



AGRICULTURA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

inifap
Instituto Nacional de Investigaciones
Forestales, Agrícolas y Pecuarias



Manual de Calidad P-MC-001



SGC

para la Administración de
Proyectos de Investigación y
Transferencia de Tecnología
Forestal, Agrícola y Pecuaria



ER-0054/2014



ER-0054/2014

0. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión
007	Pág. 10, se actualiza el mapa de distribución de Centros de Investigación del INIFAP	30/11/2020
	Pág. 14, se elimina la figura 5. Programa de Desarrollo de los Centros de Investigación y se ordenan los números de las figuras.	
	Pág. 15, en el punto 4.2., párrafo 1, se eliminan los consejos consultivos.	
	Pág. 16, se actualiza la figura 5. Cadena de valor.	
	Pág. 17, se actualiza la figura 6. Arquitectura del Macroproceso de Investigación.	
	Pág. 20, se actualiza la figura 9. Formalización y etapas de la Metodología ARI.	
	Pág. 29, se actualiza la Política de Calidad.	
	Pág. 34, Anexo A, se elimina de los Procedimientos sustantivos el Manual de Procedimientos para la elaboración del Boletín del INIFAP.	
008	Pág. 49, se agregó el ANEXO D. Formato de Comunicación interna y externa del quehacer institucional.	30/09/2022
	En todo el documento, se eliminan los Programas de Desarrollo de los Centros de Investigación, por su alineación y aplicación conforme al Programa de Desarrollo nacional.	
	Pág. 12, en el 3.1. Partes interesadas, se agrega el párrafo con la periodicidad para la revisión y actualización del panel de control de partes interesadas.	
	Pág. 15, en el 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en el párrafo uno se agrega la definición de requisitos.	
008	Pág. 23, en el 7.1.2. Personas, se agregan tres párrafos referentes al perfil del personal y prestadores de servicios profesionales a contratar.	30/09/2022
	Pág. 26, en el 7.2. Competencia, se agregó el párrafo tres, referente a la competencia del personal y prestadores de servicios profesionales a contratar.	

Control de Cambios

Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión
008	Se elimina el Formato de Panel de Control de necesidades, expectativas y requisitos de partes interesadas.	30/09/2022
	En todo el documento, se cambia necesidades, expectativas y requisitos por requisitos.	
	En todo el documento, se actualiza el logotipo de AENOR e IQNet.	
	En todo el documento, se cambia Lineamientos para la conformación y funcionamiento de Grupos Colegiados Científico-Técnicos por los Lineamientos para la conformación y operación de las Comisiones Mixtas de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Investigación CONAPESI y COPESI.	
	En todo el documento se elimina la referencia al Convenio de Administración por Resultados de acuerdo a lo establecido en la Ley General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación.	
	Se actualiza la portada del documento.	
	Se actualiza la leyenda del pie de página en todo el documento, se cambia plataforma Intranet por plataforma SCG.	

J
D
E

ÍNDICE

0. CONTROL DE CAMBIOS	2
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Estructura Organizacional del INIFAP	10
2.3. Mandato	12
2.4. Misión	12
2.5. Visión.....	12
3. ENTORNO.....	12
3.1. Partes interesadas.....	14
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	15
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	15
4.1.1. Alineación con las Políticas Públicas	15
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	17
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	18
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	19
5. LIDERAZGO	20
5.1. Liderazgo y compromiso	20
5.1.1. Generalidades	20
5.1.2. Enfoque al cliente.....	21
5.2. Política.....	21
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad	21
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	21
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	22
6. PLANIFICACIÓN	22
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	23
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	24
6.3. Planificación de los cambios	24
7. APOYO	25
7.1. Recursos	25

7.1.1. Generalidades	25
7.1.2. Personas	25
7.1.3. Infraestructura	26
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	26
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	27
7.1.6 Conocimiento de la organización	27
7.2. Competencia	28
7.3. Toma de conciencia	28
7.4. Comunicación	29
7.5. Información documentada	29
8. OPERACIÓN	30
8.1. Planificación y control operacional	30
8.2. Requisitos para los productos y servicios	30
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	30
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	31
8.5. Producción y provisión del servicio	31
8.6. Liberación de los productos y servicios	32
8.7. Control de las salidas no conformes	32
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	33
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	33
9.1.1. Generalidades	33
9.1.2. Satisfacción del cliente	35
9.1.3. Análisis y evaluación	35
9.2. Auditoría interna	36
9.3. Revisión por la dirección	36
9.3.1. Generalidades	36
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	37
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección	37
10. MEJORA	37
10.1. Generalidades	37
10.2. No conformidad y acción correctiva	37
10.3. Mejora continua	37

Handwritten marks: a checkmark, a signature, and a circular stamp.

Código: P-MC-001	
Versión: 009	Página
Fecha de Autorización: 12/09/2023	7 de 55

11. ANEXOS.....38

ANEXO A. Matriz de interacciones de manuales de procedimientos.38

ANEXO B. Guía para el tratamiento de requisitos de partes interesadas del INIFAP. ...40

D

[Handwritten signature]

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP), como generador de conocimiento y tecnología, apoya la innovación de las cadenas agroalimentarias y sistemas forestales del sector rural; conforme a su compromiso de ofrecer productos y servicios derivados de la investigación, en los últimos años, ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Macroproceso de investigación basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual contribuye a cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes y partes interesadas pertinentes.

El SGC actualizado y alineado a la norma citada, tiene continuidad en la estrategia prioritaria 1.3. Fortalecer la competitividad institucional para la atención a la demanda de las y los productores forestales, agrícolas y pecuarios, documentada en el Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, cuenta con el compromiso de la alta dirección y mandos medios para optimizar y estandarizar los procesos de la cadena de valor del INIFAP.

Desde el ejercicio fiscal 2013 y conforme a la política pública de continuar fortaleciendo y modernizando las estructuras, los procesos y las tecnologías de información y comunicación (TIC), el INIFAP mantiene su compromiso con el desarrollo e instrumentación del SGC, convencido de que en este entorno dinámico el mantener y adoptar las mejores prácticas universalmente aceptadas le permitirá ser una institución referente, competitiva y sustentable cumpliendo con su mandato:

La investigación, como parte fundamental en el quehacer sustantivo institucional, requiere la incorporación de la administración por procesos para la ejecución de proyectos de investigación básica y aplicada, así como los de validación y transferencia de tecnología en los subsectores forestal, agrícola y pecuario; para lo cual, se evalúan permanentemente sus trámites, requisitos y actividades, contando con la colaboración de representantes de todas las unidades administrativas involucradas, obteniendo un diagnóstico del Macroproceso de investigación para identificar áreas de oportunidad e implementar acciones de mejora, que permiten aumentar la eficiencia de la administración.



2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

2.1. Antecedentes

En el año de 1984, la entonces Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos, inició un proceso de reestructuración, mediante el cual se crearon las condiciones necesarias para la fusión del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales (INIF), el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas (INIA) y el Instituto Nacional de Investigaciones Pecuarias (INIP). La consecuencia de este proceso, culminó el 23 de agosto de 1985, con la fusión orgánica y administrativa de las instituciones antes mencionadas, con la finalidad de crear el Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP), como un Órgano Administrativo Desconcentrado (OAD), dependiente de la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos (SARH).

Posteriormente, se publicó en el Diario Oficial de la Federación de fecha 02 de octubre de 2001, la creación del INIFAP como Organismo Público Descentralizado (OPD); con personalidad jurídica y patrimonio propio, con el objeto de realizar investigaciones científicas y tecnológicas en los subsectores forestal, agrícola y pecuario; el desarrollo de innovación tecnológica en los mismos, así como la prestación de servicios relacionados con su objeto.

El 16 de junio de 2003, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, la resolución de reconocimiento como Centro Público de Investigación (CPI); emitida por el titular de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), actual Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (AGRICULTURA); mérito con el que se accedió a los beneficios que otorga la Ley de Ciencia y Tecnología.

A partir del 29 de enero de 2014, se expidió por parte de la Asociación Española de Normalización (AENOR), conforme a la Norma ISO 9001:2008, la certificación al Macroproceso denominado Sistema de Gestión de la Calidad para la Administración de Proyectos de Investigación y Transferencia de Tecnología Forestal, Agrícola y Pecuaria.

En el año 2016, el Consejo Nacional Agropecuario (CNA) otorgó al Centro de Investigación Regional Pacífico Centro (CIRPAC) el Premio Nacional Agroalimentario, reconocimiento que por primera vez se asignó a una institución del sector público.

Además, se logró la acreditación de algunos ensayos y pruebas de laboratorio, por la Entidad Mexicana de Acreditación (ema), en el Centro Nacional de Recursos Genéticos (CNRG) y el Centro Nacional de Investigación Disciplinaria Microbiología (CENID MICROBIOLOGÍA), actual Centro Nacional de Investigación Disciplinaria en Salud Animal e Inocuidad (CENID SAI), por su fusión con el Centro Nacional de Investigación Disciplinaria en Parasitología Veterinaria (CENID-PAVET).

Como parte del proceso de la mejora continua del INIFAP, en el año 2018, se implementó la migración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015, logrando obtener la Certificación conforme a los requisitos de la norma mencionada.

2.2. Estructura Organizacional del INIFAP

La estructura organizacional del INIFAP se muestra en las Figuras 1, 2 y 3 que a continuación se presentan, el manual de organización se encuentra en proceso de actualización, en el cual se incorporará el Centro Nacional de Recursos Genéticos.

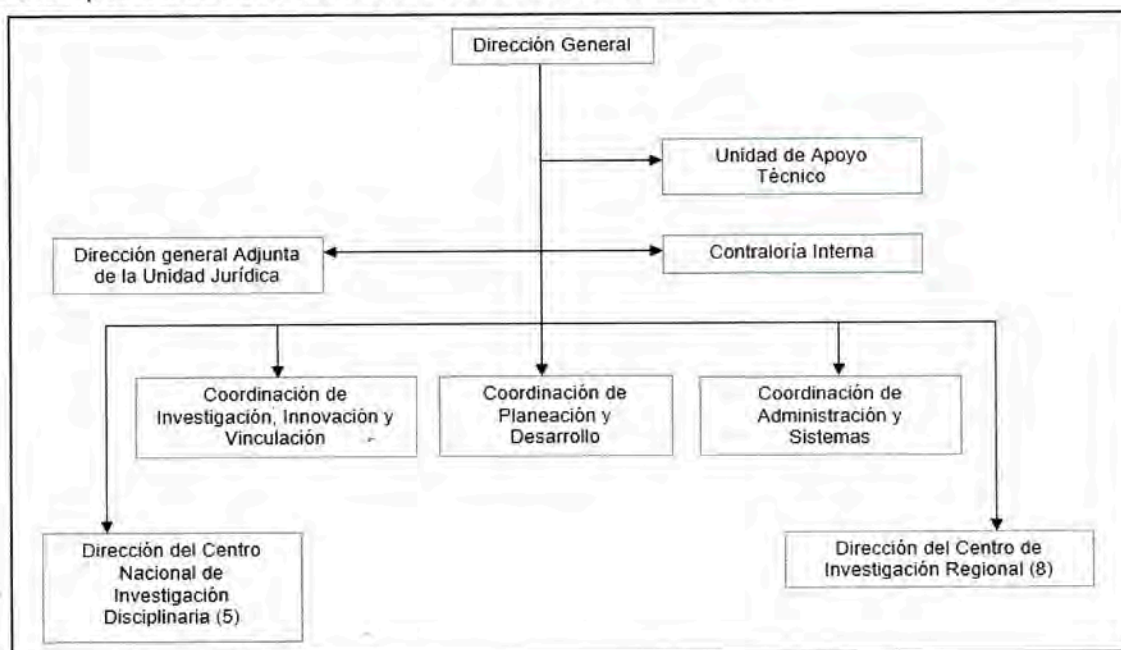


Figura 1. Estructura Organizacional del INIFAP

J.D.
(Signature)

