



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 1 de 7

# Manual de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

## Términos y Definiciones

Aprobó

\_\_\_\_\_  
**Presidente Municipal**  
**Ing. Eleazar Eduardo García Sánchez**

Elaboró

Revisó

\_\_\_\_\_  
**Encargada de la Dirección de  
Gestión de la Calidad**  
**T. A. Rosa Ma. Sánchez Hernández**

\_\_\_\_\_  
**Representante de la Dirección**  
**M. en A. Raquel Ramírez Vargas**

Fecha de actualización	Versión que tenía al momento del cambio	Motivos del cambio:
15/02/2012	5	Cambio de Administración 2012-2016
29/03/2013	6	Cambio de responsables del manual de calidad.
15/05/2014	7	Cambio de responsables del manual de calidad.
06/04/2015	8	Revisión y actualización 2015, cambio de titular.
10/04/2016	9	Revisión y actualización 2016.



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 09
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 06/abril/2015
	Página: 2 de 7

### I. Objetivo

Mostrar las especificaciones sobre los términos y definiciones.

### II. Alcance

Todas las áreas declaradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### III. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008 y Norma 9000:2008.

### IV. Responsabilidades

Se indican en los procedimientos y puntos del Manual relacionados.

### V. Terminología

Ver glosario de términos (MCPMPS03 términos y definiciones).

### VI. Desarrollo

Los términos y definiciones deberán consultarse en el glosario de términos (anexo 1) en donde se explican las definiciones poco usuales y las abreviaturas empleadas en el sistema, con la finalidad de dar mayor claridad a los conceptos expresados.

### VII. Anexos

#### Glosario de términos

**Acción Correctiva.-** Actividad determinada para eliminar una no conformidad.

**Acción Preventiva.-** Actividad determinada para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales.

**Adquisición.-** Toda compra de bienes muebles, materiales, arrendamientos y la prestación de servicios relacionados con los mismos.



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 09
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 06/abril/2015
	Página: 3 de 7

**Auditoria de Calidad.-** Evaluación sistemática e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos con la calidad, cumplen con las disposiciones previamente establecidas así como si son aplicadas y adecuadas efectivamente para el logro de los objetivos.

**Bases.-** Documento que contiene la información estipulada en el Art. 25 de la L.A.A.S.S.P.E.H. descripción completa de los bienes y servicios, especificaciones y de manera particular los requerimientos técnicos de los mismos; y demás circunstancias pertinentes que habrá de considerar la convocante.

**Convocatoria de bases.-** Documento que contiene la información estipulada en el Art. 24 de la L.A.A.S.S.P.E.H. (descripción de bienes o servicios y calendarización del proceso de concurso). Para ser consultada por los proveedores.

**Copia Controlada.-** Fotocopia del documento original identificado con la leyenda de Copia Controlada y que puede ser rastreado fácilmente.

**Cuadrilla.-** *Equipo de trabajo integrado por personal* de un área determinada que lleva a cabo los servicios operativos de campo (operativos especiales) a solicitud de los ciudadanos.

**Deducciones.-** Todos los descuentos que se efectúan al trabajador como pueden ser: préstamos, cuotas sindicales, impuestos, etc.

**Desechos Sólidos Urbanos.-** Desechos sólidos generados de actividades domésticas, instituciones prestadoras de servicios e industrias, áreas públicas; *no consideran desechos biológicos infecciosos.*

**Documento Cancelado.-** Documento que ha dejado de ser funcional dentro del sistema pero que es necesario conservar para referencia histórica.

**Documento Externo.-** *Documento publicado oficialmente por una institución u organización que es utilizado para el cumplimiento y desarrollo de los procesos de la Presidencia Municipal.*



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 06/abril/2015
	Página: 4 de 7

**Documento Obsoleto.-** Documento que ha sido reemplazado por una nueva revisión.

**Documento Controlado.-** Son aquellos documentos, formatos y *registros* con firmas originales dentro de la organización.

**E.R.P.-** (*Sistema de planificación de recursos empresariales*), es el Sistema Administrativo Integral que opera en todas las entidades de la organización para solicitar la aplicación de recursos para el cumplimiento de sus proyectos.

**Formato.-** Son documentos o formas que se utilizan periódicamente en una organización para registrar información y evidencia relacionada con el Sistema de Calidad. Los formatos también se refieren a la guía de uso y llenado de los mismos.

**Hallazgo.-** *identificación de una acción que puede o no contar con evidencia documental, positiva o negativa.*

**Hallazgo de conformidad.-** *Identificación de acciones que cumplen con los requisitos establecidos.*

**Instrucciones de Trabajo.-** Documento que describe a detalle las actividades dentro de un proceso y va relacionado con un procedimiento.

**Invitación a proveedores prestadores de servicio.-** Acción que tiene como base la convocatoria que gira la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, a quienes van a presentar proposiciones de *productos o servicios*.

