


MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




INTELIGENCIA
LABORAL


 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 1 de 30

Contenido


PRESENTACIÓN.....	4
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
1.1 Generalidades	4
1.2 Aplicación.....	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	7
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
4.1 Requisitos generales	8
4.2 Requisitos de la documentación	10
4.2.1 Generalidades	10
4.2.2 Manual de Calidad.....	11
4.2.3 Control de los documentos	11
4.2.4 Control de los registros	12
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	12
5.1 Compromiso de la dirección	12
5.2 Enfoque al cliente	13
5.3 Política de Calidad.....	13
5.4 Planificación	14
5.4.1 Objetivos de Calidad.....	14
5.4.2 Planeación del sistema de gestión de la calidad.....	15
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	16
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	16
5.5.2 Representante de la Dirección	17
5.5.3 Comunicación interna	17
5.6 Revisión por la Dirección	17
5.6.1 Generalidades	17
5.6.2 Información de entrada para la revisión	18
5.6.3 Resultados de la revisión.....	18
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	19
6.1 Provisión de recursos	19
6.2 Recursos humanos.....	19

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 2 de 30

6.2.1	Generalidades	19
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	20
6.3	Infraestructura	20
6.4	Ambiente de trabajo	20
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	21
7.1	Planificación de la realización del producto.....	21
7.2	Procesos relacionados con el cliente	21
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	21
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	22
7.2.3	Comunicación con el cliente	22
7.3	Diseño y desarrollo.....	23
7.4	Compras	23
7.4.1	Proceso de compras.....	23
7.4.2	Información de las compras	24
7.4.3	Verificación de los productos comprados	24
7.5	Producción y prestación del servicio	24
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	24
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	25
7.5.3	Identificación y trazabilidad	25
7.5.4	Propiedad del cliente	25
7.5.5	Preservación del servicio	25
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	25
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	26
8.1	Generalidades	26
8.2	Seguimiento y medición.....	26
8.2.1	Satisfacción del cliente	26
8.2.2	Auditoría Interna	27
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	27
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.....	27
8.3	Control del producto no conforme	28
8.4	Análisis de datos	28
8.5	Mejora	28

 INTELIGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 3 de 30

8.5.1	Mejora continua	28
8.5.2	Acción correctiva	29
8.5.3	Acción Preventiva	29

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 4 de 30

PRESENTACIÓN

Somos una empresa de vanguardia en el sistema de Administración de personal, asesoría jurídica, reclutamiento y selección de personal, contamos con una amplia experiencia respaldada con más de 25 años de usar exitosamente el esquema.

Nuestros procesos están sujetos a revisiones periódicas por auditores certificados para realizar los dictámenes requeridos por la legislación; además de mejorar los procesos productivos para alcanzar la excelencia encaminado a brindar seguridad a nuestros clientes.

El servicio que ofrecemos brinda beneficios productivos, administrativos y financieros, al fomentar la productividad de su empresa, lo cual implica una reducción de las cargas administrativas al tener un soporte que se encarga de administrar las relaciones laborales.

Operamos con un proceso que atiende las necesidades de las empresas Mexicanas obteniendo beneficios legales en la planeación de la carga Impositiva y de Seguridad Social, creándose éste esquema como una herramienta alternativa que permite a nuestros clientes dedicarse a lo que mejor saben hacer: producir.

Misión de INARI:


Ser un aliado estratégico de nuestros clientes al ofrecer soluciones laborales a través de la gestión de capital humano, nómina y servicios legales que generen seguridad y valor agregado; brindando un trato profesional siempre apegado al marco legal.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

INARI establece, documenta, controla y mantiene actualizado su Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de cumplir con la Política de Calidad y lograr un aseguramiento de los requisitos especificados en sus productos de la siguiente forma:

- **Manual de calidad:** en este se establecen los procedimientos para realizar los servicios el cual contiene la política de calidad, los objetivos de calidad que tiene el sistema y la forma en que son cumplidos los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- **Procedimientos:** como lo señala la norma, los procedimientos describen su objetivo, alcance, políticas, entre otros conceptos, y detallan las operaciones del sistema, indicando los documentos de trabajo que deben ser utilizados en aquellas actividades que así lo requieran.
- **Instructivos de trabajo:** la organización cuenta con instructivos de trabajo que detallan las tareas en las que se requiere un grado de entendimiento mayor para cada procedimiento y que garantizan una adecuada operación y control de los mismos.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 5 de 30

- **Formatos y Registros:** son los documentos generados como resultados o evidencias de que las actividades se realizan. Este nivel nos permitirá llegar a las mejoras de las actividades a través de su análisis.
- **Documentos de origen externo:** son todas las leyes, códigos, reglamentos, normas, contratos y acuerdos que debemos utilizar para cumplir con nuestro producto.

1.2 Aplicación

a. Política de documentación

La elaboración y control de documentación se realizará con base en las normas y procedimientos vigentes de INARI Inteligencia Laboral. Toda persona participante en la elaboración, modificación y en el control de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad deberá recibir capacitación previa por parte de INARI Inteligencia Laboral.

b. Objetivo y alcance del MGC

El objetivo del presente manual de calidad es formalizar el marco normativo que rige el sistema de calidad a través de las siguientes aplicaciones:

- Comunicación de nuestras políticas y estructura internas.
- Estandarización de la calidad de nuestro servicio, asegurar la calidad de nuestros productos o servicios internos derivados de cada procedimiento.
- Aspirar a consolidar y aumentar la satisfacción 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 cliente y lineamientos aplicables.


El alcance y campo de aplicación del presente Manual de Calidad y de nuestro sistema de gestión de calidad abarca los siguientes procesos:

“Administración de Nómina, Servicios Legales, Reclutamiento y Selección de Personal”.

AREA OPERATIVA

Departamento de Nóminas

1. Finiquito por renuncia.
2. Finiquito por despido.
3. Firma de recibos de nómina.
4. Cálculo de nómina.
5. Cálculo del SUA.
6. Movimientos IMSS.
7. Acumulado de nóminas.
8. Archivo de expedientes.
9. Contrato individual de trabajo.
10. Cotización y arranque de operaciones con cliente.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 6 de 30

Departamento de Contabilidad

1. Cierre contable.
2. Registro Contable de Póliza de Diario, Ingreso y Egreso.
3. Solicitud de facturación para otros servicios.

