



Formato de Justificación Regulatoria

Para el análisis normativo de la regulación interna.

Unidad administrativa responsable del diseño o elaboración del documento normativo:

Subdirección de Calidad

Adscripción:

Dirección de Administración y Finanzas

Institución:

Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra

I. Datos del proyecto normativo

I.1. Nombre del documento normativo

Manual de Calidad ISO 9001:2008

I.2. Objetivo del documento normativo

El Manual de Calidad se basa en la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008, la cual , especifica los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra (CORETT), con el fin de:
Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables.

II. Fundamentación del Proyecto Normativo

II.1. Fundamento jurídico

Nombre del ordenamiento o disposición	Artículo, numeral o fracción aplicable
Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008	Todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

III. Motivación del Proyecto normativo

III.1. Razones que jurídica o administrativamente hacen necesaria la expedición del proyecto.

A. ¿Alguna ley u ordenamiento obliga a emitir el documento normativo?

En caso afirmativo, especifique de manera breve y concisa, cuáles son los fines u objetivos que conforme al mandato previsto en esa ley u ordenamiento, debe lograr el documento normativo.

Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008

III.2. Razones que operativamente hacen necesaria la expedición del proyecto.

A. ¿Existe alguna problemática que hace necesaria la emisión del documento normativo?

En caso afirmativo, especifique de manera breve y concisa, en qué consiste dicha problemática y cómo es que el documento normativo la resolverá o atenderá:

Renovación del Certificado del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008, que tendrá una vigencia de tres años a partir del mes de julio de 2012, por el Órgano Certificador denominado Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación (SIGE).

B. ¿El documento normativo es necesario como parte de una mejora continua, o para evitar obsolescencia o para cumplir con una instrucción de algún superior?

En caso afirmativo, especifique de manera breve y concisa, por qué es necesario actualizar la regulación, y en qué consiste esta última.

El documento busca mejorar continuamente la eficacia del SGC de la CORETT, para lo cual aplica el ciclo de mejora continua, basado en el uso de: política de calidad; objetivos de la calidad; resultados de las auditorías; análisis de datos; acciones correctivas y preventivas y revisión por la Dirección al SGC; así mismo, también debe asegurar el mantenimiento de los registros que demuestren las acciones tomadas. Además debe ser actualizado cada tres años al término de la certificación o antes si así se requiere.

IMPORTANTE. Continúe el llenado de este formato en las siguientes pestañas, para obtener el grado de calidad regulatoria del instrumento.

A	Eficaz
----------	--------

Un documento normativo es eficaz cuando su contenido es el apropiado para alcanzar los objetivos para el que fue creado.

Un documento normativo es EFICAZ cuando cumple con las siguientes condiciones:

		Cumple	No Cumple	N/A
1	Existen precedentes o un diagnóstico integral que avale que las disposiciones del documento normativo producirán los efectos esperados por el emisor.	10		
2	Las disposiciones del documento normativo pueden ser cumplidas en la realidad (material o jurídicamente).	25		
3	Las obligaciones que derivan del documento normativo expresan claramente: el sujeto obligado, los plazos y en su caso los medios para cumplirlas.	10		
4	Existen disposiciones directamente enfocadas a atender o resolver la problemática o situación para la que se creó dicha regulación.	15		
5	Las disposiciones del documento normativo pueden ser aplicadas de forma homogénea y no generan vacíos ni indefinición.	10		
6	Las autorizaciones, decisiones, aprobaciones o resoluciones que deriven del documento normativo:			
				N/A
6.1	» Están diseñadas para emitirse de manera automática y sin ninguna valoración subjetiva, considerando solamente si se cumplieron o no los requisitos o condiciones que previamente se hayan fijado.	5		
6.2	» En su defecto, si se emiten de forma subjetiva o discrecional, existen reglas, criterios o parámetros objetivos que aseguren homogeneidad, transparencia, imparcialidad y equidad en las mismas.	10		
7	El documento normativo no requiere de la emisión o aplicación de regulación complementaria, para cumplir con sus objetivos.	15		

B	Eficiente
----------	-----------

Un documento normativo es eficiente cuando los "beneficios" que genera son mayores a los "costos" que implica su cumplimiento y estos últimos están justificados y son razonables.

Un documento normativo es EFICIENTE cuando cumple con las siguientes condiciones:

		Cumple	No Cumple
1	Las obligaciones, cargas o requerimientos de información que impone el documento normativo:		
1.2	» Tienen un valor o utilidad para los procesos o procedimientos en que aplican.	30	
1.3	» Son estrictamente indispensables y no pueden ser sustituidas por información o validaciones que obtenga el área requirente de otras unidades administrativas o sistemas internos.	25	
1.4	» Tienen sustento en ordenamientos de mayor jerarquía.	45	

C	Consistente
----------	--------------------

Un documento normativo es consistente cuando su estructura y contenido están estandarizados y sus disposiciones son congruentes con el marco normativo vigente.

Para saber si su documento normativo cuenta con este atributo de calidad regulatoria, primero identifique y en su caso llene los datos que aparece a continuación:

Tipo de Documento:

Manual

Materia/Tema:

Marco Normativo Interno de opé

Marco normativo referencial

II.1. Ordenamientos de **jerarquía superior** que regulan la misma materia o tema del documento normativo:

Nombre del ordenamiento o disposición	Artículos de aplicación específica
Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008	Toda

II.2. Ordenamientos de igual jerarquía que se ubican dentro del mismo tema o materia en que se encuentra el documento normativo:

Nombre del ordenamiento o disposición
VQX-PC-001 Elaboración y Control de Documentos
VQX-PC-002 Control de Registros
VQX-PC-003 Auditorias Internas
VQX-PC-004 Control de producto no conforme
VQX-PC-005 Acciones preventivas
VQX-PC-006 Acciones correctivas
VQX-PR-001 Manual de Procedimientos de Escrituración

II.3. Ordenamientos o instrumentos de **menor jerarquía** que se ubican por debajo del documento normativo o que se vinculan directa o indirectamente con su implantación, operación o realización:

Nombre del ordenamiento o disposición

Un documento normativo es **CONSISTENTE** cuando cumple con las siguientes condiciones:

		Cumple	No Cumple
1	Sus disposiciones no contradicen ni se contraponen con el marco normativo vigente.	25	
2	Sus disposiciones no duplican preceptos ya existentes en el marco normativo vigente.	25	
3	La denominación del documento normativo:		
3.1	» Anuncia con claridad los objetivos o tema que regula.	10	
3.2	» Es congruente con el tipo de regulación a que corresponde el documento normativo. (Homologación normativa. Ejemplo: Lineamientos, Acuerdo, etc.)	20	
3.3.	» No excede de 200 caracteres (incluyendo letras, números y espacios)	10	

D	Claro
----------	-------

Un documento normativo es claro, cuando está escrito de forma sencilla y precisa, para que sea fácilmente entendible.

