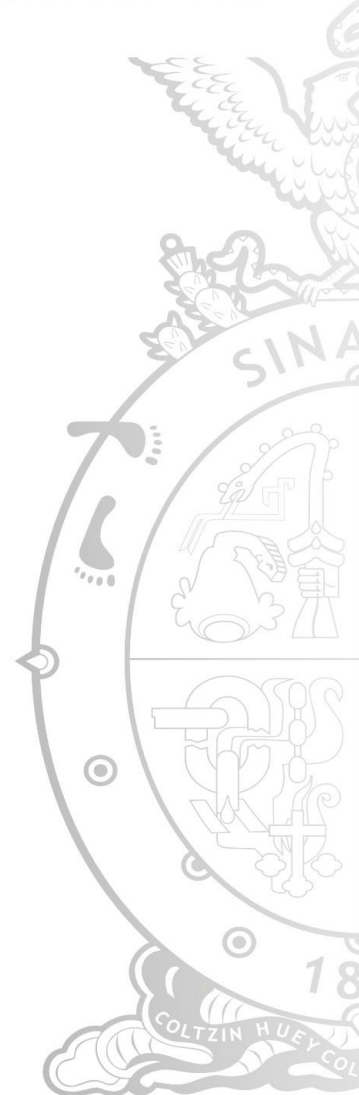




Manual de la Calidad



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Puesto: Representante de la Dirección	Puesto: Representante de la Dirección	Puesto: Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura
Nombre: José Arturo Sánchez Guerra	Nombre: José Arturo Sánchez Guerra	Nombre: María Luisa Miranda Monreal

Sección	Título	Página
1.1	Introducción	3
1.2	Antecedentes	4
2.1	Estructura Orgánica	5
2.2	Normas de referencia	6
3.1	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	7
3.2	Interacción de los procesos	8
3.3	Procedimientos documentados	10
3.4	Matriz de responsabilidades	12
4.0	Sistema de Gestión de la Calidad	13
	4.1 Requisitos generales	13
	4.2 Requisitos de la documentación	13
5.0	Responsabilidad de la Dirección	15
	5.1 Compromiso de la Dirección	15
	5.2 Enfoque al cliente	15
	5.3 Política de la calidad	15
	5.4 Planificación	15
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	16
	5.6 Revisión por la Dirección	17
6.0	Gestión de los recursos	18
	6.1 Provisión de recursos	18
	6.2 Recursos humanos	18
	6.3 Infraestructura	18
	6.4 Ambiente de trabajo	19
7.0	Realización del producto	20
	7.1 Planificación de la realización del producto	20
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	20
	7.3 Diseño y desarrollo	21
	7.4 Compras	21
	7.5 Producción y prestación del servicio	22
	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	22
8.0	Medición, análisis y mejora	23
	8.1 Generalidades	23
	8.2 Seguimiento y medición	23
	8.3 Control del producto no conforme	24
	8.4 Análisis de datos	24
	8.5 Mejora	24
9.0	Glosario y terminología	26
10.0	Control de cambios	29

Este es, sin duda, el documento más importante del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Sinaloense de Cultura, puesto que constituye la evidencia fehaciente de nuestro compromiso con la Calidad y la Mejora Continua. Compromiso que Sustentamos Desarrollando, Documentando, Implementando, Manteniendo y Mejorando nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

Lo anterior constituye una decisión estratégica del Instituto Sinaloense de Cultura, cuya finalidad es garantizar el cumplimiento con los requisitos del Servicio, del Proceso y de los Usuarios, lo que nos permitirá Satisfacer sus Necesidades y Expectativas y Proporcionarles un mejor servicio.

Este Manual, describe el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Sinaloense de Cultura y es el resultado de nuestro Esfuerzo y Compromiso, en él se establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política y Objetivos de la Calidad, los requisitos, las responsabilidades de las Áreas que intervienen, se hace referencia a los Procedimientos Documentados y se presenta una descripción de la Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Estamos plenamente convencidos de que al administrar nuestros Procesos sobre un enfoque de Sistema, podremos satisfacer a nuestros usuarios, y ese es nuestro principal compromiso, y el principio sobre el cual se funda nuestra Calidad y Mejora Continua.

El Instituto Sinaloense de Cultura, decidió adoptar la Norma ISO 9001, como un paso necesario para ser competitivos mundialmente, mantener su liderazgo en el Gobierno, y al mismo tiempo, aprovechar una serie de beneficios alcanzables con la implementación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Mejorar la organización del trabajo, identificando claramente la responsabilidad de cada uno de los Servidores Públicos relacionados con la Calidad.
- Responder a las expectativas de los usuarios.
- Estandarizar Procesos.
- Mejorar el control de nuestros Procesos.
- Disminuir quejas y reclamaciones.
- Prevenir problemas.
- Contar con un Sistema de Gestión de la Calidad internacionalmente reconocido.

Es por ello que a partir de este momento, este documento constituye el principio máximo hacia la Calidad por parte del Instituto Sinaloense de Cultura, el cual, representa la prioridad y el compromiso de todos los Servidores Públicos que aquí laboran.

El Instituto Sinaloense de Cultura (ISIC) se fundó en 1975 como Dirección de Investigación y Fomento de la Cultura Regional (DIFOCUR), a iniciativa del entonces C. Gobernador Constitucional del Estado, Alfonso G. Calderón Velarde, con el propósito de estimular todas las actividades artísticas y culturales en el Estado.

El 9 de julio de 1992, el Congreso del Estado de Sinaloa expidió, mediante el decreto 488, la Ley Orgánica de DIFOCUR, por medio de la cual se le otorgó por primera vez personalidad jurídica al área de cultura de la Administración Pública Estatal, creada ésta como organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Sinaloa, con dependencia de la Secretaría de Educación Pública y Cultura de Sinaloa. Adquirió así la capacidad legal necesaria para la realización de sus funciones y la administración de los bienes del servicio público, destinados al fomento, preservación e incremento del acervo cultural de nuestro estado.

El 24 de julio de 2008 se expidió una nueva Ley de Cultura del Estado de Sinaloa, que abroga el decreto mencionado y establece la creación, organización y funcionamiento del Instituto Sinaloense de Cultura (ISIC) como organismo público descentralizado del Gobierno del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sustituyendo a la anterior DIFOCUR para todos los efectos a que hubiere lugar.

Derivado de lo anterior, en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa No. 149, de fecha 12 de diciembre del 2008, **el Instituto Sinaloense de Cultura**, expidió, su reglamento interior como un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propios,

En 2008, con la promulgación de la Ley Estatal de Cultura y la creación del Instituto Sinaloense de Cultura, la cultura se elevó al rango de derecho ciudadano y se ubicó como un componente estratégico para el desarrollo regional.

