

# MANUAL DE CALIDAD DEL IPAX

ELABORÓ: JESÚS ALBERTO CASTAÑEDA RODRÍGUEZ

REVISÓ / AUTORIZÓ: LIC. MARIO ÁLVARO MARÍN ZAMORA

- Este documento es propiedad del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz, por lo tanto queda prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización del titular el C. Comisionado.
- Advertencia: Si este documento electrónico es bajado a un sistema de almacenamiento de cualquier tipo o si se imprime, se considera una copia no controlada.
- Nota: Verifique qué esta revisión del documento sea la vigente antes de utilizarla. Consulte en el portal electrónico en: <http://www.ipax.gob.mx/calidad/>



**SSP**  
ESTADO DE VERACRUZ

**IPAX**  
INSTITUTO DE LA POLICÍA AUXILIAR Y  
PROTECCIÓN PATRIMONIAL





## ÍNDICE

	No. de página
<b>1.0 INTRODUCCIÓN.</b>	<b>3</b>
<b>2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS Y DEFINICIONES.</b>	<b>5</b>
<b>3.0 ORGANIZACIÓN DEL IPAX Y SU ADMINISTRACIÓN.</b>	<b>5</b>
<b>4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.</b>	<b>7</b>
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	7
4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	8
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	8
<b>5.0 Liderazgo.</b>	<b>11</b>
5.1 Liderazgo y Compromiso.	11
5.1.1 Generalidades.	11
5.1.2 Enfoque al Cliente.	11
5.2 Política.	11
5.2 .1 Establecimiento de la política de calidad.	11
5.2 .2 Comunicación de la Política de Calidad.	12
5.3 Roles y Responsabilidades y autoridades en la Organización.	12
<b>6.0 Planificación.</b>	<b>12</b>
6.1 Acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades.	13
6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.	13
6.2.1 Objetivos de Calidad	13
6.2.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.	14
6.3 Planificación de los cambios.	14
<b>7.0 Apoyo.</b>	<b>15</b>
7.1 Recursos.	15
7.1.1 Generalidades.	15
7.1.2 Personas.	15
7.1.3 Infraestructura.	15
7.1.4 Ambiente para la operación.	16
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	16
7.1.5.1 Generalidades.	17
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.	17
7.1.6 Conocimientos de la Organización.	17
7.2 Competencia.	18
7.3 Toma de Conciencia.	18
7.4 Comunicación.	19
7.5 Información documentada	20
7.5.1 Generalidades.	20
7.5.2 Creación y actualización.	20
7.5.3 Control de la Información documentada.	20
<b>8 .0 Operación.</b>	<b>20</b>
8.1 Planificación y control operacional.	20
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	21



<b>8.2.1.</b> Comunicación con el cliente.	<b>21</b>
<b>8.2.2</b> Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	<b>22</b>
<b>8.2.3</b> Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	<b>23</b>
<b>8.2.4</b> Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	<b>23</b>
<b>8.3</b> Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	<b>23</b>
<b>8.3.1</b> Generalidades.	<b>23</b>
<b>8.3.2</b> Planificación del diseño y desarrollo.	<b>23</b>
<b>8.3.3</b> Entradas para el diseño y desarrollo.	<b>23</b>
<b>8.3.4</b> Controles del diseño y desarrollo.	<b>23</b>
<b>8.3.5</b> Salidas del diseño y desarrollo.	<b>23</b>
<b>8.3.6</b> Cambios del diseño y desarrollo.	<b>23</b>
<b>8.4</b> Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	<b>23</b>
<b>8.4.1</b> Generalidades.	<b>23</b>
<b>8.4.2</b> Tipo y alcance del control.	<b>24</b>
<b>8.4.3</b> Información para los proveedores externos.	<b>24</b>
<b>8.5</b> Producción y provisión del servicio.	<b>24</b>
<b>8.5.1</b> Control de la producción y de la provisión del servicio.	<b>24</b>
<b>8.5.2</b> Identificación y trazabilidad.	<b>25</b>
<b>8.5.3</b> Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	<b>25</b>
<b>8.5.4</b> Preservación.	<b>26</b>
<b>8.5.5</b> Actividades posteriores a la entrega.	<b>26</b>
<b>8.5.6</b> Control de los cambios.	<b>27</b>
<b>8.6</b> Liberación de los productos y servicios.	<b>27</b>
<b>8.7</b> Control de salidas no conformes.	<b>27</b>
<b>9.0 Evaluación del desempeño.</b>	<b>28</b>
<b>9.1</b> Seguimiento, mediciones, análisis y evaluación.	<b>28</b>
<b>9.1.1</b> Generalidades.	<b>28</b>
<b>9.1.2</b> Satisfacción del cliente.	<b>28</b>
<b>9.1.3</b> Análisis y evaluación.	<b>28</b>
<b>9.2</b> Auditoría Interna.	<b>29</b>
<b>9.3</b> Revisión por la Dirección.	<b>29</b>
<b>9.3.1</b> Generalidades.	<b>29</b>
<b>9.3.2</b> Entradas de la revisión por la dirección.	<b>30</b>
<b>9.3.3</b> Salidas de la revisión por la dirección.	<b>30</b>
<b>10.0 Mejora</b>	<b>30</b>
<b>10.1</b> Generalidades.	<b>30</b>
<b>10.2</b> No conformidad y acción correctiva.	<b>31</b>
<b>10.3</b> Mejora continua.	<b>31</b>
<b>Hoja de Revisión 01</b>	<b>32</b>
<b>Hoja de Revisión 02</b>	<b>42</b>
<b>Hoja de Revisión 03</b>	<b>46</b>
<b>Hoja de Revisión 04</b>	<b>51</b>
<b>Hoja de Revisión 05</b>	<b>52</b>







## 1.0 INTRODUCCIÓN

### OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### CONSTITUCIÓN

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (IPAX) es un Organismo Público Descentralizado (OPD) con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado con fundamento en Ley Número 272, publicada en la Gaceta Oficial del Estado Número 153 de fecha 12 de agosto de 2005 con domicilio en Gaspar Yanga No. 305 Col. Las Fuentes C.P. 91098, Xalapa, Veracruz.

El IPAX tiene presencia en todo el Estado de Veracruz, se encuentra dividido territorialmente en cuatro supervisiones de zona a través de 21 comandancias y 10 bases como se muestra en la figura.





Presta el servicio auxiliar a la función de seguridad pública, coadyuva con las autoridades e instituciones en situaciones que lo soliciten, proporcionando a empresas e instituciones establecidas en el Estado o que el destino final sea Veracruz; cuando los servicios contratados requieran el tránsito necesario por otra entidad federativa este será por convenio o permiso expreso del Gobierno del Estado correspondiente.

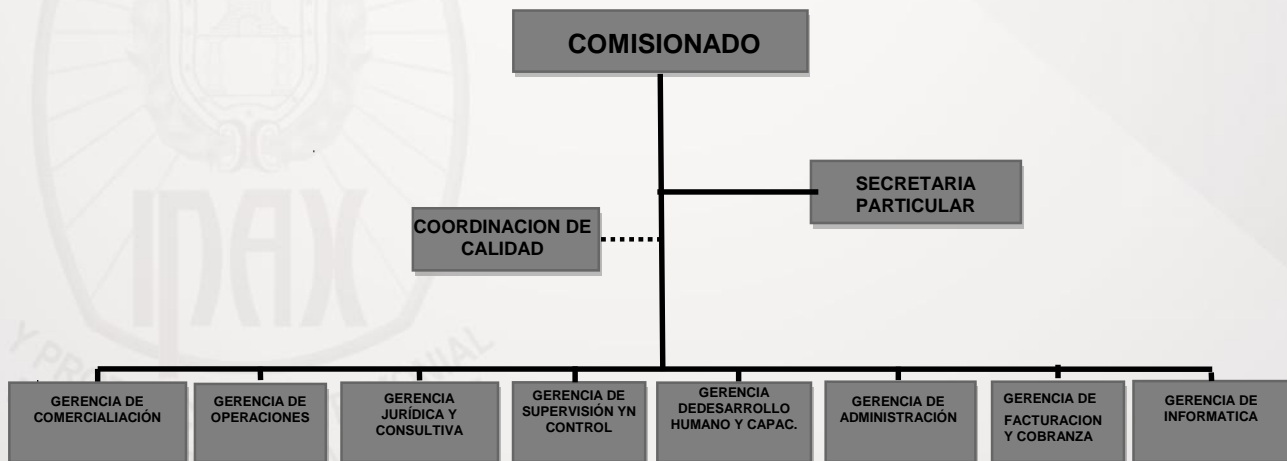
Brinda los servicios de:

- A) Seguridad y protección de personas;
- B) Protección y vigilancia interna de lugares y establecimientos públicos y privados;
- C) Custodia de bienes y valores, incluyendo su traslado;
- D) Vigilancia y seguridad de eventos públicos y de particulares;
- E) Capacitación y adiestramiento a personas y empresas, en materia de seguridad privada e industrial.
- F) Servicios de asesoría y consultoría en seguridad privada e industrial;
- G) Auxilio a las instituciones de seguridad pública, en la realización de sus funciones, cuando estas lo soliciten.

Se excluyen los incisos A y D, en la prestación de los servicios en otra entidad federativa.

El IPAX ha desarrollado e implantado un sistema de gestión de la calidad siguiendo el modelo de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO-9001:2015), para proporcionar los servicios que presta entre otros como son el servicio de protección y vigilancia interna de lugares y establecimientos públicos y privados; con el propósito de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios a través de la aplicación eficaz de éste sistema, incluyendo su mejora continua para asegurar de manera consistente y predecible la conformidad del servicio con los requisitos establecidos.

### Estructura Organizacional



**Nota:** Organigrama vigente de acuerdo al reglamento interior del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial, Artículo 4.





## 2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS Y DEFINICIONES

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley Estatal de Seguridad Pública.
- Ley 272 que crea el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Manual Específicos de Organización
- Reglamento Interior del IPAX
- Reglamento General de Policía
- NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario (Norma ISO-9000:2015)
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos. (ISO-9001:2015)

IPAX	Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
COM	Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.
DHC	Gerencia de Desarrollo Humano y Capacitación.
ADM	Gerencia de Administración.
JUR	Gerencia Jurídica y Consultiva.
OPE	Gerencia de Operaciones.
SUP	Gerencia de Supervisión y Control.
INF	Gerencia de Informática.
CF	Gerencia de Cobranza y Facturación.
UG	Unidad de Equidad de Género.
UT	Unidad de Transparencia.
UECS	Unidad de Enlace Comunicación Social.
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.

### Términos y definiciones

Las definiciones de calidad se basan en la Norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario (Norma ISO-9000:2015).

### 3.0 Organización del IPAX y su administración

De conformidad con los artículos 2, 3 y 4 de su reglamento interior y del artículo 10 de la Ley 272:

Administradores

- I. La junta de gobierno; y
- II. El comisionado.