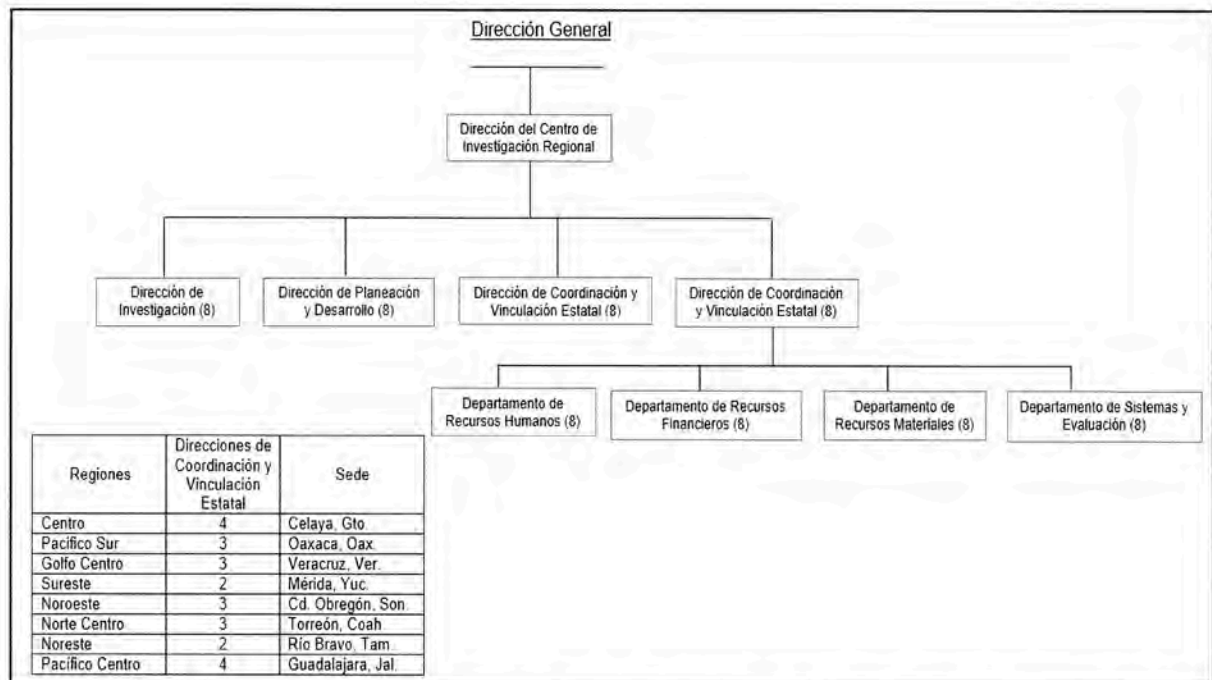


Figura 2. Estructura Organizacional de los Centros de Investigación Regional (CIR)



Figura 3. Estructura Organizacional de los Centros Nacionales de Investigación Disciplinaria (CENID)

2.3. Mandato

A través de la generación de conocimientos científicos y de la innovación tecnológica agropecuaria y forestal como respuesta a las demandas y necesidades de las cadenas agroindustriales y de los diferentes tipos de productores, contribuir al desarrollo rural sustentable mejorando la competitividad y manteniendo la base de recursos naturales, mediante un trabajo participativo y corresponsable con otras instituciones y organizaciones públicas y privadas asociadas al campo mexicano.

2.4. Misión

Desarrollar soluciones tecnológicas para el impulso de la innovación en el campo mexicano.

2.5. Visión

Institución líder reconocida por sus soluciones tecnológicas en beneficio de las y los productores forestales, agrícolas y pecuarios.

3. ENTORNO

El INIFAP tiene presencia a nivel nacional, a través de ocho Centros de Investigación Regional (CIR), con 38 Campos Experimentales (CE) y cinco Centros Nacionales de Investigación Disciplinaria (CENID) y un Centro Nacional de Recursos Genéticos (CNRG), localizados estratégicamente en las distintas regiones agroecológicas (Figura 4).



Atendiendo a las cadenas agroalimentarias, sistemas forestales y temas estratégicos prioritarios del país, a partir de las cuales se contribuye al desarrollo rural sustentable, mejorando la competitividad y manteniendo la base de recursos naturales, a través de un trabajo participativo y corresponsable con otras instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales asociadas al campo mexicano.



Figura 4. Distribución geográfica de los Centros de Investigación Regional (CIR), Centros Nacional de Investigación Disciplinaria (CENID), Campos Experimentales (CE) y el Centro Nacional de Recursos Genéticos (CNRG) del INIFAP.

3.1. Partes interesadas

La identificación y actualización de las partes interesadas en el panel de control se realiza de manera continua, debido a la constante vinculación con nuevas fuentes de financiamiento, socios, proveedores, entre otros. A continuación, se describen algunas partes interesadas:

- **Clientes:** Para efectos del SGC en cuestión, únicamente se consideran clientes a las fuentes financieras públicas, privadas, nacionales e internacionales, que patrocinan la ejecución de los proyectos de investigación, validación y transferencia de tecnología.
- **Socios:** Las instituciones de educación superior e investigación, públicas, privadas, estatales, nacionales e internacionales; quienes además de ser competidores, en virtud de que participan en las convocatorias para el financiamiento de proyectos de investigación y transferencia de tecnología; también actúan como socios estratégicos, dado que es posible el desarrollo de proyectos interinstitucionales, buscando crear sinergias y potencializar las fortalezas de cada institución, entre ellas se encuentran la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Colegio de Postgraduados (COLPOS), Universidad Autónoma Chapingo (UACH) y Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro (UAAA).
- **Usuarios:** Agentes de cambio, técnicos, industriales, investigadores, extensionistas, comercializadores, productores agropecuarios y forestales, organizaciones, empresas del sector y despachos profesionales, entre otros.
- **Estudiantes:** Personas que cursan estudios en instituciones de nivel superior; participan con el Instituto para realizar tesis, estancias de formación y servicio social.
- **Personal:** Todo aquel que esté relacionado de manera laboral con el INIFAP, incluye, alta dirección, mandos medios, investigadores y administrativos.
- **Proveedor:** Organización o empresa que proporciona un producto o un servicio como la contratación de prestadores de servicios profesionales.
- **H. Junta de Gobierno:** Órgano de Gobierno del Instituto, con facultades y atribuciones indelegables que les confiere la Ley de Ciencia y Tecnología y la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, cuya finalidad es establecer criterios para la administración y manejo de la Institución.
- **Instituciones del sector APF:** Grupos de interés que pueden desempeñar uno o varios roles de los aquí mencionados: Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (AGRICULTURA); Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT); Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT); Comisiones Agropecuarias, Forestales y del Agua de las Cámaras

[Handwritten signature and initials]

Legislativas; Fundaciones Produce; Comités de Sistema Producto, Sistema Nacional de Investigación y Transferencia de Tecnología (SNITT), Servicio Nacional de Inspección y Certificación de Semillas (SNICS).

- **Agencias de cooperación internacional:** Entidades que apoyan misiones tecnológicas como: la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID), Programa de Investigación y Tecnología para la Región Norte (PROCINORTE), Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA), Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y Grupo Consultivo para la Investigación Agrícola Internacional (CGIAR).
- **Organismos certificadores y evaluadores de calidad total:** Hace referencia a la Entidad Mexicana de Acreditación (ema), Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y la Sociedad Mexicana de Calidad Total.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

En el sistema de planeación estratégica del Instituto, el análisis de contexto es importante, a fin de priorizar los objetivos, las estrategias y las acciones puntuales que se implementarán; permite determinar los problemas internos y externos de la institución, marco jurídico, aspectos sociales, económicos, ambientales y de mercado que pueden influir en el desempeño del INIFAP. Para la comprensión efectiva del contexto de la organización, se utiliza el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), complementado con la Metodología de Marco Lógico (MML) y el Diagnóstico correspondiente.

Con base en lo anterior, el INIFAP, a través del Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, define el rumbo institucional para alcanzar los resultados establecidos, además de tener en cuenta los cambios o tendencias que puedan impactar el cumplimiento de su mandato, misión, visión y objetivos estratégicos.

4.1.1. Alineación con las Políticas Públicas

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, busca establecer y orientar el desarrollo del país, para que la población de México esté viviendo en un entorno de bienestar en el año 2024. En este sentido, la alineación del INIFAP con las políticas públicas del gobierno de la Cuarta Transformación, se enfoca en contribuir al bienestar general de la población en un marco de transformación institucional, impulsando la economía para el bienestar, sin dejar a nadie atrás, sin dejar a nadie afuera, tal como se establecen en los principios rectores del PND 2019 – 2024.

El Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP), contribuye a los objetivos y metas del PND 2019-2024, en el eje III. Economía, se establece como un objetivo la autosuficiencia alimentaria y el rescate del campo mexicano, asimismo se señala que el gobierno federal promoverá la investigación científica y tecnológica. En lo que concierne al Programa Sectorial de Agricultura y Desarrollo Rural (PSADER) 2020-2024, el INIFAP contribuye principalmente al Objetivo Prioritario 1. “Lograr la autosuficiencia alimentaria vía el aumento de la producción y la productividad agropecuaria y acuícola pesquera”; Objetivo Prioritario 2. “Contribuir al bienestar de la población rural mediante la inclusión de los productores históricamente excluidos en las actividades productivas rurales y costeras, aprovechando el potencial de los territorios y los mercados locales” y Objetivo Prioritario 3. “Incrementar las prácticas de producción sostenible en el sector agropecuario y acuícola-pesquero frente a los riesgos agroclimáticos”.

Por lo tanto, el INIFAP se alinea directamente a la cabeza de sector, la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (AGRICULTURA), perteneciente al Ramo 08, con el objetivo de transitar hacia la autosuficiencia alimentaria, el rescate al campo y la producción de alimentos para todos los mexicanos bajo un enfoque de sustentabilidad, inclusión y territorialidad, es decir, trabajar en conjunto para mejorar la productividad de la agricultura haciéndola más sustentable e incluyente, acompañada de una gestión pública honesta, transparente, justa y fortalecida con alianzas sólidas con el sector social y privado.

De igual manera, contribuye a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 2 (Poner fin al Hambre, Lograr la Seguridad Alimentaria y la Mejora de la Nutrición y Promover la Agricultura Sostenible), Objetivo 12 (Garantizar Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles), Objetivo 13 (Adoptar medidas urgentes para combatir el Cambio Climático) y Objetivo 15 (Proteger, Reestablecer y Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, Gestionar sosteniblemente los bosques, Luchar contra la desertificación, Detener e Invertir la Degradación de las Tierras y Detener la pérdida de la Biodiversidad).

Derivado de la identificación de los principales problemas nacionales, cadenas agroalimentarias y sistemas forestales, así como de los temas estratégicos referentes a la sostenibilidad de los recursos naturales y la innovación tecnológica, las acciones del INIFAP se enmarcan en el Programa de Desarrollo del INIFAP 2018-2030 y en la Agenda Nacional de Investigación 2022-2024, con el objetivo de atender y dar solución de una manera más eficaz, eficiente y económica a los principales problemas del sector agroalimentario y forestal.

La alineación del INIFAP con el PND 2019-2024 y el contacto permanente con los productores permiten la identificación continua de problemas, necesidades y expectativas que son el marco de referencia para la planeación estratégica del quehacer institucional en el corto, mediano y largo plazo en cumplimiento al Mandato. Por lo que la estrategia de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, promueve la realización de proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e impulso a la innovación para regiones y cadenas agroalimentarias y sistemas forestales prioritarios.

D
J
(E)

En este contexto, el INIFAP ha realizado importantes contribuciones por medio de sus investigaciones y desarrollos tecnológicos en semillas mejoradas y técnicas sustentables para impulsar la productividad de las cadenas productivas. Estas tecnologías son importantes en materia de seguridad alimentaria y cambio climático, para afrontar los retos que los pequeños y medianos productores enfrentan; por lo que se deben implementar prácticas de agricultura sostenible que aumenten la productividad.

Considerando al Estado como rector de la política agroalimentaria, lo que implica impulsar la transición hacia una agricultura sostenible, es importante resaltar que al desarrollo del campo todos contribuyen que nadie quede a fuera, a fin de alcanzar la autosuficiencia alimentaria en beneficio del pueblo mexicano.