La Misión y la Visión de la Instituto Sinaloense de Cultura se mencionan a continuación:

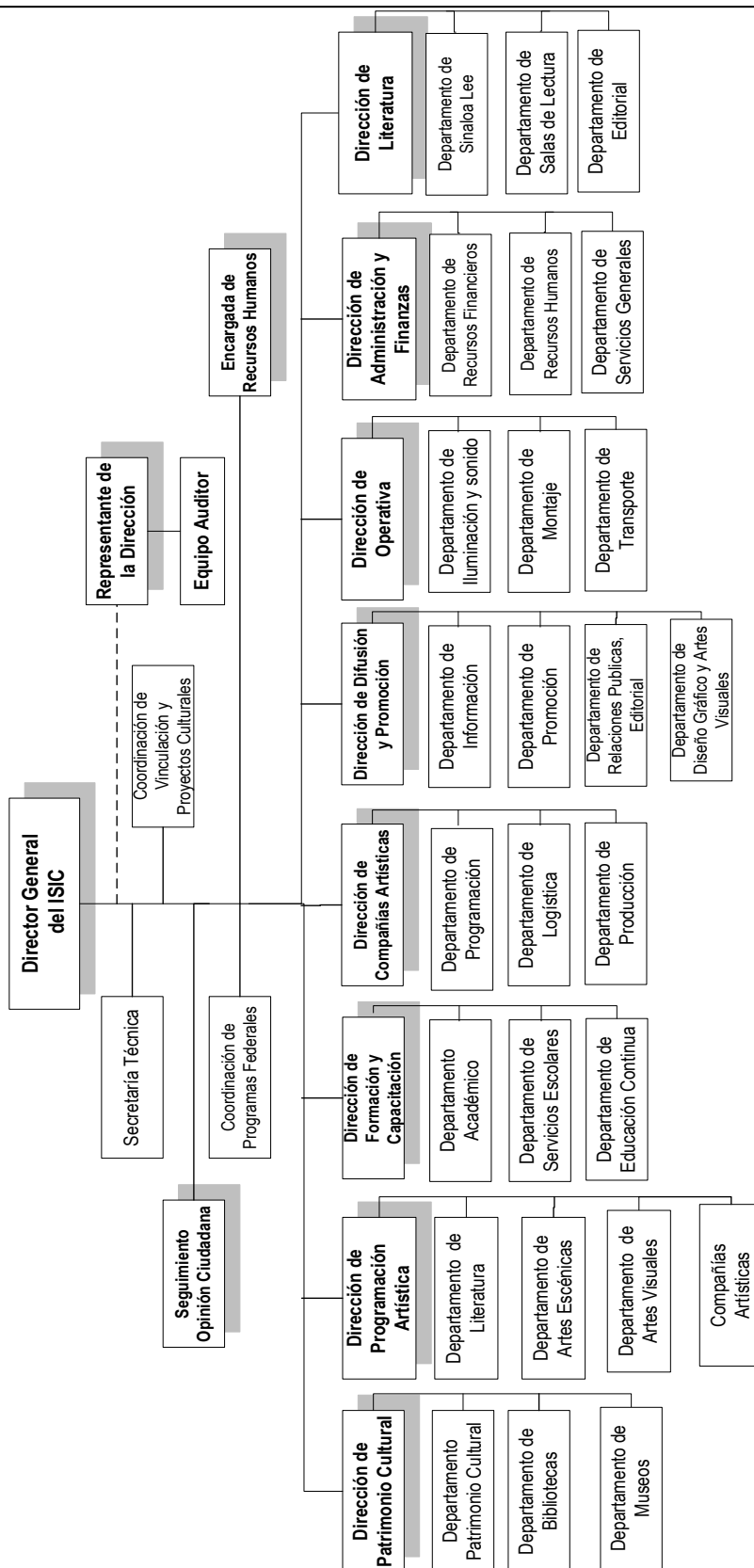
Misión:

Elaborar y desarrollar una política que defina estrategias y mecanismos de operación, seguimiento y evaluación de la acción pública cultural en la región, procurando siempre el equilibrio entre los dos grandes momentos del fomento y la difusión cultural, propiciando la superación de la calidad de vida de los sinaloenses, el mayor desarrollo humano y social y la más amplia y profunda democratización y descentralización del acceso y disfrute de los bienes y servicios culturales.

Visión:

Ser un organismo que, con base en su política pública, posicione a Sinaloa como un estado de vanguardia en el país, brindando oportunidades ciertas de actualización de las mejores capacidades humanas en el terreno de la creación, promoción y difusión artística y cultural, y contando con la infraestructura, el equipamiento y los programas requeridos para este propósito, así como con el objetivo de la protección de nuestro patrimonio cultural.

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



Normas ISO:

- ISO 9000:2005 - Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NMX-CC-9000-IMNC-2008)
- ISO 9001:2008 - Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. (NMX-CC-9001-IMNC-2008)
- ISO 19011:2002 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

Normas Legales y Reglamentarias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa.
- Ley de Cultura de Sinaloa
- Ley de Bibliotecas del Estado de Sinaloa
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa.
- Reglamento Interior del ISIC

El Instituto Sinaloense de Cultura opera programas culturales que conforman un sistema de promoción, difusión y práctica de las diversas expresiones artísticas, que arraiguen en los sinaloenses, los valores nacionales y locales, en que se sustentan y vigorizan la unidad e identidad nacionales.

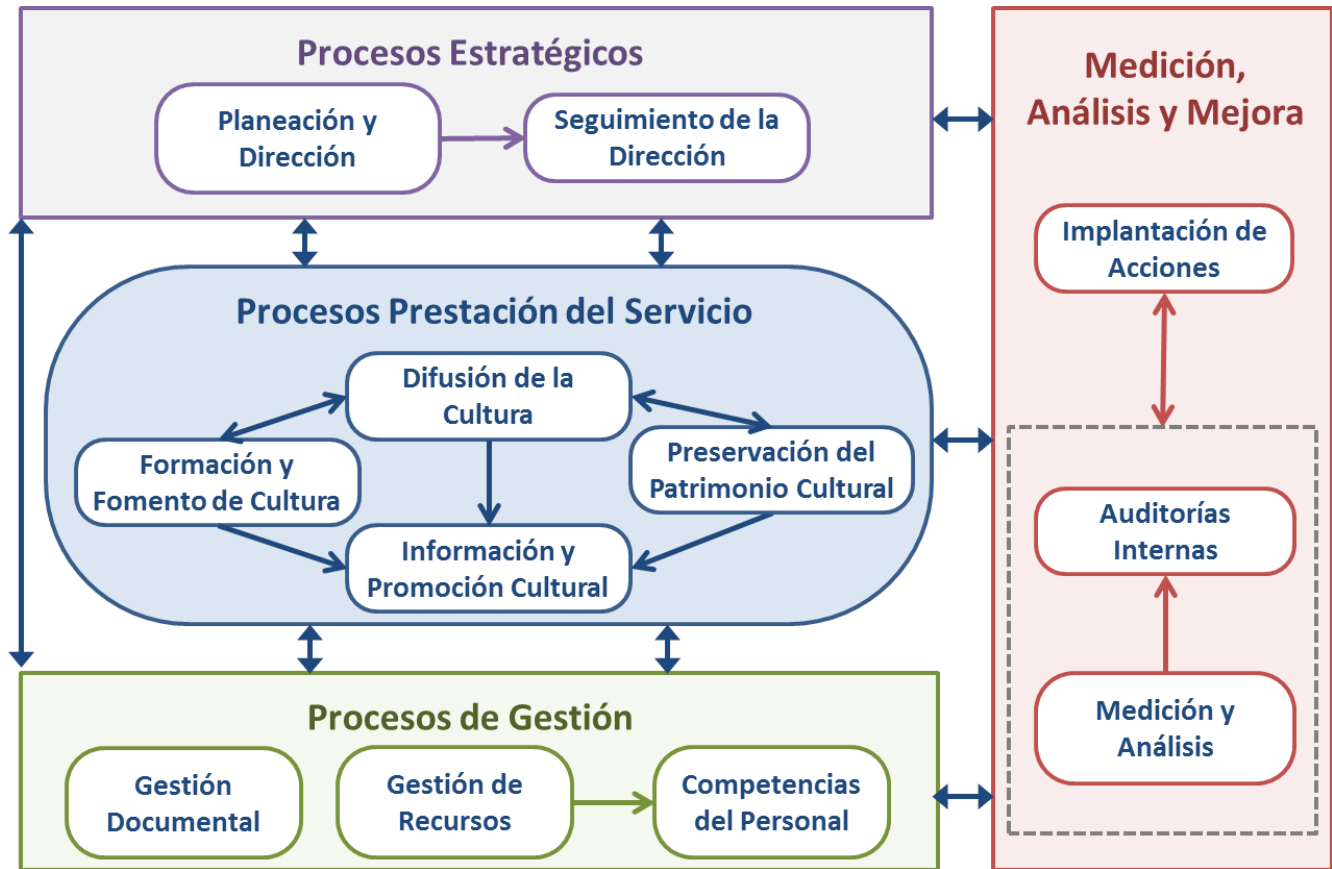
Los procesos que se certifican son de carácter administrativo y los programas que coordina el ISIC son programas establecidos en un Plan Estatal de Desarrollo, en la Producción de compañías artísticas queda excluido el diseño de espectáculos artísticos, ya que las producciones generadas son intangibles y no se cuentan con prototipos físicos.

