



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Manual de Gestión de la Calidad





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



ELABORO	REVISO	APROBO
Delegación Administrativa	Comité de Calidad	Mtro. José Arturo Mauricio Fuentes Secretario del Ayuntamiento

COMITÉ DE CALIDAD:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mtro. Arturo José Mauricio Fuentes	Secretario del Ayuntamiento	_____
Claudia Erandi González Soto	Delegada Administrativa	_____
Jorge Béjar Martínez	Secretario Técnico de Secretaría	_____
Eliud Montiel León	Analista "B"	_____
J. Jesus Lozano Herrera	Inspector "B"	_____
José Luis Tinoco Villa	Analista "A"	_____

Cambios y estados de la versión vigente de este documento. (Referencia ISO 9001, 4.2.3 inciso c)

Esta es la segunda versión 2/2014 de este documento, aprobada el 28/Mayo/2014. Se generó conforme a la Norma ISO 9001: versión 2008. Los cambios necesarios se ajustaran a lo establecido en el propio Procedimiento de Control de Documentos ([PROC-CD-4.2.3](#)) de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



CONTENIDO

Capítulo 1	<u>INTRODUCCIÓN.</u>
1.1	Propósito y alcance.
1.2	Exclusiones de la Norma ISO 9001:2008
Capítulo 2	<u>PRESENTACIÓN DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE MORELIA.</u>
2.1	Presentación de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal de Morelia (SAM).
2.2	Visión, Misión y Valores en la SAM.
2.3	Organigrama.
Capítulo 3	<u>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.</u>
3.1	Matriz de responsables por capítulo de la norma, procedimientos, procesos y documentos evidencia vs ISO 9001.
Capítulo 4	<u>NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</u>
4.1	Requisitos generales.
4.2	Requisitos de la documentación.
Capítulo 5	<u>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</u>
5.1	Compromiso de la dirección.
5.2	Enfoque al cliente.
5.3	Política de calidad.
5.4	Planificación.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.
5.6	Revisión por la dirección.
Capítulo 6	<u>GESTIÓN DE LOS RECURSOS.</u>
6.1	Provisión de recursos.
6.2	Recursos humanos.
6.3	Infraestructura.
6.4	Ambiente de trabajo.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Capítulo 7

REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS DE LA SAMM.

- 7.1 Planificación de la realización de los productos/servicios.
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente.
- 7.3 Diseño y desarrollo.
- 7.4 Compras y provisión de servicios.
- 7.5 Producción y prestación de los servicios.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Capítulo 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

- 8.1 Generalidades.
- 8.2 Seguimiento y medición.
- 8.3 Control del producto no conforme.
- 8.4 Análisis de datos.
- 8.5 Mejora.

Capítulo 9

LISTAS MAESTRAS DE DOCUMENTOS.

- 9.1 **Lista Maestra de Documentos y Responsables Vigentes.**
- 9.2 **Lista Maestra de Documentos Obsoletos.**

ANEXO A

Términos y definiciones, más comunes de un Sistema de Calidad, relativas a ISO 9000.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



1. Introducción.

1.1 Propósito, alcance y productos.

Propósito del Manual de Calidad:

- a) Describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la SAM.
- b) Documentar y Difundir a todo el personal de la SAM, la política y objetivos de calidad, que se han establecido y que servirán de guía al personal, para obtener en nuestros procesos de gestión, la calidad y satisfacción, de los requerimientos que la ciudadanía y/o nuestros clientes esperan de nuestros servicios.
- c) Presentar la Estructura del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los requisitos de la Norma Internacional ISO-2008, Sistema de Gestión de la Calidad, y en su equivalente nacional, NMX-CC-9001-IMNC-2008, dentro de un enfoque integral, orientado a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

Alcance: el alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría Ayuntamiento Municipal (SAM), comprende: “El Proceso de Gestión Administrativa, el acceso a la Información Pública, Certificación de documentos que solicita la ciudadanía, Expedición de Licencias de Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles y los Permisos para los diversos tipos eventos públicos, para ofrecer servicios de calidad y que respondan a las exigencias de la ciudadanía y/o de nuestros clientes”, guiados por los siguientes procesos:

- a) **Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal**, con código para efectos del Sistema de Calidad ([FO-PPCGASAM-7.1 b](#))
- b) **Proceso y Plan de Calidad Gestión de Servicios de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal**, con código para efectos del Sistema de Calidad ([FO-PPCGSSAM-7.1 b](#)).

Nuestros Servicios o Productos: en la Secretaría del Ayuntamiento Municipal, al referirnos a nuestros servicios, podemos hacer alusión a los diferentes Presupuestos relacionados con nuestra Secretaria, dentro de los cuales podemos hacer mención a algunos de vital importancia para la ciudadanía, como son:

- ✓ El Certificado de Identidad
- ✓ El acceso a la información Pública (CEMUNIP)
- ✓ Las Licencias de Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Estos Presupuestos y servicios que maneja nuestra Secretaría, tienen un impacto primordialmente local, para conocer a detalle sus alcances y reflejo en las metas establecidas en los mismos, se realizan los Informes trimestrales y anuales, que por norma generamos en esta Secretaría. (Ver [IT-IPBR-7.5.1 b](#)).

1.2 Exclusiones de la Norma ISO 9001:2008

En nuestra Secretaría del Ayuntamiento, por ser una organización del sector **servicios**, no realizamos ninguna actividad relativa a las labores de fabricación o de la industrialización de producto alguno, como señala la norma en su capítulo 7, actividades que declaramos como una exclusión para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad:

- **7.3 Diseño y desarrollo**, incluidos todos sus apartados, porque no realizamos diseño de ingeniería de ninguna clase;
- **7.4 Compras, excluimos la selección, y evaluación de proveedores**, en este apartado, al igual que otras dependencias de la administración del Ayuntamiento, los suministros de papelería, mantenimiento a vehículos, reposición de equipos de cómputo, y materiales de trabajo administrativo, nos los proporciona la Dirección de Recursos Materiales del Ayuntamiento, quien es la facultada para dicha actividad a través de una partida presupuestal globalizadora, en lo tocante al tema de Proveedores, es la Secretaría de Administración a través de la Dirección de Servicios Generales, la responsable de la selección, evaluación y contratación de proveedores;
- **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**. En este punto, podemos decir que en nuestro caso, si podemos evaluar de forma inmediata, eficiencia del servicios proporcionado a la ciudadanía, debido a que ya ponemos en práctica, las no conformidades y la solución a la observación de forma inmediata;
- **7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición**, porque no usamos dispositivos fabriles de calibración alguna.

2. Presentación de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal (SAM), Y su política de calidad.

2.1 Presentación de la SAM.

El 12 de julio del año de 1813, se levanta el Acta de Cabildo donde se da nombramiento al Primer Secretario al Ayuntamiento, el C. Manuel Merino y Moreno, conforme a la Política de la Monarquía Española, en la Sala Capitular de las Casas Consistoriales, hoy edificio que alberga al Archivo Histórico, del Poder Judicial del Gobierno del Estado, en la ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo. (AHMM-Libro N° 118: Actas de Cabildo 1812-1819).





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



La promulgación de la Constitución de Cádiz, es la base de las raíces del Municipio en México. El 19 de marzo de 2012, se celebró el bicentenario de la Constitución de 1812. La gloriosa Constitución gaditana, en su artículo 320, disponía: "Habrá un Secretario en todo Ayuntamiento, elegido por éste, a pluralidad absoluta de votos y dotado de los fondos del común".

Con este precepto, y vinculado a la esencia misma del Municipio constitucional, se inicia la trayectoria de esta profesión en la era contemporánea. Se cumplen pues 201 años de permanente servicio a los municipios y a la ciudadanía. Además, el artículo 320 de la Constitución de Cádiz, no sólo crea la figura del Secretario Municipal de la era contemporánea, sino que, al hacerlo y por la forma en que lo hace, sienta las bases del empleo público profesional en el municipalismo.

Se inicia así la configuración de una estructura profesional, al servicio de las Entidades Locales, estable y neutral, reclutada en base al mérito y capacidad, que constituye un activo de gran valor en el municipalismo.

El Secretario Municipal, o Secretario del Ayuntamiento, hunde sus raíces en la larga tradición histórica de sus predecesores, los Escribanos del Concejo. De ellos hereda una de sus funciones más importantes, **la fe pública**. Pero comienza a ejercerla de forma diferente, propia y específica. El Secretario sigue siendo fedatario, pero no es un escribano, sino una profesión específica que progresivamente verá ampliadas y consolidadas sus funciones, siempre en el ámbito local, de asesoramiento, garantía de legalidad y jefatura administrativa.

Por ello, afirmamos que surge vinculado a la esencia misma del nuevo Municipio Constitucional contemporáneo, el cual se fundamenta en dos principios: un principio democrático de elección de cargos, y otro de extensión con uniformidad del régimen municipal, a todo el territorio de la nación.