Un documento normativo es CLARO cuando cumple con las siguientes condiciones:

		Cumple	No Cumple
1	Evita palabras, transcripciones o repeticiones innecesarias (Muletillas, redundancias, grupos de palabras que se pueden sustituir por una sola, palabras que no agregan información relevante).	10	
2	Evita textos que no necesariamente implican mandatos o reglas y que pueden ser simplemente argumentativos o justificativos.	10	
3	Contiene oraciones y párrafos breves. (Oraciones con máximo 50 palabras y en su caso, párrafos compuestos por máximo 10 oraciones)	10	
4	Contiene oraciones estructuradas de manera lógica al utilizar el orden más simple (sujeto, verbo y predicado).	10	
5	Contiene oraciones formuladas en sentido positivo en lugar de negativo.	10	
6	Contiene términos precisos que se usan de manera consistente en todo el documento.	10	
7	Contiene términos de uso común en lugar de expresiones arcaicas o rebuscadas.	10	
8	Contiene definiciones para evitar la vaguedad y ambigüedad del documento.	10	
9	Contiene siglas precedidas de la denominación completa del nombre o concepto referido sólo la primera vez que se utiliza en el texto.	10	
10	Identifica las secciones o apartados del documento con literales y números (cuidando su secuencia y sin mezclarlos).	10	



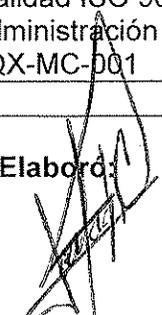
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA
REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VQX-PC1-06

Manual de Calidad ISO 9001:2008
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001

Elaboró:


Lic. Francisco Mendoza Cuevas
Responsable del Sistema de
Gestión de Calidad

Revisó:


Lic. Mario Gómez Monroy
Director de Administración y
Finanzas


Lic. Andrés Alejandro Fusco
Clynés
Representante de la Dirección

Aprobó:


Lic. Gerardo Peña Flores
Encargado de los asuntos de la
Dirección General

Fecha del documento: 06/2012
Revisión Número: 05
Copia Número: Original
Copia Asignada a:

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 1 DE 42



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA
REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



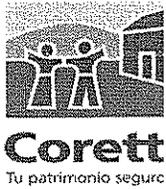
FO-VQX-PC1-06

**Manual de Calidad ISO 9001:2008
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

INDICE

Sección	Tema	Página
0	Introducción _____	4
1.0	Objeto y campo de aplicación _____	7
2.0	Referencias normativas _____	8
3.0	Términos y definiciones _____	9
4.0	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) _____	11
	4.1 Requisitos generales _____	11
	4.2 Requisitos de la documentación _____	12
5.0	Responsabilidad de la Dirección _____	13
	5.1 Compromiso de la Dirección _____	14
	5.2 Enfoque al cliente _____	14
	5.3 Política de Calidad _____	14
	5.4 Planificación _____	16
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación _____	16
	5.6 Revisión por la dirección _____	18
6.0	Gestión de los recursos _____	19
	6.1 Provisión de recursos _____	20
	6.2 Recursos humanos _____	20
	6.3 Infraestructura _____	20
	6.4 Ambiente de trabajo _____	21
7.0	Realización del servicio _____	21
	7.1 Planificación de la realización del servicio _____	21
	7.2 Procesos relacionados con el cliente _____	22
	7.3 Diseño y desarrollo _____	23
	7.4 Compras _____	24
	7.5 Producción y prestación del servicio _____	24
	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición _____	27

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 2 DE 41



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA
REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VQX-PC1-06

**Manual de Calidad ISO 9001:2008
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

8.0 Medición, análisis y mejora _____	27
8.1 Generalidades _____	27
8.2 Seguimiento y medición _____	28
8.3 Control del Producto No Conforme _____	29
8.4 Análisis de datos _____	30
8.5 Mejora _____	31
Anexo A.- Relación de documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad. _____	33
Anexo B.- Relación de documentos Externos que integran el Sistema de Gestión de Calidad. _____	34
Historial de cambios _____	35
Control de Objetivos _____	36
Encuesta de Satisfacción del Cliente _____	37
Encuesta de Clima Organizacional _____	37
Diagrama Interfuncional de Procesos _____	38
Plan de la Calidad _____	41



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

INTRODUCCIÓN

La tenencia de la tierra en el México de principios del siglo XX encuentra su precedente político, económico y social, como estrategia de organización de la vida nacional en el movimiento revolucionario de 1910-1917. La Constitución Política de 1917 en su artículo 27 establece el ordenamiento de la tierra, propiedad de la nación, donde los terrenos ejidales y comunales adquieren un impulso nunca antes visto, en cuanto a reparto, producción agrícola y control de tenencia. A partir de 1920, los gobiernos revolucionarios emiten diversas disposiciones y ordenes, dentro del Poder Ejecutivo, para dar credibilidad al reparto justo y equitativo de la tenencia de la tierra como una práctica institucional de hacer justicia a quienes lucharon en la Revolución Mexicana.

Para el año de 1970 el Ejecutivo Federal crea el Programa Nacional de Regularización de Zonas Ejidales (PRONARZUE), coordinado por el Departamento de Asuntos Agrarios y Colonización (DAAC) y el Fondo Nacional del Fomento Ejidal (FONAFE), con la finalidad de regularizar la tenencia de la tierra ejidal y comunal con asentamientos humanos irregulares.

El 20 de agosto de 1973 por acuerdo Presidencial surge el Comité para la Regularización de la Tenencia de la Tierra como un organismo desconcentrado de la administración pública federal con el objetivo de impedir, regularizar y prevenir los asentamientos humanos irregulares por la vía expropiatoria, tanto de terrenos de origen ejidal y comunal como los de origen privado. Dicho Comité se encontraba dentro de la estructura organizativa del Departamento de Asuntos Agrarios y Colonización.

El elevado crecimiento demográfico y la migración de los habitantes del campo a las ciudades, que originaron asentamientos humanos irregulares en muchas zonas urbanas, provocando entre otros problemas, controversias sobre la tenencia de la tierra y posesiones al margen de la ley, lo que originó viviendas carentes de servicios urbanos. En 1974 por Decreto Presidencial Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre, se reestructuró la Comisión para constituirse como Comisión Para la Regularización de la Tenencia de la Tierra, organismo público descentralizado de carácter técnico y social, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con objeto de regularizar la tenencia de la tierra en donde existan asentamientos humanos irregulares para mejorar los centros de población y sus fuentes propias de vida.

Por modificaciones hechas a la Ley Federal de la Reforma Agraria, del 31 de diciembre de 1974, el artículo 117 faculta a la Comisión, la venta de lotes que forman las áreas expropiadas, y el artículo 122 sobre los beneficios para ejidatarios de la expropiación de sus tierras.

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 4 DE 41



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

El 17 de enero de 1977, se establece por Decreto Presidencial que la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra se encuentra sectorizada dentro de la Secretaría de Reforma Agraria. (Dependencia creada el 3 de enero de 1975, como reforma del Departamento de Asuntos Agrarios y Colonización). De las atribuciones hasta aquí asignadas a la Comisión, ésta podía además de regularizar los asentamientos irregulares en terrenos de origen ejidal y comunal, los de origen privado, y en su caso, programar el desarrollo urbano.

El decreto de creación de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra es reformado por el Ejecutivo Federal en el Diario Oficial de la Federación el 3 de abril de 1979, en el cual se redefinieron los objetivos de la misma, en los artículos 2º, 4º, 9º fracción VII y XI y se adiciona el artículo 13, mediante los cuales se reestructura a la Comisión, redefiniendo las atribuciones al Consejo de Administración y estableciendo que la Comisión se coordinará con la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas y con el Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad Rural y de la Vivienda Popular, para determinar las superficies a regularizar, así como considerar las opiniones de las autoridades estatales y municipales involucradas.