Asimismo queda excluido los servicios de renta de instalaciones del ISIC con cuota de recuperación o exentos de pago. Estos servicios se brindan a promotores artísticos, escuelas públicas y privadas y a la ciudadanía en general.

Por lo que el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Sinaloense de Cultura, incluye los procesos primordiales y de mayor impacto de las áreas, que abarca 46 los procedimientos que se mencionan en apartado de Procedimientos documentados de este manual y la Interacción de los Procesos aplicables se puede observar en la sección 3.2 de este manual.

Todos los productos y servicios proporcionados por la ISIC, pueden ser verificados en cualquier momento, pues en cada procedimiento se describen las actividades de seguimiento o medición durante el desarrollo de los mismos y posteriores a través de la interconexión de los procesos en la Secretaría, por lo tanto el requisito **7.5.2** Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio no aplica.

La interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Instituto Sinaloense de Cultura es la siguiente:



Procesos Estratégicos:

Los procesos estratégicos son aquellos necesarios para cumplir con la misión, visión y aspectos generales del Sistema de Gestión de la Calidad de la Instituto Sinaloense de Cultura, e incluyen 2 Subprocesos: Planeación y Dirección, y Seguimiento de la Dirección.

Estos procesos se relacionan con la elaboración del Programa Anual, Agenda Cultural, Programa de la presentación de Compañías Artísticas y Vinculación, así como seguimiento del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Revisión de la Dirección y el Registro, seguimiento y ejecución de acuerdos.

Procesos de Prestación del Servicio:

Estos procesos se realizan con el propósito de generar los productos o servicios sustantivos que ofrece la Instituto Sinaloense de Cultura para atender las necesidades de las dependencias y organismos del Gobierno del Estado de Sinaloa, y dan cumplimiento a su razón de ser. Incluyen 4 Subprocesos: Formación y fomento de la cultura, Difusión de la cultura, Información y Promoción Cultural y Preservación del patrimonio cultural.

Mediante el subproceso de Formación y fomento de cultura, Se brinda formación artística a niños, jóvenes y adultos, a través de talleres permanentes y de verano de la música, canto, artes plásticas, teatro, y computación, entre otros, en las escuelas profesionales de arte y centros culturales.

A través del subproceso de Difusión de la Cultura se da cauce a las distintas manifestaciones artísticas que configuran la región cultural y se impulsan los proyectos artísticos, el desarrollo de diversos programas, festivales, presentaciones, y artes escénicas para los sinaloenses, además de los programas de lecturas y la emisión de libros y revistas.

La Preservación del Patrimonio Cultural brinda oportunidad para apreciar el trabajo de artistas a través de exposiciones que ofertan actividades culturales en las diferentes galerías de la región.

El subproceso de Información y Promoción Cultural contempla la cara a la ciudadanía de los programas de culturales y tiene como objetivo difundir la práctica de las diversas expresiones artísticas, es decir de los procesos anteriormente mencionados son popularizados y comunicados a la población sinaloense a través de diferentes medios de comunicación y relaciones públicas.

Procesos de Gestión:

Son aquellos que aportan elementos de apoyo para desempeñar los procesos Estratégicos, de Prestación del Servicio y de Medición, análisis y mejora. Contempla 3 subprocesos: Gestión Documental, Gestión de recursos y Competencias del Personal.

Los procedimientos de Gestión Documental son un soporte relacionado con la documentación y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por su parte, el subproceso de Gestión de recursos considera desde la elaboración del anteproyecto de presupuesto, la gestión financiera, gestión de recursos federales, la adquisición de materiales, servicio y equipo hasta el control y ejecución del gasto, además de la Administración Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipo.

Competencias del personal contemplan las actividades de inducción al puesto y capacitación, a fin de asegurar que los servidores públicos cuenten con las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones.

Procesos de Medición, Análisis y Mejora:

Estos procesos permiten dar seguimiento, medir, analizar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de 3 subprocesos: Medición y Análisis, Auditorías Internas e Implantación de Acciones.

La Medición y Análisis considera el seguimiento, medición y análisis de información sobre la satisfacción de los usuarios, procesos, objetivos de la calidad, evaluación de proveedores, clima organizacional e infraestructura. Asimismo, incluye el Control del Servicio No Conforme para su identificación, control y tratamiento.

El subproceso de Auditorías Internas se aplica para la medición del desempeño del SGC y del cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001.