Departamento de Tesorería

1. Pago de Nómina.
2. Pago de Finiquito.
3. Pago de IMSS.
4. Pago de Impuestos.
5. Pago a Proveedores.
6. Emisión de Facturación.
7. Trámites Bancarios.
8. Control de Gastos y Viáticos.

AREA ADMINISTRACION Y FINANZAS

Departamento Desarrollo Humano

1. Reclutamiento y selección.
2. Medición de clima laboral.
3. Capacitación.
4. Reclutamiento y selección externo.
5. Terminación laboral.
6. Provisión de recursos.
7. Comunicación interna.

Departamento de compras

1. Compras.
2. Selección de proveedores.

AREA JURÍDICA

1. Alta de nuevos juicios e integración de expediente.
2. Alta de nuevo cliente, elaboración y firma de contrato de prestación de servicios profesionales y contrato colectivo de trabajo.
3. Terminación de relación laboral.
4. Control, seguimiento e informe de juicios laborales a clientes.

AREA COMERCIAL

Departamento de Ventas


1. Ventas.

Departamento de Atención al Cliente

1. Recepción de sugerencias y/o reclamaciones.
2. Evaluación de la satisfacción del cliente.

CALIDAD

1. Control de documentos
2. Control de registros

 INTELIGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 7 de 30

3. Revisión por la dirección
4. Auditoría interna
5. Control de No Conformidades
6. Acción correctiva
7. Acción preventiva
8. Mejora continua.

Dentro de este alcance, quedan excluidos los siguientes requisitos:

- 7.3 Diseño y desarrollo.
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.
- 7.5.4 Propiedad del cliente.
- 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.


La justificación de dichas exclusiones se encuentra detallada en el requisito correspondiente dentro de este Manual.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El documento normativo contiene elementos que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta norma mexicana. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores o las revisiones de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta norma mexicana que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. El IMNC y el COTENNSISCAL mantienen el registro de las normas mexicanas (NMX-CC) vigentes.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **MGC**
Se refiere al manual para la gestión de la calidad por sus iniciales.
- **SGC**
Sistema de Gestión de la calidad, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Diagrama de Flujo**
Los diagramas de flujo son representaciones gráficas que muestran como un proceso fluye y/o se interrelaciona con otros procesos.
- **Documentos de Calidad**
Son aquellos documentos que inciden en el desarrollo y funcionamiento de las operaciones, y puede tratarse de un procedimiento documentado, formato, un instructivo de trabajo e incluso un registro.
- **Instructivos de trabajo**

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 8 de 30

Documento que apoya a un procedimiento, detallando con exactitud y lógica alguna tarea del procedimiento en la necesidad del buen entendimiento sin lugar a errores.

- **Registros**

Todo documento o dato que se pueda presentar como evidencia contundente para demostrar que se está cumpliendo con algún requerimiento de la norma, de un contrato o convenio o para demostrar la ejecución conforme de un procedimiento, por lo que está considerado como la evidencia de algún punto de control.

- **Formato**

Cualquier documento que es utilizado como herramienta de trabajo durante la ejecución de los procedimientos.

- **Procedimientos**

Descripción a manera general de un proceso.

- **Validación**

Es el acto en el que los actores, después de haber definido sus funciones en el procedimiento de la documentación y la secuencia del mismo, confirman su conformidad mediante una firma.

- **Áreas**

Llamaremos áreas a las Jefaturas que interactúan en el macro proceso central.

- **Documentación**

Es el respaldo físico (en papel), que detalla la información específica de una herramienta de trabajo para la conformidad de los requisitos.

- **Codificación**

Es la identificación de los documentos del SGC mediante una nomenclatura definida.

- **Listas maestras**

Son los catálogos de todos los documentos que soportan al SGC.

- **Boletín informativo**

Documento interno que sirve para comunicar los avances y desarrollo del sistema.

- **Documento Activo**

Todo documento que se revise, autoriza e implementa.

- **Documento Obsoleto**


Todo documento que ha recibido una actualización o modificación y ha quedado inoperante.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

INARI ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad, el cual a través del impulso y compromiso de la Dirección General, promueve la mejora continua de la eficacia de este sistema de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008.

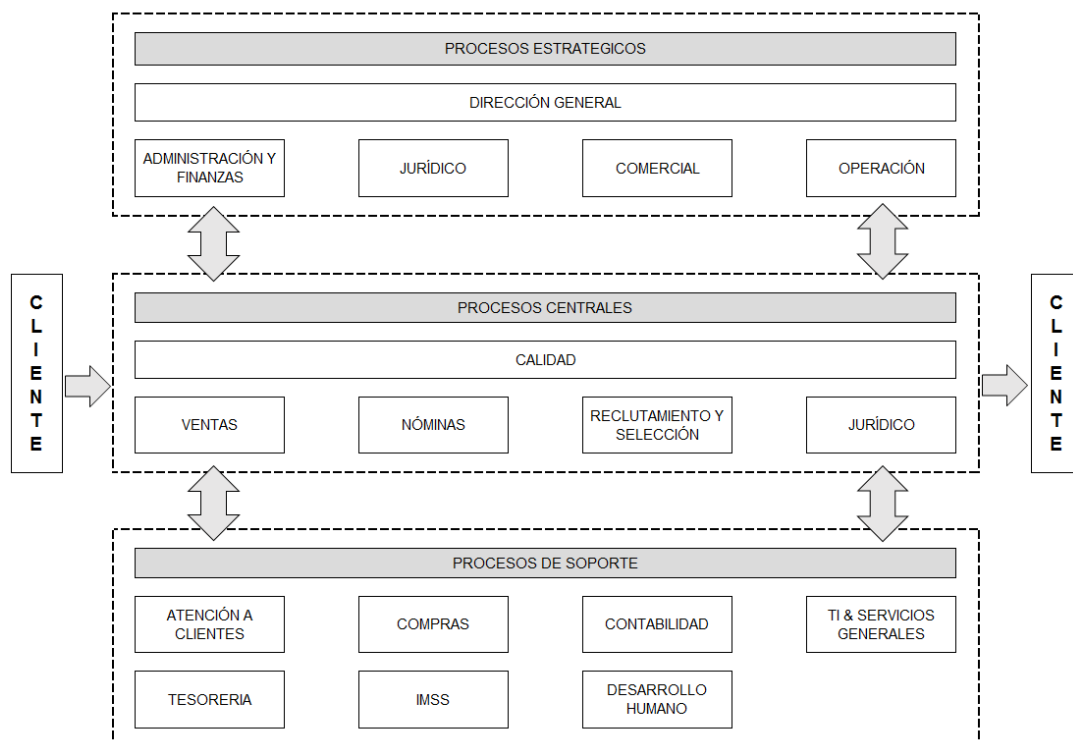
INARI a través de la dirección general y del comité de calidad:

