

**MANUAL DE CALIDAD**
**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**CONTROL DE CAMBIOS**

| Número de Revisión | Fecha      | Descripción del cambio  |
|--------------------|------------|---|
| 51                 | 06/08/2019 | Se corrigió un error en el nombre de uno de los procedimientos certificados en la parte del alcance y se agregó en la parte de procedimientos documentados el de Gestión de Riesgos.  |
| 52                 | 28/08/2019 | Se cambió el logo de la Secretaría de Economía  |
| 53                 | 02/12/2019 | Se cambió el logotipo institucional y se actualizaron las Direcciones Generales de acuerdo al RISE 2019.  |
| 54                 | 05/08/2020 | Se hizo el cambio de coordinador del SGC. Se actualizó el organigrama.  |
| 55                 | 31/08/2020 | En la página 18 de 33 del manual de calidad, se corrigió el requisito de la Norma 7.1.5.2 Trazabilidad en las Mediciones.   |
| 56                 | 10/11/2020 | Se cambió el mapa de procesos Anexo 2   |
| 57                 | 01/12/2020 | Se cambió al responsable de la Dirección del SNIIM  |
| 58                 | 01/10/2021 | Se estableció Formato de Matriz de Conocimientos del SNIIM, en el punto 7.1.6. (Anexo 5)  |
| 59                 | 11/10/2021 | Se reforzaron los objetivos de calidad del SNIIM. (Anexo 4).  |
| 60                 | 18/10/2021 | Se cambió al responsable de la Dirección del SNIIM.   |
| 61                 | 07/03/2022 | Se cambió al revisor del Manual de Calidad.   |
| 62                 | 08/03/2022 | Se agregó en Referencia de procedimientos documentados: Nombre del procedimiento, en el punto 8, "y oportunidades".   |
| 63                 | 06/06/2022 | Se agregaron las columnas "Media del conocimiento por tema"; "¿Se cumplió con el objetivo? Sí o No" y "Evidencia de la acción". Y la fila "Media del objetivo por persona"  |
| 64                 | 18/08/2022 | Se modificó el apartado: Contenido.<br>Se agregaron palabras o frases en: Contenido; 2. Currículo del SNIIM y 8. Cumplimiento de la norma.<br>Se actualizó el apartado: 7. Alcance del Sistema y justificación de exclusiones.<br>Se cambiaron palabras o frases en: Despliegue de estrategias: Indicador: Marco Legal y 8. Cumplimiento de la norma.<br>Se eliminan y corrigen palabras o frases en: 8. Cumplimiento de la norma.<br>Se modificaron los números de página de los anexos 1 a 5. |

**AUTORIZACIONES**

Elaboró



 Berenice de los Dolores García García  
 Coordinación del SGC

Revisó



 Alejandra Pérez Guerra  
 Enlace de apoyo

Aprobó



 Jorge Caballero Angeles  
 Director del SNIIM

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**Contenido**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Objetivo del Manual de Calidad</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>2. Currículo del SNIIM</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. Marco Legal</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4. Misión, Visión, Valores</b>   | <b>6</b>  |
| <b>5. Política y objetivos</b>  | <b>7</b>  |
| <b>6. Organigrama del SNIIM</b>   | <b>8</b>  |
| <b>7. Alcance del Sistema y justificación de Requisitos No Aplicables</b> | <b>9</b>  |
| Alcance   | 9         |
| Requisitos No Aplicables  | 9         |
| Referencia de Procedimientos Documentados                                 | 11        |
| Despliegue de Estrategias   | 12        |
| <b>8. Cumplimiento de la Norma</b>  | <b>17</b> |
| <br>  |           |
| <b>Anexo 1: FODA</b>  | <b>36</b> |
| <b>Anexo 2: MAPA DE PROCESOS</b>  | <b>37</b> |
| <b>Anexo 3: PARTES INTERESADAS</b>  | <b>38</b> |
| <b>Anexo 4: OBJETIVOS</b>   | <b>40</b> |
| <b>Anexo 5: MATRIZ DE CONOCIMIENTOS SNIIM</b>                             | <b>41</b> |

# COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**1. Objetivo del Manual de Calidad:**

El presente Manual de Calidad tiene como objetivo:

- Establecer las bases documentadas del Sistema de Gestión de la Calidad del SNIIM, para ser establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente.
- Describir la operación del Sistema de Gestión de la Calidad del SNIIM, su política, objetivos, metas y compromisos hacia la satisfacción del cliente.

Este manual sirve como:

- a) Evidencia de nuestro compromiso hacia la calidad.
- b) Referencia de actuación para todos los integrantes del SNIIM.
- c) Guía para los auditores y otras personas que estén interesadas en conocer la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**2. Currículo del SNIIM:**

El Sistema Nacional de Información de Mercados (SNIM) fue creado como un organismo público descentralizado, mediante decreto emitido por el Presidente de la República Mexicana (DOF-27-IX-84) y reformado en 1992 (DOF-27-XI-92).

El 09 de diciembre de 1998 la Comisión Intersecretarial de Desincorporación dictaminó la extinción y liquidación del organismo descentralizado denominado Servicio Nacional de Información de Mercados, al considerar que el servicio que proporcionaba podría potencializarse empleando la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) hoy Secretaría de Economía (SE) por lo que ya no resultaba conveniente mantenerlo como entidad paraestatal. (DOF-22-VI-99).