En este sentido, el Programa de Desarrollo del INIFAP (2018-2030); es un instrumento rector, para atender los problemas o demandas de las cadenas agroalimentarias y sistemas forestales prioritarios y de los temas estratégicos: seguridad alimentaria, sostenibilidad de los recursos naturales e innovación tecnológica, con sus líneas de investigación y generación de productos.

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

El INIFAP basa el análisis de los requisitos, entendiéndose estos como la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria; de las partes interesadas con la continua captación de las mismas, a través de congresos, reuniones, eventos de difusión y capacitación, utilizando entrevistas y la observación directa, entre otras herramientas.

En el ANEXO B del presente documento, se encuentra la Guía para el tratamiento de los requisitos de las partes interesadas del INIFAP, en la cual se encuentra la metodología para establecer y actualizar el inventario con las necesidades y expectativas de cada una de ellas, así como las herramientas que permiten la captación y atención de las mismas.

Lo anterior, sin demérito de las prácticas establecidas en los diferentes documentos internos y externos del SGC que permiten el contacto con cada una de las partes interesadas, entre algunos de ellos: Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda (P-GD-011), Manual de Procedimientos para el Diseño de Proyectos de Investigación (P-DPP-012), Manual de Procedimientos de Vinculación (P-VI-013), Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional (P-CI-015), Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos materiales y Servicios Generales, Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización, Políticas para la oferta de productos y servicios del INIFAP.



4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del INIFAP tiene como ámbito de acción la Administración de Proyectos de Investigación y Transferencia de Tecnología Forestal, Agrícola y Pecuaria. Este proceso inicia desde la identificación de demandas, el diseño de propuesta de proyecto, el protocolo del proyecto, operación del proyecto, generación, transferencia y adopción de conocimientos y soluciones tecnológicas que atienden las problemáticas identificadas en las cadenas agroalimentarias y sistemas forestales del campo mexicano, cumpliendo con productos o servicios como son: semillas mejoradas, cultivo de tejidos, plantas, vacunas, software, métodos de siembra, método de multiplicación, control de plagas, pruebas diagnósticas, entre otros, comprometidos con las fuentes financieras, y establecido en el Convenio de Administración por Resultados 2020-2024 del INIFAP (Figura 5).

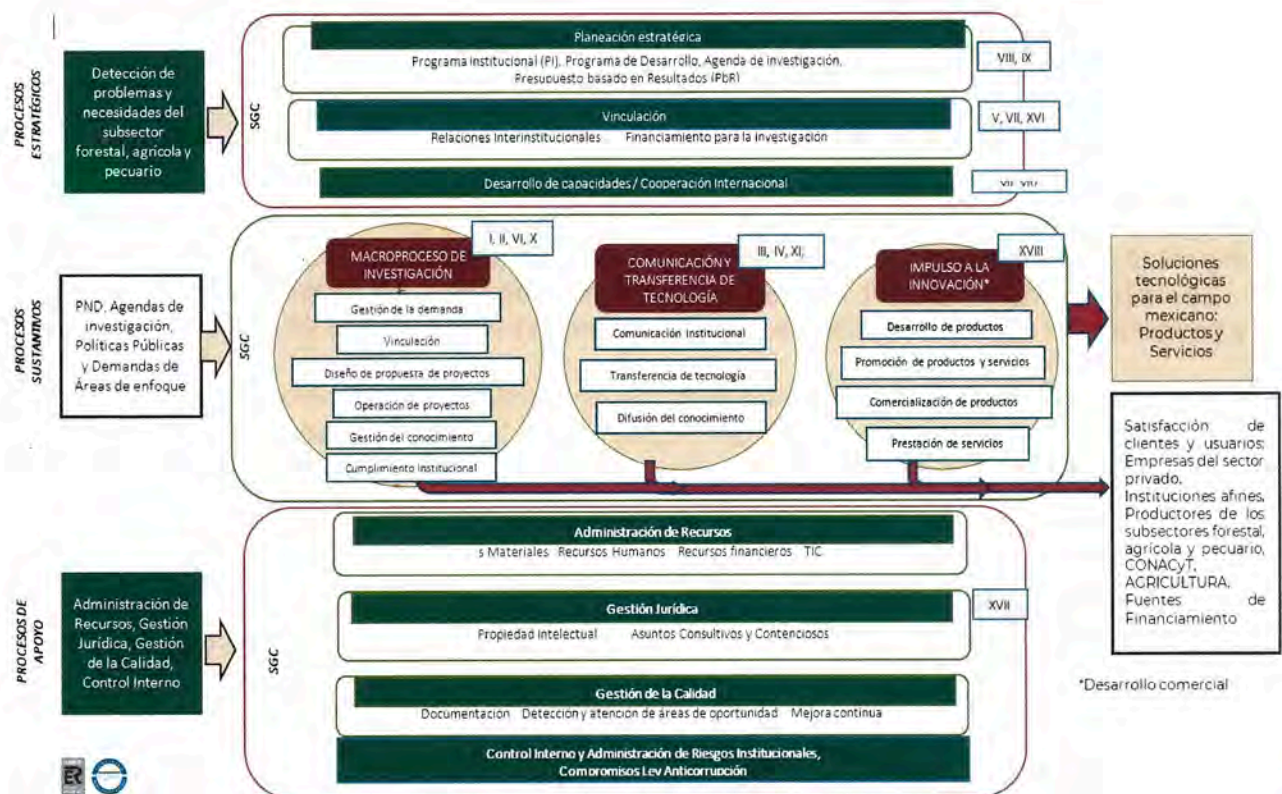


Figura 5. Cadena de valor del INIFAP

[Handwritten signatures and marks]

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad del INIFAP está organizado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Asimismo, el Instituto determinó los procesos sustantivos y de apoyo con la documentación que interviene en la Administración del Macroproceso de Investigación (ANEXO A), además de la planeación y el seguimiento de cada una de las acciones que aseguran la mejora continua del mismo (Figura 6).

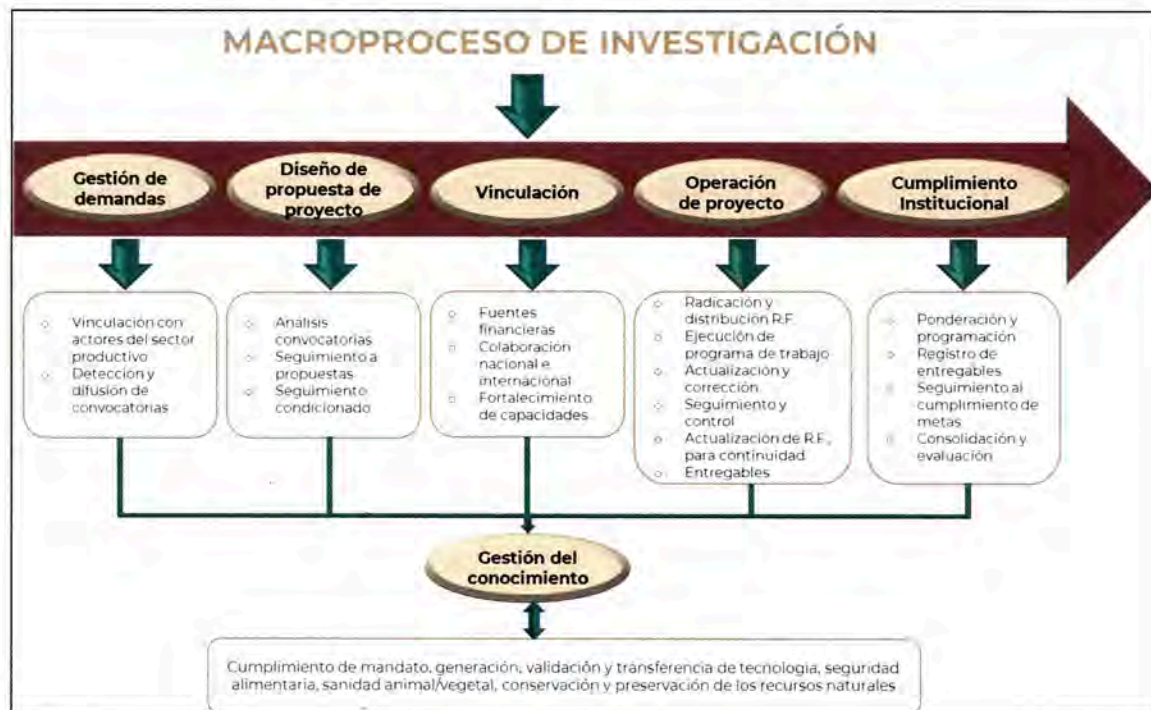


Figura 6. Arquitectura del Macroproceso de investigación

Las responsabilidades necesarias para la implementación, mantenimiento y revisión del SGC están definidas en el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003).

Cabe mencionar que el INIFAP realiza las actividades necesarias para controlar los registros que demuestran que el SGC opera de manera eficiente (Figura 7). En este sentido, se asegura de mantenerlos a la disposición de los usuarios, preservarlos legibles, estar identificados adecuadamente y resguardados por un periodo apropiado, conforme es referido en el Manual de Procedimientos de Control de Registros de Calidad (P-CRC-005).

[Handwritten signature and initials]

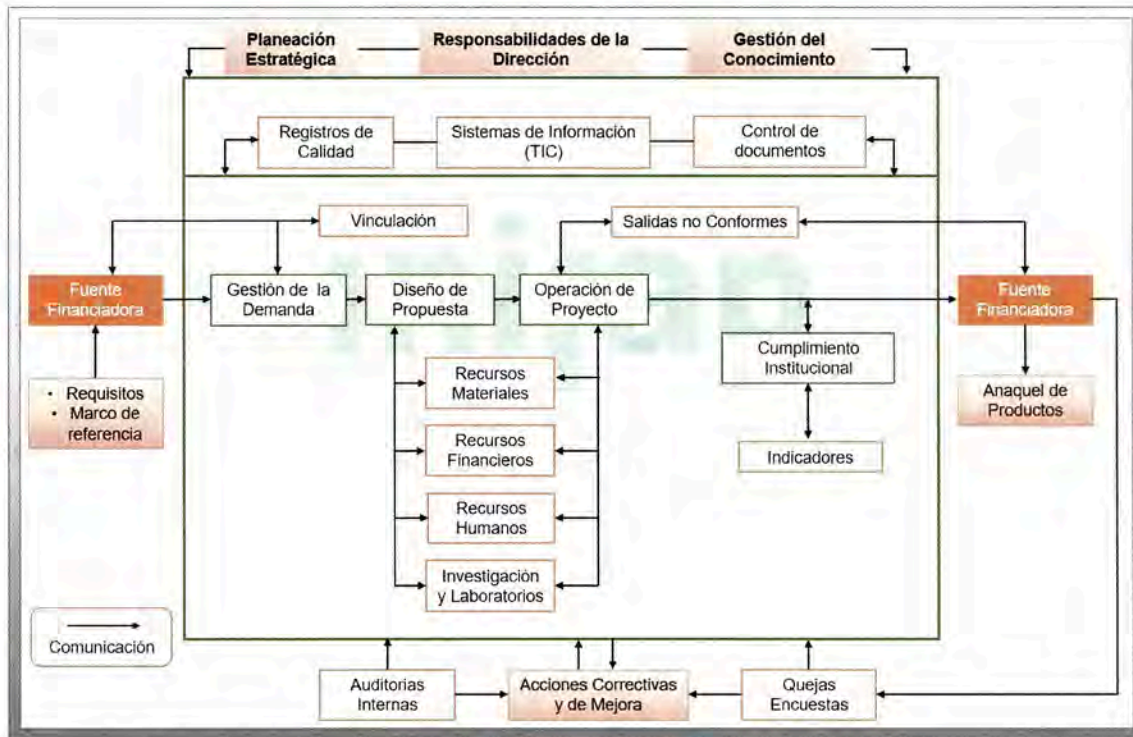


Figura 7. Administración de Proyectos Científico-técnicos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

El INIFAP establece como órgano rector responsable de la ejecución, control, monitoreo y optimización del SGC al Comité Nacional de Calidad (CONAC), presidido por el Director General del Instituto, mismo que tiene como directrices las establecidas en el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003). La alta dirección se asegura que la política de calidad y los objetivos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica del Instituto a través del presente manual (P-MC-001) y de los compromisos adquiridos en el Programa Institucional 2024-2024.

