de 31

se interrelacionan los procesos administrativos (control de personal, campaña financiera, cobranza y reporte contable, correspondencia, Consejo Directivo y servicios generales) y el seguimiento al sistema de Gestión de Calidad, la salida del sistema el socio obtiene los servicios que buscan las necesidades y requerimientos de los socios.

Nota. En el área de Control de Personal comprende Nómina electrónica, Control de Personal Campaña Financiera comprende dos procesos Logísticas de eventos y Sesiones de voluntarios y en el caso del área contable se cuenta con siete procesos e instructivos que son reporte contable, Conciliaciones Bancarias, elaboración de cheques, registro y control de recibos expedidos, Transferencia electrónica, caja chica y elaboración de resumen anual de ingresos y egresos. En el área de correspondencia comprende Recepción de correspondencia y Entrega de correspondencia a socios y organismos. En el área de Consejo Directivo corresponde Consejo Directivo, Registro del Consejo Directivo ante Dirección de Profesiones, Elaboración de minuta de reuniones de consejo directivo y Registro del Consejo Directivo en FEMCIC. En el área de servicios generales comprende Acceso y cierre a las instalaciones, Mantenimiento casa SEDE, Rol de Limpieza y recepción y Canalización de llamadas telefónicas.

4.2 Requerimientos de la documentación

4.2.1 Generalidades

CICEPAC mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad documentado como un medio de asegurar que los servicios que proporciona cumplen con los requisitos especificados.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

a) Declaraciones documentadas de los Objetivos y Política de la Calidad, se encuentran en el apartado 3.4 y 3.5.

b) Un Manual de Gestión de la Calidad en el cual se presentan de manera documentada la Política y Objetivos de la Calidad, el alcance del SGC, su aplicación y la justificación de cualquier exclusión de los elementos de la Norma ISO 9001:2008. Con respecto a las área responsables y una referencia a los procedimientos normativos y documentados operativos.

c) Los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad requeridos por la **Norma ISO 9001:2008**.

- Procedimiento para el Control de Documentos
- Procedimiento para el Control de Registros
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento del Control del Servicio No Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas
- Procedimiento de Acciones Preventivas



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 17 de 31

d) Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se documentan en las páginas 17 a la 31 del presente manual.

En cada uno de estos procedimientos se mencionan los documentos internos, externos y los Registros de la Calidad requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la Norma ISO 9001:2008.

4.2.2 Manual de la Calidad

El Manual de la Calidad de CICEPAC incluye:

a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ver el punto 1.3 y la justificación de cualquier exclusión, ver el punto 1.4.

b) Los Objetivos y la Política de la Calidad de **CICEPAC, ver en el punto 3.4 y 3.5.**

c) La referencia a los procedimientos documentados, los cuales se documentan en el presente manual, ver le punto 4.1.1.

d) La descripción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus interacciones en este Manual, ver el punto 4.1.1.

4.2.3 Control de los documentos

Se lleva a cabo el control de todos los documentos requeridos por el SGC y los relacionados con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008). Asimismo, está definido el mecanismo de control para documentos externos. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este Manual.

Los documentos relacionados al SGC se encuentran disponibles en el portal del Sistema de Calidad de **CICEPAC**.

El proceso se detalla específicamente en el “Procedimiento Control de Documentos” **PD-10-DIE-001** el cual define los controles necesarios para:

a) Aprobar los documentos pertenecientes al SGC, en cuanto a su adecuación antes de su emisión;

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;

c) Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 18 de 31

- d) Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas de uso, a través de una red interna en forma electrónica y un manual de calidad en el lugar establecido;
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

El personal involucrado en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del **CICEPAC** se asegura de que todos los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, se establecen y mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En el “Procedimiento para el Control de Registros” **PD-10-DIE-002** se detallan los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer los registros.

Se han establecido las siguientes políticas con relación al control de los registros del SGC.

- a) Todos los registros del SGC deben ser legibles.
- b) Los registros deben estar claramente identificados y ser fácilmente localizables y almacenados en condiciones que eviten su daño, deterioro o pérdida.
- c) Los tiempos de retención de cada registro están establecidos y registrados en los procedimientos correspondientes.
- d) El personal involucrado en la recolección y tratamiento de datos para los registros, puede acceder a los procedimientos documentados que aseguran que los registros son generados correctamente.
- e) La disposición final de los registros, una vez concluido el tiempo de retención, es conforme a lo establecido en cada procedimiento.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El Presidente y los demás integrantes que conforman el Consejo Directivo, evidencian su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia definiendo la Política y los Objetivos de la Calidad de cada proceso, con base en la misión, visión y objetivos de **CICEPAC**.