Para asumir la función del organismo en extinción y liquidación, se determinó que la entonces Dirección General de Fomento al Comercio Interior; hoy Dirección General de Innovación, Servicios y Comercio Interior fuera la unidad administrativa responsable de operar el sistema estratégico de información de mercados, el cual se denominó Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados (SNIIM).

A partir del 24 de octubre del 2000, la Dirección General certifica al SNIIM bajo los requisitos de la norma ISO 9000-1994, obteniendo la recertificación en las actualizaciones 9001:2000, 9001:2008 y 9001:2015.

De acuerdo al Oficio No. 400.2022.082, firmado por el Subsecretario de Industria y Comercio, se formaliza la comisión del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados SNIIM a la Dirección General de Industrias Ligeras DGIL, hasta en tanto no se de instrucción en contrario.

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**3. Marco Legal:**

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. (Artículos 26 y 34).
- 2) Reglamento Interior de la Secretaría de Economía. (Artículos 2 y 35).
- 3) Manual de Organización de la Dirección General de Innovación, Servicios y Comercio Interior.
- 4) Decreto de extinción y liquidación del organismo descentralizado denominado Servicio Nacional de Información de Mercados, así como la operación por parte de la SECOFI de un sistema estratégico de información de mercados que diera transparencia a los procesos de comercialización y distribución de perecederos (DOF-22-VI-99).
- 5) Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 6) NMX-CC-9000-IMNC-2015 (ISO 9000:2015) Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- 7) Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**4. Misión, Visión, Valores:****Misión:**

- Somos un sistema que provee información de mercados agroalimentarios oportuna, confiable y accesible que apoye la competitividad de los productores, comercializadores y empresas.

**Visión:**

- Ser promotores e innovadores de la información de mercados agroalimentarios, imprescindible para la toma de decisiones en la comercialización y en materia de políticas; con tecnología de vanguardia que facilite el acceso de los usuarios a los servicios del SNIIM.

**Valores:**

- **Honestidad:** Comportarse y expresarse con sinceridad en el cumplimiento de nuestro deber.
- **Colaboración:** Mantener una actitud de servicio hacia el trabajo en un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad para representar dignamente a la Secretaría de Economía.
- **Responsabilidad:** Atender con calidad y oportunidad los requerimientos de información que demandan los usuarios.
- **Profesionalismo:** Poner al servicio de la comunidad nuestros conocimientos, empeño y capacidad, preparándonos constantemente para lograr una mejor administración pública, sencilla y acorde a las necesidades del comercio interior.

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**5. Política y objetivos:**

- **Política:**

Proporcionar información de precios al mayoreo del mercado agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la mejora continua.

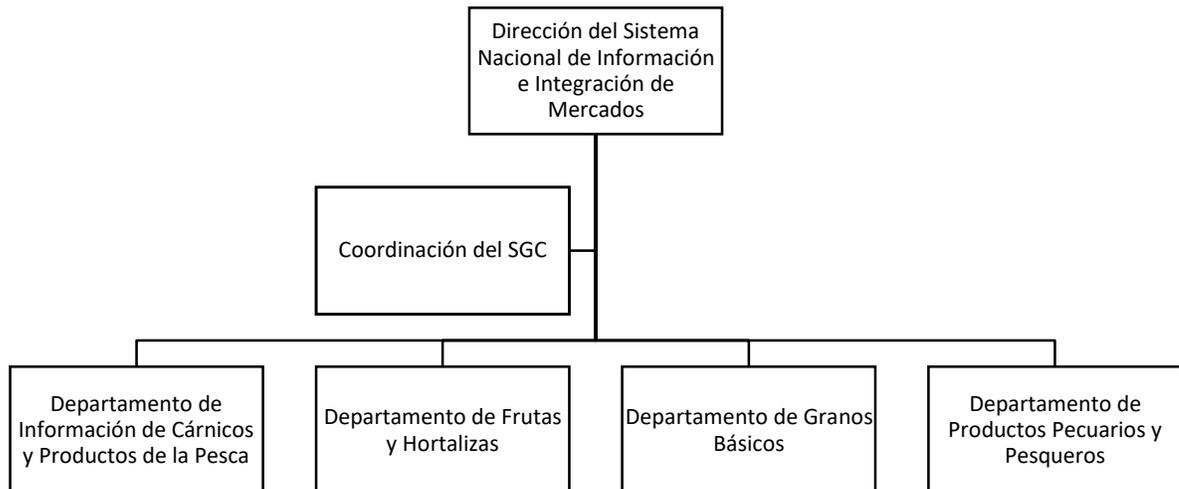
- **Objetivos:**

| <b>En materia de:</b>   | <b>Objetivo</b>  |
|---|--|
| <b>Información de precios al mayoreo y atención a usuarios:</b> | Atender oportuna y confiablemente en los tiempos establecidos en cada proceso, al menos un 95% de las solicitudes de información que requieran los usuarios. |
| <b>Toma de decisiones:</b>                                      | Alcanzar un 95% de usuarios satisfechos con la información que se proporciona.   |
| <b>Marco legal (requisitos aplicables):</b>                     | Cumplir al 100% con el marco legal.  |
| <b>Aplicación de la mejora continua</b>                         | Implementar al menos una mejora en los procesos certificados.  |
| <b>Satisfacción de las partes interesadas</b>                   | Reducir a un número inferior al 5% de quejas en el total de las solicitudes atendidas.   |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**6. Organigrama del SNIIM:**



COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**7. Alcance del Sistema y justificación de exclusiones:****Alcance:**

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del SNIIM abarca el Seguimiento de la información de precios al mayoreo; y la Atención a usuarios del SNIIM.