El Director General asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas a través de informes de autoevaluación que se presentan ante la H. Junta de Gobierno, en el Comité Externo de Evaluación (CEE) y en el Comité del Control y Desempeño Institucional (COCODI).

5.1.2. Enfoque al cliente

El INIFAP reconoce la necesidad de encauzar sus esfuerzos al cumplimiento de los requisitos solicitados por las fuentes financieras de los proyectos de investigación, validación o transferencia de tecnología; de acuerdo al tratamiento descrito en los manuales de procedimientos: Manual de Procedimientos de Encuesta a Clientes (P-EC-009), Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda (P-GD-011); Manual de Procedimientos para el Diseño de Proyectos de Investigación (P-DPP-012); Manual de Procedimientos de Vinculación (P-VI-013); Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014); y Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional (P-CI-015).

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

El Comité Nacional de Calidad del INIFAP (CONAC-INIFAP) se integró conforme al ACUERDO/INIFAP/CPI/06.02.2012 de la Segunda Reunión Ordinaria 2012 de la H. Junta de Gobierno, con la finalidad de asegurarse que al Sistema de Gestión de la Calidad se le de mantenimiento conforme con los requisitos de la norma vigente y el compromiso de optimizar y estandarizar los procesos sustantivos y de apoyo con un enfoque de mejora continua.

Con el propósito de comunicar a los clientes y partes interesadas del INIFAP, el compromiso de la Institución con la calidad y en atención a la norma ISO 9001:2015 se estableció la siguiente política, con la posibilidad de poder actualizarse en cuanto se considere conveniente:

“Impulsar la innovación con conocimientos y soluciones tecnológicas generadas a través de la investigación, que contribuyan al desarrollo sostenible de las cadenas agroalimentarias y sistemas forestales, basado en la satisfacción de los requerimientos y expectativas de clientes y grupos de interés; fomentado una cultura de Calidad Total” (Versión “1” Aprobada en el acuerdo “ACUERDO/CONAC-INIFAP/02.02.2021”).

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

Por medio de diferentes medios de comunicación, se da a conocer la política de la calidad a los clientes, partes interesadas y al personal del INIFAP, tales como: Plataforma SGC, página web, banners en computadoras, carteles, placas, reuniones, entre otros.



5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Por medio del Decreto de Creación del INIFAP se confieren las atribuciones de la Alta Dirección, asimismo, dentro del Manual de Organización se establecen las funciones, responsabilidades y autoridad del personal del Instituto, mismas que han sido consideradas dentro de los Manuales de Procedimientos incluidos en la Lista Maestra (F-CD-003) que refiere el Manual de Procedimientos de Control de Documentos (P-CD-004).

Con el fin de asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del Sistema, en el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003); se han definido las responsabilidades y autoridad del Presidente del Comité Nacional de Calidad para que cumpla con los fines que al mismo concierne.

6. PLANIFICACIÓN

El INIFAP cuenta con un sistema de planeación donde se establecen periódicamente las estrategias y líneas de acción que se deben implementar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias; para medir su desempeño se cuenta con indicadores y metas, a fin de aprovechar adecuadamente los recursos económicos, humanos, infraestructura y equipo con los que cuenta el INIFAP, considerando, principalmente, el Plan Nacional de Desarrollo 2020-2024 y el entorno en que se desarrolla (Figura 8).



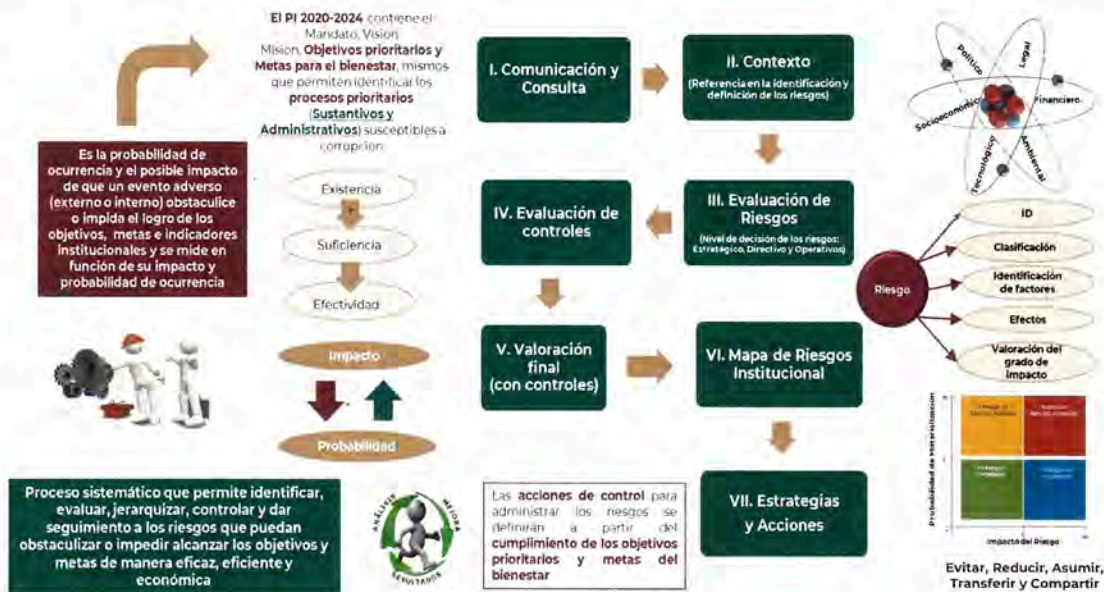
Figura 8. Sistema de planeación estratégica del INIFAP

[Firma manuscrita]

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El INIFAP cuenta con una Metodología de Administración de Riesgos Institucionales con la cual se analizan aquellos riesgos en los procesos a nivel estratégico que podría afectar al Instituto, al igual que situaciones externas e internas las cuales se basan en un análisis FODA que se realiza anualmente.

La citada metodología puede ser consultada a través de la INTRANET y de la plataforma del SGC del Instituto; se implementa de manera dinámica a fin de identificar, analizar, evaluar, supervisar y comunicar los riesgos institucionales, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el Mandato de la Institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, como lo es el contexto externo, con la finalidad de definir las estrategias y acciones de control que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en el marco de transparencia y rendición de cuentas (Figura 9).



Nota: Se deben establecer estrategias para evitar y reducir los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales, inherentes a las operaciones

Figura 9: Formalización y etapas de la Metodología ARI

Nota: La Metodología de Administración de Riesgos en el INIFAP (ARI), se alinea al Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

En los siguientes documentos normativos, el INIFAP se compromete a establecer y dirigir el rumbo institucional:

1. Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias
2. Programa Anual de Trabajo (se actualiza cada año)
3. Indicadores y Criterios de Evaluación de Desempeño 2020-2024
4. Compromisos e Indicadores del INIFAP con relación al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024
5. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E006 "Generación de Proyectos de Investigación"

En el Programa Institucional 2020-2024 del INIFAP, se establecieron dos objetivos estratégicos que a continuación se describen:

- Objetivo 1.** Incrementar conocimientos y soluciones tecnológicas que atiendan las necesidades y problemáticas prioritarias de las y los subsectores forestal, agrícola y pecuario.
- Objetivo 2.** Incrementar la adopción de soluciones tecnológicas en los procesos productivos de las y los productores forestales, agrícolas y pecuarios.

Para la evaluación de dichos objetivos se definieron los indicadores generados con la Metodología de Marco Lógico (MML) señalados en el Programa Anual de Trabajo.

6.3. Planificación de los cambios

El Comité Nacional de Calidad, se asegura que la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad está orientada al cumplimiento de los requisitos y a la política de calidad, así como al seguimiento de los objetivos e indicadores conforme a lo estipulado en el Programa Institucional 2020-2024 del INIFAP, el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003) y el Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional (P-CI-015), cerciorándose del impacto que tendrán los cambios a realizar, considerando los recursos disponibles y la reasignación de responsabilidades.

Asimismo, al detectarse riesgos de acuerdo a lo establecido en la Metodología de Administración de Riesgos en el INIFAP, se planificarán e implementarán los cambios pertinentes en la normatividad y documentación interna del instituto para disminuir y eliminar los riesgos, esto sin afectar la naturaleza del SGC.

Cuando se identifican áreas de oportunidad o se detectan no conformidades, se atienden de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora (P-ACM-008), para esto se realiza un análisis de causas evitando se afecte la integridad del SGC, y se establece un programa de trabajo para mitigar dichas causas y evitar la concurrencia de los mismos hallazgos.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

El INIFAP identifica, capta y proporciona los recursos de acuerdo a las políticas presupuestales vigentes para garantizar el funcionamiento de la ejecución de los proyectos científico-técnicos, lo que permite aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos, y en alineación con el mandato institucional en un ambiente de transparencia y rendición de cuentas.

La provisión de recursos está referida en el Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014); Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales (P-MRM-020) y Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros (P-MRF-019); estos describen la gestión de servicios y suministros necesarios para la adquisición de materiales, garantizando la calidad de los productos y servicios adquiridos.

7.1.2. Personas

La institución tiene identificado al personal investigador que realiza actividades que inciden en la implementación del SGC y ha determinado su nivel de competencia tomando como base su formación, habilidades y experiencia, las cuales deberán ser las apropiadas para cumplir con cada una de las funciones y responsabilidades descritas en la convocatoria que se publica de acuerdo a las necesidades detectadas en los Centros de Investigación, alineada a los Lineamientos de Selección de Investigadores de Nuevo Ingreso al Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.

Una vez que se incorpora al Instituto, a través del Sistema Institucional de la Gestión Integral (SIGI), se establece su Curriculum Vitae (CV), mismo que se actualiza de acuerdo a su productividad; para dar cumplimiento a su capacitación y formación, se realiza de acuerdo a los Lineamientos para la Formación y Desarrollo Profesional del Personal Investigador del INIFAP.

Para la contratación de personal técnico y administrativo, se basa en la descripción del perfil del puesto y funciones que se establecen en el Manual de Organización y el proceso de contratación se describe en el Procedimiento para el Ingreso de Personal. Con la finalidad de

mantener al personal en constante capacitación, se establecen los Lineamientos para la autorización de la capacitación del personal técnico y administrativo del INIFAP, el Manual de Capacitación mediante modalidad e-learning en el INIFAP y el Procedimiento para Capacitación.

Los perfiles y competencias requeridas para la contratación de prestadores de servicios profesionales, son definidos por el área solicitante de acuerdo a las funciones que realiza, mismos que son descritos en el contrato a través de servicios externos, alineados a Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INIFAP, y al Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios.

En este sentido, se garantiza la satisfacción de las necesidades del personal que labora en el Instituto, proporcionando los elementos que le permitan cumplir con las exigencias propias del mantenimiento del SGC, alineado al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización

Es importante resaltar que para fortalecer la formación y mejorar las capacidades y competencias del personal, el Instituto cuenta con un Programa Anual de Capacitación para cursos cortos, estancias y obtención de postgrados en instituciones de reconocido prestigio.

7.1.3. Infraestructura

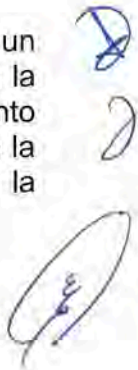
El INIFAP cuenta con una infraestructura propia para cumplir con las funciones que constituyen su quehacer sustantivo; brindando los recursos y la autonomía necesarios para que las diversas instancias que lo componen realicen las adecuaciones que juzguen pertinentes (Cuadro 1).

Cuadro 1. Infraestructura

1	Oficinas Centrales
8	Centros de Investigación Regional
5	Centros de Investigación Disciplinaria
1	Centro Nacional de Recursos Genéticos
38	Campos Experimentales
39	Sitios Experimentales

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El INIFAP se asegura de mantener sus instalaciones en condiciones físicas adecuadas y un ambiente laboral armónico para el buen desarrollo de las actividades relacionadas con la administración del Macroproceso de investigación, a través de un Programa de Mejoramiento y Mantenimiento de Infraestructura; asimismo, se obtienen mejoras con la aplicación de la encuesta de clima organizacional. Anualmente se cuenta con un presupuesto para la



operación y funcionamiento de los Campos Experimentales; se difunden cursos y capacitaciones sobre temas de ética, equidad de género, manejo de conflictos, etc.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

El INIFAP cuenta con Órganos Colegiados para asegurar que se realice el seguimiento y la medición apropiados para la conformidad del producto o servicio.