Hoy, cuando se cumplen doscientos un años del nacimiento de esta primera figura, la Secretaria del Ayuntamiento, orgullosa de la gran labor desempeñada por sus antecesores en estos dos siglos, en pro de la legalidad, la transparencia y el buen manejo de los caudales públicos, reitera su firme compromiso de servicio profesional objetivo y neutral, a la Entidad Local y a la ciudadanía.

Actualmente la Secretaria del Ayuntamiento de Morelia, Michoacán de Ocampo, se ubica en el inmueble localizado, en la esquina que forman las actuales calles de Allende y Galeana, fue edificado a finales del siglo XVIII, funcionado originalmente como la Real Factoría de Tabacos de la ciudad.

La construcción del edificio inició en 1781 y es obra del arquitecto Diego Duran, quien lo diseñó en el estilo barroco propio de la época, en un terreno donde ya se ubicaba una casa,





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



la cual fue demolida para dar paso al nuevo inmueble. El edificio de la Real Factoría de Tabacos de Valladolid, contaba con oficinas de administración, así como fábrica, almacén y expendio del producto.

En la época de la Independencia de México en 1810, en este edificio Miguel Hidalgo y Costilla proclamó la abolición de la esclavitud. En 1824 después de consumada la independencia el inmueble paso a formar parte del Gobierno de Michoacán, quien utilizó la segunda planta como oficinas del poder ejecutivo y judicial, dejando la primera planta como factoría de tabaco.

En 1846 la segunda planta del edificio, además de ser oficinas del gobierno del Estado, también funcionó como Residencia del Gobernador, siendo habitada por Melchor Ocampo. Continuando todavía parte del edificio con la función de factoría de tabaco.

En 1856 en tiempos del gobierno del general Epitacio Huerta, se clausuró la factoría de tabacos, contemplando cambiar las oficinas del Gobierno del Estado a una nueva sede (ex Seminario Tridentino, actual Palacio de Gobierno de Michoacán), siendo el inmueble otorgado al Ayuntamiento de la ciudad, para que ahí estableciera su sede. Desde 1861 el edificio funciona formalmente, como Palacio Municipal de Morelia, Michoacán de Ocampo, donde se ubican entre otras, las oficinas que albergan la Secretaría del Ayuntamiento.

Este edificio forma parte de los más de mil inmuebles que el 12 de diciembre de 1991, la UNESCO inscribió de Morelia en la lista del Patrimonio del Centro Histórico, como "Patrimonio Cultural de la Humanidad".

Para ofrecer nuestros productos y servicios nos apoyamos de los siguientes procesos:

- a) **Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal**, con código para efectos del Sistema de Calidad [FO-PPCGASAM-7.1 b](#). Para realizar la gestión administrativa esta Secretaría, cuenta con el apoyo de **21 personas**, que apoyan en la gestión de servicios y en la gestión administrativa, referido a un Presupuesto anual, que para efectos del buen gobierno debemos de informar constantemente, a instancias como la Tesorería Municipal, Comisión de Hacienda, Financiamiento y Patrimonio y al propio Presidente Municipal; y el
- b) **Proceso y Plan de Calidad Gestión de Servicios de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal**, con código para efectos del Sistema de Calidad [FO-PPCGSSAM-7.1 b](#). Para gestionar este proceso contamos con el apoyo de **31 personas**, cuyo trabajo entre otras actividades, es apoyar a los promoventes de nuestros servicios al ciudadano directamente, con la promoción de la capacitación de calidad y calidez del personal responsable en cada una de las etapas de nuestros dos procesos de gestión, en beneficio de la productividad de nuestros servicios.

Estos dos Procesos, son gestionados por el Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma ISO 9001:2008.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

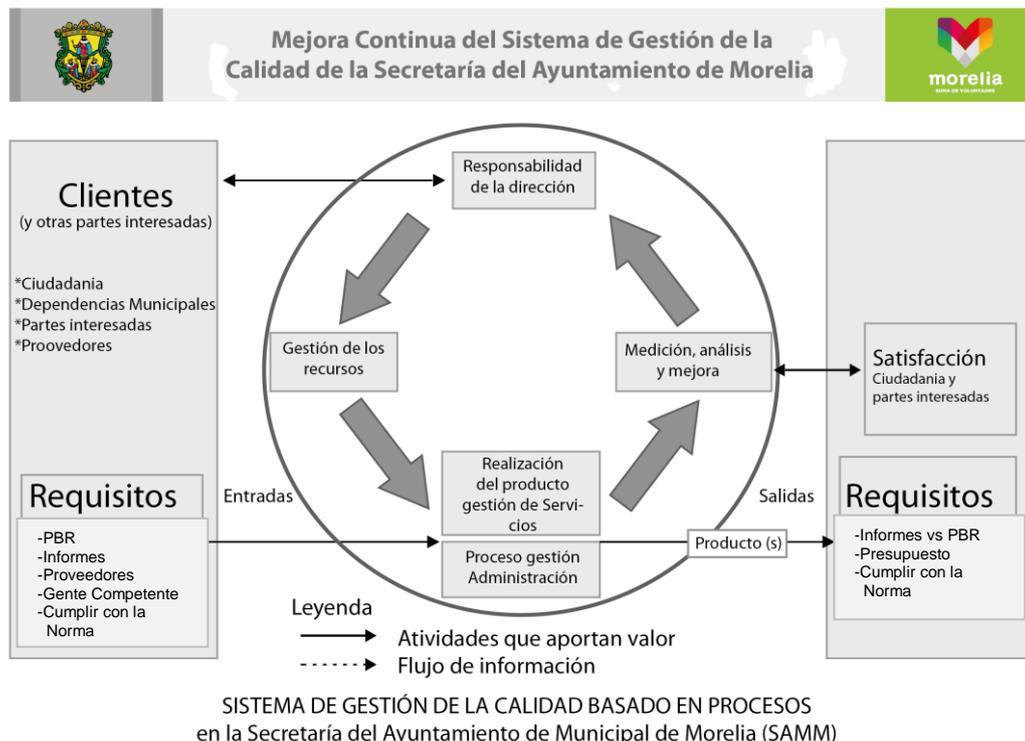
M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por: Comité de Calidad
Aprobado por: Secretario del Ayuntamiento



Al actualizar nuestro modelo de gestión, esta Secretaría emplea un enfoque basado en procesos para el desarrollo de sus actividades. Este enfoque parte de proyectar el trabajar contra un Presupuesto Basado en Resultados (PBR), y en un Presupuesto anual, que se traduce en varios Presupuestos concretos para cada dirección, los cuales se desarrollan con base en la experiencia del personal que colabora en las diversas áreas que conforman esta Secretaría, con el punto de vista de la ciudadanía y de los prestadores de servicios, cuando se requiere de los servicios de estos. En el siguiente diagrama mostramos de manera resumida, nuestra gestión enfocada a los procesos, la cual es solo una visión cualitativa, pero para ver detalle de interrelaciones, así como el plan de control de estos procesos, favor de remitirse a los planes de calidad de cada uno de ellos.



2.2 Visión, Misión, y Valores en la SAM.

VISIÓN

Una Secretaría ordenada y sustentable, gracias a la suma del conocimiento y esfuerzo, de cada una de las áreas; donde prevalezca la ética y mística de servicio, ante las sensibles demandas de la población y sus necesidades, lograra la convivencia armónica, el cumplimiento de las obligaciones y un compromiso social genuino.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



MISIÓN

Establecer y mantener relaciones sanas y productivas entre la sociedad y la Secretaría del Ayuntamiento, promoviendo el diálogo directo y la participación ciudadana, manteniendo una estrecha coordinación de acción en todos los sectores de la comunidad, para lograr la consecución de objetivos comunes y dar a la población la atención que merece.