El Sistema de Gestión de la Calidad del SNIIM está comprometido con los siguientes procesos:

- Contexto (4).
- Liderazgo (5).
- Planificación de riesgos (6).
- Apoyo (No aplicación de Gestión de recursos) (7).
- Realización del servicio (8):
  - Seguimiento de la información de precios al mayoreo.
  - Atención a usuarios del SNIIM.
- Seguimiento, Medición, análisis, y evaluación (9)
- Mejora (10).

La estructura documental del SGC es:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados.
- Instructivo de trabajo.
- Formatos.
- Registros.

**Requisitos No Aplicables:**

Las exclusiones que tiene el SGC fundamentadas en la Norma ISO 9001:2015 son:

**7.1.5.2 Trazabilidad en las mediciones.**

En el SNIIM debido a las características de los servicios que presta no se realiza medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos, por ello, no es necesario contar con recursos para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados.

**7.2 Competencia.**

Se aclara que la determinación de la competencia no es una actividad que realiza el SNIIM, en general, la Secretaría de Economía sigue los lineamientos del Servicio Profesional de Carrera, que marca la Secretaría de la Función Pública y es la Dirección General de Recursos Humanos la que da seguimiento a esta disposición.

**8.3 Diseño y desarrollo**

En el SNIIM, no se diseña ni se desarrolla debido a que no transforma necesidades en especificaciones o en descripción de actividades detalladas. El servicio proporcionado está definido en función de lo establecido en la página web del SNIIM denominado "Acerca de Nosotros", se define la información disponible y lo establecido en el Reglamento Interior de la Secretaría de Economía.

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Este requisito se declara como no aplicable por lo siguiente:

El SNIIM, no controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente, debido a que la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Industria y Comercio, la cual a través de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Contabilidad y la Dirección General de Recursos Materiales y Archivo, se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos de conformidad.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

f) Validación de los procesos de producción y la prestación del servicio, se considera para la exclusión debido a las características de los servicios que presta el SNIIM, la información puede ser verificada en cada una de sus etapas, ya que está disponible en el sitio web del SNIIM.

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD****Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.**Referencia de procedimientos documentados:**

Los procedimientos documentados que se tienen establecidos para el SGC del SNIIM son:

| <b>N°.</b> | <b>Nombre del Procedimiento.</b>                        |
|------------|---|
| 1          | Control de información documentada (7.5)                |
| 2          | Control de salidas no conformes (8.7)                   |
| 3          | Auditorías internas (9.2)                               |
| 4          | No conformidad y acciones correctivas (10.2)            |
| 5          | Revisión por la Dirección (9.3)                         |
| 6          | Seguimiento de la información de precios al mayoreo (8) |
| 7          | Atención a usuarios del SNIIM (8)                       |
| 8          | Gestión de riesgos y oportunidades (6)                  |

# COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

| DESPLIEGUE DE ESTRATEGIAS   |  |   |   |      |                     |  |
|---|--|---|---|------|---------------------|--|
| POLÍTICA DE CALIDAD   | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR                                       | FÓRMULA   | META | PERIODO DE MEDICIÓN | RESPONSABLE  |
| Proporcionar Información de precios al mayoreo del Mercado Agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la Mejora continua. | Atender oportuna y confiablemente en los tiempos establecidos en cada proceso, al Menos un 95% de las solicitudes de información que requieran los usuarios. | No. de solicitudes atendidas en 2 días o menos. | $\frac{\text{Número de solicitudes atendidas en 2 días o menos}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} \times 100$ | ≥95% | Mensual             | Encargado de Atención a usuarios del SNIIM, Jefe de Departamento de Frutas y Hortalizas y Jefe del Departamento de Información de Cárnicos y Productos de la Pesca |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

| POLÍTICA DE CALIDAD   | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR                     | FÓRMULA   | META | PERIODO DE MEDICIÓN | RESPONSABLE   |
|---|--|-------------------------------|---|------|---------------------|---|
| Proporcionar información de precios al mayoreo del mercado agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la mejora continua. | Alcanzar un 95% de usuarios satisfechos con la información que se proporciona. | No. de solicitudes atendidas. | $\frac{\text{Excelente+Bueno}}{\text{No. Total de encuestas procedentes}} \times 100$ | ≥95% | Mensual             | Encargado de Atención a usuarios del SNIIM, Jefe de Departamento de Frutas y Hortalizas y Jefe del Departamento de Cárnicos y Productos de la Pesca |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

| POLÍTICA DE CALIDAD   | OBJETIVOS DE CALIDAD                | INDICADOR                           | FÓRMULA  | META | PERIODO DE MEDICIÓN | RESPONSABLE                            |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|------|---------------------|--|
| Proporcionar información de precios al mayoreo del mercado agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la mejora continua. | Cumplir al 100% con el marco legal. | Marco Legal (requisitos aplicables) | Cero desviaciones por cumplimiento en los requisitos legales aplicables al SNIIM | 100% | Semestral           | Jefe de Departamento de Granos Básicos |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