El investigador responsable de cada proyecto elabora la programación presupuestal considerando los recursos necesarios para realizar el seguimiento y los métodos de medición para asegurar que sean apropiados conforme a las características del proyecto, como herramienta se utiliza el libro de campo o bitácora de laboratorio que permiten documentar el seguimiento de las actividades del proyecto, desde su inicio hasta su conclusión, este proceso se realiza bajo las condiciones establecidas en los Lineamientos para el Registro y Operación de Proyectos de Investigación, Validación y Transferencia de Tecnología, Lineamientos para la conformación y operación de las Comisiones Mixtas de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Investigación CONAPESI y COPESI, el Manual de Procedimientos para el Diseño de Proyectos de Investigación (P-DPP-012) y Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014).

7.1.6 Conocimiento de la organización

El Decreto de Creación del Instituto, el Manual de Organización, el Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, el Código de Conducta del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias y ahora, el Programa de Desarrollo del INIFAP, son documentos esenciales para dar a conocer las atribuciones, funciones, valores y rumbo institucional.

Se adquiere conocimiento de los sistemas de trabajo y prácticas del Instituto, mediante el uso y actualización de la normatividad: reglamentos, políticas, lineamientos, manuales de procedimientos y guías, que pueden ser consultadas en la Normateca, la INTRANET y la Plataforma del SGC.

La gestión del conocimiento se lleva a cabo a través de la documentación de las mejores prácticas y sistemas de trabajo, memorias de congresos, conferencias, reuniones, talleres, y catedra académica; con la finalidad de que el personal del INIFAP realice un manejo eficiente de su quehacer.

Por otra parte, las publicaciones científico-tecnológicas que se generan en el Instituto son compartidas con sus partes interesadas, a través de la biblioteca digital; otro medio de difusión, son los cursos e-learning que se han desarrollado en la plataforma denominada Sistema de Gestión del Aprendizaje (SGA) del INIFAP, en esta plataforma se han implementado cursos sobre diferentes temas, tales como: Inducción al INIFAP, Innovación,

Administración de proyectos, Formulación de Proyectos, Introducción a la Protección Civil, Negociación y Manejo de Conflictos, La excelencia como distintivo: aplicación de los Sistemas de la Calidad en el INIFAP, entre otros.

La historia que se genera en la operación diaria del Instituto, se almacena y resguarda en el SIGI, misma que está disponible para los fines que así sean requeridos.

7.2. Competencia

El Instituto realiza la evaluación curricular de su personal investigador para medir su productividad. Adicionalmente, se realiza un análisis de los perfiles de investigadores a través del Programa Anual de Capacitación con base en los Lineamientos para la Formación y Desarrollo Profesional del Personal Investigador del INIFAP.

Cabe mencionar que el Instituto programa cursos de capacitación conforme a la detección de necesidades de capacitación del personal, estos cursos se encuentran disponibles en la plataforma del Sistema de Gestión del Aprendizaje (SGA), en la cual el personal de mando medio, alta dirección, estructura, de base e investigadores, pueden estar en constante capacitación.

La contratación del personal de estructura y prestadores de servicio, se realiza de acuerdo a las necesidades de las áreas y las competencias requeridas para cada puesto, además de cumplir con el Manual de Organización, los Lineamientos para la Selección de Investigadores de Nuevo Ingreso al INIFAP, Lineamientos para la Formación y Desarrollo Profesional del Personal Investigador del INIFAP, Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INIFAP, y con el Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios.

Se establece en el convenio o contrato de prestación de servicios definido con los proveedores, considerando la educación, formación y experiencia de los prestadores de servicios profesionales que integrarán.

7.3. Toma de conciencia

El personal del INIFAP es consciente de la importancia de la política de calidad y sus objetivos, así como también de su contribución para la eficacia del sistema y de las consecuencias que se podrían manifestar por el incumplimiento de los requisitos, a través de reuniones de trabajo, cursos en línea, encuesta de satisfacción al cliente, auditorías, capacitación en el Sistema de Gestión de la Calidad y talleres para determinar los programas de mejora continua del Sistema de Control Interno Institucional.



7.4. Comunicación

El Instituto ha establecido diversos mecanismos para la difusión y divulgación de información y datos, tanto para los clientes, partes interesadas y para el personal de todos los niveles de la organización. Entre estos mecanismos se encuentran: la página web, redes sociales, las revistas científicas, publicaciones técnico científicas, reuniones científicas, días de campo, el INTRANET, informes de autoevaluación de la Dirección General, talleres, reuniones directivas, correo electrónico, oficios, videoconferencias, la biblioteca digital (Ver Anexo C).

Para dicho fin se cuenta con los Lineamientos para la elaboración de publicaciones, el Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en página Web, (P-PIPW-016), Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Redes Sociales (Facebook y Twitter) (P-PIRS-017), Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en el UNO-INIFAP, (P-PIU-019), así como la retroalimentación de los Comités Editoriales Institucionales.

7.5. Información documentada

El Instituto establece y mantiene procedimientos para el control, elaboración, distribución, conservación y actualización del marco normativo interno y externo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) referidos en el Manual de Procedimientos de Control de Documentos (P-CD-004).

Cabe mencionar, que este procedimiento contempla el seguimiento a las modificaciones del marco jurídico nacional e internacional para, de ser necesario, realizar los cambios pertinentes a la normatividad interna.

A su vez, el INIFAP, difunde y aplica la normatividad que le corresponde; está a disposición del personal y del público en general en su Normateca; misma que se encuentra en la página web.

Por otra parte, es importante mencionar que el Instituto cuenta con una herramienta en INTRANET, que permite la vinculación con la Biblioteca Digital, la Normateca y la plataforma SGC, en las cuales se almacena, difunde y mantiene a la disposición de todo el personal la documentación relacionada con la Administración del Macroproceso de Investigación.



8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La planificación y control operacional para la generación de soluciones tecnológicas con productos y servicios que oferta la institución, inicia con la revisión de las convocatorias, términos de referencia o demandas específicas de los clientes; a través de los cuales se identifican los requisitos para los productos y servicios.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

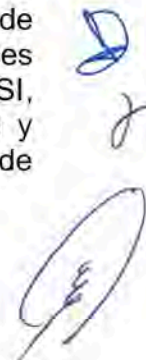
Una vez analizados los puntos anteriores, se elabora una propuesta de proyecto que se somete a consideración de las Fuentes Financieras; además se realiza la revisión de compatibilidad entre el Instituto y la contraparte para la posterior formalización a través de un convenio, en este documento se establecen los requisitos de ambas partes en común acuerdo para la generación de productos o servicios, los documentos en los que se basa este proceso son los siguientes:

Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda (P-GD-011), Manual de Procedimientos para el Diseño de Proyectos de Investigación (P-DPP-012), Manual de Procedimientos de Vinculación (P-VI-013) y el Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014).

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El proceso de diseño y desarrollo de los productos y servicios del INIFAP, se inicia con una planificación para determinar las etapas del proceso y los controles para un buen diseño y desarrollo. Se consideran la naturaleza y complejidad de las actividades, las revisiones al proceso de diseño, si se realizan con la finalidad de asegurar los resultados planeados y se establecen los mecanismos para asegurarse de que los productos satisfacen los requerimientos establecidos por los clientes.

Se tienen mecanismos establecidos para garantizar que el diseño y desarrollo sean congruentes con las capacidades humanas y de infraestructura disponibles en la organización. En caso de que se tenga que hacer cambios en el diseño de los productos y servicios, estos se realizan mediante una estrecha comunicación con los clientes, con base en los manuales considerados para esta etapa dentro del SGC, los cuales son: Manual de Procedimientos de Vinculación (P-VI-013), Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014), Lineamientos para la conformación y operación de las Comisiones Mixtas de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Investigación CONAPESI y COPESI, Políticas y Lineamientos para el registro y seguimiento a proyectos de investigación y transferencia de tecnología y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.



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

El INIFAP en el Macroproceso de investigación considera la utilización de productos y servicios proporcionados por proveedores externos, para ello se establece un sistema de control de los procesos, productos y servicios suministrados, con este control se consideran aspectos de aseguramiento de la calidad, pertinencia y oportunidad de suministro en todo el Macroproceso.

Para ello se establece comunicación directa con los proveedores para informarles de los requisitos requeridos, así como de las normatividades vigentes para el proceso de investigación. Se cuenta con un padrón de Registro Único de Proveedores y Contratistas clasificados de acuerdo con los productos y servicios, a los cuales se les aplica una evaluación periódica, considerando los aspectos de calidad, pertinencia y oportunidad. El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se basa en los documentos siguientes: Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014), Manual de Procedimientos de Vinculación (P-VI-013) y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público (P-MAQ-016).

8.5. Producción y provisión del servicio

La generación de soluciones tecnológicas como resultados de la ejecución de proyectos científico-técnicos, se encuentra descrita en el Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014), mientras que en el Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional (P-CI-015), se muestran las características que los entregables deben tener en cumplimiento con lo solicitado en el convenio del proyecto con el cliente, de acuerdo al Manual de Procedimientos de Vinculación (P-VI-013).

Posterior a la entrega del producto o prestación del servicio, la Institución realiza actividades en cumplimiento y trazabilidad con la determinación de los requisitos legales, las consecuencias legales, los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente obtenidos a través de encuestas, acorde al Manual de Procedimientos de Encuestas a Clientes (PE-EC-009) y al Manual de Procedimientos de Quejas y Sugerencias (P-AQS-010).

El INIFAP se hace responsable de proteger y salvaguardar la propiedad perteneciente o proveedores externos atendiendo los requerimientos de los mismos, los cuales pueden manifestarse dentro de los convenios que vinculen al instituto con los clientes o proveedores. Actividad referida en el Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos (P-OP-014).

[Handwritten signatures and initials]

8.6. Liberación de los productos y servicios

Al finalizar el proyecto de generación, validación y transferencia de tecnología, el INIFAP en forma interna asegura el pleno cumplimiento de los entregables comprometidos con el cliente, para ello se tienen establecidos mecanismos de control de calidad de los productos y servicios antes de su liberación.

El investigador responsable elabora un informe final del proyecto anexando los entregables comprometidos, este informe es revisado por el grupo colegiado y es dictaminado favorablemente si cumple con los requisitos establecidos en el convenio del proyecto. Se cuenta con un sistema de registro a través de dictámenes que se incorporan a las carpetas técnicas de los proyectos.


Como siguiente fase, se realiza la entrega del informe final y los productos comprometidos a las fuentes financieras por medio de los canales institucionales establecidos, acompañada de una encuesta de satisfacción del cliente para recopilar aspectos relacionados con la calidad del producto o servicio suministrado.

La información de todo este proceso de liberación del producto o servicio, considera un sistema de trazabilidad disponibles en las carpetas técnicas del proyecto. Este proceso de liberación de los productos y servicios, se basa en lo establecido por los siguientes manuales: Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional (P-CI-015), Lineamientos para la conformación y operación de las Comisiones Mixtas de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Investigación CONAPESI y COPESI e informes finales de proyectos entregados a la fuente financiera.

8.7. Control de las salidas no conformes

Con base en la identificación de desviaciones o incidencias en la generación de productos o servicios derivados de la investigación, es decir incumplimiento en los atributos, requisitos o cualidades que solicita el cliente o el marco jurídico, el INIFAP ha implementado el Manual de Procedimientos de Salidas No Conformes (P-SNC-007); con el objeto de corregir cualquier evento que no esté alineado a los diferentes procedimientos que integran la Administración del Macroproceso de Investigación y en su caso determinar las acciones correctivas pertinentes para mitigar inconformidades del cliente.