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL “COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C.” Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 19 de 31

5.1 Compromiso del Presidente del Consejo Directivo

El Ing. Sebastián Serrano Vega, asume el compromiso para el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, llevando a cabo lo siguiente:

- a) Comunicar a todo el personal de **CICEPAC** la importancia de satisfacer tanto los requisitos del socio, como los requerimientos legales y reglamentarios, a través de procesos de comunicación interna definidos en el punto 5.5.3 del presente Manual, y tiene la responsabilidad específica de asegurar que esto sea adecuadamente comunicado a todo el personal a través de boletines y/o memorándum.
- b) Estableciendo una Política de la Calidad, la cual está documentada en el presente Manual de Gestión de la Calidad.
- c) Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad.
- d) Realizando reuniones de revisión en el Consejo Directivo, manteniendo los registros que se deriven de las reuniones.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

Los responsables de los procesos tienen la responsabilidad de asegurar que los requisitos del socio se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

Las características de los servicios y los requisitos están definidos en la normatividad aplicable, así como en los procedimientos que forman parte del Sistema de Calidad.

5.3 Política de la calidad

Los responsables de los procesos asumen el compromiso de asegurar que la Política de Calidad sea conocida, entendida, implementada y mantenida entre el personal de **CICEPAC**. Los mecanismos para hacer del conocimiento del personal esta Política son los siguientes:

Publicación de la política y los objetivos de la calidad a través de diversos medios tales como:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal
- Página web,
- Carteles colocados en puntos estratégicos,
- Folletos informativos entre otros.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 20 de 31

La política de calidad es revisada para su continua adecuación durante las reuniones de revisión por parte de la alta dirección.

Para mayor referencia pasar al punto 3.5 para ver la **Política de Calidad**

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

El Presidente, miembros del Consejo, su representante y responsables de procesos, se aseguran de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos que son necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Las actividades que forman parte del sistema de calidad se llevan a cabo de manera planificada, se realiza con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de este manual, así como los objetivos de la calidad, con el fin de cumplir con lo establecido en los documentos que forman parte del alcance del sistema de calidad. De acuerdo al plan anual de trabajo y el Project de Segunda Etapa de Implementación del ISO.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El personal involucrado en los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, asegura de las responsabilidades, interrelaciones y autoridad del personal están definidas y comunicadas en las descripciones de puestos, manuales de puestos, procedimientos documentados y en el presente documento.

Cada responsable de cumplir con alguna tarea concerniente al Sistema de Gestión de la Calidad, tiene la responsabilidad y la autoridad delegada por el Consejo Directivo para:

- Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades relacionadas con el servicio, el proceso y el Sistema de Gestión de la Calidad;
- Identificar y registrar cualquier no conformidad relacionada con el otorgamiento del servicio, el funcionamiento del proceso y del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Verificar la implementación de acciones correctivas y preventivas;
- Controlar el proceso posterior hasta que la no conformidad se haya corregido;
- El Consejo Directivo no es auditable;
- La Asamblea de Asociados se encuentran en el estatuto social del **CICEPAC**.

MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 21 de 31

5.5.2 Representante de la Dirección

El Presidente de **CICEPAC** ha nombrado al Responsable para la implementación del SGC como su representante al Ing. Gustavo Adolfo Castillo Ramírez.

Este nombramiento se hizo del conocimiento al Consejo Directivo a través de un documento oficial.

5.5.3 Comunicación interna

En **CICEPAC** se han establecido procesos de comunicación interna para la difusión de los requisitos del socio, las disposiciones legales y reglamentarias y los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos, (ver Proceso de Atención de Socios y el inciso 5.1.)

Proceso de comunicación interna de CICEPAC



5.6 Revisión por parte del Consejo Directivo

5.6.1 Generalidades

Para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad, de las áreas involucradas, se llevan a cabo revisiones programadas con el Consejo Directivo involucradas en los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las reuniones de revisión son convocadas por el Presidente y/o su Representante con el propósito de obtener una retroalimentación óptima y representativa de todos los procesos.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 22 de 31

Las revisiones incluyen la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo a la Política y los Objetivos de la calidad.