| POLÍTICA DE CALIDAD   | OBJETIVOS DE CALIDAD  | INDICADOR              | FÓRMULA  | META     | PERIODO DE MEDICIÓN | RESPONSABLE         |
|---|---|------------------------|--|----------|---------------------|---------------------|
| Proporcionar información de precios al mayoreo del mercado agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la mejora continua. | Implementar al menos una mejora en los procesos certificados. | Mejora en los procesos | Número de mejoras en el período semestral $\geq 1$ | $\geq 1$ | Semestral           | Dirección del SNIIM |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

| POLÍTICA DE CALIDAD   | OBJETIVOS DE CALIDAD   | INDICADOR   | FÓRMULA  | META | PERIODO DE MEDICIÓN | RESPONSABLE         |
|---|--|---|--|------|---------------------|---------------------|
| Proporcionar información de precios al mayoreo del mercado agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la mejora continua. | Reducir a un número inferior al 5% de quejas en el total de solicitudes atendidas. | Cero quejas aplicables a los procesos de Seguimiento de la información de precios al mayoreo y Atención a usuarios del SNIIM. | $\frac{\text{No. de quejas aplicables}}{\text{No. total de solicitudes recibidas}} \times 100$ | ≤5%  | Semestral           | Dirección del SNIIM |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**8. Cumplimiento de la norma:**

| <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>   |   |
|---|---|
| <b>Referencia a la norma</b>  | <b>Forma de cumplimiento</b>  |
| <b>4.0 Contexto de la Organización</b>  |   |
| <p>4.1 Conocimiento de la organización y su contexto.</p>                           | <p>En el SNIIM se han determinado los asuntos externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de Calidad, a través del FODA (Ver Anexo 1).</p> <p>Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre dichos asuntos externos e internos de manera trimestral de acuerdo a plan anual de mantenimiento del SGC del SNIIM.</p> <p>Los procesos que se identificaron para el Sistema de Gestión de Calidad y los cuáles muestran su interacción en el mapa de procesos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liderazgo y compromiso.</li> <li>▪ Prestación del servicio:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atención a usuarios del SNIIM.</li> <li>b) Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</li> </ul> </li> <li>▪ Medición, análisis y mejora.</li> </ul> <p>La forma en que se controlan los procesos que conforman el SGC del SNIIM es a través de los procedimientos e instructivos de trabajo, de acuerdo a las atribuciones legales establecidas para el SNIIM.</p> |
| <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> | <p>Debido a su efecto potencial en la capacidad del SNIIM de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y regulatorios aplicables, se ha determinado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>b) Los requisitos pertinentes de dichas partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul> <p>El SNIIM realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas partes interesadas y sus requisitos pertinentes de manera trimestral de acuerdo a plan anual de mantenimiento del SGC del SNIIM.</p>  |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

4.3 Alcance del SGC.

El Alcance del SGC en el SNIIM está determinado para la norma ISO en los siguientes procesos y servicios:

1. Seguimiento de la información de precios al mayoreo.
2. Atención a usuarios del SNIIM.

Se describe en el presente manual la no aplicación para los requisitos:

- 7.2 Competencia del personal.
- 7.1.5.2 Trazabilidad en las mediciones.
- 8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5.1 f) Validación de procesos de la prestación del servicio.

4.4. SGC y sus procesos.

4.4.1 En el SNIIM se ha establecido, implementado, se mantiene y se mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, como se muestra en el Mapa de Procesos (Anexo 2).

En el SNIIM se ha determinado en los procedimientos de Atención a usuarios del SNIIM y Seguimiento de la información de precios al mayoreo:

- a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) La secuencia e interacción de estos procesos;
- c) los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) Los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) Las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Así mismo los riesgos y oportunidades determinados se han documentado en la sección 6.1 del presente manual.
- g) Se evalúan de manera trimestral los procesos para implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que logran los resultados previstos;
- h) Mejorar los procesos y el SGC.

4.4.2 En la medida en que sea necesario, el SNIIM:

- a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**5. Liderazgo**

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.1.1 La alta dirección está representada por la Dirección del SNIIM, quien demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas a la autoridad competente con relación a la eficacia del SGC;
- b) Se asegura que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad del SGC, y que éstos sean compatibles con el FODA del SNIIM;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos identificados en la sección 4.4. del presente manual;
- d) Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en los riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles a través de una partida presupuestal;
- f) Comunicando al personal del SNIIM la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC;
- g) Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en las que se aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente.

La Alta Dirección demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y regulatorios aplicables;
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario;
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario, mediante la aplicación de una encuesta.

5.2. Política de la Calidad.

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad.