VALORES

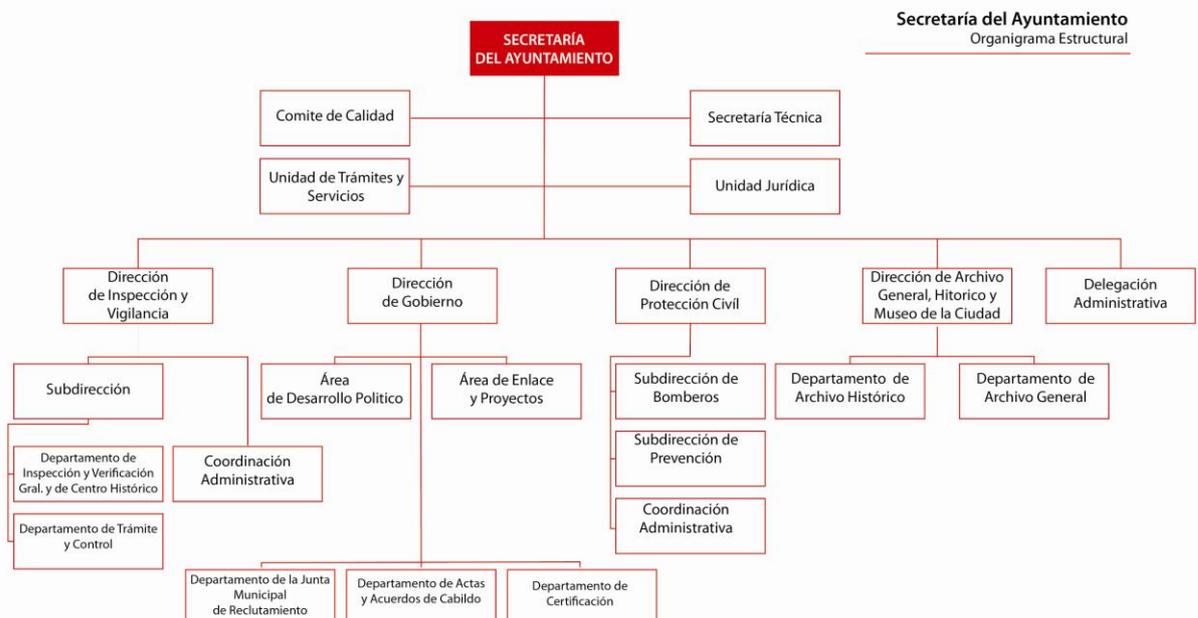
En la Secretaría del Ayuntamiento Municipal promovemos y respetamos los siguientes valores:

Valores

- Trabajar con eficiencia.
- Atender con calidez humana y honestidad a las personas.
- Transparencia

2.3 Organigrama.

En esta Secretaría del Ayuntamiento, con la incorporación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, reconocemos la necesidad de incorporar la figura de nuestro Comité de Calidad a su estructura, quien como grupo multidisciplinario es parte fundamental para el seguimiento, evaluación y mejora de la Calidad de nuestros servicios, el cual se integrara como apoyo básico en este sentido, en las áreas que conforman nuestra Secretaría:





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



COMITÉ DE CALIDAD:

<u>NOMBRE</u>	<u>CARGO/FUNCIÓN</u>
Mtro. Arturo José Mauricio Fuentes	Secretario del Ayuntamiento
Claudia Erandi González Soto	Delegada Administrativa de la Secretaría
Jorge Béjar Martínez	Secretario Técnico de la Secretaría
Eliud Montiel León	Analista "B"
J. Jesús Lozano Loaiza	Inspector "B"
José Luis Tinoco Villa	Analista "A"

3. Matriz de responsabilidades.

Hemos definido y asignado la responsabilidad de cada uno de los que cubrimos los puestos y funciones que integran nuestra organización, la Secretaría del Ayuntamiento Municipal de Morelia, quienes participamos en el Sistema de Gestión de la Calidad, y para ello favor de consultar la siguiente matriz:

3.1 Matriz de Responsables por Capítulo de la Norma, Procedimientos, Procesos y sus Documentos Evidencia (Ver: [FO-LMDR-4.2.3](#))

4. Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1 Requisitos generales.

En nuestra Secretaría del Ayuntamiento, hemos establecido, documentado, implementado y mantenido, un Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de dar continuidad y atención sistemática al mismo, de acuerdo con la norma de referencia ISO 9001, optimizando la calidad, buen funcionamiento de los dos procesos de gestión de nuestra Secretaría.

Los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad implican que:

- Hemos determinado los procesos de gestión Administrativa y de Servicios, los cuales intervienen en nuestro Sistema de Calidad,
- Hemos determinado en nuestros dos procesos, el de Gestión de Servicios y el de Gestión Administrativa, la secuencia e interacción de éstos. (Ver Planes de calidad para cada proceso) ([FO-PPCGSSAM-7.1b](#)), y ([FO-PPCGASAM-7.1b](#)),
- Hemos determinado los criterios y métodos que se requieren para asegurar la efectividad de la operación y control en nuestros dos procesos. Ver "Instrucciones de





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Trabajo” (ITs), para cada etapa de estos procesos, así como en la Lista Maestra de Documentos y Responsables ([FO-LMDR-7.5.1.b](#)),

- d) Aseguramos la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar, la operación y el seguimiento de nuestros dos procesos, con base en nuestro Presupuesto Basado en Resultados,
- e) Realizamos mensualmente informes del cumplimiento de metas establecidas, en nuestros Presupuestos y procesos, los cuales nos permiten dar seguimiento, medición y análisis en los mismos, en sus diversas etapas; ejemplo: realizamos el seguimiento, a través del “Informe de actividades” emitido por cada área. ([FO- IA-7.1.c](#)).
- f) Implementamos, cuando se requiere, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de nuestros dos procesos declarados, dentro del Sistema de Gestión para la Calidad ISO 9001-2008 de la SAM. Ejemplo: “llevamos a cabo reuniones de evaluación semanales, con los titulares de las diferentes áreas que conforman nuestra Secretaría”. ([FO- MT.5.5.3](#))

En nuestra Secretaría del Ayuntamiento, gestionamos nuestros procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

En nuestra Secretaria, no contratamos externamente procesos que pueden afectar la conformidad de nuestros servicios. Sin embargo, como podemos depender de nuestros proveedores y prestadores de servicios, para la eficiente realización de nuestros procesos y productos, de gestión administrativa. (Ver “Mantenimiento de Bienes Muebles”, ([IT-MBM-7.5.1 b](#)). Los controles para estas actividades están definidos dentro de dicha Instrucción de Trabajo.

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades.

Para que nuestro sistema funcione adecuadamente dentro de nuestros procesos de gestión y que este nos permita, al momento de detectar alguna falla para ser corregida de inmediato, hemos adecuado e implementado los documentos que determina la norma ISO 9001, para el correcto funcionamiento y seguimiento de nuestro sistema de calidad. El presente manual será herramienta fundamental en nuestra Secretaria, ya que hemos plasmado en el mismo, nuestra política de la calidad a seguir y nuestros objetivos de brindarle a la ciudadanía, de forma cotidiana, un servicio expedito y eficiente, de igual forma, hemos plasmado los lineamientos generales de nuestro sistema de calidad, así como una relación detallada de los papeles de trabajo, documentos y registros asociados de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, Leyes y Normas, que regulan nuestra actividad. Véase Lista Maestra de





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Documentos ([FO-LMDR-4.2.3](#)). Esquema que muestra la estructura general de la documentación:



4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad.

En nuestra Secretaría, hemos implementado el Manual de Gestión de la Calidad, con base en la Norma ISO 9001-2008, en el cual reflejamos los requerimientos de la misma, como pueden ser entre otros, los siguientes:

- a) El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad citado al inicio de este manual (ver ítem 1.1 Propósito y alcance), comprende: El de gestión Administrativa, el acceso a la Información Ciudadana, Certificación de documentos que solicita la ciudadanía, Expedición de Licencias de Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles, y los Permisos para los diversos tipos eventos públicos, para ofrecer servicios de calidad y que respondan a las exigencias de la ciudadanía y/o de nuestros clientes". **Indicando en dicho apartado 1.1 las exclusiones y su justificación (ejemplo, excluimos el diseño por no ser una actividad fabril, que por ende no nos aplica);**
- b) En esta Secretaría del Ayuntamiento, hemos implementado los procedimientos documentados establecidos, para el Sistema Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, ejemplo (ver Proceso de Control de Documentos ([PROC-CD-4.2.3](#)); y,
- c) Para mejor entendimiento de cualquier parte interesada, y como herramienta de capacitación, contamos con la descripción de nuestros procesos con que gestionamos nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. Consultar la "Descripción del Proceso y Plan de Calidad de Gestión Administrativa SAM, ([FO-Desc-PPCGASA-4.2.2c](#)), la "Descripción del Proceso y Plan de Calidad de





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Gestión de Servicios SAM, con código para efectos del Sistema de Calidad ([FO-Desc-PPCGSSA-4.2.2c](#)).

4.2.3 Control de los documentos.

Este es uno de los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001 más importantes, de los cuales mantenemos un control, ya que nuestro Sistema de Gestión de Calidad ha sido compuesto por los documentos específicos aplicables a nuestros procesos y actividades en la SAMM. Este procedimiento debe definir los controles necesarios para: ([PROC-CD-4.2.3](#)).