Los resultados y acuerdos derivados de las reuniones de revisión del Consejo Directivo son registrados en las actas (minutas) que se elaboran posteriormente a cada reunión.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para llevar a cabo las reuniones de revisión de **CICEPAC** incluye:

- Los reportes de las auditorías internas y externas.
- Los registros de retroalimentación del socio a través de la evaluación de ponencias.
- El desempeño de los procesos a través de la identificación de las actividades críticas y conformidad del servicio a través de la encuesta para socios.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas que se registran de acuerdo con los procedimientos, Acciones correctivas (PR-10-DIE-006) y Acciones preventivas (PR-10-DIE-005).
- El seguimiento de acciones y acuerdos de revisiones previas efectuadas en las minutas de las reuniones anteriores del Consejo Directivo.
- Los cambios sugeridos por los miembros que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión

Las minutas de las reuniones de la revisión convocadas por el Presidente o su representante incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas con relación a:

- La mejora de la eficiencia del SGC y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 23 de 31

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

CICEPAC determina y proporciona los recursos necesarios para operar el SGC, a través del ejercicio del Presupuesto de ingresos y egresos del **CICEPAC**, a fin de contar con los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la Institución, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

La alta dirección con base en el análisis del perfil del puesto determina si el personal a su cargo es competente; en caso de que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleve cabo la capacitación o acciones que permitan cubrir las competencias del personal.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La alta dirección se asegura de que su personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad del **CICEPAC**.

- Determina la competencia del personal a través del seguimiento del desempeño del trabajador, de acuerdo con el perfil de cada puesto.
- Coordina la formación del personal conforme a los perfiles definidos.
- Verifica la eficacia del impacto de la capacitación por conducto de la evaluación y seguimiento de la misma.
- Se asegura de que su personal conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y de su contribución al logro de sus objetivos de la calidad.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.

6.3 Infraestructura

CICEPAC de acuerdo a su presupuesto de ingreso y egresos determina el suministro de recursos y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios que ofrecen las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC y la Campaña Financiera, los suministra y mantiene.

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 24 de 31

6.4 Ambiente de trabajo

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC establecen y propician la mejora del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del personal y los socios.

El ambiente de trabajo combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado por **CICEPAC**, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal;
- El mobiliario y equipo hardware y software necesario;
- Se realizan convivencias internas; y
- La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

Durante la planificación de la realización de los servicios, las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC determinan:

- Los objetivos de calidad, establecidos en la sección 1.2.2 de este MC, los requisitos para el servicio marcados en las normas vigentes, en las referencias normativas del punto 2 de este manual y en el apartado 4 de cada procedimiento, así como los elementos de entrada establecidos en el punto 7.1 de cada procedimiento.

Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, señalados en cada procedimiento.

- Los registros que sean necesarios.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC determinan:

- Los requisitos especificados por el socio, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 25 de 31

- b) Los requisitos no establecidos para los socios pero necesarios para la entrega del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con los procesos que forman parte del alcance del SGC.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios

Los lineamientos relacionados con los servicios que se proporcionan, están establecidos en este manual, los cuales se revisan antes de que las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC proporcionen el servicio al cliente y se aseguran de que:

- a) Se definen los requisitos del servicio.
- a) Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del socio y la norma.
- b) Se tienen documentados y definidos los requisitos a cumplir.

CICEPAC mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC han elaborado e implantado instrumentos para conocer la satisfacción del socio, los cuales se aplicarán semestralmente, como una disposición eficaz para la comunicación con los socios respecto a:

- a) La información sobre el servicio que ofrece.
- b) Las consultas del socio respecto al servicio.
- c) La retroalimentación del socio sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas.
- d) Las quejas y sugerencias que llegan por medio de evaluaciones de los cursos.

7.3 Diseño y desarrollo (no aplica)

Debido a la naturaleza de los servicios que ofrecen los procesos administrativos de las áreas involucradas en el alcance del SGC no necesitan de un diseño y desarrollo, por lo que este apartado no aplica.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 26 de 31

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Es responsabilidad del Director Ejecutivo realizar las compras conforme al instructivo de compras, IN-10-ADM-009-A y asegurarse de que todos los productos adquiridos, cumplan con los requisitos de las compras especificadas.

No se realiza una exhaustiva expedición de calidad en las compras y evaluación de los proveedores, debido que no afectan al servicio que ofrece **CICEPAC**.