Conforme a los resultados obtenidos de la Medición y Análisis y Auditorías Internas, se lleva a cabo la Implantación de Acciones, a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Los procedimientos documentados para el Sistema de Gestión de la Calidad del ISIC se clasifican de la siguiente manera:

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
↓	↓	↓	↓
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Planeación y Dirección	Elaboración del Programa Anual	PDPA-01
		Presentación de los Productos Culturales de las Compañías Artísticas	PDCA-01
		Vinculación	PCVPC-01
	Seguimiento de la Dirección	Registro, seguimiento y ejecución de acuerdos	PST-01
		Control de Correspondencia	PST-04
		Revisión de la dirección	PDG-01
PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Información y Promoción Cultural	Diseño de Productos de Promoción de los Programas Culturales	PDDP-01
		Coordinación de Relaciones Públicas y Promoción	PDDP-02
		Elaboración de Comunicado de Prensa	PDDP-03
		Concursos, reconocimientos y estímulos	PST-02
	Formación y Fomento de Cultura	Planeación Educativa de Escuelas Profesionales	PDFC-01
		Ejecución de Programa Académico de Escuelas Profesionales	PDFC-02
		Inscripción-Reinscripción de Escuelas Profesionales	PDFC-03
		Servicio Social de Escuelas Profesionales	PDFC-04
		Titulación de Escuelas Profesionales	PDFC-05
	Difusión de la Cultura	Coordinación de Programas de Cultura en Movimiento	PDPA-02
		Coordinación de Exposición de Artes Visuales	PDPA-03
		Coordinación de Programa El Arte se Cuela en tu Escuela	PDPA-04
		Realización de Servicios Culturales por Solicitud	PDCA-02
		Apoyo Técnico y Logístico	PDO-01
		Sinaloa Lee	PDL-01
		Salas de Lectura	PDL-02
		Edición y Publicación de Libros y Revistas	PDL-03
	Preservación del Patrimonio Cultural	Formulación y Validación de Temas de Investigación	PDP-01
		Clasificación y Registro de Acervo Cultural	PDP-02
		Coordinación de la Red Museos Sinaloa	PDP-03
		Administración de Exposiciones	PDP-04

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
↓	↓	↓	↓
PROCESOS DE GESTIÓN	Gestión Documental	Control de Documentos	PRD-01
		Control de Registros	PRD-02
	Gestión de Recursos	Captura del Programa Operativo Anual	PDAF-01
		Seguimiento y Evaluación de Proyectos	PDAF-02
		Requisición y Adquisición de Materiales, Servicio y Equipo	PDAF-03
		Ejecución y Control del Gasto	PDAF-04
		Control y Resguardo de Activo Fijo	PDAF-05
		Gestión de Recursos Federales	PCPF-01
		Administración Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipo.	PDAF-07
		Reparación y Mantenimiento de Vehículos	PDAF-08
		Soporte Técnico	PST-03
		Asignación de Vehículos	PDO-02
	Competencias del Personal	Competencias del personal	PRH-01
		Inducción al Puesto	PRH-02
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Auditorías Internas	Auditorías Internas	PRD-03
	Medición y Análisis	Seguimiento, Medición y Análisis de Datos	PRD-04
		Control del Servicio No Conforme	PRD-05
	Implantación de acciones	Acciones Correctivas y Preventivas	PRD-06
		Mejora continua	PRD-07

Responsables ¹	DG	DAF	RD	DDP	DFC	DCA	DPC					
Subprocesos	Planeación y Dirección	Seguimiento de la Dirección	Gestión de Recursos	Competencias del Personal	Gestión Documental	Auditorías Internas	Medición y Análisis	Implantación de Acciones	Información y Promoción Cultural	Formación y Fomento de Cultura	Difusión de la Cultura	Preservación del Patrimonio Cultural
4.1 Requisitos generales	✓				✓							
4.2 Requisitos de documentación					✓							
5.1 Compromiso de la dirección	✓	✓										
5.2 Enfoque al ciudadano		✓					✓					
5.3 Política de calidad		✓										
5.4 Planificación		✓										
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	✓											
5.6 Revisión por la dirección		✓										
6.1 Provisión de recursos			✓									
6.2 Recursos humanos				✓								
6.3 Infraestructura			✓									
6.4 Ambiente de trabajo			✓									
7.1 Planificación de la realización del producto	✓								✓	✓	✓	✓
7.2 Procesos relacionados con el cliente									✓	✓	✓	✓
7.3 Diseño y desarrollo										✓		
7.4 Compras			✓									
7.5 Producción y prestación del servicio									✓	✓	✓	✓
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición												✓
8.1 Generalidades						✓	✓	✓				
8.2 Seguimiento y medición						✓	✓	✓				
8.3 Control del producto no conforme							✓		✓	✓	✓	✓
8.4 Análisis de datos		✓	✓	✓		✓	✓	✓				
8.5 Mejora		✓						✓				

¹ Responsables:

DG- Dirección General

RD- Representante de la Dirección

DPC- Dirección de Patrimonio Cultural

DAF- Dir. de Administración y Finanzas

DPA- Dirección de Programación Artística

DFC- Dirección de Formación y Capacitación

DCA- Dirección de Compañías Artísticas

CPF- Coord. De Programas Federales

DL- Dirección de Literatura

DO- Dirección Operativa

DPD- Dirección de Difusión y Promoción

CVPC- Coord. de Vinculación y Proyectos Culturales.

4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

Se ha establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, lo mantenemos y mejoramos continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008,

La documentación se menciona en la sección 3.3 Procedimientos documentados, la implantación en los registros aplicados en cada uno de los procedimientos y la mejora de su eficacia se evalúa en las auditorías internas y en el seguimiento de procesos y objetivos de calidad.

Por lo que se han;

- a) determinado los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de Sistema de la Instituto Sinaloense de Cultura (ver sección 3.2 Interacción de los procesos de este manual),
- b) determinado la secuencia e interacción de estos procesos, (ver sección 3.2 Interacción de los procesos de este manual),
- c) determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarnos de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces (ver sección 8.0 Medición, análisis y mejora de este manual),
- d) asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos (Ver procedimiento de *PDAF-01 Programa Operativo Anual*, *PDAF-06 Gestión de Recursos Federales* y *PDAF-03 Adquisición de materiales, servicios y equipo.*),
- e) realizamos el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos (ver sección 8.0 Medición, análisis y mejora de este manual), e
- f) implementamos las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados el subproceso de Planeación y Dirección (ver sección 3.3 Procedimientos Documentados de este manual) y en la planeación de los objetivos de calidad (ver sección 5.0) y la mejora continua de estos procesos (ver sección 8.0).

En la Instituto Sinaloense de Cultura gestionamos estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008.

Este Instituto no cuenta con servicios contratados externamente. En caso de que se presenten, la organización deberá asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente deberá estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, incluye:

- a) las declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad (*DST-04.01 Política de Calidad* y *DST-04.02 Objetivos de Calidad*),
- b) este Manual de la Calidad (MISIC-01),
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008 (*DRD-01.01 Lista Maestra de Documentos* y *DRD-01.02 Lista Maestra de Formatos y Registros*),
- d) los documentos, incluidos los registros que el Instituto Sinaloense de Cultura determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (*DRD-01.01 Lista Maestra de Documentos* y *DRD-01.02 Lista Maestra de Formatos y Registros*).

4.2.2. Manual de la Calidad. Establecimos y mantenemos este Manual de la Calidad que incluye:

- a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (ver sección 3.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de este manual),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad (ver sección 3.3 Procedimientos Documentados de este manual), y referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (ver sección 3.2 Interacción de los procesos de este manual).