## De la junta de gobierno

El artículo 10 de la ley 272 señala “La Junta de Gobierno” es la máxima autoridad del organismo y estará integrada por:

- A. El Gobernador del Estado, quien tendrá el carácter de presidente;
  - B. El Secretario de Seguridad Pública, quien tendrá el carácter de vicepresidente;
  - C. El Secretario de Finanzas y Planeación, quien tendrá el carácter de vocal;
  - D. El Subsecretario de Seguridad Pública, quien tendrá carácter de vocal;
  - E. El Procurador de Justicia del Estado, quien tendrá el carácter de vocal;
  - F. Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, quien tendrá el carácter de vocal;
  - G. Director del Consejo Estatal de Seguridad Pública, quien tendrá carácter de vocal;
  - H. El Coordinador del Centro Estatal de Control, Comando Comunicaciones y Cómputo, quien tendrá carácter de vocal;
  - I. EL Contralor General del Estado, quien tendrá el carácter de Comisario Propietario;
  - J. El Comisionado del Instituto, quien tendrá el carácter de Secretario Ejecutivo.
- La Junta de Gobierno contará con un Secretario Técnico propuesto por el Comisionado y aprobado por el Presidente.

## De su funcionamiento interior

El IPAX, contará además con la siguiente estructura orgánica central, cuyos titulares serán propuestos por el propio Comisionado y aprobados por la Junta de Gobierno para el cumplimiento de sus atribuciones:

1. Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios;
2. Gerente de Operaciones;
3. Gerente Jurídico y Consultivo;
4. Gerente de Supervisión y Control;
5. Gerente de Desarrollo Humano y Capacitación;
6. Gerente de Administración;
7. Gerente de Cobranza y Facturación;
8. Gerente de Informática;
9. Unidad de equidad de Género;
10. Unidad de Transparencia;
11. Unidad de Enlace Comunicación social;

Nota.-El presente manual puede incluir elementos relacionados con otras normas de seguridad y normatividad gubernamental, así como las relativas a la responsabilidad social, ambiental, salud ocupacional o a la equidad de género dado que es un documento de operación interno; para objeto de auditorías de segunda y de tercera parte de calidad, los auditores deberán sujetarse exclusivamente a los requisitos descritos en la Norma ISO-9001:2015.



#### 4.0 Contexto de la Organización

El instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz determinó el contexto de la organización y sus posibilidades de crecimiento, en base al análisis de FODA, estrategias del análisis de FODA y matriz de riesgos del análisis de FODA para determinar las cuestiones internas y externas que fortalezcan o afecten para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad del al Instituto.

#### 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

Como parte de un requisito de la Norma ISO 9001:2015 respecto a la organización ahora deben considerar todos los elementos que puedan influir en el desempeño del SGC, incluyendo externo, interno, cultural, social, económico, tecnológico, y los factores legales. Estos son considerados como factores que influyen en la organización de los objetivos, el propósito y la sostenibilidad de la organización. También debe documentar su alcance, estableciendo los límites de su SGC, para ello se utilizó el método de análisis de FODA, matriz de riesgo y

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las partes interesadas que ha determinado el instituto dentro del contexto de la organización son: los clientes, personal (administrativo-operativo), así como los proveedores

¿Quiénes son?	¿Qué derechos tienen y qué obligaciones tienen?	¿Qué buscan y qué esperan?	Líneas de acciones
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar el servicio de calidad y atención en caso de problemas.</li> <li>Apegarse a los requerimientos que el usuario necesite en su servicio (ejemplo inspección de campo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de seguridad personal o patrimonial.</li> <li>Un servicio de calidad oportuno, calificado y confiable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la atención en los servicios para mejorar la satisfacción del cliente.</li> </ul>
PERSONAL ADMINISTRATIVO-OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar salarios.</li> <li>Mejorar ambiente laboral.</li> <li>Uniformes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo y permanencia</li> <li>Mejores oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la competitividad para el desarrollo laboral e incentivar al personal para el profesionalización</li> </ul>
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con las necesidades de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar relaciones y pedidos.</li> <li>Calidad.</li> <li>Entrega en tiempo y forma, costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar competencias.</li> <li>Licitación proveedores.</li> <li>Garantías</li> <li>Fianzas</li> </ul>







### 4.3 Determinar el alcance del sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del IPAX (SGC) es aplicable a las Oficinas Centrales y a todas las Comandancias, donde se ha establecido en una estructura documental con base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

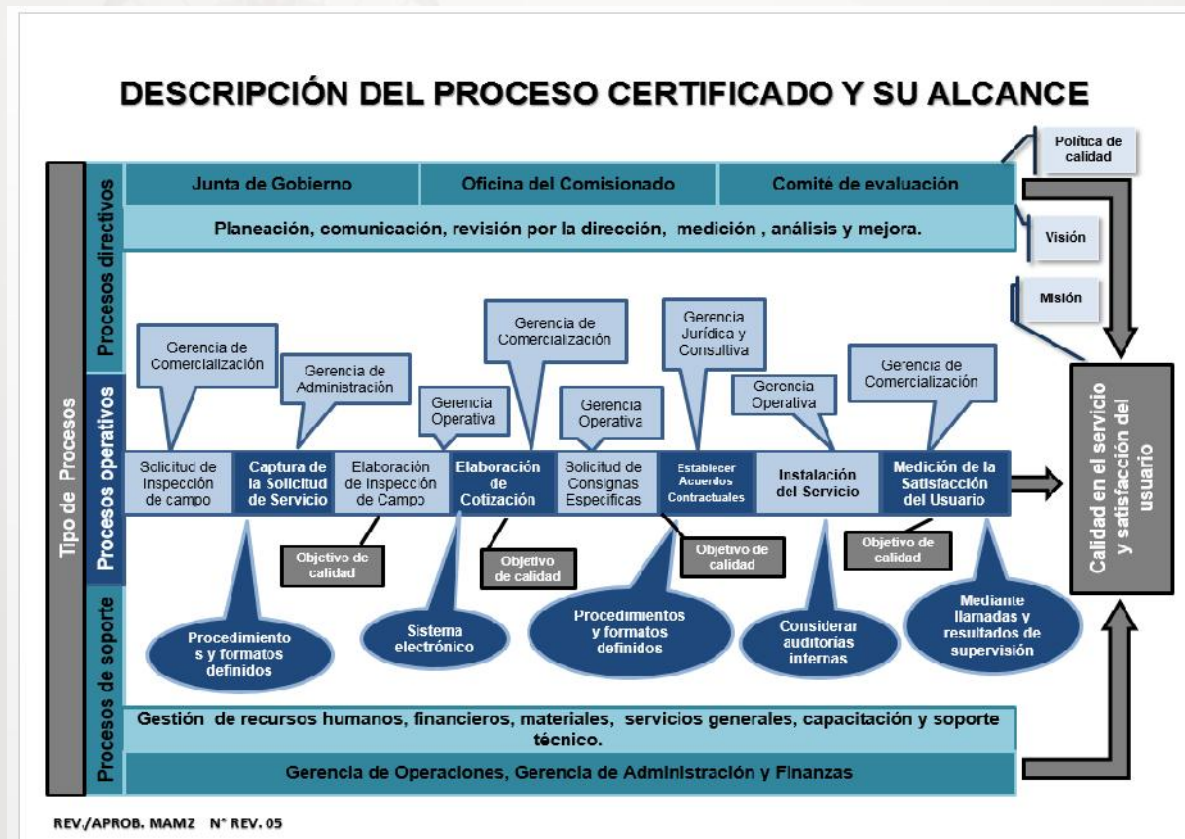
*En referencia a la aplicabilidad del requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: como parte de los servicios que ofrecemos de seguridad, protección y vigilancia mediante personal físico, no utilizamos algún instrumento de medición para el desarrollo de las actividades del servicio, así como del requisito 8.5.4 Preservación: La organización no manipula, maneja embalaje ó desecho de contaminantes, etc.; ya quede entra dentro de sus actividades o funciones del servicio que ofrece.*

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que implementó el IPAX comprende: **El Servicio de Protección y Vigilancia Interna de Lugares y Establecimientos Públicos y Privados Prestados por el IPAX.**

El sistema es aplicable a los siguientes procesos operativos:

- Solicitud de la Inspección de Campo, Captura de la Solicitud de Servicio, Elaboración de la Visita de Inspección de Campo, Elaboración de la Cotización, Solicitud de las Consignas Especificas, Establecer los Acuerdos Contractuales, Instalación de Servicio y Medición de la Satisfacción del Usuario.

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos





**Narrativo de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad**

Concepto	Descripción
PROSPECCIÓN DE CLIENTES	Es la entrada del sistema a través de una búsqueda organizada que utiliza técnicas especiales para encontrar clientes.
COTIZACIÓN	Surge de la necesidad del usuario de un servicio de protección de sus bienes para lo que es necesario orientarle a través de la Comandancia previa visita, en su caso, sobre las posibilidades del servicio y sus costos.
ACUERDO DE REQUISITOS	Una vez definidas las necesidades del usuario y expectativas, las Comandancias le informan al usuario de la capacidad de la organización y detalles sobre las características del servicio y acuerdan los requisitos.
ORDEN DE SERVICIO	Una vez acordados los requisitos, la Gerencia de Facturación y Cobranza valida la cotización para que los requisitos sean turnados a las Comandancias para que con base en la orden de servicio se asigne a un elemento y se brinde el servicio.
CONSIGNA	El Comandante entrega al elemento de nuevo ingreso el pliego de consigna donde se instruye al elemento sobre las actividades que este deberá de realizar.
FACTURACIÓN	De manera conjunta a la elaboración de la orden de servicio, es enviada a la Gerencia de Facturación y Cobranza la descripción del acuerdo final con el usuario para que proceda a la realización del cobro del servicio y la expedición del comprobante.
INSTALACIÓN DEL SERVICIO	El comandante asigna a un elemento que prestará el servicio.
SUPERVISIÓN	La Gerencia de Supervisión y Control, asignará a un supervisor para que realice las funciones de vigilancia al elemento asignado y esté en contacto con el usuario, la información generada se cargará en el sistema informático correspondiente y a través de él se enviará a la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, elabora un programa de consulta a los usuarios, en base a la distribución de los diferentes servicios que están siendo prestados.
PARTE DE NOVEDADES	Los elementos reportarán a la Comandancia aquellas novedades que se hubieren presentado, si estas existieren.
ENCUESTA	La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, elabora un programa de llamadas telefónicas, visitas a sucursal o matriz y vía correo electrónico a los usuarios (en base a la distribución de los diferentes servicios que están siendo prestados) para conocer su opinión sobre el servicio.
PAGO DE SUELDOS	De acuerdo a lo establecido por la normatividad y al número de servicios prestados, la Gerencia Administrativa elabora el cálculo de la nómina de los elementos que prestaron sus servicios.
LEYES Y REGLAMENTOS NORMATIVOS	Los Organismos Públicos Descentralizados están regidos por Leyes, Acuerdos, Decretos y Normatividad interna, esta reglamentación es principalmente para definir las funciones de los servidores públicos.
GRUPOS DE MEJORA	El personal de IPAX responsable del análisis de las auditorías, de las perspectivas de los usuarios, de las propuestas del personal para establecer acciones correctivas y preventivas.
PROGRAMA DE AUDITORÍAS	Dentro del marco de análisis de resultados, se establecen programas de Auditorías y los resultados de la ejecución de las mismas, son analizados y tratados con acciones correctivas y preventivas y planes de acción.







Concepto	Descripción
PLAN DE ACCIÓN	Formato de evidencia que recoge todos los compromisos derivados de las reuniones de revisión, resultados de Auditorías, tratamiento de producto no conforme, con la finalidad de darle seguimiento en el desarrollo de los compromisos contenidos.
ACCIONES CORRECTIVAS	Subsistema de soporte para aplicar acciones que eliminen las causas de problemas reales.