Con motivo de otra reforma al Decreto Presidencial por el que se crea la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra, el Ejecutivo Federal publica a través del Diario Oficial de la Federación del 27 de julio de 1979, la facultad de la Comisión para convenir con el Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad Rural y de la Vivienda Popular, la adquisición de todos los terrenos libres que se localizan dentro de las áreas expropiadas para la Comisión, o que se le hubiesen entregado por cualquier otro título legal en cumplimiento de su objetivo, a fin de que el citado instituto llevase a cabo sus funciones. El 26 de febrero de 1999, por decreto Presidencial, se redefinió nuevamente el objeto de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra, a efecto de contar con un organismo público que además de promover la vinculación del aprovechamiento de terrenos de origen ejidal y comunal con la política nacional de asentamientos humanos y de desarrollo urbano de los centros de población, haga posible la coordinación de estos procesos con los gobiernos de los estados con la participación de sus municipios, y del Distrito Federal, así como la concertación con los sectores social y privado, particularmente de los ejidatarios y comuneros.

Con este decreto, la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra se sectorizó a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en el marco de la planeación nacional de las políticas de combate a la pobreza y de la ordenación de los asentamientos humanos en los centros de población.

Actualmente la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra CORETT, es una institución que fortalece la cultura del estado de derecho, lo que permite el establecimiento de bases para la construcción de mejores condiciones de vida: suelo, servicios, vivienda, salud y

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 5 DE 41



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

educación. A lo largo de 36 años de historia la CORETT ha dado certeza jurídica a más de 2 millones y medio de familias en México y el objetivo en esta nueva etapa administrativa del organismo es el de multiplicar el número de beneficiarios.

Por instrucciones del Presidente Felipe Calderón Hinojosa y del Secretario de Desarrollo Social, Heriberto Félix Guerra, redoblabemos esfuerzos y continuaremos trabajando con mejores procedimientos de operación y la constitución de reservas territoriales para incrementar el número de escrituras en beneficio de las personas que más lo necesitan.

En esta tarea de regularización de terrenos y entrega de escrituras participan los tres niveles de Gobierno: Federal, Estatal y Municipal. Sumando voluntades generaremos el crecimiento ordenado de las ciudades del país y así daremos pasos importantes para que familias en situación de pobreza puedan **Vivir Mejor**.



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

1.0 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1 Generalidades

La Norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008, especifica los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra (CORETT), con el fin de:

Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables.

1.2 Aplicación

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a la CORETT, para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001:2008.

1.2.1 Exclusiones

Las exclusiones aplicables de la norma de referencia es al requisito 7 Realización del Producto, específicamente a:

REQUISITO ISO 9001:2008	NOMBRE
7.3	Diseño y desarrollo
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición

Debido a la naturaleza de los servicios proporcionados por la CORETT, el **requisito 7.3 diseño y desarrollo se refleja en las especificaciones de la Escritura Institucional**, las cuales son establecidas de conformidad con las leyes y normas aplicables. Por lo tanto este requisito de la norma ISO 9001:2008 se excluye del SGC de la CORETT, no afectando con esta exclusión la calidad del servicio.

En lo referente al **requisito 7.6 control de los equipos de seguimiento y medición**, se determina que en la CORETT **no se utiliza ningún equipo que necesite calibrarse para proporcionar el servicio**, por lo cual se establece que este requisito no aplica dentro del SGC

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

implementado y que esta exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la CORETT, para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

1.3 Alcance

La Elaboración, Expedición y Resguardo de la Escritura Institucional en trece Delegaciones Estatales participantes que son:

1. Campeche
2. Coahuila
3. Colima
4. Durango
5. Guanajuato
6. Hidalgo
7. Michoacán
8. Morelos
9. Oaxaca
10. Querétaro
11. Tamaulipas
12. Tlaxcala
13. Zacatecas

2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de la Calidad de la CORETT considera el cumplimiento con el siguiente marco legal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, última reforma publicada en el DOF el 28 de noviembre de 2008.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores Públicos, última reforma publicada en el DOF el 23 de enero de 2008.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales, última reforma en el DOF el 28 de noviembre de 2008.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, última reforma 6 de junio del 2006.
- Plan Nacional de Desarrollo 2008-2012, publicado en el DOF el 31 de mayo 2007.
- Decreto de creación de CORETT, publicado en el DOF 26 de febrero de 1999.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- Estatuto Orgánico de CORETT, última modificación 1 julio de 1999.
- Manual de Organización General de CORETT
- Formato de Justificación Regulatoria (análisis normativo de la regulación interna).

Además de la normativa aplicable para el desarrollo e implementación del SGC, tales como:

- NMX-CC-9000:2005 / ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001:2008 / ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NMX-CC-9004:2000 / ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Recomendaciones para la mejora del desempeño.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002 / ISO/TR 10013:2001 Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión de Calidad.
- NMX-CC-SAA-19011:2002 / ISO 19011:2002 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental

3.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para una mejor comprensión de las disposiciones establecidas en este documento, son aplicables los siguientes términos y definiciones dados en la norma ISO 9001:2008:

- **Alta Dirección:** Persona que dirige o controla al más alto nivel una organización, en este caso, la Dirección General de la CORETT.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica, la eficiencia y eficacia del Organismo en el Sistema de Gestión de Calidad de la CORETT.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- **Normateca Interna:** Herramienta para que todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que regulan la operación de este organismo se registren, difundan y actualicen.
- **Objetivo de Calidad:** Se basa en la política de calidad que generalmente se especifican para todo el personal de la Corett.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones, en este caso, la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra (CORETT).
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, éste puede estar documentado o no.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto/Servicio:** Resultado de un proceso que lleva a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y generalmente es intangible.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto, que puede ser interno o externo a la organización.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades, que pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Además de las siguientes definiciones específicas de la CORETT:

- **Adquiriente/usuario o cliente externo:** persona física o moral, que teniendo legítima posesión del predio se convierte en propietario del mismo a través del proceso de regularización que realiza CORETT.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- **Avecindado:** Persona que acredita con documentación (primaria o secundaria) el legítimo derecho de posesión del predio para que se le regularice.
- **Delegación Estatal:** Unidad administrativa que representa a la CORETT en cada Entidad Federativa.
- **Poseionario:** Persona que acredita con documentación (primaria o secundaria) el legítimo derecho de posesión del predio para que se le regularice.

4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos generales

En la CORETT hemos documentado, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), mejorando continuamente su eficacia y su eficiencia a través del cumplimiento de los requisitos de la norma **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos"**.

Asimismo la Alta Dirección de la CORETT determina lo siguiente:

- a) Los procesos necesarios para el SGC y su aplicación son a través de las actividades que se realizan dentro de la Organización.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos se observa claramente en el Diagrama Interfuncional del SGC (FO-VQX-MC1-003).
- c) En el **Plan de Calidad (FO-VQX-PC1-004)** se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar la ejecución y control eficaz de los procedimientos.
- d) Asegurar la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos necesarios para mantener su operación.
- e) El seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, se realizan para alcanzar resultados planeados y mejora continua enfocada a la satisfacción del cliente.
- f) La CORETT se asegura de gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma mexicana **NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001-2008**.