4.2.3. Control de los documentos. Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados. Los registros son un tipo especial de documento y se controlan los formatos de acuerdo a lo citado en 4.2.4 y se encuentra implícito en el procedimiento *PRD-01 Control de Documentos*.

Hemos establecido el procedimiento *PRD-01 Control de Documentos*. En el, se definen los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarnos que se identifican los cambios y el estado de la revisión vigente de los documentos;
- d) asegurarnos que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarnos de los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarnos de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución; y,
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Los documentos originales se encuentran en poder del Representante de la Dirección, la documentación se encuentra disponible en medios electrónicos por medio de Red interna (www.culturasinaloa.gob.mx/gestión), para todo el personal de la Instituto Sinaloense de Cultura. No existen documentos en físico para prevenir un uso de versiones obsoletas de documentos.

4.2.4 Control de los registros. Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se controlan.

Hemos establecido el procedimiento documentado *PRD-02 Control de Registros*, para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Todo este detalle se encuentra en la *Lista Maestra de Formatos y Registros DRD-01.02*.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables en cuanto a su localización y acceso.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Dentro del Sistema de la Instituto Sinaloense de Cultura, el papel de Alta Dirección, está asignado a la Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura, quien, como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, lleva a cabo las siguientes actividades:

- a) comunica a todos los servidores públicos del Sistema de la Instituto Sinaloense de Cultura la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario, como los legales y reglamentarios aplicables, a través de las reuniones periódicas para definir la planeación del sistema (Ver procedimiento PST-01 Registro, Seguimiento y PST-04 Ejecución de Acuerdos y Revisión de la Dirección);
- b) establece la Política de Calidad, (ver *DST-04.01 Política de Calidad*);
- c) asegura que se establezcan los Objetivos de Calidad, (ver *DST-04.02 Objetivos de Calidad*);
- d) lleva a cabo las Revisiones de la Dirección (ver 5.6 de este manual); y
- e) asegura la disponibilidad de recursos (ver sección 6.0 de este manual).

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

En el Sistema de Gestión de la Calidad, nuestros clientes o usuarios son los Alumnos, Artistas, y la Sociedad en General. La Directora General del ISIC, se asegura que los requisitos de nuestros clientes se determinan de acuerdo al subproceso de Planeación y Dirección que contempla los procedimientos de PDPA-01 Elaboración del Programa Anual de Trabajo, PDDP-01 Elaboración de la Agenda Cultural Impresa y Electrónica, PDCA-01 Presentación de los Productos Culturales de las Compañías Artísticas y se da seguimiento en el procedimiento de PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Directora General del Instituto Sinaloense de Culturase asegura de que la Política de Calidad:

- a) es adecuada al propósito de la Instituto Sinaloense de Cultura (*DST-04.01 Política de Calidad*);
- b) incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (*DST-04.01 Política de Calidad*);
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad (*DST-04.01 Política de Calidad y DST-04.02 Objetivos de Calidad, PST-04 Revisión de la Dirección*),
- d) se comunica y es entendida dentro de nuestra organización, ya que se difunde al personal de nuevo ingreso a través del procedimiento de inducción se sociabiliza a todo el personal que ingresa al ISIC (Ver *PRH-02 Inducción al Puesto*) y mediante 4 acrílicos que contienen la descripción de la política de calidad ubicados en los puntos de uso de más afluencia del ISIC.
- e) es revisada para su continua adecuación (*PST-04 Revisión de la Dirección*).

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de calidad. La Directora General del Instituto Sinaloense de Culturase asegura que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto/servicio, se establecen en las funciones o niveles pertinentes dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (*DST-04.02 Objetivos de Calidad*). Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con nuestra política de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. La Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura se asegura de que:

- la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de calidad (*PST-04 Revisión de la Dirección*) y
- se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. (*PST-04 Revisión de la Dirección*).

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Nivel	Autoridad	Responsabilidad
Alta Dirección	Artículo 13 del Reglamento Interior ISIC	Descripción del Puesto DERH.01.01
Secretaría Técnica	Artículo 15 del Reglamento Interior ISIC	
Dirección de Área	Artículo 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, del Reglamento Interior ISIC	
Jefaturas de Departamento	Descripción del Puesto DERH.01.01	
Representante de la Dirección	5.5.2 de este manual de calidad.	
Recursos Humanos	Descripción del Puesto DERH.01.01	
Operadores	Descripción del Puesto DERH.01.01	

Además en la matriz de responsabilidades (Ver sección 3.4 de este manual), en los procedimientos (Ver sección 3.3 de este manual).

Nota: La diferencia entre autoridad y responsabilidad prevalece en que la autoridad está delimitada en las facultades legales del puesto y la responsabilidad es relativa a las funciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección. La Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura ha designado a **José Arturo Sánchez Guerra** como Representante de la Dirección, quien independientemente de otras responsabilidades, le ha otorgado la responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- informar a la Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la Instituto Sinaloense de Cultura.

5.5.3 Comunicación Interna. La Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura se asegura que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro del ISIC, y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Aún y cuando los procesos de comunicación se han establecido y quedan implícitos en los diversos documentos, procesos y procedimientos, al ejecutarse los procedimientos del sistema de gestión de calidad de la Instituto Sinaloense de Cultura, la Alta Dirección ha determinado que ésta se efectúe siempre considerando la eficacia del sistema y que:

- La alta dirección y el personal en todos los niveles de la organización, cuando proceda, generen, reciban y respondan a las comunicaciones;
- La información que se ha de difundir este claramente definida, y sea adecuada y precisa para los propósitos de la comunicación;
- Los medios utilizados para la comunicación sean los adecuados al destinatario y las acciones esperadas, según la información suministrada;

- Luego de efectuada la comunicación se realiza un seguimiento para asegurar que se actúa de conformidad con la información comunicada y el logro de los resultados esperados;
- Están disponibles los procedimientos y registros necesarios para demostrar que la comunicación ha tenido lugar, es eficaz y está sujeta a mejora continua.

Además y sin menoscabo de atribuciones y responsabilidades o congruencia a lo documentado en procesos, documentos o procedimientos de quienes participan en el proceso de comunicación, puede tomarse como referencia la siguiente tabla:

Tipo de información	Medios disponibles para su comunicación
Políticas y objetivos de calidad (difusión o actualización)	Revisión de la Dirección, Reuniones de difusión y revisión, Reuniones de trabajo periódicas, programadas, eventuales para las que se convoca, cursos, talleres, sesiones de inducción a personal de nuevo ingreso;
Requisitos del SGC y del cliente	
Eventos del SGC	
Auditorías del SGC y sus resultados	
Revisión por la dirección	Oficios; Sistema de seguimiento de oficios; Minutas;
Aplicación de registros genéricos del SGC y realización de: Diagnósticos de Necesidades de capacitación, Ambiente Laboral, Recorridos de verificación de Ambiente de trabajo (condiciones ambientales),	
Cursos de capacitación y/o formación.	
Responsabilidad y autoridad en el SGC	
Encuestas y su interpretación	Documentos del SGC, Volante de control interno de correspondencia, Comunicados, Reportes, Memorándum, Notificaciones;
Análisis de datos y su interpretación	
Conocimientos o información que afecta el SGC.	Carteles, Tableros de anuncios, Revistas, Boletines;
	Internet, Intranet, Notificación telefónica;

5.6. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades. La Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura, revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de manera semestral, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas (*PDG-01 Revisión de la Dirección*). La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

Se mantienen registros de las revisiones por la Dirección.