### Diagrama de interacción de los procesos







## 5.0 Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección mantiene su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua, expresados en su declaración (POLÍTICA DE CALIDAD), y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios. Con base en esta política de calidad, la Dirección establece los objetivos de calidad, que se comunican al resto de la organización a través de unos cuadros documentos rectores de calidad (misión, visión, objetivos, política y compromiso de calidad) el cual se comunica constantemente la importancia de esto y los objetivos de calidad a través de diversos canales y actividades, como por ejemplo, portal de calidad del Instituto, gafete, fondo de pantalla, flyer, cuadros con bastidores ubicados en lugares estratégicos entre otros, comunicados o circulares, etc.

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del SGC estén integrados en los procesos de prestación del servicio de seguridad y que estos se desarrollen acorde con aquellos requisitos

#### 5.1.1 Generalidades

#### 5.1.2 Enfoque al Cliente

Las Oficinas Centrales y las Comandancias han establecido una metodología para la detección de necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios (sistema informático de registro) además de un sistema de quejas y sugerencias (Capítulo VIII y Capítulo XI del Reglamento Interior), con el fin de asegurar que sus expectativas son cubiertas, además de que sirven como insumo para las Juntas de Revisión por la Dirección, con el objetivo de definir líneas de acción que permitan incrementar la satisfacción de los mismos, en caso de ser necesario se envían copias de los resultados a las áreas afectadas.

Así mismo se ha definido para el proceso de prestación del servicio un sistema informático que permite establecer el compromiso del tiempo de respuesta en las solicitudes de servicio, en el cual se pueden identificar plazos incluso menores a los definidos en el sistema. Para el caso del proceso de prestación del servicio la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Control, solicitará al usuario final del servicio, que evalúe el servicio que le ha proporcionado. (Capítulo VIII y XI del Reglamento Interior).

## 5.2 Política

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

***Los que integran el IPAX nos comprometemos a prestar un servicio Oportuno, Calificado y Confiable cumpliendo con los requisitos de nuestros usuarios obligándolos a mejorar continuamente.***

#### 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad

La Alta Dirección ha establecido, implementado y mantiene una política de calidad acorde con el contexto de la organización en base a su dirección estratégica y es el marco de referencia para el



establecimiento de los Objetivos de Calidad. Siendo ésta un compromiso de los empleados en todos los niveles para lograr la satisfacción del usuario y mejorar el sistema de gestión.

### 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

El conocimiento, compromiso y difusión de los requisitos aplicables de la Política de la Calidad es de suma importancia para el logro de nuestros objetivos, con el propósito de alcanzar el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios que brindemos. Por lo tanto, el Comisionado se asegura que la Política de Calidad es comunicada y entendida en todos los niveles de la organización de la siguiente manera:

**Comunicada:** Se difunde a todo el personal una vez establecida o modificada por el Comisionado, asimismo se exhibe en las áreas comunes de trabajo y comandancias, se incluye en el Programa de Capacitación y Adiestramiento para el personal de nuevo ingreso y en las Pláticas de sensibilización de la Coordinación de Calidad.

**Entendida:** El grado de entendimiento de la Política de Calidad, se mide en evaluaciones derivadas a las pláticas de sensibilización y Auditorías Internas de Calidad a través de preguntas al personal para evaluar la comprensión de la misma o mediante exámenes sobre la interpretación de la misma. Adicionalmente el personal es consciente de su participación en el cumplimiento de la Política de Calidad, ya que los indicadores de su registro de asignación de tareas están alineados a los indicadores de los objetivos de la calidad.

**Revisada:** La Política de Calidad es examinada en la Junta de Revisión por la Dirección del Comisionado para su continua adecuación y que ésta sea acorde al propósito. La Gerencia Jurídica y Consultiva tiene la responsabilidad de informar a la alta dirección, sobre cambios, modificaciones y adiciones a la Ley 272, al Reglamento Interior y demás normatividad aplicable para evaluar si estos cambios impactan a la Política de la Calidad establecida.

La Política de Calidad se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda en el Portal de Calidad ( <http://www.ipax.gob.mx/calidad/01-nivel1/01-rectores-2016.jpg> ).

### 5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización

El personal de la organización es competente en función de haber cubierto la educación, formación, habilidades y experiencia declaradas en la Asignación de Tareas y Responsabilidades del puesto a ocupar (Capítulo XIII Reglamento Interior del IPAX, Reglamento General de Policía, Sección Primera, Artículo 23, Código de Ética del Policía Auxiliar).

## 6.0 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades

El IPAX como parte de su Sistema de Gestión de la Calidad ha realizado una planificación de los riesgos y oportunidades que tiene la organización con cuestiones internas y externas que afectan de manera positiva o negativa y que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, debido a que afectan a su capacidad de lograr los resultados previstos de su SGC.





Parte de las acciones y expectativas de las partes interesadas (clientes, proveedores y personal administrativo/operativo) el Instituto asegura que su Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, previniendo o reduciendo resultados no deseables y lograr día a día la mejora continua.

La organización ha planificado mediante un análisis de FODA, Estrategias del análisis de FODA y Matriz de Riesgos (alto, medio y bajo) en el cual mediante un Manual de Procedimiento Documentado para Seguimiento del Análisis de Riesgo mediante el análisis de FODA del Sistema de Gestión de la Calidad del IPAX.

La Coordinación de Calidad realiza visitas a cada una de las Gerencias o Unidades para llevar a cabo el progreso de la **ficha de seguimiento del análisis de riesgo (IPAX-SGC-FR-6.1.1-01)** y se está en constante comunicación con las áreas involucradas con la finalidad de verificar si existe avance en la disminución del riesgo, en caso de no ser así deberá justificarse.

#### **Manual de procedimiento documentado para seguimiento del análisis de riesgo mediante el análisis de FODA del SGC del IPAX (IPAX-SGC-MPD-SR-6.1.1-03)**

Coadyuvar a la organización a detectar los factores críticos para consolidar fortalezas, minimizar las debilidades, aprovechar las oportunidades y atender las amenazas; así como definir los lineamientos para el seguimiento del análisis de riesgo a fin de clarificar los riesgos de la organización. Así como definir, almacenar, proteger y disponer de los registros que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos y el funcionamiento de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad del IPAX, en apego a la Norma ISO 9001:2015.

Este procedimiento aplica para todas las Gerencias y Unidades que integran el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz. (IPAX-SGC-MPD-SR-6.1.1-03)

## **6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos**

### **6.2.1 Objetivos de la Calidad**

El Comisionado establece en el marco de la Política de la Calidad los Objetivos de la Calidad que aseguran el cumplimiento de la misma.

- 1. Realizar Visita de Inspección de Campo en un máximo de 24 horas a la recepción de la solicitud en el plano urbano y 12 horas más por cada 20 kms.**
- 2. Realizar la Cotización en un máximo de 24 horas después de la Visita de Inspección.**
- 3. Establecer los Acuerdos Contractuales previo a la Instalación del Servicio.**
- 4. Elaborar Orden de Instalación de Servicio.**
- 5. Mantener como mínimo mensual, el 90% de Satisfacción de los Usuarios, mediante los mecanismos de Atención a quien recibe el servicio.**





Estos objetivos son medibles, coherentes, aplicables con la Política de la Calidad definida y con el compromiso de mejora continua, y son desplegados en todos los niveles de la organización con responsabilidad y autoridad definida para su logro (Reglamento Interior Capítulo XII).

Los resultados obtenidos con relación a los objetivos de la calidad son sometidos a un seguimiento periódico y revisados dentro de las Juntas de Revisión, con el objeto de definir Planes de Acción cuando se detecten áreas de oportunidad o incumplimientos sobre los resultados previstos.

### 6.2.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Las acciones a emprender para alcanzar los objetivos de la calidad son planificadas de forma que se asegure un control sobre las mismas, garantizando así la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las Oficinas Centrales y Comandancias han establecido dentro de su sistema de mejora continua los mecanismos de Planificación que le permitirán asegurar que cuenta con los recursos y métodos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. Tiene definido un Sistema de Juntas, que incluye las Juntas de Revisión de la Dirección en las que se verifica el cumplimiento a los planes y metas establecidos con diferentes horizontes de tiempo, dependiendo del periodo en análisis, llevándose a cabo revisiones, semestrales.

### 6.3 Planificación de los cambios

Cualquier proceso de cambio que se realice dentro de la Organización debe estar sujeto a una mecánica de Planificación utilizando las herramientas que se han definido para estos fines, como Manual de Procedimiento Documentado para Acciones Correctivas (IPAX-SGC-MPD-AC-10.2.1-05), Ficha de Seguimiento del Análisis de Riesgo (IPAX-SGC-FR-6.1.1-01), asegurándonos de realizar los cambios documentales cuando sea necesario mediante el Manual de Procedimiento Documentado para el elaboración y control de documentos (IPAX-SGC-MPD-CD-7.5.2-01).

El Comisionado, con responsabilidad ejecutiva, tiene como política revisar los indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos definidos en el Sistema de Juntas, y en situaciones extraordinarias cuando así se requiera, para asegurar su adecuación y efectividad continua, con el fin de satisfacer los requisitos de esta norma, así como la política y objetivos de calidad establecidos (5.2 y 6.2). El objetivo de estas revisiones es mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, revisar el avance de las acciones correctivas y/o los riesgos de la organización, las propuestas de mejora, las opiniones y sugerencias de los usuarios y los reportes de Auditorías, entre otros, mediante los cuales se generan los registros correspondientes. Estos registros son mantenidos en la carpeta “Juntas de Revisión por la Dirección”, y la mantiene el Comisionado o el Coordinador de Calidad.



## 7.0 Apoyo

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

El IPAX, en las Oficinas Centrales y en las Comandancias determina desde la planificación de sus procesos y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, así como, cumplir con los requisitos del usuario, procurando siempre aumentar la satisfacción del mismo.

#### 7.1.2 Personas

El IPAX para sus Oficinas Centrales, Comandancias y Bases determina y proporciona el personal competente en función de haber cubierto con la mínima educación, formación, habilidades y experiencia declaradas en la Asignación de Tareas y Responsabilidades del puesto a ocupar (Capítulo XIII Reglamento Interior del IPAX, Reglamento General de Policía, Sección Primera, Artículo 23, Código de Ética del Policía Auxiliar).

Competencia, formación y toma de conciencia

- a) Determina a través de perfiles de puesto, la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de los productos y servicio (Capítulo XII del Reglamento Interior art. 29 Fracc. VII y XII y Matriz de Competencia Laboral).
- b) Cuando es aplicable, el IPAX proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia (Gerencia de Desarrollo Humano y Capacitación).
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo su contribución es básica para el logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantiene los registros apropiados de la competencia del personal, que labora en las Oficinas Centrales, Comandancias y Bases.

#### 7.1.3 Infraestructura

El IPAX establece los lineamientos para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura y ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad de los requisitos del producto de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior, en los Capítulos XII (Capacitación), XIII (Administración), y XVI (Informática), parte de dicha adecuación el Instituto IPAX cuenta con su propio edificio en el cual cada una de las gerencias, áreas u oficinas tienen sus espacios habilitados para el desempeño de sus actividades y funciones, así como de una nueva red de telecomunicaciones (voz/datos) e internet de mayor velocidad, servidores para la mejora de los sistemas y bases de datos informáticos de igual forma la Gerencia de Desarrollo Humano y Capacitación cuenta con un aula de capacitación para personal administrativo y operativo.