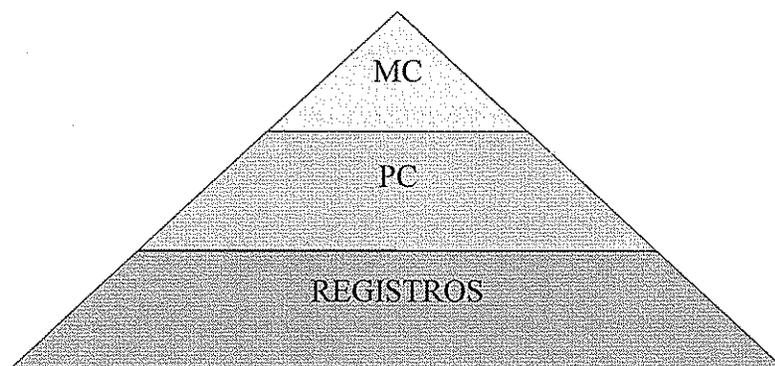
FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1 Generalidades

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la CORETT se muestra claramente en la siguiente diagrama:



MC Manual de Calidad
PC Procedimientos Documentados

4.2.2 Manual de la Calidad

El objetivo de este Manual es dar a conocer las actividades que se realizan en la CORETT, con la finalidad de satisfacer los requisitos de nuestros usuarios a través del establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad apegado a la Norma ISO 9001:2008, el cual incluye:

- Alcance, exclusiones y justificación (ver sección 1.2, 1.2.1 y 1.3)
- Seis procedimientos documentados, donde su medición, seguimiento, análisis y mejora han sido aplicados en todos los procesos que constituyen al SGC.
- Descripción de la interacción entre los procesos del SGC (ver Diagrama Interfuncional de Procesos).

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

4.2.3 Control de los Documentos

Para el control de los documentos requeridos por el SGC, la CORETT ha documentado el procedimiento de **Elaboración y Control de Documentos (VQX-PC-001)**, el cual establece los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Establecer códigos legibles a los documentos para identificarlos fácilmente.
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la CORETT determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y se controla su distribución.

4.2.4 Control de los Registros

El segundo procedimiento documentado del SGC se denomina **Control de los Registros (VQX-PC-002)**, su objetivo, es conservar y resguardar como su nombre lo indica registros para proporcionar evidencia, que permita la identificación, almacenamiento, protección, recuperación (localización y acceso), tiempo de retención y disposición de los mismos, mediante la asignación de un número de codificación.

5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

Es responsabilidad de la Alta Dirección de la CORETT, definir la Estructura Organizacional del SGC, la Política de Calidad, la revisión del SGC, el proceso de comunicación interna, así como la responsabilidad y autoridad en la administración del SGC, orientando los esfuerzos a la satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

5.1 Compromiso de la Dirección.

La Alta Dirección, tiene el compromiso de desarrollar, implementar y mantener el SGC de la CORETT así como la mejora continua de su eficacia, para lo cual ha nombrado a un Representante de la Dirección y a un Responsable del SGC quien se coordinara con la Subdirección de Normatividad y Apoyo Jurídico para dar cumplimiento entre otros, de los siguientes compromisos:

- a) Comunicar a la CORETT la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Establecer la Política de la Calidad y asegurarse que sea entendida, implantada y mantenida por todos los niveles de la CORETT.
- c) Establecer, medir y alcanzar los Objetivos de Calidad.
- d) Aprobar las actualizaciones de los documentos del SGC y del procedimiento de Escrituración.
- e) Revisar trimestralmente el SGC para asegurarse de su eficacia, adecuación y mejora continua.
- f) Asegurar la disponibilidad de recursos presupuestales, materiales y humanos para el buen funcionamiento del SGC de la CORETT.

5.2 Enfoque al cliente

El Director General de la CORETT ha definido y establecido un compromiso para asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del los mismos, tal como se describe en las secciones 7.2.1 y 8.2.1 de este Manual de Calidad.

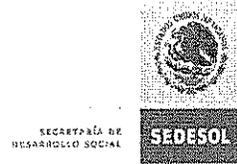
Los requisitos de los clientes son conocidos y revisados por el personal de la CORETT, a través de los procedimientos establecidos por cada una de las áreas que forman parte del SGC.

5.3 Política de calidad

La política de calidad es la directriz para todo el personal de la CORETT y la Alta Dirección la ha declarado y documentado, tomando en consideración que:



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- a) Es adecuada al propósito de la organización, estableciendo y documentando para su verificación la misión (razón de ser de la Institución) y visión (imagen).
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida por todo el personal en los diferentes niveles.
- e) Es revisada para su continua adecuación al Sistema de Gestión de Calidad

La política de calidad de la CORETT, en materia de calidad, se define en los siguientes términos:

POLÍTICA DE CALIDAD (VQX-PO-001)

Es Política de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra Regularizar Asentamientos Humanos Irregulares dando certeza jurídica a sus ocupantes a través de servicios de calidad, eficientes, oportunos y transparentes con una mejora continua de los procesos, servicios y la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad a fin de satisfacer los requisitos de los usuarios.

El Sistema de Gestión de Calidad CORETT ha sido certificado según la Norma ISO 9001:2008 con alcance a la elaboración, expedición y resguardo de la Escritura Institucional, en las Delegaciones Estatales de Campeche, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Morelos, Michoacán, Oaxaca, Querétaro, Tamaulipas, Tlaxcala y Zacatecas.

MISIÓN (VQX-MI-001)

Garantizar a las mexicanas y mexicanos, que las posesiones que han obtenido legítimamente, puede aprovecharse en su propio beneficio a través de la escrituración, instrumento que conlleva a su mejor calidad de vida.

VISIÓN (VQX-VI-001)

Consolidar al organismo como el instrumento para frenar la expansión terrenal desordenada en cada una de las ciudades del país, fomentando el desarrollo urbano ordenado, incluyendo la protección a los derechos de propiedad en correspondencia con las familias mexicanas y



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

mexicanos y así orientar conjuntamente los esfuerzos de la institución a la prevención y planeación.

Para el cumplimiento de estos ejes rectores se precisa de la conciliación de los aspectos laboral y familiar del personal de la Corett.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Alta Dirección, establece los objetivos de la calidad a seguir durante el año asegurándose que se establezcan en las funciones y los niveles pertinentes al interior de Corett, y supervisa el cumplimiento de los mismos en las revisiones efectuadas al SGC.

Los objetivos de la calidad se desarrollan tomando como base el compromiso establecido en la Política de Calidad y para asegurar el control de su seguimiento se ha establecido el **control de objetivos VQX-OB-001**. En cada revisión se presenta el resultado de los objetivos, sus metas e indicadores, y con ello se puede tomar la decisión de su reestructuración.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Alta Dirección, tiene la función de asegurar la planeación, el desarrollo e implementación del SGC.

La planeación es la definición de los procesos representado con el **Diagrama Interfuncional de Procesos (FO-VQX-MC1-003)**, la implementación se observa a través de la previsión y organización de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua del SGC a través de revisiones por la Alta Dirección.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección, se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la CORETT a través de la Estructura Organizacional y la Matriz de Responsabilidades.