5.6.2 Información de entrada para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- los resultados de auditorías,
- la retroalimentación del ciudadano,
- el desempeño de los procesos y conformidad del servicio,
- el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, y
- las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión. Estos resultados incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- la mejora del servicio con relación a los requisitos de nuestros ciudadanos, y
- las necesidades de recursos.

6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Se han determinado y proporcionamos, los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La gestión inicia con la elaboración del anteproyecto del presupuesto anual del ISIC (Ver PDAF-01 Captura del Programa Operativo Anual), se gestionan los recursos financieros federales PDAF-06 Gestión de Recursos Federales, posteriormente se tramita la entrega del presupuesto aprobado mensual, se ejecuta el recurso PDAF-03 Adquisición de materiales, servicios y equipo, se controlan los gastos PDAF-04 Ejecución y Control del Gasto por la Dirección de Administración y Finanzas, además del mantenimiento de instalaciones y equipo de parte del área de servicios generales y del Soporte Tecnológico. Ver (PDAF-07 Administración Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipo y PST-03 Soporte Técnico).

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades. En el Sistema de Gestión de la Calidad, los servidores públicos que realizan trabajos que afectan directa o indirectamente a la conformidad con los requisitos del Producto/Servicio, son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. (Ver procedimiento de Competencias PRH-01 y de Inducción PRH-02).

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

En la Instituto Sinaloense de Cultura, hemos:

- a) Determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio, (Ver procedimiento de Competencias del Personal PRH-01);
- b) Cuando es aplicable, proporcionamos formación o tomamos otras acciones para lograr la competencia necesaria, (Ver procedimiento de Competencias del Personal PRH-01);
- c) Evaluamos la eficacia de las acciones tomadas, (Ver procedimiento Competencias del Personal PRH-01);
- d) Aseguramos que nuestro personal esté consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen con el logro de los objetivos de calidad, (Ver procedimiento de Inducción PRH-02); y
- e) Mantenemos los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos (Ver procedimiento de Inducción PRH-02).

6.3. INFRAESTRUCTURA

Para el Sistema de Gestión de la Calidad se ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros productos y servicios. (Ver procedimiento PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos).

La infraestructura incluye, cuando es aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (como transporte, comunicación o sistemas de información).

Los edificios e instalaciones de oficinas así como su mantenimiento y limpieza son responsabilidad en el área de Servicios Generales de la Dirección de Administración y Finanzas y el equipo tecnológico del área de Soporte de la Secretaría Técnica Ver (PDAF-07 Administración Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipo y PST-03 Soporte Técnico).

La Dirección de Administración y Finanzas tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos materiales y equipos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios. Los directores y jefes de departamentos, son los responsables de programar conforme al servicio que ofrecen y de los requerimientos de materiales e infraestructura necesarios. (Ver PDAF-03 Adquisición de materiales, servicios y equipo).

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

En la Instituto Sinaloense de Cultura hemos determinado y gestionamos el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Los factores físicos, ambientales, condiciones sociales y psicológicas para asegurar la integridad de los servicios que proporcionamos son considerados en el procedimiento PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos.

7.0 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Se ha planificado y se han desarrollado los procesos necesarios para la prestación del Producto/Servicio. La planificación de la prestación del servicio, es coherente con los requisitos de los otros procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (Ver subproceso de Planeación y Dirección de apartado de Procedimientos documentados que contempla los procedimientos de planeación; PDPA-01 Elaboración del Programa Anual, PDDP-01 Elaboración de la Agenda Cultural, PDCA-01 Programación de la Presentación de Compañías Artísticas).

Los procesos necesarios para la prestación de los servicios que dentro del Sistema de la Instituto Sinaloense de Cultura ofrecemos a nuestros usuarios, se han establecido a través de la determinación de la descripción de la interacción de los procesos (ver sección 3.2 Interacción de los procesos), sustentados en la normatividad aplicable y al flujo de procesos, cuando ha sido factible. Estos procesos se desarrollan conforme a lo planeado.

Durante la planificación de la prestación del servicio (PDPA-01 Elaboración del Programa Anual de Trabajo, PDDP-01 Elaboración de la Agenda Cultural Impresa y Electrónica, PDCA-01 Presentación de los Productos Culturales de Compañías Artísticas), el Instituto Sinaloense de Cultura ha determinado, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos para cada servicio;
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba específicas para cada servicio;
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio, cumple con los requisitos.

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación del Sistema de Gestión de la Calidad, *incluyen los procedimientos operativos mencionados en el subproceso de Procesos de Prestación del Servicio* (ver sección 3.3 Procedimientos Documentados).

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio. Se ha determinado en los procedimientos de PDPA-01 Elaboración del Programa Anual de Trabajo, PDDP-01 Elaboración de la Agenda Cultural Impresa y Electrónica y PDCA-01 Presentación de los Productos Culturales de Compañías Artísticas:

- a) los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma (en nuestro sistema, no aplican las garantías u obligaciones contractuales),
- b) los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido;
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, (ver sección 2.2 Normas de Referencia) y
- d) cualquier requisito adicional que la Instituto Sinaloense de Cultura considere necesario.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio. Se ha revisado los requisitos relacionados con el servicio, en el procedimiento de PDDP-01 Elaboración de la Agenda Cultural Impresa y Electrónica y en PDDP-03 Elaboración de Comunicado de Prensa. Esta revisión la efectuamos antes de comprometernos a proporcionar tales servicios, de esta manera, nos aseguramos de que:

- a) estén definidos los requisitos del servicio,

- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del ciudadano y los expresados previamente, y
- c) que tenemos la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

Mantenemos registros de los resultados de estas revisiones y de las acciones originadas por las mismas. Ver en PDPA-01 Elaboración del Programa Anual de Trabajo, PDDF-01 Elaboración de la Agenda Cultural Impresa y Electrónica, PDCA-01 Presentación de los Productos Culturales de Compañías Artísticas y PCVPC-01 Vinculación.