En el Macroproceso de investigación del INIFAP, se consideran acciones para prevenir al máximo las salidas no conformes, es decir, que se incumplan con los requisitos establecidos de común acuerdo con el cliente, sin embargo, en caso de existir salidas no conformes, estas se identifican antes de llegar al cliente y se corrige internamente, mediante la intervención de los Órganos colegiados.



Los Órganos Colegiados se encargan de identificar que los productos derivados de los proyectos cumplan con las especificaciones internas y externas, de lo contrario, sugieren las acciones para la atención de las desviaciones detectadas en los productos; el investigador realiza las actividades para eliminar o corregir la no conformidad detectada.

Pueden existir casos en los que una vez entregados los productos y servicios al cliente, este manifieste inconformidad acerca del producto y servicio entregado, lo que puede traducirse en alguna queja, para ello, existen los mecanismos de atención inmediata para corregir las inconformidades planteadas por el cliente acerca del producto o servicio, hasta lograr la plena conformidad mediante un proceso interactivo con el cliente.

Se conserva la información documentada de todo este proceso para tener registros e indicadores de mejora, para no repetir las inconformidades. Los documentos en los que se basa el control de las salidas no conformes, son los siguientes: Manual de Procedimientos de Salidas No Conformes (P-SNC-007), Manual de Procedimientos de Encuestas a Clientes (P-EC-009) y el Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias (P-AQS-010).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Con relación a los indicadores incluidos en el Programa Anual de Trabajo se encuentran alineados a los objetivos prioritarios institucionales que responden al mandato y misión institucional. Con el objeto de evaluar periódicamente el desarrollo de las estrategias y su aportación al logro de dichos objetivos, se diseñaron indicadores de desempeño y se realizó la proyección de metas anuales para el periodo 2020-2024.

Por otra parte, se ha diseñado una metodología para la evaluación de los impactos económicos generados por utilizar el conocimiento y la innovación de las diez tecnologías que se seleccionan como las más exitosas del INIFAP, la cual se aplica cada año.

Con base en la política de calidad se definieron los siguientes objetivos, con sus respectivos indicadores que se revisan anualmente.



Objetivo1. Incrementar la satisfacción de los clientes, a través de información, productos y servicios que cumplan sus especificaciones y expectativas.

Indicador 1. Tasa de incremento en la percepción de satisfacción de clientes:

$$\left(\frac{\text{Resultado de la encuesta anual de percepción de satisfacción de clientes en el año } t_n}{\text{Resultado de las encuestas de percepción de satisfacción de los clientes en el año } t_{n-1}} \right) - 1 \times 100$$

Indicador 2. Tasa de decremento en la recepción de quejas:

$$\left(\frac{\text{Número de quejas recibidas y documentadas en el año } t_n}{\text{Número de quejas recibidas y documentadas en el año } t_0} \right) - 1 \times 100$$

Objetivo 2. Asegurar la operación del SGC a través de mejorar continuamente los procesos internos.

Indicador 3. Porcentaje de implementación de mejoras a los procesos:

$$\left(\frac{\text{Número de mejoras atendidas en los procesos en el año } t_n}{\text{Número de mejoras detectadas en los procesos en el año } t_n} \right) \times 100$$

Para el SGC se definieron indicadores de proceso que permiten el seguimiento y medición de puntos críticos en el desarrollo de las actividades sustantivas de la investigación, los cuales se da seguimiento conforme a la mecánica autorizada para dicho fin.

Indicador 4. Porcentaje de convocatorias atendidas:

$$\left(\frac{\text{Número de propuestas generadas en el año } t_n}{\text{Número de convocatorias pertinentes al INIFAP en el año } t_n} \right) \times 100$$

(Handwritten signatures and initials)

Indicador 5. Porcentaje de propuestas aceptadas:

$$\left(\frac{\text{Número de propuestas de proyectos aceptadas por Fuentes Financieras en el año } t_n}{\text{Número de propuestas de proyectos enviadas en el año } t_n} \right) \times 100$$

Indicador 6. Porcentaje de proyectos activos:

$$\left(\frac{\text{Número de proyectos vencidos en el año } t_n}{\text{Número de proyectos activos en el año } t_n} \right) \times 100$$

Indicador 7. Porcentaje de cumplimiento de metas institucionales:

$$\left(\frac{\text{Promedio del porcentaje de cumplimiento de metas institucionales en el año } t_n}{\text{Promedio del porcentaje de metas programadas en el año } t_{n-1}} \right) \times 100$$

9.1.2. Satisfacción del cliente

Con la finalidad de obtener información sobre la percepción de los clientes, con relación a los productos y servicios generados a partir de los proyectos científico - técnicos, el INIFAP ha establecido un mecanismo de aplicación de encuestas cuyo funcionamiento se describe en el Manual de Procedimientos de Encuestas a Clientes (P-EC-009).

Por otra parte, el Instituto implementó un mecanismo de atención a quejas y sugerencias de los clientes con respecto a la ejecución de los proyectos científico - técnicos, lo que permite ubicar las áreas de oportunidad y, de ser necesario, establecer acciones correctivas o de mejora. Lo anterior, se encuentra referido en el Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias (P-AQS-010).

9.1.3. Análisis y evaluación

La generación de productos y servicios registrados en el SIGI como entregables y contribuciones, es evaluada y analizada en el marco del Programa Anual de Actividades Estratégicas (PAAE), lo que permite el cumplimiento de los compromisos institucionales suscritos en el Programa Institucional, a través de los indicadores orientados a medir los resultados de las actividades sustantivas y administrativas, obteniendo de esta manera la evaluación del desempeño del INIFAP.

(Handwritten signatures and initials)

Para que el INIFAP, en el ámbito de su quehacer cumpla con los compromisos establecidos en el Programa Institucional, requiere del trabajo diario del personal científico y administrativo que labora en la Institución; además de establecer mecanismos de monitoreo y control del logro de metas y resultados. Dentro de estos mecanismos se encuentra el Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional (P-CI-015).

Aunado a lo anterior, los resultados de las encuestas aplicadas a las fuentes financieras de acuerdo al Manual de Procedimientos de Encuestas a Clientes (P-EC-009), se presentan ante el Comité Nacional de Calidad, en el cual, de acuerdo a los resultados, se establecen acciones de mejora para atender las áreas de oportunidad.

La información de los proyectos y de la producción científica obtenida a través del SIGI, es evaluada y analizada por el Comité Nacional de Calidad conforme al Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003), lo que permite monitorear el avance y cumplimiento de los compromisos Institucionales, adicional a lo anterior, se realiza un análisis de los datos obtenidos en el desempeño de los procesos, asegurando un óptimo funcionamiento del SGC.

9.2. Auditoría interna

Con la finalidad de verificar que la operación del SGC está cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, el INIFAP efectúa anualmente el programa de auditoría interna, indicando el auditor líder, auditores y lugares a auditar, de acuerdo con lo señalado en el Manual de Procedimientos de Auditorías Internas (P-AI-006).

9.3. Revisión por la dirección

Con la finalidad de asegurar la revisión y mantenimiento del SGC, se ha establecido el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003); donde se define el tratamiento de las actividades e insumos necesarios para el óptimo funcionamiento del Comité Nacional de Calidad (CONAC).

9.3.1. Generalidades

El INIFAP, mediante la H. Junta de Gobierno acuerda la creación del CONAC como instrumento para la implementación del SGC, con la finalidad que el Macroproceso de Investigación sea eficaz y eficiente para el cumplimiento del mandato, misión, visión, política de calidad y objetivos estratégicos.



9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

El CONAC se encarga de analizar y revisar la información que sea pertinente para evaluar el desempeño del SGC, actividad que se encuentra documentada en el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003).

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Se da seguimiento a los acuerdos, observaciones, comentarios, acciones e informes para mejorar el funcionamiento del SGC y en su caso, atender cualquier cambio en el mismo, necesidades de recursos y áreas de oportunidad detectadas, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección (P-RD-003).

10. MEJORA

10.1. Generalidades

Con la implementación del SGC del Macroproceso de investigación, el Instituto adquirió el compromiso de enfocar sus actividades a la satisfacción del cliente y a la mejora continua, para lo cual, se han desarrollado diversas prácticas, mecanismos y herramientas encauzadas para este fin.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Para el tratamiento de las acciones correctivas y de mejora, el Instituto ha implementado el Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora (P-ACM-008); con la finalidad de registrar, documentar y dar seguimiento a las no conformidades o no conformidades potenciales, eliminando las causas y evitando su aparición o reincidencia.

10.3. Mejora continua

Los manuales, políticas y lineamientos que el INIFAP ha desarrollado, se mantienen actualizados conforme a los resultados obtenidos de evaluaciones y análisis para el mejoramiento de los procesos del Instituto, considerando factores internos y externos con la búsqueda de ser más eficientes logrando su automatización a través del Sistema Institucional de la Gestión Integral (SIGI), mismo que ha recibido un reconocimiento en el año 2017, por parte de u- GOB al gobierno digital.

(Handwritten marks and signatures)

11. ANEXOS

ANEXO A. Matriz de interacciones de manuales de procedimientos.

Con la finalidad de identificar la interacción de los manuales de procedimientos reconocidos por el Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a los puntos de la norma ISO9001:2015, a continuación, se presenta la siguiente matriz.

Cuadro 3. Matriz de Interacciones

Procedimientos que atienden a la Norma	P-MC-001	Manual de Calidad
	P-PM-002	Manual de Procedimientos Maestro
	P-RD-003	Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección
	P-CD-004	Manual de Procedimientos de Control de Documentos
	P-CRC-005	Manual de Procedimientos de Control de Registros de Calidad
	P-AI-006	Manual de Procedimientos de Auditoría Interna
	P-SNC-007	Manual de Procedimientos de Salidas No Conformes
	P-ACM-008	Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora
	P-EC-009	Manual de Procedimientos de Encuesta a Clientes
	P-AQS-010	Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias

Procedimientos Sustantivos	P-GD-011	Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda
	P-DPP-012	Manual de Procedimientos de Diseño de Proyectos de Investigación
	P-VI-013	Manual de Procedimientos de Vinculación
	P-OP-014	Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos
	P-CI-015	Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional
	P-PIPW-016	Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Página Web
	P-PIRS-017	Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Redes Sociales
	P-PIU-019	Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en el UNO-INIFAP
	P-COPS-020	Manual de Procedimientos para la Comercialización de Productos y Servicios del INIFAP



Manuales Administrativos de aplicación general	P-MAQ-016	Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
	P-MCI-017	Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
	P-MOP-018	Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
	P-MRF-019	Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
	P-MRM-020	Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
	P-MRH-021	Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera
	P-MTIC-022	Acuerdo por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en esas materias
	P-MT-023	Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos
	P-MA-024	Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección

Handwritten signature

Handwritten signature

ANEXO B. Guía para el tratamiento de requisitos de partes interesadas del INIFAP.



AGRICULTURA
 SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL



**Guía para el
 tratamiento de
 requisitos
 de partes
 interesadas
 del INIFAP**

[Handwritten signature]

1. INTRODUCCIÓN

En el INIFAP para el logro y cumplimiento de su Mandato, Misión, Visión y Política de Calidad, se requiere la intervención de diferentes actores y partes interesadas mismas que fortalecen y coadyuvan en el desarrollo de la investigación forestal, agrícola y pecuaria.

Se comprende que todos juegan un papel fundamental para la generación de conocimiento y tecnologías para el campo mexicano y por ello la importancia de revisar y actualizar periódicamente sus requisitos.

Por lo anterior y para cumplir con el requisito 4.2. "Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas" de la norma ISO 9001:2015, el INIFAP utiliza diversas prácticas y herramientas que se describen en la presente metodología para la gestión de las mismas, así como para determinar sus requisitos, a fin de atender las que sean pertinentes o formalmente convenidas.

De acuerdo con la norma citada, la definición de partes interesadas es la siguiente: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.



Código: P-MC-001	
Versión: 009	Página
Fecha de Autorización: 12/09/2023	42 de 55

2. JUSTIFICACIÓN

Con la intervención de diversos actores u organismos internos y externos que se han involucrado y vinculado a lo largo de los años en el diseño y operación de los proyectos científico- técnicos, el Instituto ha desarrollado diferentes prácticas y herramientas las cuales permiten la captación de requisitos de las partes interesadas. Sin embargo, no se han concentrado en alguna base de datos para su análisis, actualización y seguimiento, por lo que se encuentran dispersos, aun cuando son atendidos por los diferentes niveles de la estructura organizacional y de acuerdo a su naturaleza se formalizan en contratos y acuerdos de voluntades.