**L.A.A.S.S.P.E.H.-** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo.

**Licitante.-** La persona física o moral que participe en cualquier procedimiento de

**Mantenimiento Correctivo.-** Consiste en corregir las fallas cuando se presentan, ya sea por síntomas claros y avanzados o por falla total.

**Mantenimiento correctivo Preventivo vehicular.-** Se lleva a cabo cuando una unidad llega al taller por un mantenimiento correctivo y adicional a eso se le efectúan actividades preventivas.



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 06/abril/2015
	Página: 5 de 7

**Mantenimiento preventivo Vehicular.-** Serie de actividades que se realizan con el propósito de conservar y mantener en condiciones óptimas los vehículos.

**Manual de Calidad.-** Documento que contiene las Políticas que describen un Sistema de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001.

**No Conformidad Mayor.-** *Con base en la evidencia objetiva, es la ausencia o un incumplimiento significativo en la implementación y/o mantenimiento de la conformidad con los requisitos de la Norma aplicable. (por ejemplo, la ausencia o el incumplimiento de la implementación alguna cláusula del sistema de gestión; ó una situación que, basada en la disponibilidad de evidencia objetiva genere serias dudas sobre la capacidad del sistema de gestión para alcanzar el cumplimiento de la política y objetivos del cliente.*

**No Conformidad Menor.-** *Representa tanto una debilidad o problema menor del Sistema de Gestión que podría conducir a una No conformidad mayor si no se trata.*

**NUE.-** Número Único de Entidad.

**Oportunidad de Mejora.-** *Una declaración documentada que pueda identificar áreas de mejora, sin embargo, no hará recomendaciones específicas.*

**Orden de Compra.-** Documento de la Presidencia Municipal que oficializa la compra de un bien o servicio con un proveedor.

**Orden de Servicio.-** Documento en el cual se solicita algún mantenimiento correctivo o preventivo.

**Papelear.-** Es la acción de recoger con las manos los papeles tirados y depositarlos en una bolsa o en un bote para basura.

**Percepciones económicas o en especie.-** Ingresos de cada trabajador por la prestación de un servicio.

**Política de Calidad.-** *Compromiso expresado por la Presidencia Municipal de Pachuca de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.*



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 09
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 06/abril/2015
	Página: 6 de 7

**Políticas internas.-** Conjunto de lineamientos documentados que establece el área para el adecuado funcionamiento de un proceso.

**Procedimiento Operativo.-** Documento que especifica el conjunto de actividades sistemáticas encaminadas al seguimiento y conclusión de un proceso.

**Proceso.-** Conjunto de operaciones que se llevan a cabo para conseguir un determinado fin.

**Producto No Conforme.-** Cualquier producto o servicio que no cumple los requisitos

**Rastreabilidad / trazabilidad.-** *conjunto de acciones y/o evidencias que permiten conocer el histórico la ubicación y la trayectoria de un producto o servicio.*

**Registro.-** *Documento que contiene una serie de datos para su análisis e interpretación.*

**Relleno Sanitario.-** Lugar que cuenta con las características apropiadas para que sean depositados los desechos sólidos urbanos que son recolectados en el Municipio.

**Requisición.-** Documento para requerir un bien o servicio en donde se describen claramente sus características.

**Revisión o Ajustes Programados.-** Una de las características fundamentales es la implantación a corto y a largo plazo de revisiones y ajustes al equipo, así como pruebas operacionales y de seguridad.

**Logística comercial o domiciliar.-** *puntos de ubicación a los que deberá asistir de manera coordinada para la recolección de los desechos sólidos y urbanos.*

**Servicio Subcontratado.-** Cuando se asigna a un proveedor la realización de un proceso interno de la Presidencia Municipal para la prestación de un servicio a la ciudadanía.



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS03
	No. De versión: 09
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 06/abril/2015
	Página: 7 de 7

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).**- *Es un conjunto de procesos que se interrelacionan mediante elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los trámites y servicios que se ofrecen al ciudadano.*

**Sistema de Control Documental del S.G.C.**- *Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de información, organizados y generados para el cumplimiento del objetivo del Sistema de Control Documental.*

**Solicitud de Pago.**- Documento con datos específicos para la gestión del trámite de pago a un proveedor.

**Técnicas Estadísticas.**- Son métodos para generar datos que permitan verificar el grado de aceptación, capacidad, desempeño, etc. de un proceso producto o servicio.

### VIII. Referencias

MCPMPS01	Objetivo y campo de aplicación.
MCPMPS02	Referencias normativas.
MCPMPS03	Términos y definiciones.
MCPMPS04	Sistema de gestión de la calidad.
MCPMPS05	Responsabilidad de la dirección.
MCPMPS06	Gestión de los recursos.
MCPMPS07	Realización del producto.
MCPMPS08	Medición, análisis y mejora.

Todos los procedimientos e instructivos de trabajo del S.G.C en los que se involucren los términos expresados en el glosario.

Fin del documento