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 9 de 30

- Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización; es decir, la aplicación y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en nuestra organización.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos; ver mapa de procesos (Figura 1).
- Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces; ver procedimientos.
- La dirección general de INARI ha manifestado su compromiso de asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; ver 6.1 provisión de los recursos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos; ver 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. Ver 8.5.2 acción correctiva ver 8.5.3 acciones preventivas.

INARI, por medio de su comité de calidad, identifica los procesos necesarios a través de un análisis de procesos (Mapa de Proceso), con los que identifica y establece los procesos:

MAPA DE PROCESOS




	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 10 de 30

Figura 1. Mapa de procesos en el cual se muestra la interacción y su aplicación en la organización.

Los métodos y criterios de cada una de las operaciones de estos procesos están descritos en los procedimientos correspondientes, cada uno de los requisitos de la norma y su estructura se rigen bajo el control de documentos y registros (ver inciso 4.2.3 y 4.2.4).

4.2 Requisitos de la documentación


INARI declara en su Manual de Calidad, política de calidad, objetivo de calidad y procedimientos, todos ellos se encuentran documentados en cumplimiento con la norma ISO 9001:2008 en este manual.

El SGC de nuestra organización se compone de la siguiente documentación:



4.2.1 Generalidades

INARI ha definido la documentación necesaria para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, con el objetivo de apoyar una operación eficaz y eficiente de los procesos en la organización.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 11 de 30

La documentación del sistema de gestión de calidad incluye:

- Las declaraciones documentadas de la política de la calidad y objetivos de la calidad se encuentran de manera detallada en el punto 5.3 política de la calidad de este manual.
- Un manual de la calidad;
- Los procedimientos documentados y registros requeridos por esta norma mexicana aseguran la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los documentos incluidos de los registros que la organización determina necesarios para asegurarse de la eficaz planeación y operación de sus procesos están descritos en los puntos 4.2.3 control de documentos y 4.2.4 control de registros.

Los procedimientos documentados se encuentran estipulados en los siguientes puntos de la norma:

Punto de la Norma	Código del Procedimiento
4.2.3 Control de documentos	PR-SC-CAL-CDOC
4.2.4 Control de registros	PR-SC-CAL-CREG
5.6 Revisión por la dirección	PR-SC-CAL-RDIR
8.2.2 Auditoría interna	PR-SC-CAL-AINT
8.3 Control de No Conformidades	PR-SC-CAL-NOCO
8.5.2 Acción correctiva	PR-SC-CAL-ACCP
8.5.3 Acción preventiva	

4.2.2 Manual de Calidad


La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

INARI ha establecido su manual de calidad para dar evidencia del cumplimiento a la norma ISO 9001:2008. INARI declara y especifica en el presente manual el alcance del SGC (ver punto 1.2 aplicación).

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad son controlados de acuerdo a lo establecido en los procedimientos PR-SC-CAL-CDOC y PR-SC-CAL-CREG (Control de documentos y Control de registros), tomando en consideración los siguientes elementos de control:

 INTELIGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 12 de 30

- El proceso de aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- La revisión, actualización y aprobación cuando éstos sean modificados o se considere necesario hacerlo;
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- 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

Los registros constituyen la evidencia objetiva del cumplimiento con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, así como de su operación eficaz, por este motivo deben establecerse y mantenerse de manera apropiada, basado en los requisitos definidos en el presente manual.

El personal que elabora los registros sabe de su importancia y asegura que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables; por lo que se establece un procedimiento documentado PR-SC-CAL-CREG (Control de registros), que define los controles requeridos para identificarlos, almacenarlos, protegerlos y recuperarlos.


INARI determina que cada departamento es responsable de establecer sus tiempos de retención, estos deberán ser declarados en sus procedimientos operativos que generen registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección proporciona evidencia del compromiso adquirido con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia. La Dirección General de INARI Inteligencia Laboral, declara su compromiso con la calidad estableciendo de manera formal la política y objetivos de calidad, así como las responsabilidades e interrelaciones del personal comprometido con la calidad:

- Comunica a la organización de manera periódica la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, involucrando al personal en el seguimiento de las implementaciones a través del medio que considere adecuado, apegándonos a lo que se detalla en el punto 5.5.3 (comunicación interna) del presente manual.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 13 de 30

- b) La alta dirección ha establecido la política de calidad para definir las directrices que mantendrán un compromiso con el cumplimiento de los requisitos con el cliente. Esta política es comunicada mediante los mecanismos definidos en el punto 5.3 (política de la calidad) de esta sección.
- c) La alta dirección ha establecido los objetivos de calidad (punto 5.4.1 del manual) que permitirán el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y de las garantías de cumplimiento de los requisitos con nuestros clientes.
- d) A fin de garantizar la efectividad en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad la Dirección General realiza revisiones al menos una vez al año (ver sección 5.6) a la política y los objetivos de calidad, así como del cumplimiento de los requisitos legales, normativos y de nuestros clientes.
- e) Para asegurar la disponibilidad de recursos (sección 6.1 provisión de recursos) y su correcta aplicación, el Director General realiza la planeación de los mismos mediante la presentación del presupuesto anual para la operación y el Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho presupuesto es analizado, evaluado, ajustado en su caso, para ser finalmente aprobado.