7.4.2 Información de las compras

El Director Ejecutivo se asegura de que los requisitos de compra son los adecuados y específicos de acuerdo a las necesidades que se requieran para otorgar el servicio.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El Director Ejecutivo verifica que las compras cumplan con los requisitos y especificaciones correspondientes, así como la oportunidad en la entrega.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC planifican y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa aplicable por **CICEPAC**. Las condiciones controladas incluyen, en los casos que sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información normativa que describa las características del servicio.
- b) De acuerdo a la experiencia de cada ponente se deja a su consideración para la exposición de los temas a impartir.
- c) El uso del equipo apropiado para llevar a cabo los procesos que forman parte de la realización del servicio.
- d y e) La implementación del seguimiento y de la medición no aplica por la naturaleza del servicio.
- f) No aplica



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 27 de 31

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición, no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son entregados al socio.

7.5.3 Identificación y trazabilidad (No Aplica)

Debido a la naturaleza del servicio otorgado por **CICEPAC** no es posible tener una identificación y trazabilidad en dicho servicio.

7.5.4 Propiedad del cliente

El **CICEPAC** no realiza actividades que afecten los bienes y documentación de los socios por lo tanto no es necesario identificar, verificar, proteger y salvaguardar los mismos.

Sólo se cuida la confidencialidad de la información proporcionada por los socios.

7.5.5 Preservación del servicio

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC conservan la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al destino previsto.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (no aplica)

Por su naturaleza administrativa, los servicios que proporcionan las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC no requieren de dispositivos de seguimiento y medición, por lo que este requisito no les aplica.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Gestión de Calidad.

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 28 de 31

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del socio

Al final de cada curso impartido se lleva a cabo, como se estipula en el punto 7.2.3 el seguimiento de la información relativa a la percepción de los socios respecto al cumplimiento de los objetivos.

8.2.2 Auditoría interna

El Presidente de **CICEPAC** ha nombrado al Auditor Interno para el programa de auditoría del SGC como su representante al Ing. José Teodoro Leonardo Vera Ledezma.

Este nombramiento se hizo del conocimiento al Consejo Directivo a través de un documento oficial.

El Auditor líder planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al procedimiento de auditorías PR-10-DIE-004 para determinar si el SGC:

- Es congruente con lo planeado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

En las reuniones de apertura de la auditoria se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Durante el proceso de auditoría, el auditor interno seleccionado no audita su propio trabajo, por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso.

En el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

En el proceso de control de personal se especifican los métodos para darle seguimiento a los procesos y, en su caso, la medición de los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas, conforme al procedimiento de acciones correctivas PR-10-DIE-006-A según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 29 de 31

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

CICEPAC hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Mantiene, asimismo, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación mediante las evaluaciones finales de cada curso.

8.3 Control del servicio no conforme

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC se aseguran de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento para el control del servicio no conforme PR-10-DIE-003.

En caso de presentarse un producto no conforme los procesos del SGC, se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas.

Los responsables de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se corrige un servicio no conforme, el dueño del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, el responsable del proceso toma las acciones necesarias respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, lo cual se especifica en el procedimiento del servicio no conforme.

8.4 Análisis de datos

Los responsables de procesos del SGC determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte del consejo de calidad de CICEPAC, y en cada proceso, el análisis proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 30 de 31

- Los proveedores.

Con la inclusión de estos datos se determinará la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Finalmente con los resultados del análisis de datos se elabora el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del SGC, que pueda incluir la oportunidad de realizar acciones preventivas.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La alta Dirección y los responsables de los procesos mejoran continuamente la eficacia del SGC, basándose en el análisis de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, las revisiones de la alta dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas realizadas.

8.5.2 Acción correctiva

Los responsables de los procesos del SGC toman acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato. El procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas PR-10-DIE-006-A define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

Los responsables del proceso determinan las causas de las no conformidades potenciales, con la finalidad de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas PR-10-DIE-005 define los requisitos para:

PROPIEDAD: ESTE DOCUMENTO FORMA PARTE DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL "COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A.C." Y CONSTITUYE PARTE DE SUS SECRETOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, ASI COMO SU DISTRIBUCIÓN A PERSONAS AJENAS A LA ORGANIZACIÓN DEL COLEGIO DE INGENIEROS CIVILES DEL ESTADO DE PUEBLA, A. C.



MANUAL	MA-10-DIE-001-C
	CICEPAC
DE CALIDAD CICEPAC	10/06/2011
	Página 31 de 31

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

7. CONTROL DE CAMBIOS

Indicar de manera breve los cambios que tuvo este manual con relación a la versión anterior.

Cambios de esta versión con respecto a la anterior
Descripción del Cambio
1. Se modificó el punto 1.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Se modificó el punto 3.4 Objetivos de Calidad
3. Se modificó el punto 4.1.2 Descripción de la interacción de los procesos