#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El IPAX ha determinado, proporcionado y mantenido el ambiente necesario para la operación de sus procesos, con la finalidad de lograr la conformidad del servicio.

El ambiente adecuado en el que se desarrolla el proceso que combina los factores humanos y físicos: un ejemplo de ello es:

La Unidad de Equidad de Género.- En cumplimiento al Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, el cual contempla como uno de sus Ejes Rectores "Reforzar Equidad de Género, dentro de las minorías y cuidado de las Familias", las Unidades de Género de las diversas Instituciones del Estado creadas en Marzo de 2010, deben trabajar en áreas de fortalecimiento y la institucionalización de una perspectiva de género aplicada en políticas públicas por el bien común y desarrollo de nuestra sociedad. Así como la importancia que existe actualmente de erradicar la violencia contra las mujeres en el Estado. A través de dicha Unidad llevan a cabo las acciones necesarias para dicho fortalecimiento, que se verá reflejado en el bienestar común del personal y sus familias.

La Unidad de Género del IPAX, lleva a cabo acciones concretas como las que a continuación se enlistan:

- Identificar las principales brechas de inequidad para el personal administrativo y operativo del IPAX.
- Realizar actividades para promover y fortalecer la igualdad entre hombres y mujeres del Instituto.
- Evitar cualquier forma o tipo de discriminación con el personal que labora en el Instituto.
- Dar seguimiento ante algún abuso cometido durante su estancia en el Instituto.
- Atender las quejas del personal administrativo y operativo (mujeres y hombres) con la finalidad de coadyuvar mediante charlas de sensibilización, cursos, talleres, conferencias y capacitación en materia de género y violencia impartidos por servidores públicos de diversas dependencias de Gobierno en vinculación con el Instituto.

Por la IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN de las mujeres y hombres en el IPAX.

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Dado que la satisfacción del usuario es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orientan a conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el servicio a los requerimientos del usuario.

Con este propósito se realizan diariamente mediciones de los niveles de satisfacción y expectativas, a través de encuesta, cuyos resultados son clave para la planeación estratégica y el análisis de las Opiniones y Sugerencias en las Juntas de Revisión, con el fin de establecer acciones de mejora.





### 7.1.5.1 Generalidades

El personal de la organización es competente en función de haber cubierto la educación, formación, habilidades y experiencia declaradas en la asignación de tareas y responsabilidades del puesto a ocupar (Capítulo XIII Reglamento Interior del IPAX, Reglamento General de Policía, Sección Primera, Artículo 23, Código de Ética del Policía Auxiliar).

### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones (no aplica) excluir

### 7.1.6 Conocimientos de la organización

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 21 fracción VI y tercero transitorio de la Ley 272 que crea el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial, el cual establece la obligación de elaborar los manuales de organización, procedimientos y atención al público. En cumplimiento a esa Ley y de acuerdo a los objetivos que persigue este organismo público descentralizado, se elaboró el “Manual de Organización” del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial, por lo que se exponen los antecedentes históricos, marco legal, objetivo rector, atribuciones particulares, directorio y estructura organizacional que da sustento al Instituto, además de la descripción del puesto, ubicación dentro de la estructura orgánica, funciones, coordinación interna y coordinación externa de los puestos que conforman las diversas áreas.

Es un documento de uso interno, el cuál se elaboró en coordinación con las Gerencias que integran al Instituto, previo el análisis de las personas que laboran en las Gerencias y que realizan las actividades señaladas.

El manual de organización, nos permite identificar como se encuentra estructurada de primera vista, la forma de organización de las siete gerencias que operan actualmente, un enlace de comunicación social, las comandancias y coordinaciones administrativas, de conformidad a la estructura orgánica validada coordinadamente por la Contraloría General del Estado y la Secretaría de Finanzas y Planeación.

Dicha información de la organización se mantiene y pone a disposición en la página web Institucional del IPAX a través de (<http://www.ipax.gob.mx/transparencia.html>).

Fracción I. Marco Normativo.

1. Constituciones
2. Leyes
3. Códigos
4. Reglamentos
5. Decretos
6. Lineamientos
7. Acuerdos administrativos
8. Otra normatividad
9. Manuales de organización
  - I. Manual General del IPAX
  - II. Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.
  - III. Gerencia de Operaciones



- IV. Gerencia de Desarrollo Humano y Capacitación
- V. Gerencia de Cobranza y Facturación
- VI. Gerencia de Administración
- VII. Gerencia de Informática
- VIII. Gerencia Jurídica y Consultiva
- IX. Gerencia de Supervisión y Control
- X. Comandancias
- XI. Oficina de Enlace Administrativo.
- XII. Manual de Organización y Funcionamiento del Subcomité de Adquisiciones 2014.
- XIII. Manuales de Procedimiento Administrativos

## 7.2 Competencia

- a) Determina a través de perfiles de puesto, la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de los productos y servicio (Capítulo XII del Reglamento Interior art. 29 Fracc.VII y XII y Matriz de Competencia Laboral).
- b) Cuando es aplicable, el IPAX proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia (Gerencia de Desarrollo Humano y Capacitación).
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Mantiene los registros apropiados de la competencia del personal, que labora en las Oficinas Centrales y en las Comandancias.

## 7.3 Toma de conciencia

La Alta Dirección se asegura del entendimiento y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de todo el personal administrativo y operativo que labora en Oficinas Centrales, Comandancias y Bases del IPAX, instruyendo a la Coordinación de Calidad la cual realiza mediante Charlas de Sensibilización en la cual se abordan los temas de los Documentos Rectores de Calidad (Misión, Visión, Política, Compromiso y Objetivos de Calidad), en que consiste el proceso del SGC, la norma de referencia, los formatos que se utilizan para llevar a cabo el proceso certificado, así como de qué forma contribuyen todos para el logro de los objetivos mediante la política de calidad establecida incluyendo los beneficios de la mejora continua en su desempeño.

Así como también se apoya de diversos medios de difusión hacia el personal como son cuadros en cada piso del edificio de Oficinas Centrales y Comandancias, gafetes, flyer, fondos de pantalla, y pagina web (<http://www.ipax.gob.mx/calidad/index.html>)

Las implicaciones de incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del IPAX se pueden ver afectados en:

- Baja competitividad y desconfianza en el mercado a nivel interno y externo debido al incumplimiento de requisitos para el servicio.
- Cancelación en la prestación del servicio de seguridad y vigilancia por parte de los Usuarios.
- Aumento costos a casusa de no llevar acabo la estandarización del proceso del SGC del IPAX
- La normativa aplicable al servicio debido al incumplimiento.
- Desenfoque de la empresa de cara al cliente final y desinterés de su parte.



## 7.4 Comunicación

El Compromiso de la Alta Dirección representado por el Comisionado del Instituto, a través de la Coordinación de Calidad del IPAX para el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del IPAX:

- Comunica a todo el personal que labora en las Oficinas Centrales, Comandancias y Bases del IPAX, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, considerando al mismo tiempo, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación de servicio de seguridad y vigilancia con el Usuario.
- El establecimiento y mantenimiento de la política y Objetivos de calidad a través de los Gerentes con el personal administrativo y mandos medios con el personal operativo de Comandancias y Bases.
- Revisiones periódicas del cumplimiento de los objetivos de calidad por la Alta Dirección con los titulares de cada Gerencia de Oficinas Centrales al igual que con Comandantes para la mejora continua de los servicios que se prestan.
- El aseguramiento de una eficiente disponibilidad de los recursos con las áreas involucradas encargadas de proporcionarlos.

El sistema de comunicación interna también se puede apoyar en la aplicación informática o correo electrónico institucional, a través de la cual se gestionan las notificaciones y comunicados internos.

Cliente/Proveedor	Comercialización	Operativa	Jurídica	Supervisión	Cobranza	Desarrollo Humano	Administración	Informática
Comercialización		Información sobre disponibilidad de equipo	Información sobre requisitos legales	Información sobre desempeño de elementos en servicios	Información de Facturación	Información sobre Capacitación	Información sobre requerimientos y equipos especiales	Soporte técnico
Operativa	Información del Proceso de Venta					Capacitación	Recursos	Soporte técnico
Jurídica		Información sobre contratos			Información para acciones de cobranza			Soporte técnico
Supervisión		Información sobre elementos y desempeño						Soporte técnico
Cobranza		Información sobre actividades	Información sobre los contratos y convenios y su estado					Soporte técnico
Desarrollo Humano		Necesidades de Capacitación		Información sobre deficiencias detectadas por los supervisores			Recurros	
Administración		Requerimientos de los recursos		Requerimientos de los Recursos		Requerimientos de los recursos		Soporte técnico
Informática	Requisitos de los Sistemas	Requisitos de los Sistemas		Requisitos de los Sistemas		Requisitos de los Sistemas		

Cuadro de Interacción de comunicación interna de las Gerencias y externa (proveedores) para la disponibilidad de los recursos para la prestación del servicio.





## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye la declaración de una Política y Objetivos de Calidad, que fueron integrados en el presente manual, con la finalidad, de ser comunicados y transmitidos por la Alta Dirección a todos los niveles de las Oficinas Centrales, Comandancias y Bases que debe considerarse como documento no controlado (en caso de reproducción), con el propósito de mantener su actualización en caso de cambios. IPAX-SGC-MPD-CD-7.5.2-01 (Manual de Procedimiento Documentado para el Control de Documentos).

La extensión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad está fundamentada en el tamaño de la Organización del IPAX, considerando las diferentes actividades que realizan las Oficinas Centrales y las Comandancias así como la competencia del personal para la realización de los procesos.

### 7.5.2 Creación y actualización

#### **Manual de Procedimiento Documentado para Elaboración y Control de Documentos (IPAX-SGC-MPD-CD-7.5.2-01)**

Definir los lineamientos para mantener el control de los documentos obligatorios y adicionales que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad, desde su elaboración, revisión, aprobación, actualización, identificación de cambios y vigencia, así como el control de los documentos de origen externo.

Aplica a todos los documentos requeridos y elaborados para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y que sean utilizados y distribuidos a las diferentes áreas del IPAX

### 7.5.3 Control de la Información documentada

#### **Manual de Procedimiento Documento para el Control de Registro (IPAX-SGC-MPD-CR-7.5.3-02)**

Definir los lineamientos para identificar almacenar, proteger, recupera, retener y disponer de los registros que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos y el funcionamiento de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este procedimiento aplica para todas las funciones y áreas del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz.

## 8.0 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

#### **Planificación de la realización del servicio**

La Oficina del Comisionado en coordinación con las gerencias realiza la planificación para la realización del servicio a través del desarrollo de los procesos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.



Esta planificación considera:

- Solicitud de Inspección de Campo, Captura de la Solicitud de Servicio, Elaboración de la Inspección de Campo, Elaboración de la Cotización, Solicitud de Consignas Específicas, Establecer los Acuerdos Contractuales, Instalación de Servicio y Medición de la Satisfacción del Usuario.