La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la Organización y apoya su Dirección Estratégica;

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad;</li> <li>c) Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;</li> <li>d) Incluye un compromiso de mejora continua del SGC.</li> </ul> <p>Proporcionar información de precios al mayoreo del mercado agroalimentario a fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de comercio, así como brindar una atención a los usuarios con apego al marco legal aplicable, comprometidos en la mejora continua.</p> <p>5.2.2 Comunicación de la política de calidad<br/>La política de calidad se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Disponible y, se mantiene como información documentada;</li> <li>b) Se comunica, entiende y se aplica dentro de la Organización;</li> <li>c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda, a través de la intranet y de la web del SNIIM.</li> </ul>   |
| <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</p> | <p>La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en todo el SNIIM.</p> <p>La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015;</li> <li>b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;</li> <li>c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);</li> <li>d) Se asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la Organización;</li> <li>e) Se asegura que la integridad del SGC se mantiene cuando se planean e implementan cambios en el mismo.</li> </ul> <p>Para dar cumplimiento a este punto, las responsabilidades y autoridades del personal se definieron de acuerdo a cada proceso y está plasmado en el procedimiento.</p> <p>Para este fin se estableció un organigrama que marca las autoridades y canales de comunicación del SNIIM y que puede consultarse en el presente manual en la sección 5 “Política y objetivos”.</p> |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>En caso de ausencia, la responsabilidad de alguna actividad, recaería en el jefe inmediato superior o en el subordinado inmediato.</p>   |
| <b>6.0 Planificación</b>   |   |
| <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p>          | <p>6.1.1 Al planear el SGC, el SNIIM ha considerado los asuntos identificados en el SNIIM y los requisitos relacionados con las partes interesadas, para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;</li> <li>b) aumentar los efectos deseables;</li> <li>c) prevenir o reducir efectos no deseados;</li> <li>d) lograr la mejora.</li> </ul>   |
|  | <p>6.1.2 En el SNIIM se han planificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades, los cuales están documentados en los procedimientos: Atención a usuarios del SNIIM y Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</li> <li>b) La manera de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. integrar e implementar las acciones en los procesos del SGC identificados en el Mapa de procesos (Anexo 2);</li> <li>2. evaluar la eficacia de estas acciones según lo documentado en cada procedimiento.</li> </ul> </li> </ul> <p>Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios prestados por el SNIIM. Se ha utilizado la metodología “Qué pasa si...” para la determinación de riesgos y oportunidades.</p> |
| <p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.</p> | <p>6.2.1 En el SNIIM se han establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad. Los objetivos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) son coherentes con la política de calidad;</li> <li>b) son medibles;</li> <li>c) toman en cuenta los requisitos aplicables al SNIIM;</li> <li>d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del usuario;</li> <li>e) son objeto de seguimiento;</li> <li>f) se han comunicado a través de correo electrónico, así como reuniones u otros medios de difusión;</li> <li>g) actualizarse, según corresponda.</li> </ul>  |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>El SNIIM mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad en la red ISO y a través del boletín de información.</p> <p>6.2.2 Al planear cómo lograr sus objetivos de calidad, el SNIIM ha definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qué se va a hacer;</li> <li>b) qué recursos se requerirán;</li> <li>c) quién será responsable;</li> <li>d) cuándo se finalizará;</li> <li>e) cómo se evaluarán los resultados.</li> </ul> <p>Se establecieron cinco objetivos de calidad para el SGC del SNIIM. (Anexo 4)</p>  |
| <p>6.3 Planificación de los cambios.</p> | <p>Cuando el SNIIM determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planeada en el desarrollo del Manual de Calidad y los procedimientos documentados conforme a los procesos identificados en el Mapa de Riesgos.</p> <p>El SNIIM considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;</li> <li>b) La integridad del SGC;</li> <li>c) La disponibilidad de recursos;</li> <li>d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</li> </ul> <p>Cuando se planifiquen cambios al SGC se realizará la revisión, actualización o el nuevo documento que sea requerido, lo cual incluye notificación al personal sobre los cambios efectuados en el SGC generándose minutas de reunión de trabajo o comunicados sobre estos cambios vía correo electrónico.</p> |
| <b>7. Apoyo</b>                          |   |
| <p><b>7.1 Recursos.</b></p>              | <p>7.1.1 El SNIIM determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;</li> <li>b) ¿Qué se necesita obtener de los proveedores externos?</li> </ul> <p>Presupuesto para el mantenimiento del SGC</p>  |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|  |  |
|--|--|
|  | <p>La provisión de recursos se realiza mediante una solicitud por escrito la Coordinación Administrativa de la SIC conforme a sus procedimientos.</p>  |
|  | <p><b>7.1.2 Personas</b><br/>El SNIIM determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.</p> <p>Apegado a los lineamientos del Servicio Profesional de Carrera que marca la Secretaría de la Función Pública, y es la Dirección General de Recursos Humanos la que da seguimiento a estas disposiciones.</p>   |
|  | <p><b>7.1.3 Infraestructura</b><br/>El SNIIM determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios, la cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) edificios y servicios asociados;</li> <li>b) equipos, incluyendo hardware y software;</li> <li>c) recursos de transporte;</li> <li>d) tecnologías de la información y la comunicación.</li> </ul> <p>El cumplimiento a este punto se apega a las disposiciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Archivo y de la Dirección General de Tecnologías de la Información; cuando el personal del SNIIM requiere mantenimiento o reparación de la infraestructura o equipos, siguen los lineamientos establecidos por dichas direcciones.</p> <p><b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b></p> <p>El SNIIM determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de servicios. En la encuesta anual del área de Recursos Humanos, se evalúan los factores sociales y psicológicos del ambiente en el SNIIM, incluyendo factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);</li> <li>b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);</li> <li>c) el factor físico se busca que los lugares de trabajo se encuentren limpios y ordenados, además de que se tengan las condiciones de iluminación y ventilación adecuada para realizar las actividades. Cualquier deficiencia en iluminación o ventilación se solicita a la Dirección General de Recursos Materiales y Archivo. (Ver procedimiento de gestión de recursos).</li> </ul> |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|  |   |
|--|---|
|  | <p>En lo referente al ambiente de trabajo, se busca que los lugares de trabajo se encuentren limpios y ordenados, además de que se tengan las condiciones de iluminación y ventilación adecuada para realizar las actividades.</p> <p>Cualquier deficiencia en iluminación o ventilación se solicita a la Dirección General de Recursos Materiales y Archivo. (Ver procedimiento de gestión de recursos)</p>  |
|  | <p><b>7.1.5.1 Generalidades</b><br/>         En el SNIIM debido a las características de los servicios que presta no se realiza medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos, por ello, no es necesario contar con recursos para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados.<br/>         Sólo se da seguimiento para verificar la conformidad de los servicios y sus requisitos a través de la medición en los indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;</li> <li>b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.</li> </ul> <p>Debido a las características del SNIIM, la trazabilidad de la medición no es un requisito, ni es considerada por la Organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.</p> |
|  | <p><b>7.1.5.2</b> Debido a la naturaleza de los servicios del SNIIM, se declara como no aplicable el presente requisito de la norma, ya que no se cuentan con equipos de seguimiento y medición que requieran calibración o verificación.</p>   |
|  | <p><b>7.1.6 Conocimiento de la Organización</b><br/>         En el SNIIM se cuentan con los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario a través de los Instructivos de Trabajo para la Atención a usuarios del SNIIM y Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</p> <p>Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, el SNIIM considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, como son:</p>  |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <p>a) Fuentes internas (conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);</p> <p>b) Fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).</p> <p>Se estableció Formato de Matriz de Conocimientos para el SNIIM (Anexo 5).</p>  |
| <p><b>7.2 Competencia.</b></p> | <p>En el SNIIM, no aplica el cumplimiento de este requisito, ya que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La determinación de la competencia del personal que realiza trabajos que puedan afectar el desempeño del SGC, son atendidas de acuerdo a las disposiciones de la DGRH y el Servicio Profesional de Carrera.</li> <li>Con ello se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la escolaridad, formación o experiencia apropiadas;</li> <li>Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</li> <li>La DGRH de la Secretaría de Economía conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</li> </ol> <p>Se aclara que la determinación de la competencia no es una actividad que realiza el SNIIM, en general, la Secretaría de Economía sigue los lineamientos del Servicio Profesional de Carrera, que marca la Secretaría de la Función Pública y es la Dirección General de Recursos Humanos la que da seguimiento a esta disposición.</p> <p>En el caso del personal operativo, la competencia y sus evaluaciones, es mediante los acuerdos establecidos por la Secretaría de la Función Pública y en el contrato colectivo de trabajo. Esta actividad es responsabilidad de la Dirección General de Recursos Humanos.</p> |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p>7.3 Toma de conciencia.</p>       | <p>En el SNIIM se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la Organización tomen conciencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la política de calidad;</li> <li>b) los objetivos de calidad pertinentes;</li> <li>c) su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;</li> <li>d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>   |
| <p>7.4 Comunicación.</p>             | <p>En el SNIIM se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, (del SNIIM) se encuentran indicados dentro de los procedimientos operativos y el organigrama que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) qué comunicar;</li> <li>b) cuándo comunicar;</li> <li>c) a quién comunicar;</li> <li>d) cómo comunicar;</li> <li>e) quién comunica.</li> </ul> <p>Además, que cualquier comunicación del SGC se puede realizar por uno o más de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juntas de trabajo (minutas).</li> <li>▪ Comunicados o escritos dirigidos a los involucrados (memorándums, oficios, correos electrónicos, etc., siempre generando evidencias).</li> </ul> <p>El propósito es que la comunicación fluya en beneficio de la calidad y en aumento de la satisfacción de los usuarios.</p> |
| <p>7.5. Información documentada.</p> | <p>7.5.1 Para el cumplimiento de este requisito se ha documentado el procedimiento Control de Información documentada.</p> <p>Así mismo, la documentación que se establece para el SGC es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de calidad.</li> <li>b) Los procedimientos establecidos para el SGC los cuales son:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de información documentada.</li> <li>2. Control de salidas no conformes.</li> <li>3. Auditorías internas.</li> <li>4. No conformidad y acciones correctivas.</li> <li>5. Revisión por la Dirección.</li> <li>6. Atención a usuarios del SNIIM.</li> <li>7. Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</li> <li>8. Gestión de riesgos y oportunidades.</li> </ol> </li> </ul>  |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**8. Operación**