La estructura organizacional establece la relación de autoridad que existe entre cada una de las áreas para llevar a cabo las actividades relacionadas con los servicios que proporciona la CORETT y la matriz de responsabilidades identificar a los responsables para cada uno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 como a continuación se describe:

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD COMISION PARA LA REGULARIZACION DE LA TENENCIA DE LA TIERRA ISO 9001:2008		DIRECTOR GENERAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS	RDED
4.0	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
4.1	Requisitos Generales.		❖		
4.2	Requisitos de la Documentación.		❖		
5.0	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.				
5.1	Compromiso de la Dirección.	●	❖	❖	❖
5.2	Enfoque al Cliente.	●	❖	❖	❖
5.3	Política de Calidad.	●	❖	❖	❖
5.4	Planeación.	●		❖	❖
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	●		❖	❖
5.6	Revisión por la Dirección.	●			
6.0	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1	Suministro de Recursos.	●			
6.2	Recursos Humanos.	●		❖	❖
6.3	Infraestructura.	●			
6.4	Ambiente de Trabajo.	●	❖	❖	❖
7.0	REALIZACIÓN DEL SERVICIO				
7.1	Planeación de la Realización del Producto.			❖	❖
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente.			❖	❖
7.3	Diseño y Desarrollo.		EXCLUSION		
7.4	Compras.	❖			
7.5	Producción y Presentación del Producto.	❖	❖	❖	❖
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.		EXCLUSION		
8.0	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.				
8.1	Generalidades.	❖			
8.2	Seguimiento y Medición.	❖	❖	❖	❖
8.3	Control de Producto no conforme.	❖	❖	❖	❖
8.4	Análisis de Datos.	❖	❖	❖	❖
8.5	Mejora Continua.	❖	❖	❖	❖
	❖ Responsabilidad Compartida.				
	● Responsabilidad Directa.				

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 17 DE 41

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

5.5.2 Representante de la Dirección.

El Director de la CORETT, ha designado a su Representante, quien tiene la responsabilidad y autoridad suficiente, según corresponda para:

- a) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC, así como de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la CORETT.

Como parte de las funciones del Representante de la Dirección están las relaciones con el organismo de certificación y otras partes externas que tengan relación con el SGC implementado.

5.5.3 Comunicación Interna

Los canales de comunicación interna sobre el desempeño del SGC son establecidos por la Alta Dirección; generalmente se realizan reuniones internas periódicas con el personal asignado, mismas que se efectúan para analizar los resultados de la eficacia del SGC y que se aprovechan al mismo tiempo como reuniones de la revisión por la Dirección al SGC.

Otros medios de comunicación interna empleados por la Alta Dirección son por ejemplo, entre otros:

- Oficinos
- Correos electrónicos
- Reportes

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

Las revisiones al SGC se realizan trimestralmente para asegurar su adecuación y eficacia, incluye la evaluación de oportunidades de mejora, necesidad de recursos, la satisfacción del usuario y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo los objetivos y la política de calidad.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

5.6.2 Información para la revisión

El Representante de la Dirección y el Representante del SGC tienen la responsabilidad de documentar la minuta de la revisión al SGC, por lo tanto, es el encargado de comunicar el contenido de la agenda propuesta para la revisión por la Dirección, este comunicado tiene como objetivo que los asistentes preparen los informes correspondientes para esta reunión.

La información que debe presentarse en la revisión por la Dirección al SGC, debe incluir:

- a) Informe de los resultados de Auditorías Internas y Externas, indicando las no conformidades y acciones tomadas.
- b) Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- c) Reporte de metas alcanzadas e informe de producto no conforme.
- d) Status y seguimiento de acciones correctivas y preventivas
- e) Cambios que podrían afectar el SGC
- f) Recomendaciones para la mejora continua;

5.6.3 Resultado de la revisión

Los resultados de esta reunión deben registrarse en una minuta que mencione la agenda tratada, las observaciones realizadas así como las decisiones y acciones tomadas por la Alta Dirección relacionadas con:

- a) Mejoras a la eficacia del SGC y sus procesos
- b) Mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente;
- c) Necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

La Alta Dirección se enfoca fundamentalmente en gestionar los recursos necesarios que permitan la operación efectiva de sus procesos, además de implementar y mantener el SGC, mejorar



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.1 Provisión de recursos

Las Delegaciones Estatales de la CORETT, gestionan sus necesidades de recursos materiales, financieros y humanos con la Dirección de Administración y Finanzas quien asigna recursos a cada Delegación dependiendo de su presupuesto anual autorizado.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

La CORETT se asegura que el personal que ejecuta tareas que afectan a la calidad del servicio es competente en base a su educación, formación y habilidades.

Se realiza la evaluación y capacitación del personal con el fin de promover su desarrollo para el cumplimiento de dicho perfil, (ver descripción y perfil de puestos del Sistema de Gestión de Calidad)..

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La CORETT ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza los trabajos que afectan la conformidad de los requisitos del producto, y para mantener la competencia se realizan las siguientes actividades:

- a) Se proporciona formación o se toman acciones para satisfacer los requisitos de calidad, mismas que son evaluadas para conocer su eficacia.
- b) A través del Representante del SGC, se asegura que el personal de la CORETT esté sensibilizado de la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- c) Se conservan registros correspondientes de la formación, habilidades y experiencia del personal. Los registros se resguardan en el área de capacitación.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

6.3 Infraestructura

La Alta Dirección, se asegura de que la infraestructura de la institución sea adecuada para el logro de la conformidad de los requisitos del SGC, y necesaria para la prestación de los servicios requeridos.

La infraestructura, que se actualiza constantemente conforme a las necesidades de crecimiento en la CORETT, consta de:

- a) Equipos informáticos;
- b) Información Tecnológica
- c) Instalaciones
- d) Servicios de apoyo
- e) Personal

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Una vez al año en la CORETT, se aplica al personal que labora en el organismo el Cuestionario de Clima Laboral FO-VQX-MC1-002, con el objetivo de conocer la satisfacción de nuestros clientes internos con el fin de mejorar el ambiente de trabajo existente.

Es responsabilidad de la Alta Dirección contar con la infraestructura y los equipos necesarios para desarrollar de una manera eficaz todas las actividades, de gestionar las condiciones de un ambiente laboral adecuado, que permita cumplir con los objetivos del SGC, con el fin de que el personal esté satisfecho de las condiciones laborales existentes, como son:

- Iluminación
- Ventilación
- Espacios de oficina
- Mobiliario y equipo
- Seguridad
- Limpieza



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

7.1 Planificación de la realización del servicio.

En la CORETT, la planificación de la prestación del servicio para los procesos del SGC, se realiza a través de los procedimientos documentados, que describen cada una de las etapas de los procesos en cuestión. En ellos se describen las actividades de verificación, seguimiento, inspección y los criterios de aceptación del servicio que se está realizando.

La planeación del SGC se realiza cuando surgen cambios en los requisitos del sistema, o cuando existen cambios en la norma NMX-CC-ISO 9001-2008. La CORETT debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio, así como los criterios de aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

En la CORETT los requisitos que debe cumplir el beneficiario son determinados por la normatividad que nos rige, los cuales se especifican en:

- a) El **Manual de procedimientos de Escrituración** incluyendo los necesarios para las actividades de contratación, la entrega de escrituras y posteriores a la escrituración.
- b) De manera trimestral se realiza la “**Encuesta de Satisfacción del Cliente**”, que la Subdirección de Calidad solicita a todos los Delegados y Encargados Estatales de Corett, con la finalidad de obtener la información cuantitativa del servicio que ofrecemos.