Los procesos de realización del servicio incluidos en el alcance de este Sistema se encuentran desarrollados en la Ley 272 Capítulo I, en el Reglamento Interior así como en los manuales administrativos (De organización, de procedimientos y de servicios); en los que se identifican los responsables, las actividades y los productos específicos para cada proceso y en los cuales se determina según aplique:

- a) El objetivo de calidad de cada proceso y los factores con que los procesos serán medidos.
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto o salida.
- c) Los puntos de control que aseguran la correcta ejecución de cada etapa del proceso, según sean requeridas las actividades de seguimiento y medición del producto y los criterios de aceptación y de rechazo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. (Véase req. **7.5.3**)

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el cliente

#### Narrativa de la información que se presenta a los clientes

Inciso	La comunicación con los clientes debe incluir:	Descripción
a)	Proporcionar la información relativa a los servicios	La Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios utiliza como medios informativos para la venta de servicios de seguridad y vigilancia mediante un portafolio de servicios, página web ( <a href="http://www.ipax.gob.mx">www.ipax.gob.mx</a> ), anuncios a la vista en Comandancias o Bases, radio y televisión, así como poniendo a disposición la línea telefónica 01 (228) 8 41 84 00 Ext. 1401, 1404 y 1405.
b)	Tratar las consultas y pedidos. Los contrato.	Las Gerencia Jurídica y Consultiva es la encargada de revisar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio antes de aceptar la solicitud con el usuario, así como de recibir la documentación soporte del área operativa (visitas de inspección de campo y consignas específicas) para las especificaciones de las cláusulas del contrato con el cliente, (Capítulos IX, X, XII, XIII, XIV del Reglamento Interior).

(continua)



### Narrativa de la información que se presenta a los clientes

c)	Obtener la retroalimentación de los clientes relativa al servicio, incluyendo las quejas de los clientes.	La Subgerencia de Atención a Usuarios a través de los mecanismos implementados (llamadas telefónicas de los ejecutivos de atención a clientes, correo electrónico, encuestas, página web ( <a href="http://www.ipax.gob.mx">www.ipax.gob.mx</a> ) y visitas en sitio), reciben las quejas, comentarios o sugerencias las cuales canaliza a las áreas correspondientes para la mejora continua del servicio de seguridad y vigilancia que permite retroalimentar al Sistema de Gestión de Calidad del IPAX.
d)	Manipular o controlar la propiedad del Usuario.	<p>Cuando el usuario requiera que algún objeto de su propiedad sea resguardado de manera especial, se lleva un registro en las comandancias; cuando la solicitud se presenta durante el servicio, el policía del IPAX lo registrará en el formato que el propio usuario haya establecido para su custodia.</p> <p>También se consideran propiedad del usuario los documentos proporcionados en cualquier medio como soporte o requisito para la realización de un servicio, cabe mencionar que en su mayoría son fotocopias de los originales por lo que no se le causa un daño mayor al usuario; sin embargo, con la finalidad de evitar su pérdida o deterioro estos serán protegidos y salvaguardados por los responsables a través de métodos administrativos comunes como protección en folders, uso de charolas, archiveros, etc.</p> <p>En caso de que un documento se pierda, deteriore o sea inadecuado para su uso se le comunica al usuario y es registrado, con la finalidad de analizar la recurrencia y tomar acciones adecuadas.</p>
e)	Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Respecto a los requisitos especificados por el usuario con relación a los estándares establecidos del tiempo de respuesta para nuestro servicio, definiendo un estándar de calidad para los servicios de resolución local que debe ser menor o igual a 24 horas para el envío de un elemento que realice una visita de inspección y de 24 horas para las cotizaciones de acuerdo a nuestro contrato (ver Objetivos de la Calidad 6.2.1).

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los servicios que provee el IPAX son definidos por disposiciones legales emitidas por la normatividad aplicable, los cuales son comunicados a través de publicaciones en la Gaceta Oficial del Estado. Sin embargo, a raíz de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, hemos detectado los siguientes requisitos expresados por los usuarios relacionados al servicio: Se espera que los empleados del IPAX se conduzcan con confiabilidad, profesionalismo y que le proporcionen servicios oportunos que satisfagan sus necesidades, por lo que actualmente se cuenta con un estándar de tiempo de respuesta en la cotización así como en la asignación de elementos; se realiza la evaluación de características del desempeño de los elementos (visitas de supervisión), así como la conducción del personal a través del Código de Ética del Policía Auxiliar.

Así también se pueden consultar los requisitos relacionados con la prestación del servicio en los manuales administrativos según sea el caso. En las Comandancias se encuentra disponible al usuario la información referente a requisitos, formatos y tiempos de respuesta de los servicios que se prestan.





### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Las Oficinas Centrales y las Comandancias, revisan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio antes de aceptar la solicitud al usuario, por medio de visitas de inspección, revisando especificaciones de los contratos y acordando las consignas específicas (Capítulos IX, X, XII, XIII, XIV del Reglamento Interior).

Respecto a los requisitos solicitados por el usuario con relación al servicio solicitado se han establecido estándares de tiempo de respuesta para la prestación del servicio, definiendo un estándar de calidad para los servicios de resolución local que debe ser menor o igual a 24 horas para la realización de la visita de inspección de campo y de 24 horas para las cotizaciones de acuerdo a nuestro contrato (ver Objetivos de la Calidad 6.2.1).

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización realiza una planeación de la realización del servicio para cumplir con los requisitos y evaluar al final la satisfacción del usuario. Cuando existen cambios en la normatividad y lineamientos acerca de los requisitos de los servicios, las Comandancias en coordinación con las Oficinas Centrales se asegura de que la documentación pertinente es actualizada en los lugares de trabajo y de que el personal responsable es consciente de los requisitos modificados con la finalidad de comunicárselo al usuario al presentar sus solicitudes. (Capítulo IX del Reglamento Interior)

Para asegurarse de que se cuenta con la capacidad necesaria para la prestación de los servicios se cumple con lo establecido con el Capítulo IX del Reglamento Interior (Gerente Operativo) para la Determinación de Capacidad Productiva (Fracciones IV y VIII).

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En base a la relación de aplicabilidad de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y debido a que el alcance de las responsabilidades de las Comandancias derivadas de la Ley 272 y del Reglamento Interior no incluyen planificación del diseño y desarrollo (8.3.2), entradas para el diseño y desarrollo (8.3.3), controles del diseño y desarrollo (8.3.4), salidas del diseño y desarrollo (8.3.5), cambios del diseño y desarrollo (8.3.6), el diseño de los productos y servicios proporcionados, únicamente prestan servicio de acuerdo a la normatividad y especificaciones de los usuarios registradas en el sistema informático y que se encuentran determinados en el manual de calidad del IPAX en el requisito 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

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

#### 8.4.1 Generalidades

Los insumos materiales y tecnológicos requeridos para la realización del servicio son solicitados por las Gerencias correspondientes de acuerdo a los recursos financieros disponibles en el Presupuesto Anual, en algunas ocasiones llega la reposición sin necesidad de emitir un requerimiento. Los requisitos para cada adquisición son definidos por las áreas contratantes apeándose a la normatividad vigente.



El responsable directo de verificar los productos comprados es el responsable del almacén en coordinación con la Gerencia de Administración (Capítulo XIII Artículo 30, Fracción XIII del Reglamento Interior del IPAX), sin embargo cuando éstos suministros llegan al IPAX son revisados, cuando se requiere, por el responsable del área pertinente, para verificar que la cantidad y condiciones de los productos correspondan a los especificados en las instrucciones de suministro.

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

El desempeño de los proveedores externos para realizar las compras de bienes y servicios solicitados por las Oficinas Centrales y Comandancias, que afectan directamente al servicio son efectuadas por la Gerencia de Administración (Oficina de Adquisiciones) de acuerdo a las disposiciones emitidas por la normatividad, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en la cual se califica mediante un Cuestionario de Evaluación Proveedores o Prestadores de Servicio (IPAX-ADM-FR-000-21) y se manteniendo los registros bajo resguardo del área descrita.

Consultar el Manual de Organización y Funcionamiento del Subcomité de Adquisiciones 2014 (<http://www.ipax.gob.mx/transparencia.html>).

#### 8.4.3 Información para proveedores externos

El desempeño de los proveedores externos para realizar las compras de bienes y servicios solicitados por las Oficinas Centrales y Comandancias, que afectan directamente al servicio son efectuadas por la Gerencia de Administración (Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales ) a través de la jefatura de la (Oficina de Adquisiciones), el titular de este puesto, es el responsable de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para adquirir y/o contratar los materiales, equipos y servicios, para el desarrollo de las funciones de las áreas y comandancias que integran el Instituto, vigilando el cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos en el Manual de Organización y Funcionamiento del Subcomité de Adquisiciones, Servicios y Enajenaciones de Bienes Muebles para el IPAX. La cual se lleva a cabo mediante un Cuestionario de Evaluación Proveedores o Prestadores de Servicio (IPAX-ADM-FR-000-21) y manteniendo los registros bajo resguardo del área descrita.

#### 8.5 Producción y provisión del servicio

Para el IPAX el producto resultante de los procesos es un servicio intangible sujeto a un horario y a la no ocurrencia de novedades en el servicio. En este sentido el seguimiento de los procesos es aplicable también al seguimiento de los servicios, ya que a través del mismo sistema se monitorean ambas cosas: el proceso y el servicio.

La actividad de monitoreo del proceso y del producto se planea y desarrolla con parámetros de control apropiados para asegurar que el producto o servicio entregado cumple con los requisitos establecidos en cada proceso. (Operativo Capítulo IX, Supervisión y Control Capítulo XII, XIV Sistema Informático de Capítulo VIII, XI, del Reglamento Interior del IPAX).

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

Las Oficinas Centrales y las Comandancias planifican y llevan a cabo la prestación del servicio bajo las siguientes condiciones controladas que pueden incluir:



- La disponibilidad de información que describe las características del servicio. (Ley 272)
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo. (Reglamento Interior, Manuales administrativos, Código de Ética del Policía Auxiliar, lineamientos de operación emanados del Órgano de Gobierno, Consignas, etc.)
- El uso del equipo necesario (establecido en el contrato); así como para las áreas administrativas el uso de aplicaciones informáticas (Sistemas) para seguimiento, así como la disponibilidad y uso del POA (especificación) como equipo de seguimiento y medición general, y las especificaciones propias de cada gerencia.
- La responsabilidad de liberación de servicios para su entrega al usuario.

### 8.5.2 Identificación y Trazabilidad

El Instituto utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, para asegurar la conformidad del servicio. Este identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio.

El IPAX identifica y controla las salidas y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Mediante un Sistema (SIA WEB) el cual permite administrar los servicios a los clientes del IPAX, la administración de servicios incluye el alta de un nuevo servicio, la especificación del detalle del servicio, la asignación de plazas para un servicio, la modificación de los datos existentes y la eliminación del registro de un servicio, así como también un número de cuenta el cual permite identificar por la asignación de un número la zonas de donde se presta dicho servicio, al igual para generar el expediente y contrato del mismo.

Referencia (Manual de usuario (SI V.02) se encuentra en la Gerencia de Informática bajo resguardo y consulta de las áreas involucradas.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El IPAX identifica la necesidad de cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control del Instituto o siendo utilizado por la misma.

#### Para el desarrollo de Software (IPAX PIN-3)

Cuando es necesario atender la solicitud de una Gerencia para el desarrollo de sistema informático para las diferentes áreas que integran el IPAX, se considera outsourcing al convenio o contrato celebrado entre IPAX y la empresa propietaria de algún sistema instalado en el Instituto en funcionamiento.