|  |  |
|--|--|
| <p>8.1. Planificación y Control Operacional.</p> | <p>El SNIIM planifica, implementa y controla los procesos determinados en el Mapa de Proceso necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para abordar riegos y oportunidades, mediante:</p> <p>a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios;</p>   |
|  | <p>b) La documentación de los procedimientos de Atención a usuarios del SNIIM y Seguimiento de la información de precios al mayoreo mediante el establecimiento de criterios para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Los procesos,</li> <li>2) La aceptación de los productos y servicios;</li> </ol> <p>c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;</p> <p>d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios, establecidos en las Instrucciones de Trabajo;</p> <p>e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;</li> <li>2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</li> </ol> <p>Las salidas de esta planificación se muestran en los procedimientos documentados.<br/>         Los lineamientos para realizarla se establecen en los procedimientos de: Atención a usuarios del SNIIM; y Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</p> |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|  |   |
|--|---|
| <p>8.2.1 Comunicación con el cliente.</p>                                    | <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;</li> <li>b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;</li> <li>c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;</li> <li>d) Manipular o controlar la propiedad del cliente;</li> <li>e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.</li> </ul> <p>El cliente en la página web tiene a su disposición una encuesta para calificar el servicio y la utilidad de la información, dar su opinión, sugerencia o queja, además del directorio de contacto para poder establecer contacto vía telefónica, o correo electrónico.</p> <p>En el procedimiento de Atención a usuarios del SNIIM, se establecen los lineamientos para atender las solicitudes de los usuarios.</p> |
| <p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.</p> | <p>Para determinar los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios, el SNIIM se asegura de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</li> <li>2) Aquellos considerados necesarios por la organización;</li> </ul> </li> <li>b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</li> </ul> <p>En la sección de la página web del SNIIM denominado "Acerca de nosotros" se hace referencia sobre los requisitos del cliente, incluyendo su periodicidad y la información disponible (contrato con el cliente).</p> <p>En el procedimiento de Atención a usuarios del SNIIM, se establecen los criterios y lineamientos para atender las solicitudes de información de los usuarios.</p>   |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