Por esta razón, la presente guía fue elaborada con el propósito de implementar los pasos para la consolidación de las prácticas y mecanismos o herramientas que se utilizan para captar y determinar los requisitos, entendiéndose estos como la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, de las partes interesadas que intervienen en la Administración de Proyectos de Investigación y Transferencia de Tecnología Forestal, Agrícola y Pecuaria, así como para obtener un panel de control que permita la toma de decisiones oportuna y confiable para evitar afectar a alguna de las partes interesadas del Instituto.



Código: P-MC-001	
Versión: 009	Página
Fecha de Autorización: 12/09/2023	43 de 55

3. OBJETIVO

Consolidar y actualizar periódicamente, conforme al análisis del contexto y de riesgos del INIFAP, los requisitos pertinentes de las partes interesadas, por medio de diferentes prácticas y herramientas que permitan dar respuesta a sus demandas pertinentes, contribuyendo al óptimo funcionamiento del desarrollo de los proyectos de investigación.



4. TRATAMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PARTES INTERESADAS DEL INIFAP

La consolidación y actualización de las prácticas utilizadas para la captación de requisitos de las partes interesadas es muy importante. Para esto, cada actor del INIFAP que interviene en el Macroproceso de investigación proporciona el tratamiento para atenderlas. Esta metodología integra cada una de esas prácticas generadas por la experiencia y conocimiento del personal que, a su vez, es una de las partes interesadas más relevantes de la cadena de valor del Instituto, así como por la mejora continua en esta materia que se acumula durante la existencia del Instituto.

El detalle analítico de las partes interesadas se encuentra en los diferentes módulos del Sistema Institucional de la Gestión Integral (SIGI), como se muestra en la siguiente tabla:

Cuadro 1. Partes interesadas en el SIGI

Parte interesada	Módulos del SIGI
Proveedores	Recursos Materiales
Personal	Recursos Humanos
Clientes	Recursos Financieros
Alianzas Estratégicas	Vinculación
Fuentes Financieras	Propuestas de proyectos/ Operación de Proyectos
Personas que participen en eventos de capacitación y transferencia de tecnología (usuarios y beneficiarios)	Desempeño Institucional

En el Programa de Desarrollo del INIFAP, se mencionan los organismos con los que se pueden establecer alianzas estratégicas, tales como: gobierno, instituciones de investigación, universidades (nacionales e internacionales) y empresas, siendo éstos un factor importante en el apoyo para el desarrollo de proyectos de investigación, generación y comercialización de productos y servicios de alto impacto que benefician a la población, además de permitir el fortalecimiento institucional.

4.1. Identificación de las partes interesadas.

Para identificar a las partes interesadas, el INIFAP ha conformado su red de valor utilizando diversas herramientas, siendo una de estas la experiencia, el conocimiento de las cadenas agroalimentarias y la vinculación que se ha obtenido al trabajar durante varios años con algunas instituciones, organismos, empresas, asociaciones, áreas de enfoque, socios, usuarios y beneficiarios, entre otros; con intereses afines a los del instituto y que contribuyen en el quehacer sustantivo del Instituto.



A continuación, se mencionan algunos documentos que son utilizados para la identificación de partes interesadas:

- Plan Nacional de Desarrollo (2019-2024). El INIFAP contribuye en maximizar el potencial productivo del campo mexicano mediante la investigación, desarrollo tecnológico e innovación a fin de impulsar la productividad, competitividad y sustentabilidad de las cadenas agroalimentarias y sistemas forestales.
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Entró en vigor el 1° de enero de 2016, con la participación de los 193 estados integrantes de las Naciones Unidas quienes adoptaron la Agenda para el Desarrollo Sostenible, el Programa de Desarrollo contribuye al Objetivo 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible, al objetivo 12, garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, objetivo 13, adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos y al objetivo 15, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de tierras y detener la pérdida de biodiversidad.
- Programa Institucional 2020-2024 del INIFAP. Con énfasis en las prioridades de investigación, desarrollo tecnológico e impulso a la innovación orientadas a la solución de problemas prioritarios nacionales y regionales, para contribuir a mejorar la producción y productividad de alimentos en el campo, el INIFAP considera generar nuevos conocimientos e innovaciones tecnológicas para los subsectores forestal, agrícola y pecuario. Se pondrá énfasis para apoyar el potencial productivo de semillas nativas o mejoradas en los procesos productivos, brindar alternativas al uso de fertilizantes químicos, generar tecnologías para el control y manejo sanitario de plagas y enfermedades en toda la cadena de producción, conservación del suelo y agua, capacitación y acompañamiento técnico-organizativo agropecuario y forestal, por medio de los proyectos de investigación y transferencia de tecnología.
- Programa de Desarrollo del INIFAP. Con la finalidad de cumplir con sus objetivos, el Instituto identificó en este los productos de investigación que van a contribuir a solucionar los problemas del campo mexicano, los cuales fueron plasmados en el Programa de Desarrollo, concebido como un instrumento de planeación estratégico y prospectivo que contiene las demandas o problemas de las cadenas agroalimentarias prioritarias, de los sistemas forestales y de los temas estratégicos de sostenibilidad de los recursos naturales y de la innovación tecnológica a atender por el INIFAP. Es un documento rector del quehacer institucional, tanto nacional como regional, de corto, mediano y largo plazo.

D
J
[Signature]

- Agenda Nacional de Investigación 2020-2024. La Agenda orienta y prioriza los cultivos, los problemas y las líneas de investigación, bajo el conocimiento de la demanda y las necesidades de las cadenas agroalimentarias de los subsectores agrícola y pecuario, así como los sistemas forestales del país, en atención a los productores de pequeña y mediana escala. Está estructurada en cuatro ejes estratégicos: Cadenas agroalimentarias de la canasta básica, Temas estratégicos institucionales, Cadenas productivas nacionales de importancia comercial y social y Cadenas agroalimentarias alternativas para el desarrollo regional y reconversión productiva. En cada eje se jerarquizaron los tres problemas principales de investigación por cadena agroalimentaria, sistema forestal y temas transversales.
- Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Investigador (PEDPI): Este Programa es una herramienta que apoya el fortalecimiento de las capacidades de investigación e innovación para que el Instituto cumpla su Mandato y realice su Misión, está dirigido al personal investigador, que además de generar conocimiento y tecnologías, realiza actividades de apoyo a la transferencia tecnológica y de difusión científica y técnica, tales como capacitaciones, cursos, talleres, conferencias o foros sobre temas de interés para productores, estudiantes, investigadores, profesionistas del sector, técnicos, extensionistas, comercializadores, entre otros; apoyando en labores de fortalecimiento institucional y cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad.
- Documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad para la Administración de Proyectos de Investigación y Transferencia de Tecnología Forestal, Agrícola y Pecuaria, en los cuales se establecen las responsabilidades y actividades del personal como una de las partes interesadas internas más valiosas y relevantes para obtener los resultados comprometidos Programa Institucional 2020-2024.

Con la actualización del Programa Institucional y el Programa de Desarrollo del INIFAP, se identifican nuevas partes interesadas en el análisis del contexto, las cuales se registrarán en el inventario de la plataforma del SGC.

4.2. Determinación de requisitos de partes interesadas.

Por medio de reuniones de trabajo con el personal, clientes, proveedores, representantes de las fuentes financieras, instituciones y organismos públicos y privados afines al INIFAP, se establecen los acuerdos de voluntades con los requisitos y responsabilidades para ambas partes, mismos que se establecen en convenios de concertación y colaboración, contratos, anexos técnicos, cotizaciones, requisiciones, entre otras herramientas, los cuales son necesarios para llevar a cabo la operación de proyectos científico - técnicos y con esto la generación de productos y servicios con las características y especificaciones establecidas y comprometidas.

D
Y
A

4.3. Captación de necesidades o expectativas pertinentes de las partes interesadas.

4.3.1. Captación de necesidades o expectativas de las partes interesadas que conforman los subsectores forestal, agrícola y pecuario.

Para coadyuvar al cumplimiento del Mandato, en el Programa de Desarrollo del INIFAP se establecieron objetivos, líneas de investigación y productos para la atención de problemas relacionados con las cadenas agroalimentarias, sistemas forestales, innovación tecnológica, seguridad alimentaria, sostenibilidad de recursos naturales e innovación, entre otros. Con lo que se identificaron las problemáticas en el área económica, tecnológica, ambiental, científica y social para su atención.

Por otra parte, se fortalece el programa de renovación y fortalecimiento para el personal investigador e infraestructura, esto permite que el INIFAP identifique con mayor precisión las problemáticas y demandas que se emiten por todos los actores de los subsectores forestal, agrícola y pecuario para priorizarlas y posteriormente dar atención a las pertinentes.

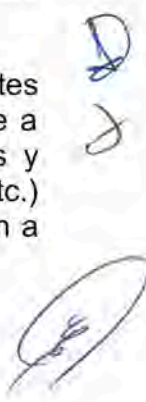
En las alianzas estratégicas se instrumentan convenios o contratos, por medio de reuniones de trabajo y se establecen los requisitos u obligaciones a cumplir con la parte interesada y se detectan sus necesidades y expectativas, conforme a las convocatorias que se emiten por cada Fuente Financiera.

Las alianzas estratégicas permiten al INIFAP intercambiar sus prácticas y fortalecer sus capacidades para su sostenibilidad y competitividad.

4.3.2 Captación de necesidades o expectativas de las partes interesadas externas.

Para la captación de necesidades y expectativas de partes interesadas externas se aprovechan diversos eventos, como lo son: cursos, conferencias, eventos de difusión, exposiciones, parcelas o módulos demostrativos, talleres, reuniones de investigación, simposios, congresos, en los cuales el personal investigador, los Directores de Coordinación y Vinculación Estales (DICOVI), Jefes de Campo, entre otros, a través de entrevistas y aplicación de encuestas, obtienen sus sugerencias, peticiones y requerimientos, en la búsqueda constante de atenderlos, principalmente transfiriendo el conocimiento sobre temas específicos con materiales generados en la investigación.

Una de las herramientas fundamentales es la atención a las convocatorias de las fuentes financieras, donde se encuentran detalladas las demandas generales y específicas que a través de sus metodologías consideran y concentran las necesidades o expectativas y problemáticas de los grupos de interés (sistemas producto, productores, industriales, etc.) que requieren la investigación para generar conocimiento y tecnologías que den solución a las mismas.



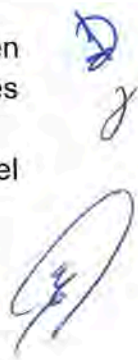
Los estudiantes que están involucrados en algún proyecto para la elaboración de una tesis o como prestadores de servicio social o que participan en estancias dentro del, Instituto establecen acuerdos a través de entrevistas, adicionales a los establecidos en los convenios formalizados con las Instituciones educativas y de investigación en beneficio de ambas partes.

Asimismo, en cada interacción del personal del INIFAP, hay una oportunidad de captar necesidades o expectativas de partes interesadas y por lo general se atienden de manera directa e inmediata.

4.3.3 Captación de necesidades y expectativas de las partes interesadas internas.

Para la captación de necesidades y expectativas del personal, se utilizan las siguientes prácticas:

- Centro de Atención a Usuarios (CAU): permite atender las problemáticas o incidencias y necesidades de asesoría relacionados con el SIGI.
- Cooperación Internacional: permite el intercambio de culturas, conocimiento y prácticas para fortalecer la formación del personal investigador.
- Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO): se realizan encuestas para conocer la percepción del personal con el fin de mejorar la cultura y clima laboral del Instituto en diversos factores.
- Reuniones con representantes de los Sindicatos para negociar sus pliegos petitorios y para renovar los contratos colectivos y condiciones generales.
- Reuniones Directivas que permiten atender entre otros asuntos relevantes y prioritarios, los que el personal requiera.
- Órganos Colegiados como el Comité Nacional de la Calidad (CONAC), Comité Editorial, Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), Comité Nacional de Evaluación del Personal Investigador (CONEPI), Comité de Evaluación del Personal Investigador del Centro de Investigación (CEPI), Bienes Muebles, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y los Órganos Colegiados científico-técnicos, entre otros. En dichos Comités se comunican y establecen las necesidades y requisitos del personal, con voz y voto, para fortalecer la toma de decisiones y cumplir con la normatividad en cada materia.
- Evaluación del desempeño y la evaluación curricular de los investigadores permiten detectar áreas de oportunidad y atenderlas para mejorar el desarrollo de las funciones encomendadas al personal.
- Otorgamiento de Apoyos a la Capacitación y Desarrollo del Personal Investigador del INIFAP que tienen la finalidad de fortalecer sus competencias.