5.2 Enfoque al cliente

Las expectativas de satisfacción que tienen nuestros clientes son un componente esencial en su decisión de realizar negocios con INARI. Por este motivo, la Dirección General y el personal ejecutivo que lo apoya se aseguran que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan, con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo (referirse a los incisos 7.2.1 y 8.2.1 de este manual). Esto invariablemente concluirá en una total satisfacción del cliente y nos recomendará para futuros negocios.

Para lograr lo anterior, la Dirección General se asegura de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, alineados a las políticas operativas, para ello provee a las áreas involucradas información a través de reuniones, comunicados por escrito o cualquier otro medio que considere adecuado.

5.3 Política de Calidad


La Dirección General ha establecido una política de calidad que es congruente e integral debido a su alineación con los demás políticas y estrategias de la empresa.

Es por ello que INARI considera y hace uso de la política de calidad como un medio para lograr una mejora continua en el servicio para el cliente.

Política de calidad de INARI:

Es política de INARI brindar soluciones laborales, que generen satisfacción y valor agregado, buscando la mejora continua a través del cumplimiento de las necesidades del cliente siempre dentro del marco legal y apegado al sistema de gestión de la calidad.

INARI Inteligencia Laboral garantiza que la política de calidad es congruente con los propósitos estratégicos y cumple cabalmente los lineamientos, al ser esta generada a partir de su objeto estratégico misión.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 14 de 30

Siendo premisa de nuestra organización, la correcta alineación de los procesos, así como el idóneo flujo de información, para lograr un servicio de excelencia, es compromiso de la Dirección General buscar métodos eficaces para lograr una mejora continua en el servicio.

La Dirección General asegura que la política es adecuada a las propósitos de INARI, incluyendo un compromiso con los clientes y miembros de la organización, proporcionando así un marco de referencia para establecer, revisar y en su caso actualizar los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección General y el personal de INARI promueven la comunicación y el correcto entendimiento de la política de calidad siendo difundida dentro de la organización mediante material visual en áreas comunes, herramientas de trabajo diario, así como cursos de capacitación e inducción al personal; haciendo partícipe de la importancia de su entendimiento y vivencia diaria en la empresa.

La Dirección General promueve la revisión de la política de calidad al menos una vez al año, verificando su correcta adecuación y en caso de ser requerido su reestructuración o cambio, esta se podrá hacer previamente, conforme a lo estipulado en el inciso 5.6 de este Manual.

5.4 Planificación


5.4.1 Objetivos de Calidad

La Dirección General toma como marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad elementos tales como: la planificación de la organización, la política de calidad, las necesidades actuales y futuras de la empresa, el entorno del mercado en el que se desarrolla el negocio, los hallazgos pertinentes resultado de las revisiones por la Dirección, el desempeño actual de los productos y procesos, así como los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

La Dirección General asegura que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto (ver inciso 7.1 de este manual), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de INARI. Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad.

Los objetivos de calidad son comunicados a través de diferentes medios, tales como material visual en áreas comunes, herramientas de trabajo diario, así como cursos de capacitación e inducción al personal, de tal manera que el personal de la organización pueda contribuir de manera eficiente y eficaz para su logro.

Los objetivos de calidad son evaluados durante las juntas de revisión de la Dirección, como está definido en el inciso 5.6 de este manual. INARI considera en sus objetivos el cumplimiento de los requisitos de sus productos y la satisfacción del cliente, pero primordialmente que el personal que integra la organización es tomado en cuenta como parte fundamental para el logro de los objetivos generales, la suma del logro de objetivos particulares nos dará como resultado el cumplimiento a los Objetivos de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 15 de 30

Dadas las prioridades anteriormente descritas en INARI, se establecieron los siguientes objetivos de calidad:


- Lograr que la satisfacción de nuestros clientes se mantenga en un nivel igual o mayor a un 80%.
- Incrementar las competencias de nuestro personal a través de la capacitación constante.
- Generar rentabilidad para todos los niveles de la organización, mediante la optimización de recursos.

Lograr que la satisfacción de nuestros clientes se mantenga en un nivel igual o mayor a un 80%.
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr la satisfacción de nuestros clientes en un 80%.
Incrementar las competencias de nuestro personal a través de la capacitación constante.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación 80%
Generar rentabilidad para todos los niveles de la organización, mediante la optimización de recursos.
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de facturación total a través de ventas 25%

5.4.2 Planeación del sistema de gestión de la calidad

Para asegurar el cumplimiento de objetivos, la alta dirección planifica su Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación de los procesos involucrados en la Operación, con la finalidad de establecer métodos y criterios definidos para su control, medición, seguimiento y análisis; implementando las acciones necesarias para lograr el cumplimiento de lo planeado y la mejora continua de dichos procesos, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes en todo momento:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el inciso 4.1 (Requisitos generales) de este manual, así como con los objetivos de calidad (ver 5.4.1); enfocándose principalmente en la definición de los procesos necesarios para cumplir con lo anteriormente citado. Entre los elementos de entrada que se consideran necesarios para una planificación eficaz y eficiente se consideran: las estrategias de la empresa, los objetivos de INARI, necesidades y expectativas definidas de los clientes y de otras partes interesadas, evaluación de los requisitos legales y reglamentarios, la evaluación de los datos de desempeño de los productos y procesos, así como oportunidades de mejora.
- b) Mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planean e implementan cambios en él, por medio de las juntas de revisión por la dirección como se encuentra definido en el inciso 5.6, así como por medio del seguimiento y medición (ver punto 8.2.2).