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 22 DE 41



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la CORETT.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Debido a la naturaleza de sus actividades, la CORETT tiene la capacidad de cumplir con los requisitos relacionados con el servicio, por lo mismo se asegura que:

- a) Se han definido y están documentados los requisitos del servicio.
- b) No hay diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.
- c) La CORETT tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos y documentados.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la CORETT debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el Cliente.

La CORETT determina e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación con los Adquirentes, relativas a:

- a) La información sobre el servicio, para lo cual se apoya en los Programas de Difusión y Comunicación.
- b) Las consultas, incluyendo las modificaciones y/o quejas, las cuales se realizan en los buzones de quejas y sugerencias, encontrados tanto en Oficinas Centrales, Delegaciones Estatales, Subdelegaciones y Módulos.
- c) Los canales de comunicación quedan establecidos en el proceso de Comunicación Interna.



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Debido a la naturaleza de los servicios proporcionados por la CORETT, los requisitos de diseño y desarrollo se reflejan en la especificación de la Escritura Institucional, y son establecidos de conformidad con las leyes y normas aplicables. (Ver Exclusiones).

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

La CORETT se asegura a través de la Dirección de Administración y Finanzas y la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de que los insumos y servicios adquiridos que afectan directamente la calidad cumplen con los requisitos especificados. Para la realización del proceso de compras, esta Subdirección se apeg a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en la normativa interna derivada de ésta.

Los materiales y servicios requeridos por las diferentes áreas de la CORETT, como son: papelería general, papel membretado, papel para escrituras, sellos, consumibles para impresoras y servicios de capacitación, son gestionados a través de la Dirección de Administración y Finanzas mediante una solicitud de insumos y servicios.

7.4.2 Información de las Compras

En la solicitud de insumos y servicios se incluye la información y detalle del servicio o servicios solicitados, como son las características o especificaciones del producto o servicio solicitado.

7.4.3 Verificación de los servicios comprados

Es responsabilidad de las Áreas y/o Delegaciones solicitantes, verificar los productos entregados por la Dirección de Administración y Finanzas y Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, para asegurarse que cumplan con los requisitos de compra especificados.

Cuando se detecta incumplimiento, el solicitante aplica el procedimiento de **Control de Producto No Conforme (VQX-PR-004)** y **Acciones Correctivas (VQX-PC-005)**.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

En la CORETT se tiene control de las operaciones de la prestación del servicio, por lo que se mantienen condiciones controladas que incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso de equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de equipos de medición y seguimiento,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición,
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

Todas estas actividades de control están descritas en el **Plan de Calidad (FO-VQX-PC1-004)** y Procedimiento de Escrituración.

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

En la CORETT la prestación del servicio que ofrecemos a nuestros clientes es la Escritura Institucional; la validación de los procesos de la CORETT se realiza en cada una de las áreas responsables, mediante actividades de seguimiento y medición posteriores y con el cumplimiento a los indicadores y objetivos de la calidad.

El Órgano Interno de Control valida el proceso del servicio proporcionado por medio de los resultados de las auditorías internas que efectúa de acuerdo a su calendario de trabajo.

La CORETT establece las disposiciones para el proceso, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación del proceso.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos
- d) Los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) La revalidación

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cuando sea el caso, la CORETT se asegura de identificar el servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del servicio. De igual manera, identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del servicio.

Cuando la trazabilidad es un requisito, la CORETT se asegura de controlar la identificación única del servicio y de mantener registros (véase 4.2.4).

En el libro de registro de escrituras, se tiene el número y fecha de emisión de la escritura; entidad, volumen y folios; nombre del adquirente/usuario; datos del predio en cuestión; datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad; fecha de entrega y nombre de la persona a quien se le entregó la escritura, como lo indica el procedimiento operativo de Escrituración Institucional.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Durante la prestación del servicio solicitado, si la CORETT requiere alguna documentación del cliente, el responsable de cada una de las áreas establecerá las condiciones para la conservación, almacenamiento, archivo y salvaguarda de dichos bienes.

El responsable del proceso debe establecer el mecanismo de comunicación al cliente de cualquier maltrato, robo o extravío, de sus bienes.

7.5.5 Preservación del producto

En la CORETT, por lo general los productos o subproductos generados de nuestros procesos son documentos; por tal motivo, en nuestro caso la preservación del producto se refiere a la conservación de los expedientes correspondientes a cada uno de nuestros clientes y la preservación debe realizarse de acuerdo al procedimiento de Elaboración y Control de Documentos establecido en nuestro SGC.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

Cuando sea aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación también se aplica a las partes constitutivas de un servicio.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

En la CORETT para cumplir con este requisito, el responsable de la Subdirección de Calidad es el encargado de dar seguimiento a la "Encuesta de Satisfacción del Cliente" a través de resultados cuantitativos.

En lo referente a los equipos de medición, como en la CORETT no se utiliza ningún equipo que necesite calibrarse para proporcionar el servicio, se declara que este requisito no aplica dentro del SGC, por lo cual se considera como exclusión.

Cuando se utilicen programas informáticos en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados, debe confirmarse su capacidad para satisfacer su aplicación prevista. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su uso y confirmarse cuando sea necesario.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

En la CORETT, se mantienen registros que aseguran la planeación e implantación del proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora. Estos registros incluyen los informes de resultados de las auditorías de calidad, los planes de calidad de los procesos clave, los procedimientos documentados y las técnicas estadísticas utilizadas, necesarias para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio;
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC; y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Este seguimiento y medición para demostrar la conformidad de nuestros procesos y servicios, se refleja en el cumplimiento de los indicadores de los objetivos de calidad.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Proceso Satisfacción del Cliente

Se ha establecido la “**Encuesta de Satisfacción del Cliente**”, (FO-VQX-MC1-001), que la Subdirección de Calidad solicita a todos los Delegados y Encargados Estatales de la Corett, con la finalidad de evaluar trimestralmente el servicio que brindamos en cuanto a requisitos, atención que recibe nuestro cliente al realizar su trámite, nivel de satisfacción sobre el tiempo de respuesta, calidad del servicio, sugerencias y la percepción de los mismos, asegurando el seguimiento de la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus necesidades.

Por otra parte, con el objetivo de asegurar una mejor comunicación con la ciudadanía se generó un link denominado **atención ciudadana** en donde se reciben las dudas, sugerencias y comentarios para su canalización al área competente, vigilando su seguimiento y pronta respuesta como cumplimiento a la Ley de Transparencia. En este espacio le permite a nuestros clientes compartir con CORETT sus dudas e inquietudes sobre los programas sociales y las acciones que llevamos a cabo para que nuestros clientes vivan mejor.

8.2.2 Proceso de Auditoría Interna

La CORETT ha documentado el procedimiento para realizar las **Auditorías Internas (VQX-PC-003)**, con el fin de establecer las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de las auditorías internas al SGC y de los mecanismos para informar los resultados y el mantenimiento de los registros de estas actividades. Ver Plan de Calidad (FO-VQX-PC1-004).