Cabe mencionar que una herramienta fundamental para la captación de necesidades, expectativas y requisitos de partes interesadas externas, es la comunicación constante e incluso a través de reuniones directivas mensuales que se mantiene por parte del personal con los mandos medios de Oficinas Centrales, los Centros de Investigación, Campos y Sitios experimentales con los DICOVI y Jefes de campo, para la provisión de recursos que apoyan el desarrollo de los proyectos de investigación.

4.4. Determinación de necesidades o expectativas pertinentes de partes interesadas.

Una vez captadas y analizadas las necesidades o expectativas, estas son analizadas por parte del Director de Investigación, Director del Centro de Investigación, DICOVI y el responsable de calidad, con el fin de identificar y determinar las pertinentes para su atención inmediata.

Es importante mencionar, que de acuerdo a los datos que se obtengan y con el análisis realizado, no todas resultaran viables de atender, sin embargo, se considerará su posterior atención.

4.5. Actualización del Panel de Control de necesidades o expectativas de partes interesadas.

Una vez determinadas las necesidades o expectativas pertinentes, se registrarán en el panel de control correspondiente por parte del Director del Centro de Investigación, DICOVI, Jefe de Campo o el responsable de calidad, de acuerdo al área en que se detecte, por lo que este panel se actualiza de manera constante de acuerdo a las necesidades y expectativas detectadas.

4.6. Cumplimiento de requisitos y atención de necesidades o expectativas pertinentes.

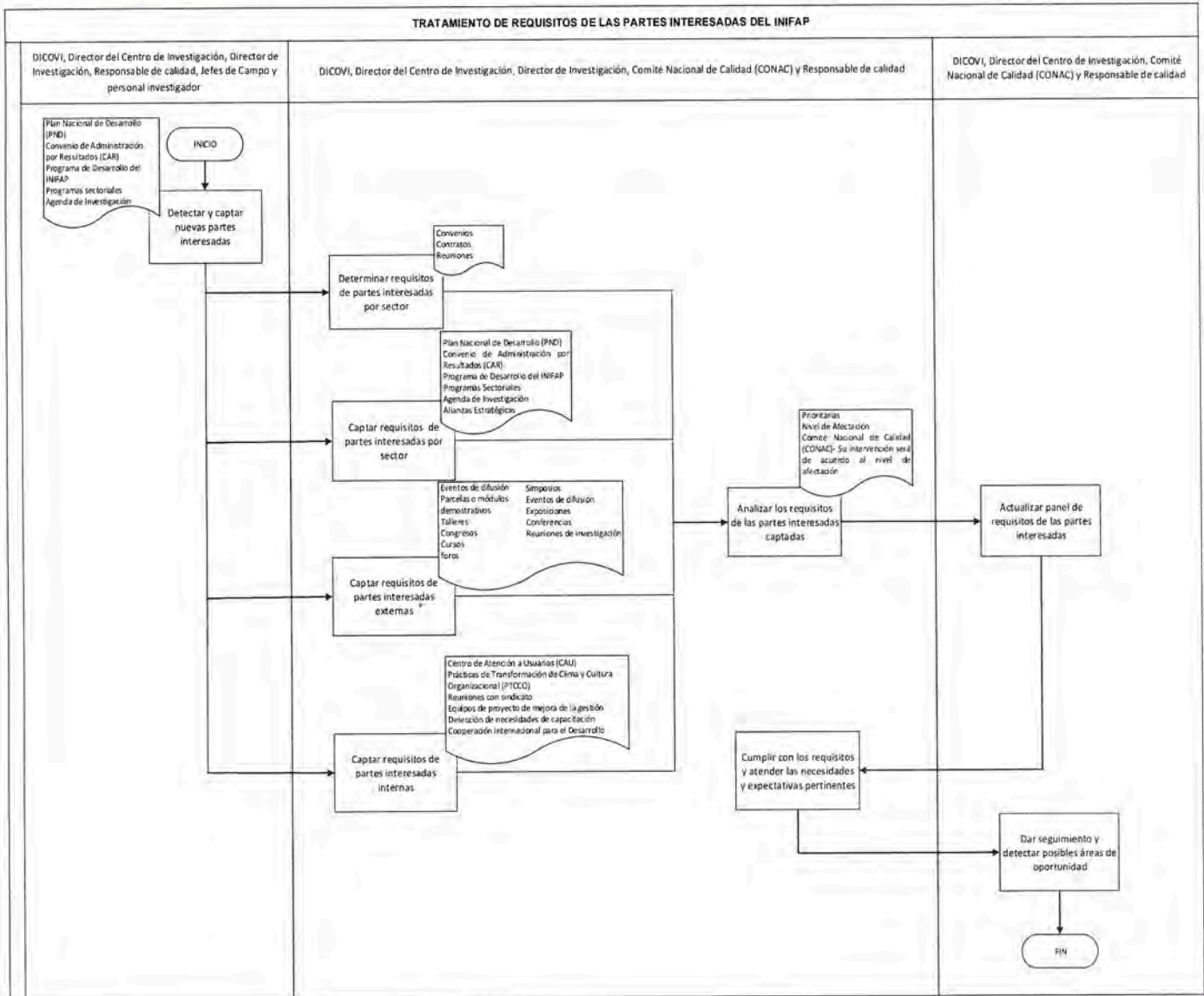
Para cumplir con las necesidades o expectativas detectadas y pertinentes se debe realizar un programa de trabajo con los responsables, actividades y tiempos en los cuales se implementará, con la finalidad de atender aquellas que sean prioritarias.

Para esto, de acuerdo a su complejidad, se determinará la intervención o no del Comité Nacional de Calidad (CONAC), en donde también se deben priorizar de acuerdo a los recursos disponibles o el nivel de importancia para su atención.

El formato para el panel de control de requisitos de las partes interesadas del INIFAP se encuentra en el presente documento en la Plataforma SGC.



5. DIAGRAMA PARA EL TRATAMIENTO DE REQUISITOS DE PARTES INTERESADAS DEL INIFAP.





(Handwritten signatures and marks)



Código: P-MC-001	
Versión: 009	Página
Fecha de Autorización: 12/09/2023	51 de 55

ANEXO C. Formato de Comunicación interna y externa del quehacer institucional

	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES FORESTALES, AGRÍCOLAS Y PECUARIAS		 Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias
	Formato de Comunicación interna y externa del quehacer institucional		
CÓDIGO: F-MC-01	VERSIÓN: 001	FECHA DE ELABORACIÓN: 26/08/2022	

Fecha de elaboración: 26/08/ 2022
Elaborado por: Mtra. Sindy Campero Vega

¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo comunica?
Comunicación interna y externa del quehacer institucional				
Resultados de la promoción y difusión del quehacer institucional	Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica	Dirección General y a la H. Junta de Gobierno	Informe	Trimestral/semestral
Acciones del área de Divulgación en el Programa Anual de Trabajo	Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica	Coordinación de Planeación y Desarrollo Dirección de Planeación	Informe	Trimestral



El documento para consulta fuera de la plataforma SGC (en soporte a papel o electrónico) se considera copia no controlada, por lo que queda bajo la responsabilidad del usuario asegurarse de estar utilizando la versión vigente

Código: P-MC-001	Página
Versión: 009	52 de 55
Fecha de Autorización: 12/09/2023	

At

(Handwritten mark)

¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo comunica?
Avances de compromisos establecidos en el Programa Combate a la Corrupción y a la Impunidad de los procesos de Difusión del conocimiento, Comunicación institucional y Promoción de productos y servicios.	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica	Excel y evidencias	Trimestral
Información de tecnologías, productos y servicios derivados del quehacer institucional.	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Sociedad	Medios institucionales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, correo masivo, página web)	Continuamente
Newsletter INIFAP INFORMA	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Sociedad	Por suscripción a correos electrónicos	Semanalmente
Acervo bibliográfico	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Sociedad	Medios institucionales (Instagram, Facebook, twitter, YouTube, correo masivo, página web)	Cuando se requiere
Revistas científicas del INIFAP	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Sociedad	Medios institucionales (Instagram, Facebook, twitter, YouTube, correo masivo, página web)	Cuando se requiere

El documento para consulta fuera de la plataforma SGC (en soporte a papel o electrónico) se considera copia no controlada, por lo que queda bajo la responsabilidad del usuario asegurarse de estar utilizando la versión vigente



Código: P-MC-001	Página
Versión: 009	53 de 55
Fecha de Autorización: 12/09/2023	

¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo comunica?
Estrategias de difusión Diálogos, Seminarios "Formación para el éxito", Usuarios INIFAP	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Sociedad	Medios institucionales (Instagram, Facebook, twitter, YouTube, correo masivo, página web)	Cuando se requiere
Cursos, talleres, conferencias, seminarios, capacitaciones derivado del quehacer Institucional	Dirección de Área Homologa de Autorización Específica	Sociedad	Medios institucionales (Instagram, Facebook, twitter, YouTube, correo masivo, página web)	Continuamente
Resultado de la auditoria externa por AENOR	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad	Personal que labora en el INIFAP y sociedad	Medios institucionales (Instagram, Facebook, twitter, YouTube, correo masivo, página web)	Anualmente
Comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad				
Operación del Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Miembros del Comité Nacional de Calidad	Reuniones presenciales y virtuales	Semestralmente
Informes de acciones realizadas en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Alta dirección	Informes	mensualmente

Código: P-MC-001	Página
Versión: 009	54 de 55
Fecha de Autorización: 12/09/2023	

¿Qué se comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo comunica?
Informes de auditorías	Equipo auditor y Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Directores de Centros de Investigación Regional certificados Director de Centro Nacional de Recursos Genéticos Directores de Investigación de Centros de Investigación Regional Jefe de Operación del Centro Nacional de Recursos Genéticos	Informes	Cuando culmina una auditoría interna y auditoría externa
Acciones correctivas y de mejora	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Directivos involucrados	Correo electrónico	Cuando culmina una auditoría interna y auditoría externa
Descripción del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Cultura organizacional, descripción de SCC, beneficios del SCC conforme a la Norma ISO 2001:2015, generalidades del SCC, requisitos generales del SCC, ciclo de mejora continua, requisitos de la Norma ISO 9001:2015, principios de la Gestión de la Calidad, objetivos e indicadores de la Calidad, plataforma del SCC, requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración conforme a la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 y logros del INIFAP en el cumplimiento de estándares de calidad	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Directores de Centro de Investigación Directores de Investigación y Jefes de operación Directivos de oficinas centrales Jefes de departamento de Oficinas centrales	Correo electrónico y mediante plataforma del SCC	Cuando se presentan cambios

Código: P-MC-001	Página
Versión: 009	55 de 55
Fecha de Autorización: 12/09/2023	

¿Qué se comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo comunica?
Curso e-learning La excelencia como distintivo: aplicación de los Sistemas de la Calidad en el INIFAP y en su versión laboratorios INIFAP	Dirección de Recursos Humano y Profesionalización	Plataforma del Sistema de Gestión del Aprendizaje del INIFAP Correo electrónico	Anualmente
Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Reunión virtual	Cuando se requiere
Qué es el "Distintivo I", Metodología de evaluación y resultados	Dirección de Intercambio y Cooperación Científica Responsable de Calidad en el INIFAP	Correo electrónico	Anualmente

Revisado y aprobado por	Lic. Edmundo Márquez Santana Director de Intercambio y Cooperación Científica
--------------------------------	--