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes suministrados por los proveedores externos para su utilización o incorporación al servicio. La Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales (Oficina de Control de Inventarios) mediante el procedimiento **IPAX PAD-10 ALTA DE BIENES MUEBLES** donde se detallan los pasos a seguir para el alta de bienes, llevando a cabo el





**LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO DE BIENES MUEBLES IPAX PAD-11**, mediante el formato de **“SUPERVISIÓN FÍSICA DE INVENTARIOS”** que una vez finalizada la revisión, se actualiza para proceder al resguardo interno con el personal administrativo u operativo, según sea el caso.

El IPAX realiza a través de la Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales, el procedimiento **IPAX PAD-12 BAJA DE BIENES MUEBLES** el cual cumple el objetivo de controlar la baja física de bienes muebles del inventario ya sea por extravío, robo, devolución (en caso de comodato), donación, (obsolescencia o incosteabilidad) según sea el caso.

Todo esto con la finalidad de llevar un control de los bienes que tiene el Instituto.

#### **8.5.4 Preservación (no aplica) excluir**

#### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega del servicio.**

La organización ha establecido los acuerdos contractuales determinado que parte de los requisitos legales para la prestación del servicio son necesarios para el cumplimiento del contrato donde se establecen las cláusulas correspondientes de las partes involucradas para firmar dicho documentos y de esa manera poder establecer el servicio de seguridad y vigilancia, en caso de no reunir inmediatamente la documentación se firma una carta compromiso en la que se establece un tiempo determinado para reunir la información para su entrega, se presta el servicio siempre y cuando no pase de la fecha límite de lo contrario procede a retirar el servicio.

Por parte de la Gerencia de Supervisión y Control en el procedimiento IPAX-PSC-7 SUPERVISIÓN A SERVICIOS DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA realiza también la supervisión al personal operativo en dichos servicios que presta el IPAX verificando que se cumpla con lo establecido.

#### **Comunicación con el usuario para la retroalimentación**

El IPAX respecto a los mecanismos establecidos por la Subgerencia de Atención a Usuarios que son: llamadas telefónicas, correo electrónico, página web, visitas en sitio y encuestas al cliente, monitorean los servicios establecidos por las comandancias o bases en todo el Estado de Veracruz, el cual permite tener una retroalimentación con el usuario para poder llevar acabo las acciones necesarias para la mejora continua.

La Subgerencia de atención a Usuarios pone disposición el teléfono 01 228 8-41-84-00 Ext. 1402 y 1404, así como el correo electrónico ([holiver@ipax.gob.mx](mailto:holiver@ipax.gob.mx)) y la página web (<http://www.ipax.gob.mx/contacto.html>)

Con la finalidad de mantener la satisfacción del usuarios en la prestación del servicio de seguridad y vigilancia que presta el Instituto orientada a la mejora de la calidad de los servicios.



### 8.5.6 Control de cambios

El Instituto ha detectado que los cambios frecuentes de los elementos establecidos en los servicios son por los siguientes motivos:

- A. Baja del elemento,
- B. Cambio de categoría,
- C. Vacantes, y
- D. Necesidades del servicio.

Cuando existe el cambio de algún elemento, se debe notificar al Usuario el motivo como presentar al que arriba; de no llevarse a cabo lo anterior, el Usuario lo informa y se levanta un Reporte de Atención (IPAX-COM-FR-000-02) a Clientes, lo canaliza a las áreas involucradas, le da seguimiento, recibe la respuesta por escrito de la atención brindada y finalmente confirmar la satisfacción del Usuario; de no haber sido resuelta la problemática se genera un nuevo Reporte de Atención con alcance al anterior y se atiende del mismo modo.

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización ha establecido que mediante el procedimiento de comandancias IPAX-PCM-03 Solicitud, instalación y registro de nuevo donde su objetivo es presentar al elemento operativo con el usuario e instalarlo en el servicio, a fin de brindar la seguridad y vigilancia de acuerdo con las consignas establecidas las cuales mediante el formato Orden de instalación del servicio (IPAX-OPE-FR-000-03) que emite el enlace administrativo de la comandancia o base para que el comandante o jefe de servicio proceda con la instalación del servicio.

### 8.7 Control de las salidas no conformes

El IPAX ha definido y mantenido mediante el manual de procedimiento documentado (IPAX-SGC-MPD-NC-10.2.1-06) para asegurar que se prevenga el uso no intencionado de los servicios no conformes.

### Análisis de datos

Con la intención de demostrar la eficacia del SGC del IPAX, como apoyo para llevar a cabo la mejora continua de éste, en las Oficinas Centrales y en las Comandancias se determina, recopilan y analizan los datos necesarios, incluyendo resultados del seguimiento y la medición de los procesos y el servicio. Este análisis de datos se concluye semestralmente a través del proceso de Revisión por la Dirección e incluye entre otros:

- a) Información sobre la satisfacción del cliente.
- b) La conformidad con los requisitos de los productos y/o servicio (véase 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación).
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para realizar acciones preventivas (véase 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación).
- d) Los proveedores (véase req. 8.4.3)



## 9.0 Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La información de entrada con la que se cuenta para la Revisión de las Oficinas Centrales y las Comandancias; se integra de manera genérica, durante los primeros 15 días de cada semestre, cada responsable de proceso, entrega al Coordinador de la Calidad los índices descritos a continuación, según aplican:

- 1) La medición y seguimiento del objetivo de la calidad de cada proceso de la organización.
- 2) El desempeño del proceso y la conformidad del producto.
- 3) La retroalimentación del cliente (encuestas de satisfacción del cliente).
- 4) Los resultados de auditorías (internas).
- 5) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- 6) Las acciones del seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- 7) Los cambios que puedan afectar al SGC.
- 8) Las recomendaciones para la mejora.
- 9) Cualquier otro dato de importancia para el Instituto relacionado con el SGC.

#### 9.1.1 Generalidades

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

Dado que la satisfacción del usuario es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas (Sistema Informático Comandancia) así como adecuar el servicio a los requerimientos del usuario (Sistema Informático de Comercialización Capítulo VIII), en apego a los lineamientos y disposiciones legales establecidas.

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

Como parte de las acciones tomadas para minimizar o erradicar los riesgos detectados mediante el análisis de FODA en cada Gerencia y Unidad del Instituto, se han llevado a cabo revisiones y el seguimiento de los mismos obteniendo resultados satisfactorios en los cuales se muestra evidencia en la carpeta **“Análisis de FODA de Gerencia y Unidades (Estrategias del FODA-Análisis de Matriz de Riesgo)”**.

- Nivel Alto
- Nivel Medio
- Nivel Bajo

Lo anterior mediante el llenado de una ficha de seguimiento del análisis de riesgo (**IPAX-SGC-FR-6.1.1-01**) en el cual se verifican los resultados obtenidos por cada área involucrada y en caso de no ser satisfactoria asumir el riesgo mientras se buscan mejores alternativas para buenos resultados.





## 9.2 Auditoría Interna

El IPAX ha implantado un sistema de Auditorías internas (IPAX-SGC-PR-4.2.3-04) periódicas para comprobar la eficacia y el cumplimiento del sistema de gestión de calidad en apego a los requisitos aplicables de la Norma de referencia.

Las auditorías internas de calidad son programadas con base en el estado y la importancia de la actividad a ser auditada. Con el fin de garantizar la objetividad de las auditorías, el personal que las realice deberá contar con la capacitación necesaria para esta actividad y será independiente de los responsables directos del área o proceso auditado.

El Coordinador de Calidad verifica que los resultados de las auditorías internas se registren para evidenciar el cumplimiento con los requisitos especificados, y que éstos se den a conocer al personal que tenga la responsabilidad del área auditada. El personal directivo responsable del área, debe tomar acciones correctivas y preventivas oportunamente, sobre las deficiencias o no conformidades encontradas durante la auditoría (IPAX-SGC-PR-4.2.3-04 y IPAX-SGC-PR-4.2.3-05).

Los resultados de las auditorías se documentan en un informe, siendo éste uno de los documentos de entrada para la Revisión del Sistema de Calidad por la Alta Dirección. Las actividades de seguimiento de las auditorías, deben verificar y registrar la implantación y efectividad de las acciones correctivas necesarias, y son responsabilidad de los Auditores Internos y el Coordinador de Calidad.

La responsabilidad para la planeación del Programa Anual de Auditorías Internas, ha sido asignada al Coordinador de Calidad, Auditores Internos y al Comisionado.

- **Manual de procedimiento documentado para auditorías internas del Sistema de Gestión de la calidad del IPAX**

Definir las responsabilidades y los requisitos para planificar, ejecutar y emitir los resultados de las auditorías internas alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que comprende: el servicio de protección y vigilancia interna de lugares y establecimientos públicos y privados prestados por el IPAX, y determinar su conformidad con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2015.

Es de aplicación en todas las áreas del IPAX donde se desarrollen actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. (IPAX-SGC-MPD-AI-9.2.1.-04)

## 9.3 Revisión por la Dirección

### 9.3.1 Generalidades

El Comisionado, con responsabilidad ejecutiva, tiene como política revisar los indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos definidos en el Sistema de Juntas, y en situaciones extraordinarias cuando así se requiera, para asegurar su adecuación y efectividad continua, con el fin de satisfacer los requisitos de esta norma, así como la política y objetivos de calidad establecidos (5.3). El objetivo de estas revisiones es mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, revisar el avance de las acciones correctivas y/o preventivas, las propuestas de mejora, las



opiniones y sugerencias de los usuarios y los reportes de Auditorías, entre otros, mediante los cuales se generan los registros correspondientes. Estos registros son mantenidos en la carpeta “Juntas de Revisión por la Dirección”, y la mantiene el Comisionado o el Coordinador de Calidad.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada con la que se cuenta para la Revisión de las Oficinas Centrales y las Comandancias; se integra de manera genérica, durante los primeros 15 días de cada semestre, cada responsable de proceso, entrega al Coordinador de la Calidad los índices descritos a continuación, según aplican:

- 1) La medición y seguimiento del objetivo de la calidad de cada proceso de la organización.
- 2) El desempeño del proceso y la conformidad del producto.
- 3) La retroalimentación del cliente (encuestas de satisfacción del cliente).
- 4) Los resultados de auditorías (internas).
- 5) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- 6) Las acciones del seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- 7) Los cambios que puedan afectar al SGC.
- 8) Las recomendaciones para la mejora.
- 9) Cualquier otro dato de importancia para el Instituto relacionado con el SGC.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Como salida del proceso de Revisión por la Dirección, se obtiene la emisión de los resultados de la revisión de los datos anteriormente mencionados, transmitiéndose a las partes involucradas a través del Coordinador de la Calidad, e incluyen, decisiones y acciones relacionadas con:

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

## 10.0 Mejora

### 10.1 Generalidades

El IPAX como Instituto atiende las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente para aumentar la satisfacción del usuario.



## 10.2 No conformidad y acción correctiva

Las Oficinas Centrales y las Comandancias, implementan procedimientos documentados para eliminar las causas de no conformidad reales o potenciales (IPAX-SGC-PR-4.2.3-05, SGC-PR-4.2.3-06) con el objeto de prevenir su repetición o su aparición (IPAX-SGC-PR-4.2.3-03). Cualquier acción correctiva o preventiva adoptada para eliminar las causas de no conformidades (reales o potenciales), es apropiada a la magnitud de los problemas y a los riesgos encontrados.