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 16 de 30

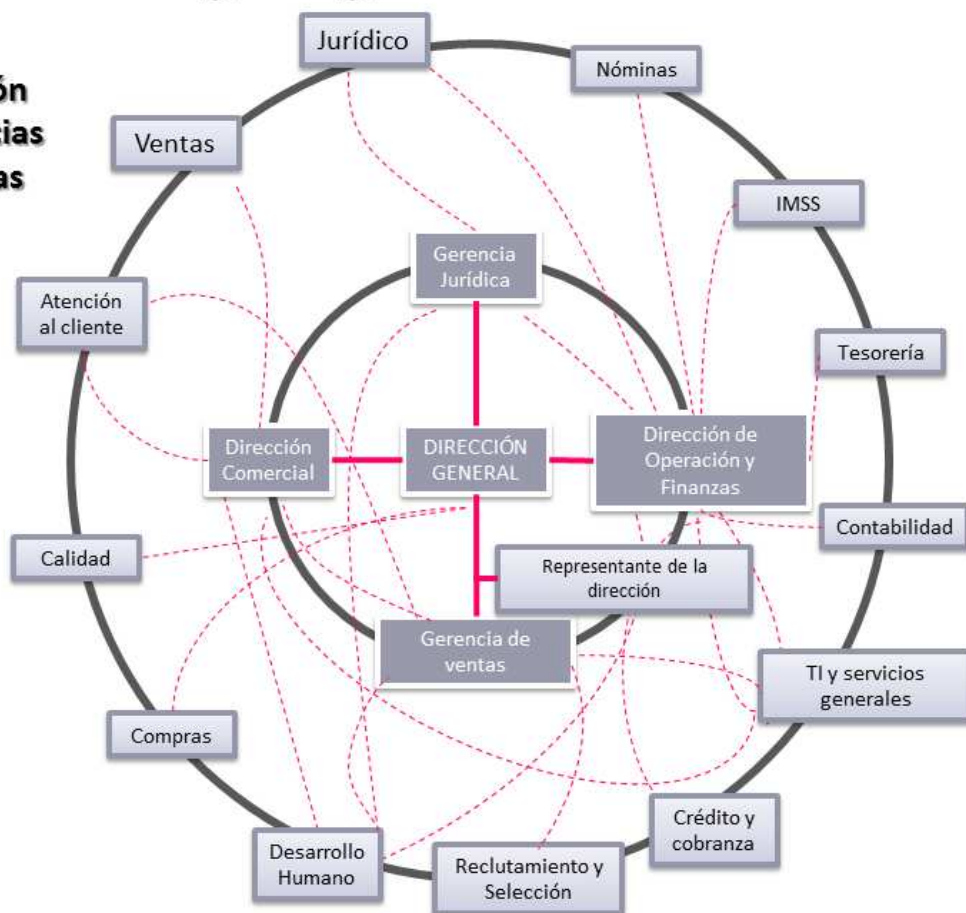
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación


5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Dirección General apoyada en su Comité de Calidad asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la organización. El organigrama, las descripciones de puesto, los procedimientos, diagramas de flujo y matriz de responsabilidades (Ver Anexos) forman parte de la documentación del sistema de gestión de calidad que utiliza la Dirección para comunicar las responsabilidades y autoridades del personal que labora en la empresa. A continuación se muestra el organigrama principal de INARI Inteligencia Laboral:

Organigrama General

1er Nivel = Dirección
2do Nivel = Gerencias
3er Nivel = Jefaturas



 INTELIGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 17 de 30

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección General designa al coordinador del sistema de calidad como su representante, quien independiente de tener otras actividades tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- b) informar a la Dirección General sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier oportunidad de mejora,
- c) asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.

Entre las funciones del Representante de la Dirección (coordinador del sistema de calidad) se considera ser un vínculo de comunicación con colaboradores y clientes para asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

Lo declarado anteriormente se comunica por medio de un memorándum a todos los departamentos de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

La organización establece, implementa y mantiene pautas eficaces para la comunicación con el personal mediante un boletín, cápsulas informativas y juntas de trabajo para el equipo de gestión de la calidad y a todo el personal involucrado, con el fin de mantener la eficacia del SGC, se informa oportunamente al comité de la calidad sobre los cambios realizados en:


- a. Servicios y nuevos productos
- b. Asignación de responsabilidades y autorizaciones al personal
- c. Requisitos legales y reglamentarios
- d. Requerimientos del cliente, del sector y/o de la organización
- e. Consultas y reclamaciones de clientes

Una vez generada dicha información se procesa de tal forma que sea clara y entendible. El boletín interno será emitido por medio del área de Desarrollo Humano, con apoyo del Responsable del SGC.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Dirección General realiza una revisión al sistema de gestión de la calidad de INARI con una frecuencia de al menos una vez por año (o antes si se considera apropiado, como respuesta a condiciones especiales en la organización), para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del propio sistema. La revisión considera la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 18 de 30

sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad. Ver procedimiento (PR-SC-CAL-RDIR).

La Dirección General apoyada en su Representante de la dirección ante el Sistema de Calidad, se asegura de mantener los registros apropiados de las revisiones, y controlar dichos registros como está establecido en el inciso 4.2.4 de éste manual.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Los datos de entrada para el proceso de revisión de la Dirección incluyen:

- Resultados de auditorías (internas y externas).
- Retroalimentación del cliente (encuestas de satisfacción, formatos de reclamaciones y sugerencias del cliente).
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto (cumplimiento de indicadores, registro de desviaciones durante el proceso, evaluación de proveedores)
- Estado de las acciones correctivas y preventivas (cuando se presenten se realizará el análisis correspondiente para definir acciones preventivas).
- Acciones de seguimiento de revisiones de la Dirección anteriores (se presenta carpeta de revisión).
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Adicionalmente a los puntos antes mencionados, también pueden revisarse aspectos relacionados con la capacitación, desempeño de proveedores, nuevos proyectos, seguimiento a compromisos, ambiente de trabajo e infraestructura.


5.6.3 Resultados de la revisión

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

- La mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos respecto al cumplimiento de los requisitos a manera de “Planes de trabajo” o “Planes de acción” y minutas.
- La mejora del servicio por medio de una constante comunicación con el cliente (ver inciso 7.2.3).
- Asignar los recursos necesarios para cumplir tanto con los requisitos de la norma ISO 9001-2008, como con la mejora continua (ver punto 6.1 de este manual).

Los resultados de la revisión se consideran datos de entradas para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se pueden realizar Revisiones extraordinarias al Sistema de Gestión de la Calidad, como consecuencia de Auditorías externas o Internas, cuando existan cambios drásticos en el Sistema de Gestión de la calidad, en los procesos o cuando la Dirección General o el representante de esta así lo determinen.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 19 de 30

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los departamentos deberán de realizar una partida presupuestal al menos dos meses antes de finalizar el año, en los cuales se especifiquen los proyectos que se tienen planeados para el próximo año y qué recursos serán necesarios para su implementación, software y hardware nuevos, cambio o mantenimiento a muebles, equipos o instalaciones, incorporación de nuevo personal, activos, entre otros.