- a) Para la aprobación y adecuación de los documentos antes de su emisión, son sometidos a revisión por parte del Comité de Calidad, antes de ser aprobados por el Secretario del Ayuntamiento, validando así su aplicación y funcionalidad,
- b) Revisamos y actualizamos los documentos cuando es necesario, por ello hemos establecido revisarlos de forma cotidiana, o a lo sumo una vez al año, cuando realizamos la Auditoría Interna de nuestro sistema de gestión de calidad.
- c) Asegurarnos de que son identificados los cambios que se realizan en los documentos y que estos sean visibles. (Ver cintillo de todos los papeles de trabajo).
- d) Las versiones pertinentes de los documentos que sean aplicables se encuentren disponibles en los lugares de uso. Se establece una codificación para que los documentos sean fácilmente identificables. Ver, a manera de ejemplo, el código del presente Manual de Calidad, en cintillo parte superior de todas sus páginas. M-MGC-4-2-1-b: M significa Manual; MGC significa Manual de Gestión de la Calidad; 4 es el Capítulo cuatro, de la NOM ISO 9001:2008; 2 es el apartado del capítulo cuatro; y, b representa al inciso del apartado antes referido. Para detalles, como la elaboración e interpretación, para codificación de documentos consultar la “Lista Maestra de Documentos y Responsables” ([FO-LMDR-4.2.3](#)) en su última sección. La lista maestra ayuda a visualizar los documentos que deben estar en cada área/proceso de la Secretaría, facilitando su control. Así cuando una nueva versión de un documento es producida, las áreas aplicables reciben un comunicado o el propio documento con copia controlada.
- e) En esta Secretaría, nos hemos aseguramos que sean legibles y perfectamente identificables, partiendo del uso de archivos digitales en el Sistema de Gestión de la Calidad, y luego generamos las copias para trabajo en los lugares de interés, dado que en algunas aplicaciones, los documentos puede que sean utilizados en lugares donde su conservación pueda ser comprometida, tanto para el documento como para cualquier tipo de formato (electrónico o impreso) y es responsabilidad de cada uno de los usuarios,





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- f) Identificamos los documentos de origen externo, que la Secretaría del Ayuntamiento, determina que son necesarios para la planificación y la operación de sistema de gestión de calidad, los cuales se identifican y controla su distribución, un ejemplo de estos documentos de origen externo lo son: Formatos de Percepciones Recibidas ([IT-PR-7.5.1.b](#)), que nos remite la Tesorería Municipal a través de la Dirección de Egresos; y otro sería el formato de Recibo Fiscal, por pago de las Certificaciones que se expiden a la ciudadanía ([IT-PF-7.5.1.b](#)).
- g) Evitamos el uso no intencionado de documentos obsoletos, cuando requerimos retenerlos se les identifica adecuadamente, respetando las indicaciones de nuestro dos Procedimientos. Ver Lista Maestra de Documentos y Responsables ([FO-LMDR-4.2.3](#)), donde se cita, entre otros puntos, la identificación, los tiempos de retención y la disposición final de los documentos.

El control de los documentos es responsabilidad de cada persona en las diversas etapas de nuestros procesos, al manejar sus documentos, pero para efectos de su atención como una función auditable del sistema de calidad, es una responsabilidad de la Delegación Administrativa, que se cumpla con este procedimiento.

4.2.4 Control de los registros.

Contamos con un registro establecido en esta Secretaría, para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz de nuestro sistema de gestión de calidad, el cual permite identificar fácilmente los formatos de registros y documentos que el personal requiere en sus áreas de trabajo. ([PROC-CR-4.2.4](#)).

5. Responsabilidad de la dirección.

5.1 Compromiso de la dirección.

El Secretario del Ayuntamiento en coordinación con el Comité de Calidad, está comprometido con el desarrollo, e implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, a través de las siguientes actividades:

- a) Comunica continuamente al personal la importancia de cumplir los requisitos legales y reglamentarios de los clientes, por medio de Interacciones con el personal, lo cual puede evidenciarse en las minutas respectivas ([FO-MT-5.5.3](#)).
- b) Establece y transmite la política de calidad a todo el personal, desplegada en las áreas que conforman la Secretaría del Ayuntamiento.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- c) Nos aseguramos de que se establecen los objetivos de la calidad, de tal manera que son comprendidos, implantados y mantenidos dentro de la Secretaría del Ayuntamiento, esto se refleja a través de los resultados identificados en los Informes de Actividades. ([FO- IA-7.1 c](#)).
- d) Realizamos revisiones periódicas para verificar el cumplimiento y objetivos, de las áreas que conforman esta Secretaría del Ayuntamiento, a través de reuniones periódicas, en las cuales se plasman resultados ([FO-MT-5.5.3](#)), para dar cumplimiento a nuestros objetivos.
- e) Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios, mediante el cumplimiento del Presupuesto Basado en Resultados, evidenciado en ([FO- IA-7.1 c](#)) que por Ley elabora esta Secretaría.

5.2 Enfoque al Cliente.

El Secretario en coordinación con el Comité de Calidad, se aseguran que las necesidades y expectativas de nuestros clientes, han sido satisfactorias en los diferentes Presupuestos que gestionamos en la Secretaría del Ayuntamiento; como son la Expedición de certificaciones, Permisos de Eventos Públicos, de solicitud de Información Pública. De Licencias de Funcionamiento. Para conocer al detalle el enfoque al cliente de esta Secretaría, favor de ver Presupuesto Basado en Resultados ([FO-ESC-8.2.1](#)).

5.3 Política de la Calidad.

El Secretario del Ayuntamiento en coordinación con el Comité de Calidad, hemos elaborado y promovido una política de calidad que refleja su adecuación a la Norma ISO 9001:2008 y las expectativas de las partes interesadas, como nuestros clientes la ciudadanía y prestadores de servicios, cuidando que esta política:

- a) es adecuada al propósito de la Secretaría del Ayuntamiento, porque hace referencia a nuestros productos y servicios,
- b) incluye un compromiso para cumplir los requisitos y la mejora continua, porque promovemos la eficiencia y agilización de resultados en la gestión de nuestros dos procesos,
- c) Proveemos un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, ya que se vincula contra nuestro Presupuesto Basado en Resultados.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la Secretaria, al difundirla en nuestras capacitaciones del Sistema de Calidad Ver, ([FO-B-5.5.3](#)).





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- e) Es revisada para su continua adecuación en esta Secretaría, con el apoyo de los Titulares de las diferentes áreas que conforman esta Secretaría del Ayuntamiento. (Ver "Minutas de Trabajo" relativas a las Revisiones por la Dirección ([FO-MT-5.5.3](#))).

La Política de Calidad es autorizada por nuestro Secretario del Ayuntamiento y se encuentra publicada en partes visibles dentro de nuestras instalaciones como en su acceso principal.

POLÍTICA DE CALIDAD SAM

En la Secretaría del Ayuntamiento Municipal de Morelia, trabajamos,
En la conducción de la política interior, para ser un buen gobierno,
Responsable, honesto y transparente; Sumamos Voluntades
Para solucionar los asuntos de carácter político,
Jurídico, Administrativo y social;
Certificamos los actos de gobierno,
Cumpliendo con el Plan Municipal
De Desarrollo en apego a
La Normatividad
Que nos rige.

Atentamente

Secretario del Ayuntamiento
Mtro. Arturo José Mauricio Fuentes

Revisión 02/2014

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de la Calidad.

Nuestro Comité de Calidad se asegura que los objetivos de la calidad, incluyan aquellos necesarios para cumplir con los requisitos de nuestros productos y servicios, y que sean establecidos para todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la Secretaría.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Como toda dependencia de gobierno, trabajamos contra un PBR que incluye Presupuestos por cada Dirección, de ahí pasamos a los Objetivos, los cuales se evalúan contra metas e indicadores, a continuación referimos los Objetivos relativos a nuestro Sistema de Calidad más importantes:

OBJETIVOS DE CALIDAD SAM 2014

Nuestros objetivos de la calidad están directamente relacionados con las expectativas de nuestros clientes, y partes interesadas, y son los siguientes:

- 1. Lograr, a diciembre del 2014, cumplir el PbR al 100%, con apego a Presupuestos y presupuestos, dando cumplimiento a las fechas de normatividad que marca el Manual de Lineamientos de la Tesorería Municipal.*
- 2. Lograr a diciembre del 2014, la publicación de información de oficio en el Portal de Internet, en sus 35 puntos aplicables por parte del ITAIMICH para tener un 100%.*
- 3. Mejorar la calidad en la atención de permisos implementando el nuevo formato de Registro de atención para permisos, clausuras e infracciones.*
- 4. Lograr que la elaboración y entrega de las Certificaciones, se realice el mismo día en que se solicita.*
- 5. Lograr que la elaboración y entrega de las Licencias de Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles del género "A", se realice de forma más ágil y expedita, para la entrega de las mismas.*

5.4.2 Planificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El **Comité de Calidad**, con base en el Presupuesto Basado en Resultados, se asegura que:

- a) El **Sistema de Gestión de la Calidad** esté planificado, de tal forma que cumpla con los requisitos establecidos en el punto 4.1 de este documento, así como con los objetivos de la calidad.
- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad en su planificación, cuando se implementan los cambios en este, los cuales son documentados en la Lista Maestra de Documentos y Responsables ([FO-LMDR-4.2.3](#)).