El procedimiento establece la realización de un Programa Anual de Auditorías diseñado para auditar todas las áreas del SGC de la CORETT, con la finalidad de verificar que se cumplan los requisitos de la norma ISO-9001:2008 y la efectividad del SGC.

El Representante de la Dirección es el responsable de mantener los registros correspondientes de las auditorías y de sus resultados.

El responsable del área auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y de que se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 28 DE 41

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

y sus causas. El representante de la dirección debe verificar las acciones tomadas y el informe de resultados de la verificación (ver 8.5.2), como parte de las actividades de seguimiento.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y la medición que se realiza a los procesos de la CORETT, se indican en cada uno de los procedimientos establecidos en el SGC, donde se establecen las variables a controlar, así como lo que debe hacerse cuando no se alcancen los resultados esperados, de tal forma que se asegure la capacidad del proceso en cada una de sus etapas.

En el caso de que no se alcancen los resultados planificados, deben de llevarse a cabo correcciones o acciones correctivas, según sea conveniente.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio

La Dirección de Asuntos Jurídicos juntos con los Responsables Directos de la Escrituración Institucional son los encargados de dar seguimiento a las características de dicha Escritura Institucional para verificar que se cumplen los requisitos.

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

La CORETT mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. En el Plan de Calidad (FO-VQX-PC1-004) se indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio y los registros utilizados.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La CORETT se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos especificados, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el **procedimiento para el Control del Producto No Conforme (VQX-PC-004)**.

El trato que se le da a los servicios no conformes es mediante alguna de las siguientes actividades:

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- a) Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizar el uso, la liberación o la aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el adquirente.
- c) Tomar acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.
- d) Tomar acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

En cualquiera de los casos se mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

En la CORETT, cada responsable del proceso debe analizar los datos de la información relacionada con el SGC, con el propósito de medir su desempeño y su eficacia contra los objetivos establecidos y así tomar decisiones que permitan resolver los problemas detectados o establecer la mejora de los procesos.

Dentro del análisis de datos, se consideran todos aquellos datos que se generan durante el control, medición y seguimiento a los procesos y al servicio, así como al mantenimiento del SGC.

El análisis de datos deberá proporcionar información sobre:

- a) El grado de satisfacción de los clientes;
- b) La conformidad con los requisitos del servicio;
- c) Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) Los proveedores.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

El análisis de los datos permite a los responsables de las áreas, fomentar el uso de las técnicas estadísticas, con el objeto de presentar los resultados de la eficacia de sus procesos en la revisión por la dirección al SGC.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

Es responsabilidad del Representante de la Dirección y del Responsable del SGC mejorar continuamente la eficacia del SGC de la CORETT, para lo cual aplica el ciclo de mejora continua, basado en el uso de:

- La política de calidad;
- Los objetivos de la calidad;
- Los resultados de las auditorías;
- El análisis de datos;
- Las acciones correctivas y preventivas y
- La revisión por la Dirección al SGC.

Así mismo, también debe asegurar el mantenimiento de los registros que demuestren las acciones tomadas.

8.5.2 Acción Correctiva

La CORETT lleva a cabo la realización de acciones correctivas, para eliminar la causa de no conformidades, con objeto de prevenir su recurrencia. Para lo anterior ha documentado el **procedimiento de Acciones Correctivas (VQX-PC-06)** donde se definen los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los Adquirentes.
- b) Determinar sus causas.

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

- c) Evaluar, la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no Conformidades no vuelvan a presentarse.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias
- e) Registrar los resultados de las acciones realizadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

En la CORETT se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Tal cual como se establece en el **procedimiento de Acciones Preventivas (VQX-PC-05)** que define los requisitos para:

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

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

ANEXO A

**Relación de documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad
de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra.**

Clave	Nombre	Responsable de retención	Tiempo de retención en el área
VQX-MC-001	Manual de la Calidad	RD	1 año
VQX-MI-001	Misión (ver pág. 15)	RD	1 año
VQX-VI-001	Visión (ver pág. 15)	RD	1 año
VQX-PO-001	Política de Calidad (ver pág. 15)	RD	1 año
VQX-OB-001	Objetivo de Calidad (ver pág. 36)	RD	1 año
VQX-PC-001	Elaboración y control de documentos	RD	1 año
VQX-PC-002	Control de Registros	RD	1 año
VQX-PC-003	Auditorías Internas	RD	1 año
VQX-PC-004	Control de producto no conforme	RD	1 año
VQX-PC-005	Acciones preventivas	RD	1 año
VQX-PC-006	Acciones correctivas	RD	1 año
VQX-PR-001	Manual de Procedimientos de Escrituración	RD	1 año
FO-VQX-MC1-001	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Subdirección de Calidad	1 año
FO-VQX-MC1-002	Cuestionario de Clima Laboral	RD	1 año
FO-VQX-MC1-003	Diagrama Interfuncional de Procesos	Administración	5 años
FO-VQX-MC1-004	Plan de Calidad	Administración	5 años



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**

SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

ANEXO B

Relación de documentos externos que apoyan la operación del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra.

- Decreto de Creación de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra
- Decreto por el que se reestructura la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra
- Estatuto Orgánico de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales
- Ley General de Bienes Nacionales
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Manual de Organización de la Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra
- Manual de la Dirección de Administración y Finanzas
- Manual de Políticas de Capacitación
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

FECHA: JUNIO 2012
PÁGINA: 34 DE 41



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

REVISIÓN NÚM.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO(S)
0	29/07/05	Emisión	Emisión
1	22/11/05	Se detallo los requisitos	Resultado de revisión documental
2	05/12/05	Se detallo los requisitos	Resultado de Pre-auditoría de Certificación
3	15/12/05	Se modifiko 4.1 y se excluyo 7.5.4 propiedad del usuario	Resultado de auditoría de Certificación por organismo certificador
4	07/07/06	Todo el documentos	Se modificó de acuerdo a los lineamientos establecidos por SEDESOL y la Secretaría de la Función Pública
5	06/2012	Todo el documento	Se modifiko conforme a la Norma ISO 9001:2008

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

VQX-OB-001
Control de Objetivos

Intención Política de la Calidad	Objetivo	Modo de Medición (Indicadores)	Meta
Servicios eficaces, oportunos y transparentes	Emisión de escrituras institucionales con alto grado de seguridad para evitar su falsificación haciendo uso de medios electrónicos.	Reporte de mensual de escrituración (ELE 10, F3 Y F2)	min 14,179 Satisfactorio 16,204 Sobresaliente e 20,255
Servicios eficaces, oportunos y transparentes	10% anual de folios cancelados	Reporte de Folios cancelados FO-VQX-PC4-02	10% anual de folios cancelados
Satisfacer plenamente sus expectativas	81% satisfacción de los avecindados	Encuestas de Satisfacción Ciudadana FO-VQX-MC1-001	81% anual



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DELEGACIÓN:**



FO-VQX-MC1-001

Fecha: _____

Género: Masculino: Femenino:

Para CORETT es importante conocer su opinión respecto a nuestro servicio, por ello le solicitamos responder la siguiente encuesta acorde a la instrucción detallada de forma objetiva, es importante mencionar que las respuestas que usted nos proporcione son fundamentales para la mejora del servicio que le ofrecemos, así mismo recalcar que su opinión es confidencial y no afecta para el servicio que esta usted realizando.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Evalué el servicio que se le ofrece colocando una "X" en la opción que usted consideré de la siguiente manera:

1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente

	1	2	3	4
1. ¿Cómo ha sido la atención a sus dudas y/o sugerencias por parte de las y los Servidores Públicos?				
2. ¿Como califica la atención que le fue brindada en el seguimiento para la entrega de su escritura?				
3. ¿La escritura que usted recibió esta conforme a la información que usted proporciono?				
4. ¿Califique el trato que le brindaron las y los servidores públicos a la entrega de su escritura?				
5. ¿En qué nivel calificaría la calidad de nuestro servicio?				
6. ¿Cómo evalúa las oficinas o medios para realizar el trámite?				