La Dirección General, de manera conjunta con el área de finanzas asegura que los recursos esenciales tanto para la implementación, mantenimiento y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad se determinan y proporcionan, así como también recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Se consideran recursos a las personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, aliados del negocio, recursos naturales y financieros.


6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal de INARI que realiza actividades que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y la calidad de nuestros servicios, es competente con base en el siguiente criterio:

- **Educación.** Se establece en el Perfil de Puestos el nivel mínimo de educación escolarizada aceptable para el personal de cada puesto.
- **Formación.** INARI capacita a su personal de acuerdo a la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) determinadas en su “Matriz de capacitación” por puesto y área, generando los registros pertinentes que evidencien este compromiso.
- **Habilidades adquiridas.** El personal de INARI es evaluado y supervisado constantemente con el fin de reafirmar o mejorar el desempeño de las habilidades del mismo (evaluación del desempeño FO-AF-DEH-CAPE-01).
- **Experiencia.** El personal cubre con la experiencia necesaria para laborar en cada una de las áreas de la organización. Dicha experiencia está establecida en los Perfiles de Puestos del personal de cada puesto.

El cumplimiento de los puntos anteriores se evalúa a través de la aplicación de la detección de Necesidades de Capacitación.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 20 de 30

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- Asegurarse 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; y
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

La Dirección General de INARI reconoce la importancia de contar con personal que cuente con la competencia necesaria para asegurar la operación eficaz y eficiente de la organización.

La capacitación proporcionada es evaluada en función de las expectativas e impacto en la eficiencia y eficacia de INARI y como medio para mejorar los planes de capacitación.

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- Equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).


La Dirección General determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr el cumplimiento con los requisitos del producto, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas (INARI, clientes, accionistas, sociedad, entre otros).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

La Dirección General es consciente de la influencia positiva que tiene el ambiente de trabajo en la motivación, satisfacción y desarrollo del personal con el propósito de mejorar el desempeño de INARI en el cumplimiento de los requisitos del servicio.

La creación de un ambiente de trabajo adecuado mediante una ubicación apropiada del lugar de trabajo, establecimiento y promoción de reglas y orientaciones de seguridad, elementos de higiene y limpieza, entre otros.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 21 de 30

Por lo anterior, es responsabilidad de Desarrollo Humano determinar y propiciar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

En INARI, la Dirección General apoyada con las diferentes áreas operativas, planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto. Esta planificación es coherente con los requisitos establecidos por otros procesos del SGC (referirse al inciso 4.1 de éste manual), ya que se reconoce que si bien, los procesos para la realización del producto, aportan valor a la empresa, los procesos de apoyo son también necesarios para la organización y aportan valor de manera indirecta.

Durante la planificación de la realización de los productos y servicios, INARI considera apropiado determinar lo siguiente:

- Los objetivos de calidad los cuales se encuentran detallados en el punto 5.4.1 de este manual.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto,
- Las actividades necesarias de verificación, validación, seguimiento, inspección y pruebas específicas para los productos, así como los criterios para la aceptación de los mismos,
- Los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos (referirse al inciso 4.2.4 de este manual).


El resultado de esta planeación se presenta en forma de planes de calidad principalmente. Para INARI es importante asegurar que los requisitos del cliente se planifiquen antes de la prestación del servicio, originando una comunicación efectiva con el cliente, que se refleja en el cumplimiento de sus requisitos y necesidades.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Dirección General apoyada de sus áreas operativas establece el proceso apropiado para determinar los requisitos relacionados con el producto, de acuerdo a lo establecido en los diagramas de flujo de cada uno de los procesos definidos:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, en el alcance apropiado después de haber negociado con el cliente.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 22 de 30

- b. Los requisitos no definidos por el cliente, pero que son considerados necesarios para el uso especificado, o bien, el uso previsto, cuando sea conocido, basados en la experiencia y conocimientos del personal involucrado en la organización.
- c. Las áreas involucradas tiene como responsabilidad verificar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto así como las actualizaciones de los mismos.
- d. Cualquier otro requisito adicional que INARI considere necesario implementar.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto y debe asegurarse de que:

- a. Están definidos los requisitos relacionados con el producto. Estos se detallan en el punto 7.2.1 de este manual.
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- c. La organización tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos.

En los diagramas de flujo del Área Comercial, se establece que el personal involucrado en la revisión de los requisitos relacionados con el producto, efectúa éstas revisiones antes de que la empresa se comprometa a proporcionarle al cliente el producto esperado, a través del envío de cotizaciones, aceptación de contratos y condiciones.

Los registros resultantes de la revisión y de las acciones originadas por dicha revisión son mantenidos de acuerdo a lo establecido en el inciso 4.2.4 de este manual.


Cuando los requisitos del cliente cambian por alguna razón en particular, el Área Comercial asegura que los documentos relacionados sean modificados y el personal involucrado sea informado (ver punto 5.5.3) y está consciente de los requisitos que han sido modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a. La información sobre el producto;
- b. Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- c. La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

La Dirección General y su equipo, reconocen que una eficiente comunicación con el cliente impacta directamente en el cumplimiento de sus requisitos y en los niveles de satisfacción involucrados. Por este motivo, se determinan e implementan las disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, mediante el teléfono, correo electrónico, página de internet y campañas de publicidad en su caso, relacionadas con la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 23 de 30

las modificaciones y la retroalimentación del cliente, considerando también las sugerencias y reclamaciones.

7.3 Diseño y desarrollo

En el SGC de INARI este requisito queda excluido, debido a que la empresa ofrece un servicio que no requiere de diseño ya que solo consiste en una planificación de los procesos establecidos.

7.4 Compras


7.4.1 Proceso de compras

La Dirección General apoyada con el departamento de Compras, asegura que exista un proceso claramente definido e implantado de manera eficaz y eficiente, que garantice que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra previamente especificados, con el fin de satisfacer las necesidades y requisitos de la empresa y de otras partes interesadas.

El tipo y extensión del control aplicado al proveedor y al producto comprado, depende del efecto que el producto comprado tenga en las etapas subsecuentes de la realización del producto o en el producto terminado.