El Coordinador de Calidad debe implantar, registrar y difundir cualquier cambio en los procedimientos documentados, como resultado de acciones correctivas y preventivas, en común acuerdo con el C. Comisionado.

Cuando ocurre una No Conformidad se procede a consultar el Manual de Procedimiento Documentado para Producto No Conforme del Sistema de Gestión de la Calidad en el portal de Calidad del IPAX.

### **Manual de procedimientos documentado para acciones correctivas del sistema de gestión de la calidad del IPAX (IPAX-SGC-MPD-AC-10.2.1.-05)**

Definir la metodología de revisión, análisis y evaluación de las no conformidades (incluyendo reclamos de los clientes), que permita determinar las causas de las mismas y valorar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que no vuelvan a ocurrir.

Aplica a todos los documentos requeridos y necesarios para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad del IPAX.

### **Manual de procedimientos documentado para no conforme del sistema de gestión de la calidad del IPAX (IPAX-SGC-MPD-NC-10.2.1.-06)**

Definir la metodología para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, así como las responsabilidades y autoridades para su tratamiento.

Áreas Operativa, Jurídica, Oficina del Comisionado, Administración, Comercialización, Informática, Desarrollo Humano, Comandancias y Bases.

## 10.3 Mejora Continua

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el IPAX no se considera como un elemento de gestión estático sino dinámico, continuamente debe evolucionar hacia las necesidades cambiantes de la propia organización, de los usuarios y del entorno.

La identificación de áreas de oportunidad debe ser el resultado del análisis de los datos objetivos, recogidos en las actividades de medición y seguimiento anteriormente descritas; del estudio de las encuestas de necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios; del estudio de las sugerencias tanto de los usuarios como del propio personal de la organización y en general de toda la información relativa al entorno de las Oficinas Centrales y las Comandancias que de alguna manera pueda influir en el desarrollo de sus actividades.





Hoja de Revisión 01

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
01	20/04/2011	1ª pág. Persona que autoriza	<b>Decía:</b> Lic. Carlos Rodríguez Velasco <b>Ahora Dice:</b> Corl. José Martín Gómez	HPP
01	20/04/2011	Pág. 4 3er. Párrafo	<b>Decía:</b> tomando como modelo... <b>Ahora dice:</b> siguiendo el modelo de....	HPP
01	20/04/2011	Pág. 4 Organigrama	Se incluyó la Gerencia de Supervisión y Control	HPP
01	20/04/2011	Pág. 5 Tabla de abreviaturas de gerencias.	Se incluyó la Gerencia de Supervisión y Control	HPP
01	20/04/2011	Pag.6 Estructura Orgánica Central	Se incluyó al Gerente de Supervisión y Control	HPP
01	20/04/2011	Pág. 7 punto 4.2.1. Generalidades.	<b>Dice:</b> ...en caso de reproducción <b>Ahora Dice:</b> ...(en caso de reproducción),	HPP
01	20/04/2011	Pag.8 punto 4.2.1.1. Pirámide de Estructura Documental	Cambió de color amarillo a blanco	HPP
01	20/04/2011	Pág. 9 Exclusiones	Se eliminó la exclusión del punto 7.5.5 Preservación del Producto	HPP
01	20/04/2011	Pág. 10 Diagrama de Identificación e Interacción de los Procesos del SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó a la Gerencia de Supervisión y Control.</li> <li>Se cambiaron los colores para hacerlo más visible</li> </ul>	HPP





01	20/04/2011	Pág. 11 Narrativa de los procesos del SGC, etapa de Supervisión	<p><b>Decía:</b> La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios asignará a un supervisor para que realice las funciones de vigilancia al elemento asignado y esté en contacto con el usuario.</p> <p><b>Ahora dice:</b> La Gerencia de Supervisión y Control, asignará a un supervisor para que realice las funciones de vigilancia al elemento asignado y esté en contacto con el usuario, la información generada se cargará en el sistema informático correspondiente y a través de él se enviará a la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.</p>	HPP
01	20/04/2011	Pág. 11 Narrativa de los procesos del SGC, etapa de Percepción del Cliente	<p><b>Decía:</b> La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, elabora un programa de supervisión en base a la distribución de los diferentes servicios que están siendo prestados</p> <p><b>Ahora dice:</b> La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, elabora un programa de consulta a los usuarios, en base a la distribución de los diferentes servicios que están siendo prestados</p>	HPP



01	20/04/2011	Pág. 11 Narrativa de los procesos del SGC, etapa de encuesta	<p><b>Decía:</b> La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, elabora un programa de visitas a los usuarios en base a la distribución de los diferentes servicios que están siendo prestados.</p> <p><b>Ahora dice:</b> La Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios, elabora un programa de llamadas telefónicas a los usuarios (en base a la distribución de los diferentes servicios que están siendo prestados) para conocer su opinión sobre el servicio.</p>	HPP
01	20/04/2011	Pág. 12 Diagrama de Interacción de los Procesos	Se incluyó la Gerencia de Supervisión y Control.	HPP
01	20/04/2011	Pág. 14 Punto 5.2. Enfoque al Usuario 1er párrafo	<p><b>Decía:</b> ...además de un sistema de quejas y sugerencias del Artículo 25 (Capítulo VIII y XI del Reglamento Interior), con el fin de asegurar que sus expectativas son cubiertas,....</p> <p><b>Ahora dice:</b> ...además de un sistema de quejas y sugerencias (I Capítulo VIII y Capítulo XI del Reglamento Interior), con el fin de asegurar que sus expectativas son cubiertas,....</p>	HPP





01	20/04/2011	Pág. 14 Punto 5.2. Enfoque al Usuario 2º párrafo	<p><b>Decía:</b> Para el caso del proceso de prestación del servicio la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios solicitará al usuario final del servicio, que evalúe el servicio que le ha proporcionado. (Capítulo VIII y XI del Reglamento Interior y el Módulo del Sistema Informático).</p> <p><b>Ahora dice:</b> Para el caso del proceso de prestación del servicio la Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Control, solicitará al usuario final del servicio, que evalúe el servicio que le ha proporcionado. (Capítulo VIII y XI del Reglamento Interior).</p>	HPP
01	20/04/2011	Pág. 19 Punto 6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia Inciso a)	<p><b>Decía:</b></p> <p>a) ...(Capitulo XII del Reglamento Interior art. 28 fracc.VII y XII).</p> <p><b>Ahora dice:</b></p> <p>a) ...(Capitulo XII del Reglamento Interior art. 29 fracc.VII y XII).</p>	HPP





01	20/04/2011	Pág. 19 Punto 6.3 Infraestructura y Ambiente de Trabajo Párrafo único.	<p><b>Decía:</b> ...la conformidad los requisitos del producto de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior, en los Capitulo XII (Capacitación), XIII (Administración), XV (Equipo y Tecnología) y XVI (Informática).</p> <p><b>Ahora dice:</b> ...la conformidad de los requisitos del producto de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior, en los Capítulos XII (Capacitación), XIII (Administración), y XVI (Informática).</p>	HPP
01	20/04/2011	Pág. 20 Punto 7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio 4º párrafo	<p><b>Decía:</b> Para asegurarse de que se cuenta con la capacidad necesaria para la prestación de los servicios se cumple con lo establecido con el Capítulo IX (Gerente Operativo) para la Determinación de Capacidad Productiva (Fracción VIII).</p> <p><b>Ahora dice:</b> Para asegurarse de que se cuenta con la capacidad necesaria para la prestación de los servicios se cumple con lo establecido con el Capítulo IX del Reglamento Interior (Gerente Operativo) para la Determinación de Capacidad Productiva (Fracciones IV y VIII).</p>	HPP





01	20/04/2011	Pág. 21 punto 7.3 Diseño y Desarrollo Párrafo único	<p><b>Decía:</b> ...derivadas del Reglamento Interior y de la Ley 272...</p> <p><b>Ahora dice:</b> ...derivadas de la Ley 272 y del Reglamento Interior...</p>	HPP
01	20/04/2011	Pág. 22 punto 7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la Prestación del Servicio. Párrafo único	<p><b>Decía:</b> En las Oficinas Centrales y las Comandancias en Xalapa se llevan a cabo la validación de todo servicio verificando mediante seguimiento y medición de la capacidad para alcanzar los resultados planificados (Capítulo VIII y XI del Reglamento Interior). En el IPAX no se cuenta con procesos especiales.</p> <p><b>Ahora dice:</b> En las Oficinas Centrales y las Comandancias en Xalapa se llevan a cabo la validación de todo servicio verificando mediante seguimiento y medición de la capacidad para alcanzar los resultados planificados (Capítulo VIII y XI del Reglamento Interior). En el IPAX no cuenta con procesos especiales ya que la propia Ley que lo conforma establece el tipo de servicio que puede ofrecer, de lo contrario, si se modificara aquel, a solicitud de algún usuario, quien lo prestara incurriría en responsabilidad legal.</p>	HPP





01	20/04/2011	<p>Pág. 22 punto 7.5.3 Identificación y Trazabilidad. 1er Párrafo</p>	<p><b>Decía:</b> El IPAX considera apropiado identificar y rastrear el servicio desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la entrega de su servicio, la responsabilidad de la identificación y trazabilidad de la información base para realizar algún servicio ha sido asignada a la Gerencia de Comercialización y Atención a Usuarios y a los responsables de las siguientes Gerencias: Operativa, Jurídico Consultiva, Administración, Facturación y Cobranza e Informática.</p> <p><b>Ahora dice:</b> El IPAX considera apropiado identificar y rastrear el servicio desde la recepción de la solicitud del usuario, la entrega del mismo y hasta la medición de la satisfacción del usuario, la responsabilidad de la identificación y trazabilidad de la información base para realizar algún servicio ha sido asignada a las siguientes Gerencias: Operativa, Jurídico Consultiva, Administración, Cobranza y Facturación, Supervisión y Control, Comercialización y Atención a Usuarios e Informática.</p>	HPP
----	------------	---	--	-----





01	20/04/2011	Pág. 22 punto 7.5.3 Identificación y Trazabilidad. 2º Párrafo	<p><b>Decía:</b> El medio para realizar esta identificación y trazabilidad es el Sistema de Gestión de Calidad y los formatos electrónicos y en medios impresos que se derivan del mismo.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Los medios para realizar esta identificación y trazabilidad son: los módulos informáticos de solicitud, visita de inspección y cotización de servicios, de contratación, y de supervisión de calidad, así como formatos electrónicos y medios impresos.</p>	HPP
----	------------	--	---	-----





01	20/04/2011	<p>Pág. 23 punto 7.5.5 Preservación del servicio. Párrafo único</p>	<p><b>Decía:</b> Para el servicio que brinda el IPAX este requisito no aplica; para el caso en el que un usuario no recoja algún documento relacionado con la prestación de su servicio, las medidas para preservarlo son las siguientes: el documento permanece resguardado dentro de un fólder en un lugar seguro en la Oficina de la Comandancia por un máximo de 72 horas. Si pasado este tiempo el usuario no se ha presentado a recoger su documento, el área consulta con el titular del Área jurídica, el lugar donde deberá ser archivado para su resguardo hasta que el usuario lo reclame.</p> <p><b>Ahora dice:</b> El IPAX resguarda, mantiene y protege en sus oficinas centrales y comandancias en Xalapa la documentación y equipo necesarios para brindar el servicio de seguridad y vigilancia como: cotizaciones, contratos armamento, municiones, fornituras, chalecos, radios, bastones PR-24, etc</p>	HPP
----	------------	---	---	-----