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

El **Comité de Calidad**, se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas oportunamente dentro de esta Secretaría y las áreas que la conforman, plasmado en las diferentes instrucciones de trabajo para cada una de las etapas de nuestros procesos de gestión y detalladas en: ([FO-LMDR.4.2.3](#))

5.5.2 Representante de la dirección.

El Secretario del Ayuntamiento en coordinación con el **Comité de Calidad**, ha designado a la **Delegación Administrativa**, de esta Secretaría, quien independientemente de sus responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, ([PROC-AI-8.2.2](#))
- Informar al Secretario del Ayuntamiento sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y ([FO-CAIC-8.2.2](#))
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los ciudadanos en todos los niveles de la Secretaría.

La responsabilidad del representante de la dirección incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema, apoyándose en el Comité de Calidad para tal efecto.

5.5.3 Comunicación Interna.

El Secretario y el Comité de Calidad promueven los mecanismos apropiados de comunicación dentro de nuestra Secretaría, y que dicha comunicación se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo ejemplos de este mecanismo, las minutas de trabajo (Ver: [FO-MT-5.5.3](#)).

Dado que en esta Secretaría se cuenta con una plantilla de personal, de aproximadamente 200 trabajadores, posterior a este mecanismo de comunicación interna, la toma de decisiones y/o modificaciones a realizar en nuestro Sistema, son transmitidas a través del Delegado Administrativo de este Secretaría a cada una de las coordinaciones de las áreas que conforman la Secretaría.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



5.6 Revisión por la Dirección.

5.6.1 Generalidades

El Secretario y el **Comité de Calidad** planifican la revisión del sistema, para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Conservamos registros de las revisiones efectuadas por el Comité de Calidad, por medio de minutas de trabajo. Ver ([FO-MT-5.5.3](#)).

5.6.2 Información para la revisión

En la Secretaría del Ayuntamiento, la información que se requiere de entrada para la revisión, incluye lo siguiente:

- a) resultados de auditorías (Ver: Informe de Auditoría [FO-IAIC-8.2.2](#));
- b) retroalimentación del cliente (Ver: Encuesta de satisfacción del cliente, ver: [FO-ESC-8.2.1](#));
- c) desempeño de nuestros procesos y conformidad de los servicios de esta Secretaría (Ver: [FO-NCSACAP-8.5.2](#));
- d) estado de acciones correctivas y preventivas (Ver: Registros de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas [FO-NCSACAP-8.5.2](#));
- e) acciones de seguimiento de revisión por la dirección previas (Ver: Registros Revisiones de la Dirección [FO-IAIC.8.2.2](#));
- f) cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad (Ver: Registros de Revisiones por la Dirección [FO-IAIC.8.2.2](#)), y;
- g) recomendaciones para la mejora (Ver: Registros Revisiones por la Dirección de nuestro Comité de Calidad ([Ver: PCNCA-8.2.2](#)).

5.6.3 Resultados de la Revisión

En los resultados de las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad en nuestra Secretaría, son incluidas todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y nuestros dos procesos; ([Ver: PCNCA-8.2.2](#))





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- b) La mejora de nuestros servicios en relación con los requerimientos de nuestros clientes; ya sean la ciudadanía o los prestadores de servicios, cuando requerimos de estos y las dependencias o entidades con las que nos relacionamos; y ([Ver: FO-MT-5.5.3](#))
- c) Las necesidades de recursos, para cubrir las expectativas de los ciudadanos y clientes, apoyados en nuestros recursos humanos y materiales. ([Ver: FO-MT-5.5.3](#))

6. Gestión de los Recursos.

6.1 Provisión de Recursos

La Secretaría determina y proporciona oportunamente los recursos necesarios para:

- a) implementar, mantener y mejorar, continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y ([Ver: PROC-AI-8.2.2](#))
- b) Aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos, de acuerdo a nuestro Presupuesto Basado en Resultados, aplicado en nuestros dos procesos de Gestión Administrativa y de Servicios, así como con la retroalimentación del cliente (ver: Encuesta de satisfacción del cliente ([FO-ESC-8.2.1](#)))

La asignación de los recursos financieros para el desarrollo de las funciones y actividades de esta Secretaría del Ayuntamiento y sus diversas áreas, se realiza en base a un análisis de las necesidades en cada uno de sus Presupuestos, las cuales son analizadas en forma conjunta, por el Secretario y los Directores, dichos recursos después de haber sido aprobados por las instancias de gobierno competentes, son asignados al Presupuesto Basado en Resultados de la Secretaría para su ejercicio, mismos que son informados por Ley cada tres meses, este recurso presupuestal se comienza a elaborar, en el último bimestre de cada ejercicio fiscal y es autorizado para su aplicación dentro del PBR.

6.2 Recursos humanos.

6.2.1 Generalidades

El personal que labora en esta Secretaría, tiene responsabilidades definidas en todas sus áreas, de igual forma está inmerso en forma general, dentro de nuestros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y es competente para llevar a cabo sus actividades, en base a su perfil académico, formación en la capacitación y experiencia requeridas en su encomienda laboral, apoyados por la Secretaría de Administración, quien es la responsable a nivel municipal de esta función.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

La Secretaría del Ayuntamiento, debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de nuestros productos y servicios, buscando que el perfil académico del personal sea el idóneo para el desempeño de nuestra actividad medular, que es el del servicio público gubernamental,
- b) cuando es aplicable, proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria. En este sentido buscamos generar y cubrir el "Presupuesto de Capacitación", para el personal de esta Secretaría, apoyados por la Secretaría de Administración quien es la responsable a nivel Municipal de esta función,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas, observando de cerca el desempeño del personal y poniendo en práctica la enseñanza de la capacitación recibida, y que ésta sea reflejada positivamente en beneficio de su rendimiento y productividad, dando con ello un servicio de calidad y eficiencia en su tarea asignada dentro del procesos en el que participa,
- d) asegurarse de que el personal de la SAM, es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo estas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. Ver Instrucciones de Trabajo, de cada etapa de nuestros dos procesos, y
- e) La Dirección de Recursos Humanos, es la encargada de mantener un expediente del personal que se recluta, para desarrollar las actividades que realiza el personal de esta Secretaria, evidencias y registros correspondientes a la formación, calificación y experiencia del personal. (ver expediente laboral; documento no controlable por el área)

6.3 Infraestructura.

En la SAM identificamos, proveemos y mantenemos la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de nuestros productos y servicios, la infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados, para la realización de nuestras actividades y atención debida a nuestros clientes y ciudadanía en general, cuyo mantenimiento y conservación interna, como el de la limpieza diaria, hasta el mantenimiento del edificio en servicios menores, se realiza a través del personal de la Dirección de Servicios Generales del Ayuntamiento, ya que nuestra Secretaria ubica sus oficinas en el Palacio Municipal de Morelia; en el caso del arrendamiento, como aplica en dos áreas de esta Secretaria, el mantenimiento estructural de dichos





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



inmuebles, se realiza en coordinación con nuestra Delegación Administrativa y del dueño del inmueble. Ver ([IT-MBI-7.5.1 b](#)),

- b) con equipo de cómputo y apoyo técnico de servicio a las computadoras y la red para Internet, con personal ubicado en las instalaciones de Palacio Municipal, a través de personal de la Dirección de Informática del Ayuntamiento.
- c) en servicios de apoyo, contamos con vehículos automotores, radios de comunicación, telefonía celular para personal de primer nivel, telefonía fija conectada a red, para comunicación directa con todas las áreas del Ayuntamiento.

6.4 Ambiente de trabajo.

En la SAM determinamos y gestionamos el ambiente de trabajo necesario, para lograr la conformidad de nuestros productos y servicios, manteniendo una comunicación permanente con nuestro personal, de igual forma es responsabilidad de los Directores de cada una de las áreas de esta Secretaría del ambiente de trabajo en sus áreas.

Una de las acciones para mejorar nuestro ambiente de trabajo, es realizar el festejo del día de las madres, el día internacional de la mujer, el día del niño, entre otros, sin embargo, es atribución medular del Comité de Calidad, evaluar los asuntos que tengan que ver con la mejora del ambiente de trabajo, aprovechando las reuniones del personal con el Secretario y con los Directores de área, donde se manifiestan y analizan las dudas y propuestas de mejora, por parte de la ciudadanía, así como del personal que labora en nuestra Secretaría.