El departamento de compras evalúa y selecciona a sus proveedores basado en la capacidad que tienen para suministrar los productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Los criterios de selección, evaluación y re-evaluación se definen a continuación.

Clasificación de Proveedores	Tipo y Alcance de Control Ejercido
Proveedor Confiable	Son los proveedores que como resultado de la evaluación (FO-AF-COM-SELP-08) y/o cumplimiento de la entrega del producto o materia prima obtienen un buen historial con el departamento de compras, ya que entregan en tiempo, forma, con calidad y buen precio.
Proveedor Condicionado	Proveedor que ha obtenido como resultado de la evaluación de desempeño de proveedores (FO-AF-COM-SELP-08) un porcentaje menor al 70%. Se le aplica dicha evaluación por lo menos cada seis meses. Este proveedor cambia en automático de categoría en cuanto obtenga una calificación mayor al 70%. Su categoría cambia de Proveedor Condicionado a Proveedor Confiable.
Proveedor No confiable	Proveedor que por más de tres ocasiones ha obtenido un porcentaje menor al 70% en la aplicación de la evaluación de desempeño de proveedores (FO-AF-COM-SELP-08), este proveedor no podrá volver a ser considerado como alternativa y será sometido a re-evaluación a menos que supere las condiciones ofrecidas por los proveedores Confiables con mayor puntaje en la evaluación de desempeño.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 24 de 30

Los registros de los resultados de las evaluaciones y cualquier otra acción que se considere necesaria como resultado de la evaluación se mantienen de acuerdo a lo establecido en el punto 4.2.4 de éste manual.

7.4.2 Información de las compras

Los requisitos mínimos establecidos para la aceptación de los proveedores que proporcionan sus servicios o productos se determinan en función del precio, calidad, puntualidad y entrega en tiempo y forma. El departamento de compras establece con los proveedores:

- Los requisitos para la aprobación del servicio y especificaciones del servicio o producto esperado.
- Los requisitos para la calificación del personal que proporciona el servicio suministrado.
- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad cuando el proveedor puede demostrarlos.

Antes de la comunicación con el proveedor, el departamento de compras se asegura de la adecuación de los requisitos de la compra, realizando la revisión a los registros de Calidad en función de su desempeño de proveedores que será considerado como elementos de entrada de la Revisión de la Dirección, como resultado del análisis realizado.

7.4.3 Verificación de los productos comprados


En INARI se establecen e implementan la inspección y las actividades necesarias para la verificación de los productos o servicios comprados mediante el llenado de la bitácora de control (FO-AF-COM-COMP-06).

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

INARI a través del Área Comercial y Operativa planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, que consideran conforme aplique lo siguiente:

- La disponibilidad de la información que describa las características del servicio y que puede realizarse a través de especificaciones, instrucciones, planes de calidad, o cualquier otro medio que se considere apropiado.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, en las áreas y niveles apropiados para asegurar que el personal que desarrolla actividades relevantes en la organización conozca el método apropiado para llevarlas a cabo.
- El uso del equipo apropiado,
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- La implementación del seguimiento y de la medición,

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 25 de 30

- f. La implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, conforme sea aplicable.

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

Esta cláusula está enfocada a la autorización de todo proceso de producción y prestación de servicios que no se puede estar seguro que funcione adecuadamente, ya que no existen actividades de seguimiento y medición posteriores, son procesos en los que las deficiencias se hacen aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

INARI excluye este punto, debido a que el servicio que se ofrece es revisado y validado. Dentro del SGC existen procedimientos documentados en donde se puede validar el servicio que será brindado al cliente, asegurándose así que es el adecuado.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

En nuestro SGC se han establecido mecanismos para identificar el servicio por medios adecuados, a través de toda la prestación del mismo. Además se han establecido mecanismos para identificar el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, el SGC estará condicionado a controlar y registrar la identificación única del producto o servicio.

7.5.4 Propiedad del cliente


Dado que para las operaciones de INARI no se utilizan bienes que son propiedad del cliente, este requisito queda excluido del SGC. Aun cuando se manejan datos personales de los trabajadores que requiere el cliente, estos son contratados y suministrados directamente por INARI conforme al modelo de negocio establecido, por lo que los datos personales del trabajador en ningún momento son propiedad del cliente, debido a que estos son administrados y controlados por INARI.

7.5.5 Preservación del servicio

Dada la naturaleza de INARI este requisito queda excluido, ya que este punto está enfocado a los cuidados que se deben tener con los productos que se realizan, dejando claro que la empresa ofrece servicios por lo tanto no requiere de embalaje, almacenamiento y protección.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

INARI ofrece servicios, por lo tanto las operaciones que se realizan no necesitan de equipos de medición. La empresa no cuenta con ningún equipo de seguimiento y medición, como consecuencia no es necesario realizar calibraciones. Por lo anterior este requisito queda excluido.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 26 de 30

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

INARI planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición análisis y mejora continua necesarios estableciendo indicadores de evaluación y control de las perspectivas, así como de los objetivos estratégicos de las Acciones Correctivas y Preventivas (ver PR-SC-CAL-ACCP) con la finalidad de tomar decisiones oportunas.

- Cumpliendo con los estándares de calidad durante nuestros procesos establecidos en los objetivos de calidad y en los requisitos contractuales con nuestros clientes evidenciando con los registros que se generan de los procedimientos operativos.
- Asegurando los registros de conformidad requeridos en función de la satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Logrando los Objetivos de Mejora Continua establecidos en el seguimiento y medición en los Procesos, fortaleciendo el desarrollo humano, implementando cursos de capacitación, concientizando y fomentando la competitividad asegurando una mejor operación enfocada al cliente.

Llevando a cabo una comunicación efectiva que garantiza la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información del sistema de gestión de la calidad respaldando y asegurando la información de acuerdo a los procedimientos Control de documentos y Control de registros (PR-SC-CAL-CDOC y PR-SC-CAL-CREG), así como también implementando los dispositivos de comunicación efectiva de los elementos básicos del sistema de gestión de la calidad.