01	20/04/2011	Pág. 23 punto 7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición. 1ª y 2ª Viñetas	<p><b>Decía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Módulo de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios.</li> </ul> <p><b>Ahora dice:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo informático de solicitud, visita de inspección y cotización de servicios.</li> <li>• Módulo informático de supervisión de calidad de los servicios.</li> </ul>	HPP
01	20/04/2011	Pág. 24 punto 8.2.2. Auditoría Interna. Párrafo 4º	<p><b>Decía:</b> ...siendo este uno de los documentos de entrada para la Revisión del Sistema de Calidad por las Oficinas Centrales. Las actividades de seguimiento...</p> <p><b>Ahora dice:</b> ...siendo éste uno de los documentos de entrada para la Revisión del Sistema de Calidad por la Alta Dirección. Las actividades de seguimiento...</p>	HPP





Hoja de Revisión 02

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
02	08/10/2014	Pág.1 Persona que elabora y autoriza	<b>Decía:</b> Corl. José Martín Gómez, Comisionado del IPAX. <b>Ahora Dice:</b> Lic. Fernando González Ortiz, Comisionado del IPAX.	JCM
02	08/10/2014	Pág. 2 Introducción Objetivo y campo de aplicación Constitución 2do. Párrafo	<b>Decía:</b> El IPAX tiene presencia en todo el Estado de Veracruz, se encuentra dividido territorialmente en cuatro supervisiones de zona a través de 21 Comandancias y 9 bases como se muestra en la figura. <b>Ahora dice:</b> El IPAX tiene presencia en todo el Estado de Veracruz, se encuentra dividido territorialmente en cuatro supervisiones de zona a través de 20 comandancias y 11 bases como se muestra en la figura.	JCM





02	08/10/2014	<p>Pág. 2 Introducción Objetivo y campo de aplicación Constitución 3er. Párrafo (Incisos A,B,C,D,E,F y G)</p>	<p><b>Decía:</b> Brinda los servicios de: H) Seguridad y protección de personas; I) Protección y vigilancia interna de lugares y establecimientos públicos y privados; J) Custodia de bienes y valores, incluyendo su traslado; K) Vigilancia y seguridad de eventos públicos y de particulares; L) Capacitación y adiestramiento a personas y empresas, en materia de seguridad privada e industrial. M) Servicios de asesoría y consultoría en seguridad privada e industrial; N) Comercialización de equipos para vigilancia, seguridad privada, seguridad industrial, tecnológica, para oficinas, comercios y casa habitación como son monitoreo y sistemas de alarmas, excluyendo todo tipo de armas;</p>	JCM
----	------------	---	--	-----







			A) Auxilio a las instituciones de seguridad pública, en la realización de sus funciones, cuando estas lo soliciten.	
02	08/10/2014	Pág. 9 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	<p><b>Decía:</b> El sistema es aplicable a los siguientes procesos directivos: Elaboración de cotizaciones, prestación del servicio, supervisión, medición de la satisfacción del usuario.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Solicitud del servicio, inspección de campo, elaboración de cotizaciones, contrato y consignas, instalación del servicio y medición de la satisfacción del usuario.</p>	JCM
02	08/10/2014	Pág. 13 Filosofía Organizacional Misión Institucional	<p><b>Decía:</b> Proporcionar servicios de seguridad, protección e integridad física y patrimonial a empresas industriales, instituciones bancarias, comercios, a particulares e Instituciones gubernamentales apoyado en productos de tecnología de punta para sistemas electrónicos de seguridad, cumpliendo con estándares de calidad total y niveles éticos de desempeño.</p>	JCM





			<p><b>Ahora dice:</b> Proporcionar servicios de seguridad, protección e integridad física y patrimonial a empresas industriales, instituciones bancarias, comercios, a particulares e Instituciones gubernamentales, cumpliendo con estándares de calidad total y niveles éticos de desempeño.</p>	
02	08/10/2014	Pág. 19 Planificación de la Realización del servicio	<p><b>Decía:</b> El sistema es aplicable a los siguientes procesos directivos: Elaboración de cotizaciones, prestación del servicio, supervisión, medición de la satisfacción del usuario.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Solicitud del servicio, inspección de campo, elaboración de cotizaciones, contrato y consignas, instalación del servicio y medición de la satisfacción del usuario.</p>	JCM





Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
03	03/08/2015	4.1 Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad	<p><b>Decía:</b> El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo definir un método de trabajo bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y su homóloga en México NMX-CC-9001-IMNC-2008 para gestionar el proceso de prospección a clientes, captura de la solicitud, registro de la solicitud, inspección de campo, elaboración de cotizaciones, contrato y consignas, instalación del servicio y medición de la satisfacción del usuario en las Oficinas Centrales y las Comandancias, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad a los usuarios bajo un enfoque de mejora continua.</p> <p><b>Ahora dice:</b> El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo definir un método de trabajo bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y su homóloga en México NMX-CC-9001-IMNC-2008 para gestionar el proceso de: Solicitud de Inspección de Campo, Captura de la Solicitud del Servicio, Elaboración de la Inspección de Campo, Elaboración de la Cotización, Solicitud de Consignas Especificas, Contrato, Instalación de Servicio y Medición de la satisfacción del usuario en las Oficinas Centrales y las Comandancias, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad a los usuarios bajo un enfoque de mejora continua.</p>	JCM







03	03/08/2015	4.2.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	<p><b>Decía:</b> El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que implementó el IPAX comprende: el servicio de protección y vigilancia interna de lugares y establecimientos públicos y privados prestados por las Comandancias.</p> <p><b>Ahora dice:</b> El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que implementó el IPAX comprende: el servicio de protección y vigilancia interna de lugares y establecimientos públicos y privados prestados por el IPAX.</p>	JCM
03	03/08/2015	4.2.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	<p><b>Decía:</b> Solicitud de Servicio, Inspección de campo, elaboración de cotizaciones, contrato y consignas, instalación de servicio y medición de la satisfacción del usuario.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Solicitud de la Inspección de Campo, Captura de la Solicitud de servicio, Elaboración de la Inspección de Campo, Elaboración de la Cotización, Solicitud de las Consignas Especificas, Contrato, Instalación de Servicio y Medición de la satisfacción del usuario.</p>	JCM
03	03/08/2015	4.2.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad Narrativo de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	<p><b>Agrego:</b> Prospección de Clientes: Es la entrada del sistema a través de una búsqueda organizada que utiliza técnicas especiales para encontrar clientes.</p>	JCM





03	03/05/2015	5.3 Política de Calidad Párrafo 4	<p><b>Decía:</b> Comunicada: Se difunde a todo el personal una vez establecida o modificada por el Comisionado, asimismo se exhibe en las áreas comunes de trabajo y comandancias, se incluye en el Programa de Capacitación y Adiestramiento para el personal de nuevo ingreso.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Comunicada: Se difunde a todo el personal una vez establecida o modificada por el Comisionado, asimismo se exhibe en las áreas comunes de trabajo y comandancias, se incluye en el Programa de Capacitación y Adiestramiento para el personal de nuevo ingreso y en las Pláticas de sensibilización de la Coordinación de Calidad.</p>	JCM
03	03/05/2015	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia Inciso a)	<p><b>Decía:</b> Determina a través de perfiles de puesto, la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de los productos y servicio (Capitulo XII del Reglamento Interior art. 29 Fracc.VII y XII)</p> <p><b>Ahora dice:</b> Determina a través de perfiles de puesto, la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de los productos y servicio (Capitulo XII del Reglamento Interior art. 29 Fracc.VII y XII y Matriz de Competencia Laboral).</p>	JCM





03	03/05/2015	7.1 Planificación de la Realización del Servicio Párrafo 1	<p><b>Decía:</b> Solicitud del servicio, inspección de campo, elaboración de cotizaciones, contrato y consignas, instalación del servicio y medición de la satisfacción del usuario.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Solicitud de inspección de campo, captura de la solicitud de servicio, elaboración de la inspección de campo, elaboración de la cotización, solicitud de consignas específicas, contrato, instalación de servicio y medición de la satisfacción del usuario.</p>	JCM
03	03/05/2015	7.2.3 Comunicación con el Usuario	<p><b>Decía:</b> Las Comandancias, en conjunto con las Oficinas Centrales han determinado como medios de comunicación con los usuarios la atención personalizada, línea telefónica, la Oficina del Enlace de Comunicación Social, el correo electrónico, el correo postal, trípticos, folletos, una página en internet elaborada por la Gerencia de Informática, anuncios a la vista de las Comandancias, la Gaceta Oficial del Estado, la línea 01 800 400 IPAX y un buzón especial para quejas y denuncias facultad del Órgano Interno de Control del IPAX.</p>	JCM







			<p><b>Ahora dice:</b> Las Comandancias, en conjunto con las Oficinas Centrales han determinado como medios de comunicación con los usuarios la atención personalizada a través de los Ejecutivos de servicios, línea telefónica, el correo electrónico, el correo postal, trípticos, folletos, una página en Internet elaborada por la Gerencia de Informática, anuncios a la vista en las Comandancias, documentos sobre los requisitos de los servicios disponibles en las Comandancias, la Gaceta Oficial del Estado y la línea telefónica 01 (228) 8 41 84 00 Ext. 320 y 457.</p>	
--	--	--	---	--





Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
04	01/08/2016	Pag.1 Portada	<p><b>Decía:</b> Elaboró: Ing. Sandra Guadalupe Bolaños Fernández Coordinadora de Calidad, Revisó: C.P Juana Campa Méndez Representante de Dirección y Autorizó: Lic. Fernando González Ortiz Comisionado.</p> <p><b>Ahora dice:</b> Elaboró: I.E. Jesús Alberto Castañeda Rodríguez Coordinador de Calidad, Revisó: M.R.I. Erick Sandoval Guillén Representante de Dirección y Autorizó: Lic. Fernando González Ortiz Comisionado.</p>	ESG
04	01/08/2016	Pág. 1	Actualización la imagen de presentación institucional	ESG



Hoja de Revisión 05

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
05	28/03/2017	Pag.1 Portada	<p><b>Decía:</b> Elaboró: I.E. Jesús Alberto Castañeda Rodríguez Coordinador de Calidad, Revisó: M.R.I. Erick Sandoval Guillen Representante de Dirección y Autorizó: Lic. Lic. Fernando González Ortiz, Comisionado</p> <p><b>Ahora dice:</b> Elaboró: I.E. Jesús Alberto Castañeda Rodríguez Coordinador de Calidad, Revisó: C.P. Eremia Sosa Cuevas Representante de Dirección y Autorizó: Lic. Mario Álvaro Marín Zamora, Comisionado</p>	MAMZ
05	28/03/2017	Pág. 1	Actualización de la imagen de presentación Institucional	MAMZ
05	28/03/2017	Pág.1 Persona que elabora y autoriza	<p><b>Decía:</b> Lic. Fernando González Ortiz, Comisionado del IPAX.</p> <p><b>Ahora Dice:</b> Lic. Mario Álvaro Marín Zamora, Comisionado del IPAX</p>	MAMZ