7. Realización del producto/servicios.

7.1 Planificación de la realización de los producto/servicios.

En esta Secretaría del Ayuntamiento, hemos planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación de nuestros servicios, dicha planificación es coherente con los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual hemos formalizado los siguientes dos procesos: el **Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa en la Secretaría del Ayuntamiento Municipal** ([FO-PPCGASAM-7.1b](#)), el **Proceso y Plan de Calidad Gestión de Servicios en la Secretaría del Ayuntamiento Municipal** ([FO-PPCGSSAM-7.1b](#))

Esta planificación es documentada de forma adecuada, en cada uno de nuestros procesos, guiados mediante actividades definidas por instrucciones de trabajo, durante la planificación de la realización de nuestros productos y servicios, cuando sea apropiado determina lo siguiente:





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para los servicios y productos, a partir del análisis de nuestro Presupuesto Basado en Resultados,
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto y servicio, como se define en el PBR, ([FO-PbR-*NA^{\(2\)}](#))
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, así como los criterios de aceptación del mismo.(ver: Encuesta de satisfacción y servicio al cliente ([FO-IA-7.1 c](#)) y ([FO-ESC-8.2.1](#)),
- d) Los registros necesarios para evidenciar que nuestros procesos de realización y nuestros productos resultantes cumplen con los requisitos del cliente. (Ver [FO-LMDR-4.2.3](#)), (Ver [FO-ESC-8.2.1](#)).

El resultado de esta planificación lo presentamos en los dos procesos con que gestionamos nuestro Sistema de Calidad ya citados y dentro de los cuales se encuentra colaborando personal de esta Secretaría.

7.2 Procesos relacionados con los clientes.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La Secretaría del Ayuntamiento determina:

- a) los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y los posteriores a la misma, ejemplo: plasmados en la descripción de cada uno de los productos y servicios. (Ver [IT-RSD-7.5.1 b](#)).
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto, por ejemplo; como las contenidas en las “solicitudes de permisos para eventos públicos, cuando el cliente no cumple con los tiempos establecidos para dicha solicitud” (Ver [IT-P-7-5.1.b](#)),
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicados al producto,(Ver [FO-LMDR-4.2.3](#));y
- d) cualquier requisito adicional que la Secretaria del Ayuntamiento, considere necesario; por ejemplo como es el caso del promovente de una certificación de Identidad, y no cuenta con credencial de elector (IFE), es el encargado del orden de su colonia quien expide constancia de identidad, para otorgar el certificado de identidad al ciudadano.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaria del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

En la Secretaría del Ayuntamiento, revisamos los requisitos relacionados con nuestros productos y servicios, esta revisión se realiza antes de comprometernos a proporcionar un producto o servicio, y por ello, nos aseguramos de que:

- a) están definidos los requisitos de los productos y servicios a través de sus diferentes áreas, de acuerdo al trámite requerido por el cliente. Ejemplo: ([FO-STL-5.5.3](#)), aplicado al caso de nuestro proceso de Gestión de Servicios, y ([IT-P.7.5.1.b](#)), en el caso del proceso de Gestión Administrativa,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente; por ejemplo; Ver ([IT-P.7.5.1.b](#)),
- c) La Secretaría tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, plasmados en los diversos formatos de acuerdo a las necesidades específicas de cada una de las áreas. Ejemplo: ([ver FO-STL-5.5.3](#)),

En esta Secretaria mantenemos registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando nuestros clientes no proporcionen una declaración documentada de los requisitos, la Secretaria debe confirmar dichos requisitos al cliente, antes de aceptar su solicitud. Cuando se cambien los requisitos del producto, la Secretaria debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal responsable sea consciente de los requisitos modificados ([FO-LMDR-5.5.3](#))

7.2.3 Comunicación con el cliente.

En esta Secretaria del Ayuntamiento, determinamos e implementamos disposiciones eficaces para la comunicación a nivel interno y externo con nuestros clientes, relativas ha:

- a) la información sobre productos y servicio, que proporciona esta Secretaria del Ayuntamiento; a nivel interno manejamos los formatos de requisitos, ejemplo: Requisitos de Certificaciones, ([ver: FO-RTPE-7.2.1 c](#)), y externo de manera amplia y general, en la página web del municipio. (www.morelia.gob.mx),
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, es función que realiza la Secretaria de Administración, por la ser la encargada de las Compras,





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- c) la retroalimentación de nuestros clientes, incluyendo sus quejas.
(Ver [FO-ESC-8.2.1](#)), ([FO-NCSACAP-8.5.2](#)).

7.3 Diseño y Desarrollo.

Como ya indicamos en el apartado **1.2 Exclusiones de la Norma ISO 9001:2008** del presente manual, en la Secretaría del Ayuntamiento Municipal de Morelia excluimos este punto, y sus apartados, de la norma que guía nuestro Sistema de Calidad, en razón de que no desarrollamos diseño alguno.

7.4 Compras.

7.4.1 Proceso de compras y contratación de servicios.

En esta Secretaría la función de compras, depende de la Secretaría de Administración a través de la Dirección de Recursos Materiales, quien ejerce las compras desde la selección de proveedores.

Esta Secretaría reitera, que toda esta responsabilidad de la evaluación y selección de los proveedores, en función de su capacidad para suministrar productos, de acuerdo con los requisitos necesarios para el buen desarrollo de nuestros dos procesos de gestión en esta Secretaría del Ayuntamiento, están en función de las atribuciones de la Secretaría de Administración, a través de la Dirección de Recursos Materiales.

7.4.2 Información de las compras y contratación de servicios.

La información de las compras y contratación de servicios se tiene formalizada, identificada y autorizada desde la planeación del Presupuesto Basado en Resultados, con su descripción, incluyendo cuando sea apropiado, o procedente se puede incluir:

- a) los requisitos para la aprobación de lo comprado y/o contratado, lo cual se plasma en la "Requisición de Compras", misma que es generada por el área correspondiente a través del SISAM ver: ([IT-P-7.5.1.b](#));
- b) los requisitos para la calificación del personal, para el caso de que se esté buscando contratar un prestador de servicios, a través de un "Oficio de Servicio de Mantenimiento", misma que es generada por el área correspondiente, ([ver IT-MBI-7.5.1.b](#));
- c) los requisitos del Sistema de Calidad de esta Secretaría, como cuidar que se trabaje con prestadores de servicios autorizados por el Ayuntamiento, registrados en el





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Padrón de Proveedores, en la Secretaría de Administración, y que cumplan los tiempos de entregas de materiales y servicios.

En esta Secretaría nos aseguramos que los requisitos de las compras o servicios, cumplan con los requerimientos específicos de las necesidades requeridas por las áreas, antes de la comunicación con el proveedor, (Ver: [IT-P-7.5.1.b](#)),

7.4.3 Verificación de los productos comprados y contratación de servicios.

En la Secretaría del Ayuntamiento, hemos establecido e implementado actividades de inspección, por parte del interesado para la verificación de los productos comprados, y otras actividades como la recepción contra la factura o su copia. En los casos de que un material o servicio no cumpla con lo pactado en la "Requisición de Compra o Servicio", no se hará la recepción, y si el interesado estima pertinente puede avisar a la Dirección de Compras y Recursos Materiales del Ayuntamiento.

7.5 Producción y prestación del servicio.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

En esta Secretaría del Ayuntamiento, planificamos y llevamos a cabo la producción y prestación de nuestros servicios bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando es aplicable en:

- a) La disponibilidad de la información que describe los requisitos necesarios, para proporcionar nuestros productos y servicios, a nuestros clientes, (Ver: [FO-STL-7.2.1 b](#))
- b) la disponibilidad de las instrucciones precisas de trabajo para el personal de la Secretaría, a realizar en cada etapa de los dos procesos declarados: ver: [FO-PPCGASAM-7.1 b](#); [FO-PPCGSSAM-7.1 b](#), [FO-LMDR-4.2.3](#),
- c) el uso de equipo apropiado y herramientas necesarios, para brindar a nuestros clientes, un servicio o productos de calidad; ([IT-MBM-7.5.1.b](#)),
- d) la disponibilidad y uso de mecanismos de seguimiento y medición, utilizados en el seguimiento por parte de las áreas de esta Secretaría, por ejemplo: en sus Presupuestos y que se pueden documentar con la Instrucción de trabajo, ver: ([FO-IA.7.1 c](#)),
- e) la implementación del seguimiento y de la medición que podemos hacer en cada Dirección y áreas de esta Secretaría, a todos nuestros Presupuestos, aterrizado en los "Informes de Actividades", para dar cumplimiento la normatividad establecida en





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



los Lineamientos y Procedimientos para el Ejercicio, Control y Evaluación de Presupuesto, ver: [\(FO-IA-7.1 c\)](#), y

- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega a nuestros productos y servicios, para lo cual mantenemos un control interno de Informe Mensual, [\(FO-CIIM-5.5.3\)](#)

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.