Comentarios: _____

FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

FO-VQX-MC1-002
Encuesta de Clima Organizacional

El objetivo de la presente encuesta es conocer tu percepción acerca del clima laboral de tu área, queremos brindarte un mejor servicio por lo que tus respuestas serán tratadas con la mayor confidencialidad, agradecemos tu sinceridad de antemano.

I. Te pedimos que marques con una cruz los siguientes enunciados con respecto a la respuesta que tú consideres correcta.

- A. Estoy totalmente de acuerdo**
- B. Estoy de acuerdo**
- C. Estoy en desacuerdo**
- D. Estoy totalmente en desacuerdo**

	A	B	C	D
1. Trabajo en Equipo:				
Existe una sincera actitud de apoyo y cooperación entre los integrantes de mi equipo				
Las cargas de trabajo de mi área son equilibradas y están bien distribuidas.				
Las relaciones grupales facilitan el cumplimiento de los objetivos; es decir, son abiertas, respetuosas y crean un clima de discusión constructivo.				
Cuando trabajamos en equipo se permite la participación de todos los miembros de manera justa.				
En mi área todos trabajan interesados en el trabajo, en las ideas de los demás y en apoyarse mutuamente.				
2. Reconocimiento:				
Mi jefe inmediato otorga el reconocimiento a quien se lo merece.				
Mi jefe me estimula para desarrollar trabajos de mayor responsabilidad.				
La promoción y desarrollo del personal es justa y se presentan oportunidades claras de crecimiento.				
La Corett valora y premia el esfuerzo para eficientar procesos que realizamos				
Cuando colaboro con otras áreas reconocen mi esfuerzo y me lo hacen saber.				
Cuando realizo propuestas que ayuden a eficientar los procesos recibo el reconocimiento correspondiente.				
3. Liderazgo:				
Mi jefe inmediato promueve la participación de su gente.				
Puedo expresar mis dudas, desacuerdos y opiniones con total confianza a mi jefe, en cualquier momento.				
Los conflictos internos son manejados abierta y profesionalmente.				
Mi jefe me apoya en mis tareas cuando lo necesito				
Mi jefe retroalimenta mi trabajo tanto en aciertos como en errores				
Mis opiniones son tomadas en cuenta por mi jefe				



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

	A	B	C	D
Mi jefe cumple con sus responsabilidades				
Mi jefe busca las mejores condiciones para que desarrollemos nuestro trabajo				
Mi jefe define claramente lo que tengo que hacer.				
4. Desarrollo:				
El trabajo que realizo me permite progresar dentro de la empresa				
Mi trabajo representa un reto profesional				
El trabajo que realizo me permite avanzar en mi plan de vida y carrera				
La Corett nos ofrece oportunidades de Desarrollo y se encuentran claramente delineadas.				
Mi trabajo es importante para la Corett.				
Busco tomar cursos que me permitan desarrollar habilidades que me permitan generar un crecimiento en la Corett.				
5. Pertenencia:				
Me siento parte de la Corett.				
Me gusta la imagen que tiene la Corett en la sociedad				
Me siento orgulloso de como la Corett ve mi trabajo				
6. Satisfacción:				
Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso				
Mi desarrollo profesional está de acuerdo con las expectativas que tengo				
7. Servicio				
En mi área proporcionamos un servicio de calidad a nuestros clientes				
Si pidiera a mis clientes que calificaran mi servicio otorgarían un 100% a calidad				
Entiendo claramente lo que mis clientes internos esperan de mi trabajo.				
Entiendo claramente mis objetivos, visión y misión de				

En el siguiente espacio te pedimos que nos describas cómo consideras el trabajo que desempeñas con respecto a tu plan de vida. (Qué papel ocupa, qué perspectivas visualizas, cómo influye en tu relación familiar....)

En caso que desees profundizar algún tema de la encuesta o hayamos omitido algún tema que consideres de relevancia de proporcionamos el siguiente espacio:

Antigüedad:

Menor a un año De dos a cuatro años Más de cuatro años



**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
DE LA COMISIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA (CORETT)**



FO-VXQ-PC1-06

**Manual de la Calidad
Dirección de Administración y Finanzas
VQX-MC-001**

FO-VQX-MC1-002
Encuesta de Clima Organizacional

II. Entre las opciones presentadas, **selecciona sólo los 10 factores que consideres más importantes** y jerarquízalos del 1 al 10, usando 1 para el factor de mayor importancia para ti y 10 para el de menor importancia entre estos diez.

Importancia	FACTORES
	Capacidad de innovar, o crear nuevos productos.
	Estabilidad en la empresa
	Sueldo
	Reconocimiento de tu trabajo
	Impacto (directo / indirecto) de tu trabajo en la sociedad
	Reto intelectual
	Orgullo de pertenecer a una empresa líder
	Calidad de vida que te permite la empresa
	Prestaciones
	Crecimiento profesional
	Calidad intelectual del personal con quien trabajas
	Aprendizaje profesional
	Esperanza de tu futuro en la empresa
	Competencia interna
	Instalaciones y equipo tecnológico

PROVEEDORES	ESTADO	INDICADOR
GOBIERNO FEDERAL	✓	
ESTATAL Y MUNICIPAL		
SEDESOL	✓	
REGISTRO AGRARIO NACIONAL	✓	
SECRETARIA DE LA REFORMA AGRARIA	✓	
REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD	✓	

ALTA DIRECCIÓN
DIRIGE Y AUTORIZA EL SSC

ÁREAS RESPONSABLES DE OFICINAS CENTRALES

DIRECCIÓN TÉCNICA
PROCEDIMIENTOS
AVALUOS
CONVENIOS
CARTOGRAFIA
LEVANTAMIENTOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
REGLAS 1/07

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURIDICOS
MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN DE LA CORETT

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN DE ADMON Y FINANZAS
GESTIÓN DE RECURSOS

COMUNICACIÓN INTERNA

PROCESO CLAVE
ELABORACIÓN, EXPEDICIÓN Y RESGUARDO DE LA ESCRITURA INSTITUCIONAL EN TRECE DELEGACIONES ESTATALES

DELEGACIONES CERTIFICADAS

SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD
✓ SEGUIMIENTO DEL SSC
✓ AUDITORIAS INTERNAS
✓ COMUNICACIÓN CON DELEGACIONES

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:
✓ EQUIPOS INFORMÁTICOS
✓ INFORMACIÓN TECNOLÓGICA
✓ SERVICIOS DE APOYO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CUERPO

INICIO
AVERIGUANDO (A) REALIZA SOLICITUD DE REGULARIZACIÓN

ENTREGA DE ESCRITURA

RETROALIMENTACIÓN

RETROALIMENTACIÓN

