



## Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 1 de 9

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

## Medición, Análisis y Mejora

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.
13/05/2014	7	Revisión y actualización del documento
6/04/2015	8	Revisión, actualización y se agregan tiempos para atención de acciones correctivas
10/04/2016	9	Revisión y actualización 2016.



## Presidencia Municipal De Pachuca De Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 2 de 9

### I. Objetivo

Mostrar campo de aplicación de la medición, análisis y mejora.

### 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

## 8. Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades:

*La Presidencia Municipal de Pachuca* planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios otorgados a los ciudadanos,
- Verificar la aprobación de los mismos a través de la revisión del cumplimiento, y en su caso, aplicando acciones correctivas y/o preventivas de los objetivos de calidad para cada proceso;
- Asegurar el cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma, a través del desempeño de auditorías internas y externas, así como el seguimiento al cierre de las áreas de oportunidad *detectadas*. Para el caso de procesos subcontratados se llevarán a cabo auditorías de segunda parte.

PRPMPS01F02.1

El presente documento es propiedad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto prohibida su reproducción parcial o total.

**Documento controlado**



## Presidencia Municipal De Pachuca De Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 3 de 9

d) Mejorar continuamente la eficacia del S.G.C. a través de las evaluaciones de calidad en el servicio y de proyectos de acción propuestos por las áreas.

Aplicando el análisis en estadísticas originadas del resultado en la operación de cada uno de los procesos.

### 8.2 Seguimiento y medición:

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente:

La Dirección de Gestión de la Calidad mide la satisfacción del ciudadano a través de encuestas de opinión depositadas en los buzones implementados para tal efecto, (relación de control de buzones GCCSPR01R04), este programa se denomina “Calidad en el Servicio”.

Los resultados del programa *Calidad en el Servicio* se publican mensualmente en los buzones de *la Presidencia Municipal* y en la página web [www.pachuca.gob.mx](http://www.pachuca.gob.mx), para conocimiento del Presidente, trabajadores y ciudadanía en general.

#### 8.2.2 Auditoría interna:

En el plan anual de calidad de *la Presidencia Municipal de Pachuca*, se define la ejecución de dos auditorías internas y una externa, a partir del 2013 se incluye una revisión de segunda parte para los servicios subcontratados, ésta puede estar considerada dentro de la auditoría interna o de manera independiente; sin embargo se podrán realizar las *auditorías internas* necesarias con base al estado y a la importancia de los procesos y de las áreas a auditar, así como el resultado de las auditorías previas, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:



## Presidencia Municipal De Pachuca De Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 4 de 9

- a) *Está* conforme con las disposiciones planificadas (ver 7.1) con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del S.G.C. establecidos por *la Presidencia Municipal de Pachuca*.
- b) Si el sistema se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz *y eficiente*.

En el procedimiento para auditorías internas (PRPMPS03) se definen los criterios para realizar el programa de auditoría, tomando en consideración el estado, importancia de los procesos, áreas a auditar, alcance y la metodología que se empleará para su ejecución, basado en la Norma ISO 19011 *vigente* para su cumplimiento.

Asimismo se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, a fin de informar los resultados y la manera en que se mantienen los registros.

En el plan de auditoría se documentará la selección de auditores y la manera en que se debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso, para garantizar que los auditores no revisen su propio trabajo.

Los titulares de área de los procesos participantes y los coordinadores de calidad, son quienes deberán asegurarse de que se tomen las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades, áreas de preocupación y oportunidades de mejora detectadas.

Se han definido tiempos específicos para la atención de acciones correctivas, estos se encuentran descritos en el procedimiento “Auditorías Internas” PRPMPS03.

La evidencia de auditorías externas efectuadas por el organismo de certificación se encuentra en el registro “reporte de auditoría externa - MCPMPS08R01”.

En el caso de las auditorías de segunda parte se realizará el plan de auditoría en conjunto con el área que se encuentre como responsable del proceso subcontratado, manteniendo la evidencia en la Dirección de Gestión de la Calidad.



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 5 de 9

Para realizar el análisis, implementación y seguimiento de acciones, derivado de las observaciones de auditorías externas, estas se describen en el documento denominado “plan de acción de auditorías externas - MCPMPS08R03”

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos:

*La Presidencia Municipal* ha establecido objetivos de calidad medibles a través de indicadores de desempeño, con la finalidad de dar seguimiento mensual a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (MCPMPS08R05).