Cuando el usuario no proporcione una declaración documentada de los requisitos, el personal del Sistema de Gestión de Calidad confirma los requisitos del usuario antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la Instituto Sinaloense de Cultura, se asegura de que la documentación pertinente se modifica y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el usuario. En el Sistema de la Instituto Sinaloense de Cultura se ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, relativas a:

- a) la información sobre el producto/servicio, se proporciona a la ciudadanía a través del subproceso de Información y Promoción Cultural que contempla los procedimientos de PDDP-02 Coordinación de Relaciones Públicas y PDDP-03 Elaboración de Comunicado de Prensa;
- b) la retroalimentación del ciudadano, se lleva a cabo en el procedimiento de PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo. La Instituto Sinaloense de Cultura planifica y controla el diseño y desarrollo de los productos “*Planes de y Programas de Estudio*”, establecidos en estos procedimientos (PDFC-01 *Planeación Educativa de Escuelas Profesionales*). Durante la planificación del diseño y desarrollo las áreas correspondientes determinan:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo

Etapas de Planes y Programas de Estudio	Responsable de Revisión, Verificación y Validación
Diseño de planes y programas académicos	Coordinadores de Escuelas y maestros
Revisión final e integración del proyecto	Coordinador Académico
Verificación	Director de Formación y Capacitación
Validación y libración	Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura
Autoriza a convocar	Director de Formación y Capacitación
Distribución y Difusión de Convocatoria	Director de Difusión y Promoción

Etapas de Edición de Libros	Responsable de Revisión, Verificación y Validación
Redacción de Textos	Jefe de Departamento de Publicaciones Editoriales
Ilustraciones y estilo	Coeditor
Revisión final	Jefe de Departamento de Publicaciones Editoriales
Verificación	Director de Literatura
Validación	Directora General del Instituto Sinaloense de Cultura
Prueba de Impresión y Validación y Cambios	Jefe de Departamento de Diseño
Autoriza impresión	Director de Administración y Finanzas
Distribución y Difusión	Director de Difusión y Promoción

Los resultados de la planificación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progrese el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto o servicio y se mantienen registros. Ver procedimientos *PDFC-01 Planeación Educativa de Escuelas Profesionales*. Estos elementos incluyen:

- Los requisitos funcionales y de desempeño,
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada son:

- Programas académicos y las experiencias del ciclo escolar anterior, además los requisitos a cubrir por la SEP/C.,

Estos se revisan para comprobar que son adecuados; que los requisitos estén completos, sin ambigüedades y que no sean contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo. Los resultados del diseño y desarrollo son el Plan y Programa Académico de Estudios, además se proporcionan de manera adecuada para su verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo:

- Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- Proporciona información apropiada para la compra, la producción y la presentación del servicio,
- Contiene y hace referencia a los criterios de aceptación del producto o servicio, y
- Especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Ver procedimientos *PDFC-01 Planeación Educativa de Escuelas Profesionales*.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo. En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (ver 7.3.1) para:

- Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en las revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo de las que se revisan y se mantienen firmas de aprobación por el Coordinador Académico. Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y cualquier acción necesaria. (Ver procedimientos *PDFC-01 Planeación Educativa de Escuelas Profesionales* y *PDL-03 Publicación Editorial*).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo. Se realizan verificaciones, de acuerdo con lo planeado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo, por los Directores de Formación y Capacitación. Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria por el equipo de trabajo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (ver 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando es conocido. La validación final la realiza la Directora General del ISIC, antes de la liberación para emitir la convocatoria de los planes y programas académicos.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros. Los cambios se revisan, verifican y se validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras. La Instituto Sinaloense de Cultura se asegura de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados en la Solicitud de Requerimientos. El tipo y el grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido, depende del impacto de los mismos en la posterior prestación del servicio. (Ver *PDAF-03 Adquisición de materiales, servicios y equipo*).

Se evalúan y se seleccionan a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos del ISIC. Se establecen criterios para la selección, evaluación y la reevaluación. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (*PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos*)

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras describe con precisión el producto o servicio a adquirir, (Ver *PDAF-03 Adquisición de materiales, servicios y equipo*) incluyendo cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, servicios, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

En la Instituto Sinaloense de Cultura nos aseguramos de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. Las áreas que reciben directamente el bien o el servicio son las encargadas de verificar y notificar que se cumpla con las especificaciones solicitudes. Especialmente el personal especializado del área solicitante supervisa y verifica en sitio para asegurarse de que el producto o servicio adquirido, cumple con los requisitos de compra especificados. En la Instituto Sinaloense de Cultura no se lleva a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. Se ha planificado y llevamos a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio (Ver procedimiento PDDP-02 Elaboración de Comunicados de Prensa, PDFC-01 Planeación Educativa de Escuelas Profesionales, PST-02 Concursos, reconocimientos y Estímulos),
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario (Ver sección 3.3 Procedimientos Documentados de este manual),
- c) El uso de equipo apropiado, (Ver sección 6 y procedimiento de PDO-01 Apoyo Técnico y Logístico)
- d) La implementación del seguimiento y de la medición (Ver sección 8), y
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio (Ver sección 3.3 Procedimientos Documentados de este manual).

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. No se cuenta con procesos de prestación del servicio, donde los servicios resultantes se verifican mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, por lo que se excluyen los requisitos del elemento 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2008, la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

7.5.3. Identificación y trazabilidad. Cuando es apropiado, se identifican y existe la trazabilidad de los servicios por medios adecuados a través de toda la prestación del servicio. Se identifica el estado del producto o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Generalmente se identifica por evento / programa/ temporada, lugar y fecha, por expediente, por libro, bien patrimonial, museo o por número de folio.

7.5.4 Propiedad del solicitante. Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la información que es propiedad del cliente. Si cualquier información que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún modo se considera inadecuada para su uso, la organización debe informarlo al usuario mediante oficio y mantener dicho registro. (Ver procedimiento de PDFC-03 Inscripción-Reinscripción de Escuelas Profesionales, PDL-03 Publicación Editorial, PDP-02 Clasificación y Registro de Acervos Culturales, PDP-04 Administración de museos).

7.5.5 Preservación del producto. Se preserva la información y el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos, a través de respaldos de información. Cuando es aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también a las partes constitutivas de un servicio. (Ver procedimiento PDL-03 Publicación Editorial, PDP-01 Formulación y Validación de Temas de Investigación, PDP-02 Clasificación y Registro de Acervos Culturales, PDP-03 Coordinación de la Red de Museos y PDP-04 Administración de museos).

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En el Instituto Sinaloense de la Cultura se controlan los equipos de medición mediante una revisión semestral para su calibración y mantenimiento de éstos; como son los equipos para medir la temperatura de los museos para preservar los acervos culturales por medio de termohigrómetros que miden la temperatura y la humedad relativa del aire que debe tener un museo entre 15° a 25° grados centígrados y de 40% a 70% de humedad relativa de acuerdo al Manual de Administración de Museos emitido por CONACULTA y sus recomendaciones.

8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

Se ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del servicio,
- b) asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización (Ver PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos).

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del ciudadano. Como medida del desempeño del sistema de gestión de la calidad, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información (PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos).

8.2.2 Auditoría interna. Realizamos auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (ver 7.1), con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Se han definido los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías. Los auditores por ningún motivo auditan su propio trabajo.

Se cuenta con un procedimiento documentado (PRD-03 Auditorías Internas) para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, se establecen registros e informa de los resultados. Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados.

Los Responsables del área que esté siendo auditada se aseguran de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (ver 8.5 de este manual).

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos. Aplicamos métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de nuestros procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente (PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos).

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio. Se da seguimiento y se miden las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (ver 7.1) y lo establecido en los procesos y procedimientos de prestación del servicio. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros indican las personas que autorizan la liberación del producto al usuario.