Este punto es excluido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como referencia directa la norma ISO 9001, en el apartado que nos ocupa, la validación de nuestros procesos de gestión de servicios y administrativa, es algo que no aplica a nuestra Secretaría, ya que según cita textual de los dos últimos reglones del primer párrafo de este apartado en ISO 9001, el cual refiere que.... “Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes, únicamente después de que el producto este siendo utilizado o se haya prestado el servicio”. En nuestro caso, podemos reconocer cuando uno de nuestros proceso se está desarrollando conforme a lo planeado, por contar con los elementos necesarios, como personal capacitado y la infraestructura adecuada para proporcionar nuestros servicios, etc.: nosotros podemos ver y evaluar cada paso de nuestros procesos y para ello partimos de la planeación del PbR, y luego pasamos a su ejecución guiados por las “Minutas de trabajo” (Ver [\(FO-MT-5.5.3\)](#). Lo cual podemos plasmar y evaluar en nuestros informes de actividades (Ejemplo ver [\(FO-IA.7.1 c\)](#))

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

En la Secretaría del Ayuntamiento Municipal, identificamos nuestros productos por medios adecuados a nuestra organización, a través de todo el proceso de la elaboración de nuestros productos y servicios, ver [\(FO-PPCGSSAM-7.1.b\)](#), apoyados por acciones documentadas como los registros derivados de las “Instrucciones de Trabajo”, que buscan proporcionar evidencia del desempeño en cada etapa de nuestros dos procesos, con los que gestionamos nuestra organización y servicios, ver [\(FO-LMDR-4.2.3.\)](#)

7.5.4 Propiedad del cliente.

En nuestra Secretaría cuidamos los bienes que son propiedad del cliente, mientras están bajo el control de nuestra Secretaría, o estén siendo manejados por nuestro personal. Una propiedad del cliente que manejamos, son los documentos de respaldo para integrar los expediente en la elaboración de nuestros productos y servicios: en este caso resguardamos los documentos, como son: el RFC, Acta Constitutiva, Comprobante de domicilio, etc., en caso de daño o extravío de la propiedad de nuestros clientes (documentos), no hay responsabilidad para esta Secretaría, ya que estos, forman parte de expediente a resguardo





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



y sustento del producto o servicio, apoyados en el Procedimiento Control de Documentos ([PROC-CD-4.2.3](#))

7.5.5 Preservación del producto.

En la Secretaría del Ayuntamiento, nuestros productos y servicios no implican una preservación, porque se extinguen al momento de su finalización y entrega, quedando sólo la memoria documental y digital en su caso, como es los Padrones de Licencias de Funcionamiento, para generar evidencias en las áreas de su elaboración. Sin embargo, y para documentar la realización de todos nuestros Presupuestos en documentos como el "Control de Registro Diario" (Ver [FO-CRD-5.5.3](#)), y para que en su momento demostremos conformidad de nuestros productos vs el PbR.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

En materia del objetivo del presente manual, implementado para normar nuestros procesos de gestión administrativa y de servicios de calidad, por su naturaleza, no aplica el uso de dispositivos de medición y calibraciones, ya que no somos una fábrica, por lo tanto este apartado de la norma ISO 9001 lo declaramos como una exclusión dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad; exclusión referida al inicio del presente manual, punto **1.1 Exclusiones de la Norma ISO 9001:2008.**

8. Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades

En la Secretaría del Ayuntamiento Municipal, implementamos dos procesos, el "**Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa SAM**, ([FO-Desc-PPCGASAM-8.1.b](#)), el "**Proceso y Plan de Calidad Gestión de Servicios SAM**" ([FO-Desc-PCPGSSAM-8.1 b](#)), en los que se trabaja en base a planes y a la Presupuestación de los objetivos, definidos y presentados en un Presupuesto de trabajo inicial, para luego evaluar los resultados y analizar que tanto se están cumpliendo las metas y objetivos, y obviamente hacer las mejoras necesarias para que siga adelante, y que los datos que se buscan cumplan dos requerimientos muy enfáticos de la norma, que son necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos de nuestros productos, ejemplo: a nivel Secretaria debemos cumplir con un Presupuesto Basado en Resultados, (Ver [IT-PbR-7.5.1 b](#)), documentado en los informes mensuales Ver [FO-IA-7.1 c](#)),
- b) asegurarnos de la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, apoyados por las auditorías internas (Ver [FO-IAIC-8.2.2](#)), y externas, como las del Organismo Certificador, ó alguna parte interesada;





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, apoyados por las revisiones de la dirección, con nuestro Comité de Calidad, documentado en su Minuta de Trabajo (Ver [FO-MT-5.5.3](#)).

En relación a la medición, análisis y mejora de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, nos apoyamos con el uso de técnicas estadísticas, utilización de equipo de cómputo y software, con lo que podemos generar reportes y gráficas para visualizar el desempeño del SGC.

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría del Ayuntamiento, ha realizado el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la Secretaría, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información, para ello dentro de nuestro procesos de Gestión de Servicios contemplamos la Encuesta de Satisfacción al Cliente. (Ver [FO-ESC-8.2.1](#)),

En esta Secretaría, se atiende las quejas externas, por ley y según el Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio de Morelia, en su Art. 33, Fracc. VII, Atención a Quejas; eventualmente recibimos una copia de las quejas ciudadanas, que se inconforman con algún mal servicio, las cuales canalizamos al titular del área correspondiente y parte interesada, como a la Secretaría Técnica de la SAM, para buscar que se corrijan y prevengan, las situaciones adversas a nuestro cometido, como organismo de servicio.

8.2.2 Auditoría Interna.

En esta Secretaría, al menos una vez al año, llevamos a cabo auditorías internas a intervalos planificados, con el fin de poder determinar si nuestro Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) está conforme con las disposiciones planificadas en el punto 8.1 de este manual, así como con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por nosotros mismos como el cumplimiento al PbR en tiempo, forma, calidad y normatividad, y
- b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz el Sistema de Gestión de la Calidad, para beneficio de las partes interesadas y ciudadanía en general, y en beneficio de una mejor gestión administrativa y de servicios, en esta Secretaría del Ayuntamiento.

Contamos con un Presupuesto de auditorías, el cual considera el estado y la importancia de nuestros dos procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



(Ver. "Presupuesto de Auditorías" [FO-PA-8.2.2](#)). Hemos definido los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, en el procedimiento ([FO-IAIC-8.2.2](#)) "Informe de Auditoría Interna de Calidad", donde se contemplan las responsabilidades y requisitos para la planificación y ejecución de las auditorías internas, el informe de los resultados y el mantenimiento de los registros.

Los auditores internos han sido seleccionados de tal manera, que aseguramos que las auditorías se llevan a cabo de manera imparcial y objetiva, evitando la auto auditoría.

Este procedimiento incluye los lineamientos para la realización de las auditorías internas; desde la planificación de los Presupuestos y se toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores.

En el procedimiento de "Auditoría Interna", se encuentran definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, así como la transmisión del informe de resultados y la conservación de los registros en las diversas minutas levantadas al respecto, como la "Minuta de Interacciones para inicio y cierre de la Auditoría". Ver "Minuta de Trabajo" con el personal ([FO-MT-5.5.3](#)). También consultar los registros del formato para "Conclusiones de Auditoría" ([FO-CAIC-8.2.2](#)).

Los responsables de cada una de las áreas que se estén auditando, conocen la importancia de tomar acciones apropiadas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas (Ver: Registro de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones preventivas" [FO-NCASCAP-8.5.2](#)); para efectos de su atención como una función auditable del sistema de calidad, es una responsabilidad de la Delegación Administrativa, vía su titular, que se cumpla con el procedimiento "Informe de Auditoría Interna de Calidad" ([FO-IAIC-8.2.2](#)).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

La Secretaría del Ayuntamiento cuenta con una metodología apropiada para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados que hemos planificado. En los casos cuando No alcanzamos los resultados planificados, llevamos a cabo correcciones de acciones correctivas según sea conveniente, ([FO-NCSACAP-8.5.2](#)).

En la Secretaría del Ayuntamiento, aplicamos métodos apropiados para el seguimiento y medición de nuestros procesos, apoyados por evidencias como los "Informes de Actividades" (Ver [FO-IA-7.1c](#)). Estos métodos de trabajo pueden demostrar la capacidad de los procesos de Gestión Administrativa y de Gestión de Servicios, para alcanzar los





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



resultados planificados en el Presupuesto Basado en Resultados (PbR) y sus diferentes Presupuestos a ejecutar en la Secretaría del Ayuntamiento.

Cuando no se logren los resultados planificados en nuestro PbR, por la razón que fuese, el titular del área implicada, deberá de documentar esta situación en el formato para “Registro de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones preventivas” ([FO-NCASCAP-8.5.2](#)), y apoyarse del titular de la Delegación Administrativa, para dar cierre a esta área de oportunidad.

En la primera semana de cada mes, corresponde al titular de la Delegación Administrativa y Directores de la Secretaría, realizar el seguimiento y medición de sus procesos y servicios, apoyados del punto de vista de su personal, al entregar al Secretario del Ayuntamiento su evidencia en el “Informe de Actividades” (Ver [FO-IA-7.1c](#)).