El SNIIM se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los usuarios mediante el cumplimiento del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, en este documento se describen las características del servicio que se ofrece a los usuarios y se complementa con la referencia normativa del SNIIM. (memoria documental). Los jefes de departamento realizan una revisión antes de comprometerse a suministrar información a un usuario o publicar información en la web, para incluir:

- a) Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma conforme al punto 8.5.5;
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos especificados por el SNIIM publicados en la web;
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios proporcionados por el SNIIM;
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos del usuario y los expresados previamente, se resuelven, mediante contestación vía correo electrónico.

El SNIIM confirma los requisitos del usuario antes de su aceptación o contestación, cuando no proporcione una declaración documentada de sus necesidades (vía telefónica).

Se conserva información documentada, a través de correos electrónicos y resguardo de bitácoras cuando sea aplicable:

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

Cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada en la web es modificada, y se asegura que el personal sea consciente de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y Desarrollo.

Se considera su no aplicación todo el apartado debido a las características de los servicios que ofrece el SNIIM, debido a que éstos no requieren ser diseñados o desarrollados.

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Este requisito se declara como no aplicable por lo siguiente:  
En el SNIIM, no controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

De los procesos, productos y servicios para el servicio que brinda el SNIIM, se encarga la Oficina de la Secretaría de Economía, la cual determina a las mismas proveer información, sin embargo, se desarrolló una evaluación de los proveedores de información, con el fin de retroalimentarlos en cuanto a la calidad de la misma.

Es la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Industria y Comercio, la cual a través de la Dirección General de Programación, Presupuesto y Contabilidad y la Dirección General de Recursos Materiales y Archivo, se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a su capacidad para entregar servicios conformes de manera coherente a los usuarios donde se:

- a) Asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC;
- b) Definen los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tiene en consideración:
  - 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos de los usuarios y los legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;

Dicha Coordinación realiza verificación de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Es la misma Coordinación Administrativa quien se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**
**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|   |  |
|---|--|
|   | <p>comunicación de sus requisitos a los proveedores externos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;</li> <li>b) La aprobación de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Productos y servicios;</li> <li>2) Métodos, procesos y equipos;</li> <li>3) La liberación de productos y servicios;</li> </ul> </li> <li>c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;</li> <li>d) Las interacciones del proveedor externo con la organización;</li> <li>e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;</li> <li>f) Las actividades de verificación o validación que la SE pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</li> </ul>  |
| <p>8.5 Producción y provisión del servicio.</p> | <p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio El SNIIM implementa actividades para controlar su servicio mediante los siguientes procedimientos en los cuales se indican los requisitos a cumplir y las actividades de liberación del producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Atención a usuarios del SNIIM.</li> <li>2. Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En dichos procedimientos se cuenta con la disponibilidad de información documentada que define:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</li> <li>2) Los resultados a alcanzar;</li> </ul> </li> <li>b) Medición de los indicadores;</li> <li>c) La implementación de actividades para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación de los servicios;</li> <li>d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;</li> <li>e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</li> <li>f) Requisito no aplicable.</li> <li>g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos mediante la gestión de riesgos y oportunidades; y</li> <li>h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega en la atención a usuarios.</li> </ul> <p>Los documentos vigentes, se encuentran para su consulta electrónica en la página web del SNIIM <a href="http://www.economia-sniim.gob.mx/iso9000">www.economia-sniim.gob.mx/iso9000</a>.</p> |