Para demostrar la mejora y determinar la conformidad de nuestros servicios se aplican Técnicas Estadísticas sobre los métodos de evaluación de nuestro servicio en las que se detalla la metodología para la aplicación de una mejora continua.


8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

INARI considera como una de las medidas claves de su desempeño y desarrollo, el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de INARI. El método para obtener y utilizar dicha información es a través de una encuesta de satisfacción (ver PR-AC-AAC-SATC) donde puede darnos como resultado un marco de percepción de los servicios recibidos y la atención a sus requerimientos, reclamaciones o quejas.

La información obtenida de este análisis, es usada como fuente para generar acciones preventivas y correctivas (PR-SC-CAL-ACCP), de mejora continua, o bien, para establecer nuevos objetivos de calidad, según sea conveniente.

NOTA: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del servicio brindado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciantes.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 27 de 30

8.2.2 Auditoría Interna

Se planean de manera periódica mínimo una vez cada seis meses para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001-2008, y con los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Considerando el estado y la importancia de nuestros procesos y las áreas a auditar, se realiza un programa anual de auditorías, considerando los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, la realización de la misma, su frecuencia y metodología en el procedimiento Auditorías Internas (ver PR-SC-CAL-AINT). Para la selección de los auditores es necesario asegurar que por ningún motivo el auditor participe en los procesos auditados, en otras palabras que el auditor sea independiente a los procesos auditados.

En el mismo procedimiento (PR-SC-CAL-AINT) se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros que se deriven de ella. Los responsables de las áreas que son auditadas, toman acciones 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.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos


INARI aplica métodos para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad de los productos.

INARI determina los métodos que considera adecuados para medir debidamente el grado de cumplimiento que se logra en cada uno de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Estableciendo los parámetros y variables en el formato FO-SC-CAL- MCON-03 Objetivos tácticos.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

De acuerdo a la planificación de la realización del producto señalado en el punto 7.1 de este manual, en cada etapa se realiza un monitoreo para determinar los puntos críticos del proceso, y así mismo evaluar y controlar los indicadores de acuerdo a los parámetros por medir y monitorear.

Lo anterior se realiza en etapas apropiadas del proceso de acuerdo con las interrelaciones establecidas y en base a los registros que se generan. Se mantienen registros que demuestran la conformidad con los criterios de aceptación, indicando las personas que autorizan la liberación de nuestros servicios.

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 28 de 30

En INARI no se lleva a cabo la liberación del servicio y la aceptación de nuestros servicios, si no se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas por una autoridad pertinente y cuando sea necesario, por nuestros clientes.

8.3 Control del producto no conforme

En INARI se mantiene el procedimiento Control de No Conformidad (PR-SC-CAL-NOCO), para prevenir el uso no intencionado del producto no conforme con los requisitos especificados, identificándolo y controlándolo para prevenir su uso o entrega. El procedimiento señala las responsabilidades, el control y autoridades que tienen relación con el manejo que debe dársele al producto no conforme.

INARI trata a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, y cuando aplique, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación previsto originalmente.
- 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.

Se mantienen registros de acuerdo a lo establecido en el inciso 4.2.4 de este manual, que demuestran el control y las acciones tomadas para los productos no conformes, y las acciones tomadas posteriormente, incluyendo concesiones obtenidas por los clientes.

Siempre que se corrige un producto no conforme, éstos se someten a una nueva verificación para demostrar su cumplimiento con los requisitos.

8.4 Análisis de datos

INARI mantiene un proceso para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa, y para evaluar en dónde puede llevarse a cabo la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto incluye los datos generados como resultado del seguimiento, medición y de cualquier otra fuente pertinente.


El análisis de los datos proporcionan información relacionada con:

- Satisfacción del Cliente (ver inciso 8.2.1 de este manual)
- Conformidad de los requisitos del producto (ver inciso 7.2.1 de este manual).
- Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- Proveedores (ver inciso 7.4 de este manual).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

INARI mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la política de calidad mediante el tratamiento estadístico de los datos derivados de las

	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 29 de 30

auditorías internas (ver PR-SC-CAL-AINT), seguimientos de la conformidad del cliente (ver PR-SC-CAL-NOCO), Acciones Correctivas y Preventivas (ver PR-SC-CAL-ACCP) garantizando la disponibilidad de la información, su integridad y confiabilidad para el establecimiento de los indicadores de éxito incluyendo las perspectivas financieras y el direccionamiento hacia los objetivos de calidad.

8.5.2 Acción correctiva

INARI aplica las acciones correctivas apropiadas para eliminar la causa raíz de no conformidades con el objetivo de prevenir recurrencias. Las acciones correctivas identificadas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.


El Procedimiento Acciones Correctivas (ver PR-SC-CAL-ACCP) establece los requisitos para:

- La revisión de las no conformidades, incluyendo las reclamaciones de los clientes.
- La determinación de las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse 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

INARI determina las acciones para eliminar las causas de “No conformidad” potenciales para prevenir su ocurrencia. Estas acciones son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales que pueden presentarse por lo que se establece el procedimiento “Acciones correctivas y Preventivas” (ver PR-SC-CAL-ACCP) donde:

- Se determinan las “No conformidades” potenciales y sus posibles 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 y dar seguimiento a las acciones tomadas.

 INTELEGENCIA LABORAL	MANUAL DE CALIDAD		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: MGC
	CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 06 / Jun / 16	Página 30 de 30

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De página	Descripción de la modificación
1	31 / Oct / 13	Todas	Se actualizó tabla de procedimientos mandatorios. Se modificó el organigrama. Se agregaron procedimientos de Productividad. Se corrigió codificación de procedimientos que cambiaron. Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
2	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó.
3	08 / Ago / 14	16	Se modificó el organigrama.
4	03 / Nov / 14	4	Se actualizó la misión de INARI.
5	31 / mar / 15	1	Se agregó un párrafo al punto 8.2.3. Se agregó un formato de objetivos tácticos.
6	30 / jul / 15	4	Se modificó la redacción de las clausulas excluidas, agregando a estas el punto 7.5.2. La política, misión y objetivos son actualizados. Dentro del punto 1.2 se agregó un nuevo procedimiento en el área de Contabilidad.
7	06/jun/16	6	Se eliminaron puntos que hacían referencia a la parte de un proveedor.