La prestación del servicio al usuario no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (ver 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando corresponda por el usuario.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

En la Instituto Sinaloense de Cultura nos aseguramos de que el servicio que no sea conforme con los requisitos del servicio, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se estableció un procedimiento documentado (PRD-05 Control del Servicio No Conforme) para definir los controles y responsabilidades y autoridades relacionados para tratar el servicio no conforme.

Cuando es aplicable, en la Secretaría se tratan los servicios no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y/o tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega, o cuando ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

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

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Se determina, recopila y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Esto debe incluir datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. (PRD-04 Seguimiento, Medición y Análisis de Datos).

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del usuario (ver 8.2),
- b) la conformidad con los requisitos del servicio (ver 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos (ver 8.2.3.) y de los servicios (ver 8.2.4), incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) los proveedores (ver 7.4).

8.5. MEJORA

8.5.1 Mejora Continua. La Instituto Sinaloense de Cultura, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección (PRD-07 Mejora Continua).

8.5.2. Acciones correctivas. Tomamos acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se estableció un procedimiento documentado (PRD-06 Acciones Correctivas y Preventivas) para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.2 y 8.5.3. Acciones correctivas y preventivas. Determinamos acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales:

Se estableció un procedimiento documentado (PRD-06 Acciones Correctivas y Preventivas) para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Los términos y definiciones utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad, son congruentes con los de la Norma ISO de Fundamentos y Vocabulario, y son los siguientes:

Administración Pública Estatal:	Se integra con las Secretarías y Entidades Administrativas cuyas denominaciones, estructuras y atribuciones se establecerán en los Reglamentos y demás disposiciones que expida el Gobernador Constitucional del Estado en ejercicio de sus facultades constitucionales y dentro de los límites de las que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Sinaloa le otorga.
Administración Pública Paraestatal:	Se integra con los organismos descentralizados, los fondos, los fideicomisos, y los demás organismos que con tal carácter cree el H. Congreso del Estado o el Gobernador Constitucional del Estado, con excepción de aquellos que queden excluidos por disposición de otros ordenamientos legales.
Acción Correctiva:	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción Preventiva:	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Auditoría:	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Autoridad:	Es equivalente a las atribuciones y facultades del Reglamento Interior del ISIC para los niveles de Alta Dirección, Secretaría Técnica y Direcciones de Área. Para las Coordinaciones de Área y Jefaturas de Departamento y el resto es equivalente a las funciones del Documento Descripción del Puesto DERH.01.01.
Calidad:	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Competencia:	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Compra:	Intercambio o entrega de un servicio, producto y/o información relevante con o sin precio de transacción, necesario para la prestación del servicio del Sistema de Gestión de la Calidad.
Compromiso Institucional:	Cuando una persona conoce los objetivos y valores de la organización, y los aplica de forma coherente en su desempeño y actitud en el trabajo.
Conformidad:	Cumplimiento de un requisito.
Control de la Calidad:	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
Control de registros:	Conjunto de actividades que llevan a la organización a asegurar que los registros se establecen y mantienen para proporcionar la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGC.
Criterios de la auditoría:	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
Dependencia:	Secretaría o Entidad Administrativa de la Administración Pública Estatal.
Diseño y desarrollo:	Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
Documento:	Información y su medio de soporte.
Documento controlado:	Documento del SGC del cual se controla su vigencia, ya sea en medios impresos o en electrónico.
Documento externo:	Documento recibido por parte de un proveedor u organismo y que afecte directamente en la calidad del servicio o en las operaciones, tales como normas internacionales, manuales y especificaciones del cliente u otras organizaciones.

Eficacia:	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
Eficiencia:	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Estructura documental:	Lineamientos generales respecto a la organización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, normalmente es piramidal de cuatro niveles, el primer nivel es el manual de la calidad, el segundo nivel son los procedimientos, el tercer nivel son las Instrucciones de trabajo y el cuarto nivel son los registros
Formato:	Documento establecido y controlado por la organización, el cual contiene los campos que se deberán observar y espacios en blanco para que la organización proporcione evidencia de las actividades desempeñadas.
Gestión:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
Gestión de la calidad:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
Información:	Datos que poseen significado.
Infraestructura:	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
Instrucción de Trabajo:	Documento que describe de manera detallada una actividad, normalmente se lleva a cabo por un solo departamento o una sola función, es utilizada para describir cualquier tipo de actividad, operativa o administrativa a detalle.
Manual de la Calidad:	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
Mejora Continua:	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Mejora de la Calidad:	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
No Conformidad:	Incumplimiento de un requisito.
No Conformidad Potencial:	Es la existencia de una condición o causa que pueda generar en el futuro el incumplimiento de algún requisito del SGC.
Objetivo de Calidad:	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
Organismo:	Entidad pública de la Administración Pública Paraestatal..
Plan de auditoría:	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
Plan de Calidad:	Documento que especifica qué procedimientos, registros y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
Política de Calidad:	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Procedimiento:	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Producto/ Servicio:	Resultado de un proceso.
Programa de auditoría:	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Proveedor:	Organización o persona que proporciona un producto.
Registro:	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades

	desempeñadas.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Revisión:	Examinar, escrudiñar y para aceptar enviar a validación con un superior jerárquico o en caso contrario generar observaciones para solventarlas.
Responsabilidad:	Compromiso del personal ante las funciones del puesto y funciones ante el Sistema de Gestión de la Calidad.
Satisfacción del Ciudadano o Cliente:	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
Servicio No Conforme:	Servicio tangible o intangible que no cumple con algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.
ISIC:	Instituto Sinaloense de Cultura.
SISEPSIN:	Sistema de Seguimiento de Metas del Plan Estatal de Desarrollo.
Sistema:	Conjunto de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan.
Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) :	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
Termohigrómetros:	Instrumento de medición que mide temperatura y humedad relativa del aire.
Trazabilidad:	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
Usuario/ Cliente:	Dependencia, servidor público o persona que recibe un producto o servicio.
Validación:	Es una autorización final para enviar o dar por concluida una actividad previamente revisada.
Verificación:	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Asimismo, podrán utilizarse como glosario y terminología, los demás establecidos en la Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

El Representante de la Dirección tiene la autoridad para verificar el Manual de la Calidad y procesa todo cambio autorizado, verificando que las páginas obsoletas sean destruidas, evitando así su uso no intencional. El original está custodiado por el Representante de la Dirección.

Los cambios realizados al Manual, son registrados en la siguiente tabla:

No. Versión	Fecha	Revisó Puesto	Aprobó Puesto	Descripción del cambio
01	14/01/2014	RD- Mtra. Rosa Amelia Mora	DG-Lic. Ma. Luisa Miranda M.	Emisión inicial
02	03/07/2015	RD- Ing. J. Arturo Sánchez G.	DG-Lic. Ma. Luisa Miranda M	Se actualizó el RD, se eliminó el proc. Elaboración de la Agenda Cultural Impresa y Electrónica PDDP-01 y se sustituyó por PDDP-01 Diseño de Productos de Promoción de los Productos Culturales en los procesos de prestación de los servicios.

Donde: RD- Representante de la Dirección DG- Directora General del ISIC