**MANUAL DE CALIDAD**
**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <p><b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b><br/>         En el SNIIM se identifica el servicio y sus salidas a través de las fechas de realización y mediante el estado que guardan las solicitudes en las bitácoras de registro como información documentada para asegurar la conformidad de los productos y servicios, así como su trazabilidad.</p>  |
|                         | <p><b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.</b><br/>         En el SNIIM se tiene como propiedad del usuario sus datos personales. Para el caso de proveedores no contamos con información, o alguna propiedad de los mismos.<br/>         En el SNIIM se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los usuarios mediante su registro en bitácora y mediante el aviso de privacidad de la Secretaría de Economía.<br/>         Cuando los datos se pierdan, deterioren o de algún otro modo se consideren inadecuados para su uso, el SNIIM procede conforme a la política de privacidad de datos de la Secretaría de Economía.</p>  |
| <p>COPIA CONTROLADA</p> | <p><b>8.5.4 Preservación</b><br/>         El SNIIM preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos a través de la conservación de las bitácoras en la Atención a usuarios del SNIIM y de Seguimiento de la información de precios al mayoreo.</p>  |
|                         | <p><b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b><br/>         El SNIIM cumple los requisitos para las actividades posteriores a la atención a los usuarios del SNIIM y seguimiento de la información de precios al mayoreo, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al SNIIM;</li> <li>b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios en las tomas de decisiones de los usuarios de la información del SNIIM;</li> <li>c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios hasta la consulta de la información de sus usuarios;</li> <li>d) Los requisitos de los usuarios;</li> <li>e) La retroalimentación del usuario a través de sus solicitudes.</li> </ol> |

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>8.5.6 Control de cambios</b><br/>         El SNIIM revisa y controla los cambios para la prestación de su servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.<br/>         Asimismo conserva los documentos necesarios que describen los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.</p>   |
| <p><b>8.6 Liberación.</b></p>           | <p>El SNIIM implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. La liberación de los servicios al usuario no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobada de otra manera por la Dirección del SNIIM y, cuando sea aplicable, por el usuario.<br/>         El SNIIM conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;</li> <li>b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</li> </ul> |
| <p><b>8.7 Salidas no conformes.</b></p> | <p>Para dar cumplimiento a este requisito se estableció el procedimiento de Control de Salidas No Conformes; se tiene apoyo en el (Anexo A "Criterios de Atención de Salidas No Conformes").</p>  |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

**9. Evaluación del desempeño**

|  |   |
|--|---|
| <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> | <p>9.1.1 En los procedimientos operativos de Atención a usuarios del SNIIM y Seguimiento de la Información de Precios al Mayoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qué necesita seguimiento y medición;</li> <li>b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; mediante los indicadores y la fórmula estadística para la medición de los procesos.</li> <li>c) La frecuencia en que se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</li> <li>d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</li> <li>e) El SNIIM evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p>En los procedimientos se identifica la información documentada apropiada que se conserva como evidencia de los resultados.</p>  |
|  | <p>9.1.2 Satisfacción del cliente.</p> <p>En el SNIIM se realiza el seguimiento de las percepciones de los usuarios, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas mediante la aplicación de una encuesta de opinión, misma que es enviada al responder una solicitud de información; además dicha encuesta, se encuentra en la página web del SNIIM, para ser contestada por los usuarios de la información, a través de la cual se mide la calidad y utilidad de la información, así como también se le solicitan comentarios, sugerencias y/o quejas.</p> <p>Las encuestas miden la utilidad de la información y la calidad del servicio; así como el número de quejas, también solicita comentarios y sugerencias. Las quejas solo se tomarán en cuenta en los casos que contengan correo electrónico y sean del ámbito del SNIIM.</p> <p>Las solicitudes de información se atienden con el procedimiento correspondiente.</p> |
|  | <p>9.1.3 Análisis y evaluación.</p> <p>En el SNIIM, se analiza y evalúan los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición a través de los indicadores y sus fórmulas para medir:</p>   |

COPIA CONTROLADA

**MANUAL DE CALIDAD**

**Área responsable:** Dirección del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La conformidad de los servicios;</li> <li>b) El grado de satisfacción del usuario;</li> <li>c) El desempeño y la eficacia del SGC del SNIIM.</li> <li>d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</li> <li>e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades en cada proceso;</li> <li>f) El desempeño de las Oficinas de Representación en las entidades federativas, y en su caso si aplica, los proveedores externos;</li> <li>g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> |
| 9.2 Auditoria Interna.                   | 9.2.1 Para su cumplimiento a este numeral de la norma, se desarrolló el procedimiento denominado "Auditorías Internas".  |
| 9.3 Revisión por la Dirección.           | 9.3.1 Para su cumplimiento a este numeral de la norma, se desarrolló el procedimiento denominado "Revisión por la Dirección".  |
| <b>10.Mejora</b>                         |  |
| 10.1 Generalidades.                      | <p>En el SNIIM se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de los usuarios y para aumentar su satisfacción.</p> <p>Éstas incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;</li> <li>b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;</li> <li>c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul>  |
| 10.2 No Conformidad y acción correctiva. | Para dar cumplimiento a este requisito se estableció el procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas.  |
| 10.3 Mejora continua.                    | <p>En el SNIIM se mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.</p> <p>Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.</p>  |