8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

En esta Secretaría podemos medir y hacer seguimiento de las características de nuestros Presupuestos y servicios, para verificar que se cumplen los requisitos de los mismos. Esto lo hacemos en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planeadas, como lo son los registros derivados desde la planeación en el PbR, a la ejecución e informe de resultados. Manteniendo evidencias de la conformidad de los criterios de aceptación, en los Informes de Actividades. (Ver [FO-IA-7.1c](#)).

La liberación de nuestros productos y servicios, no se lleva a cabo hasta que se haya cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas en nuestros procesos, a menos que sean aprobados por una autoridad superior a la Secretaría.

8.3 Control del producto y servicio no conforme.

En esta Secretaría del Ayuntamiento nos aseguramos que nuestros productos y servicios, que no sean conforme a los requisitos de nuestros productos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados. Establecemos un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades, así como autoridades relacionadas para tratar el producto No conforme del cliente; ejemplo: ([FO-NCSACAP-8.5.2](#))

Cuando se aplicable en esta Secretaría, damos tratamiento a los productos o servicios no conformes, mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, si es el caso de que se recibió algún material ó equipo con daño de algún (ejemplo, un equipo de cómputo con especificaciones no requeridas o dañado), se puede rechazar el producto, o pedir





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



al proveedor que nos lo cambie, por el que se le había señalado en la requisición de compra (Ver: [IT-P-7.5.1 b](#)),

- b) autorizando su uso, liberación o aceptación, bajo concesión por autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente: ejemplo; cuando se expide un permiso para un evento social y se omite la dirección exacta donde se llevara a cabo el evento y el cliente acepta llevarse el permiso sin ninguna objeción,
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto, para lo cual en nuestro caso, se informa a la Dirección de Inspección y Vigilancia, responsable de la supervisión de eventos públicos que se expidió un permiso omitiendo señalar el domicilio exacto, para que se lleve a cabo la verificación procedente por parte de los inspectores en turno.
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, de la no conformidad, cuando se detecta un producto no conforme, después de su entrega o cuando ya se está llevando a cabo el servicio. Ello puede acontecer con algún permiso en el cual se omite el domicilio exacto, informando al momento de detectar la anomalía, al área competente para corregir el error.

Cuando se corrige un producto o servicio no conforme, lo sometemos a una nueva verificación, para demostrar su conformidad con los requisitos de nuestro sistema de gestión de calidad de esta Secretaría.

En la Secretaría mantenemos registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente (Ver reportes de formato para “No Conformidad, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas”: [FO-NCSACAP-8.5.2](#)).

8.4 Análisis de datos.

En nuestra Secretaría en coordinación con el Comité de Calidad, hemos determinado, recopilado y analizado los datos apropiados para buscar demostrar la idoneidad y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la misma. Esto lo hacemos, entre otros ejemplos, mediante acciones como la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”, que busca identificar la satisfacción del cliente vía un cuestionario que aplicamos de manera cotidiana (Ver [FO-ESC-8.2.1](#)). Esto implica también usar información de datos, procedentes de otras fuentes, como las reuniones de trabajo con Directores de esta Secretaría o fuera de ella, así como las que realizamos con nuestra Delegación Administrativa y los Coordinadores Administrativos de las áreas, Ver [FO-MT-5.5.3](#)) y el Comité de Calidad se reunirá periódicamente, para evaluar la efectividad del buen funcionamiento y desarrollo de nuestros dos procesos en la Secretaría, de acuerdo a las metas establecidas en nuestro PbR,





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Nuestro análisis de datos puede proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente, en nuestro caso en particular, la ciudadanía o los prestadores de servicios, que acuden a solicitar algún tipo de trámite o gestión administrativa: vía la encuesta contemplada en nuestros procesos de gestión de Servicios y de gestión administrativa,
- b) la conformidad con los requisitos del producto, nuestros diferentes Presupuestos del PbR: (ver registros de los reportes de formato para “No Conformidad, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas”: [FO-NCSACAP-8.5.2](#)),
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas: revisar minutas de las reuniones de la dirección integrada por el Comité de Calidad de esta Secretaría (Ver [FO-MT-5.5.3](#)),
- d) los proveedores nos pueden aportar ideas para mejorar nuestros servicios, mismas que podemos sustanciar a nuestro Presupuesto Basado en Resultados del siguiente ejercicio fiscal.

8.5 Mejora.

8.5.1 Mejora continua.

En esta Secretaría, es obligatorio mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de los informes de auditoría internas de calidad ([FO-IAIC-8.2.2](#)), el análisis de datos y las acciones correctivas ([PROC-ACAP-8.5.2/3](#)), las acciones preventivas ([PROC-ACAP-8.5.2/3](#)) y la revisión por la dirección ([FO-MT-5.5.3](#)). En este campo de la mejora continua tenemos como horizonte, el que cada año nos planteemos objetivos de organización, como el superar nuestras metas y expectativas anualmente, y el que en cada etapa de nuestros procesos tenemos un responsable para poder trabajar en equipo.

8.5.2 Acción correctiva.

En esta Secretaría del Ayuntamiento, tomamos acciones para eliminar la causa de no conformidades, con objeto de prever que no vuelvan a ocurrir. Buscamos que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Contamos con un procedimiento documentado ([PROC-ACAP-8.5.2/3](#)) “**Acción correctiva**”, que busca reflejar los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, para definir los requisitos para:





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de nuestros clientes);
- b) determinar las causas de no conformidades, plasmado en los registros del análisis de fallos y áreas de oportunidad (Ver registros de [FO-NCSACAP-8.5.2](#));
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades, no vuelvan a ocurrir (Ver registros de [FO-NCSACAP-8.5.2](#));
- d) determinar e implementar las acciones necesarias (Ver registros de [FO-NCSACAP-8.5.2](#));
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (Ver registros de [FO-NCSACAP-8.5.2](#));
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas (Ver registros de [FO-NCSACAP-8.5.2](#)).

8.5.3 Acción preventiva.

En la SAM, determinamos acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su recurrencia. Buscamos que las acciones preventivas sean apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, para esto, establecimos el procedimiento ([PROC-ACAP-8.5.2](#)) “**Acción preventiva y Acciones Correctivas**”, para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la recurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implantamos las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (Ver: [FO-NCSACAP-8.5.2](#))
- e) revisar las acciones preventivas tomadas, ejemplo: durante las reuniones de revisión por la dirección ([FO-MT-5.5.3](#)).

9 Listas Maestras de Documentos.

9.1 Listas Maestras de Documentos y Responsables.

9.2 Listas Maestras de Documentos Obsoletos.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



En la Secretaría del Ayuntamiento, hemos desarrollado los documentos necesarios para operar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, a partir del Manual de Gestión de la Calidad, los procedimientos y formatos necesarios para cumplir y evidenciar los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Cada uno de estos documentos se encuentra codificado de acuerdo al capítulo de la norma, por el que fueron generados y los tenemos identificados en su totalidad, en la “Lista Maestra de Documentos y Responsables” (Ver: [FO-LMDR-4.2.3](#)).

En esta lista, ordenada contra los capítulos de la Norma ISO 9001:2008, está asentada la relación de nuestros documentos del SGC ISO 9001 de esta Secretaría, y puede identificar a los responsables de usar los documentos de referencia, así como tiempos de retención de cada documento, amén de su código.

9.1 Listas Maestras de Documentos Obsoletos.

Para el caso de requerir mostrar algún documento no vigente, hemos desarrollado la “Lista Maestra de Documentos Obsoletos” (Ver: [FO-LMDO-4.2.3](#)). Esta lista estará vacía hasta la certificación de nuestro Sistema de Calidad, porque a tal fecha no habrá ningún documento obsoleto.

ANEXO A

Términos y definiciones, más comunes de un Sistema de Calidad, relativas a ISO 9000.

Término	Definición
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
Ambiente de Trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
Aseguramiento de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
Auditado	Organización que es auditada.
Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Capacidad	Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
Cliente	Organización o persona que recibe un producto.
Cliente de la Auditoría	Organización o persona que solicita una auditoría.
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Concesión o desviación	Autorización para utilizar o liberar un producto, que no es conforme con los requisitos especificados.
Conclusiones de la Auditoría	Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Control de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Criterios de Auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Equipo Auditor	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
Evidencia de la Auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información, que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Experto Técnico	Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos, con respecto a la materia que se vaya a auditar.
Gestión de la Calidad	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
Hallazgos de la Auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.





SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

M-MGC-4.2.1 b

Revisión 2/2014
Emisión: 2014

Originado por: Personal de
Secretaría del Ayuntamiento
Revisado por:
Comité de Calidad
Aprobado por:
Secretario del Ayuntamiento



Información	Datos que poseen un significado.
Infraestructura	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios, para el funcionamiento de una organización.
Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado, por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
Manual de la Calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Mejora de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo de la Calidad	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Parte Interesada	Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
Plan de la Calidad	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