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, el titular en conjunto con el coordinador de calidad de cada proceso es el responsable de establecer las acciones correctivas pertinentes, asegurarse de su cumplimiento y su efectividad, considerando el seguimiento posterior y medición apropiada en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del servicio y sobre la eficacia del SGC.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, el titular del área en conjunto con el coordinador de calidad de cada proceso, son los responsables de establecer las acciones correctivas pertinentes, además de asegurarse del cumplimiento y efectividad del mismo,

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto:

La medición y seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo se realiza en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas, los puntos de inspección y supervisión se identifican en los procesos documentados.

Los registros de conformidad con los criterios de aceptación documentados, son responsabilidad de quién ejecuta los procedimientos y de los titulares de proceso. Los requisitos de liberación y su cumplimiento se muestran en los procedimientos y son responsabilidad de quienes los ejecutan y autorizan.

Los registros deben de indicar quienes autorizan su liberación de servicio al cliente.

El seguimiento y medición del servicio que se proporciona *directamente al ciudadano* dentro de la *Presidencia Municipal* en sus diferentes procesos, se evalúa a



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 6 de 9

través del programa denominado “calidad en el servicio – MCPMPS08R04”, que se detalla en su procedimiento operativo “evaluación de calidad en el servicio” - GCCSPR01.

### **8.3 Control del producto no conforme:**

Se ha definido el procedimiento control de producto no conforme PRPMPS04 con la finalidad de asegurarse de que el producto o servicio que no cumple con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, la responsabilidad y autoridad para su tratamiento se especifican en los procedimientos operativos.

En el procedimiento se describe cuando sea aplicable, en la Presidencia Municipal como debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Acciones para eliminar la no conformidad detectada,
- b) Autorización del uso, liberación o aceptación bajo concesión por el titular del área correspondiente y, cuando sea aplicable, por el mismo ciudadano,
- c) La forma en la que se toman acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto hasta su adecuación o aceptación; y
- d) Tomando acciones apropiadas a eliminar el origen, o efectos potenciales de la no conformidad, cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una verificación para demostrar su conformidad con los requisitos iniciales antes de su entrega.

Para estos controles deben mantenerse registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, dentro de cada procedimiento operativo el responsable de estos registros es el titular del proceso.

Asimismo en los procedimientos se describe cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, que acciones se toman respecto a los defectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

PRPMPS01F02.1

El presente documento es propiedad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto prohibida su reproducción parcial o total.



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 7 de 9

#### **8.4 Análisis de datos:**

Para demostrar la idoneidad y eficacia del S.G.C., así como facilitar la detección de puntos en donde se necesita la mejora continua, la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, se basa en el estudio de sus indicadores de Gestión y en el Programa de Calidad en el Servicio, en donde el ciudadano califica el servicio proporcionado. Asimismo los titulares de los procesos revisan y analizan los resultados de su operación con el personal operativo.

En las reuniones de la revisión por la Dirección se verifica el cumplimiento de los objetivos a través de los indicadores, analizando:

- a) La satisfacción del cliente.
- b) La conformidad con los requisitos del producto o servicio.
- c) Las características, tendencias de los procesos y de los servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y
- d) Lo relativo a los proveedores.

#### **8.5 Mejora:**

##### **8.5.1 Mejora continua:**

Las principales fuentes de datos para la toma de decisiones en busca de la mejora continua del SGC son: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos e iniciativas del personal operativo para implementar proyectos, supervisión de procesos, acciones correctivas y preventivas, así como la revisión por la dirección.

##### **8.5.2 Acción correctiva:**

Las acciones que se toman para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir su recurrencia, se describen en el procedimiento de acciones correctivas PRPMPS05, así como la responsabilidad y autoridad para realizar esta actividad, estas acciones deberán ser adecuadas para las no conformidades





## Presidencia Municipal De Pachuca De Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 8 de 9

encontradas, por tal razón la Dirección de Gestión de la Calidad en conjunto con el coordinador de calidad de las áreas, las revisan y analizan antes de su implementación.

En el procedimiento PRPMPS05 se consideran los siguientes requisitos:

- Revisión de las no conformidades (incluyendo quejas de los ciudadanos).
- Detección y análisis de la* causa raíz que originó la no conformidad.
- Necesidad de evaluar las acciones que se implementarán a fin de asegurar que las no conformidades se presenten de nuevo.
- Acciones necesarias que habrán de determinarse e implementar
- Tiempos y periodos de implementación
- Registros de los resultados de las acciones que se han tomado y;
- La revisión de la eficacia de las acciones correctivas implementadas

### 8.5.3 Acción preventiva:

En el procedimiento de acciones preventivas PRPMPS06 se describen las acciones a realizar con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidades, así como prevenir su ocurrencia, de igual manera la responsabilidad y autoridad para realizar esta actividad, las acciones implementadas deben ser adecuadas para el problema detectado.

En el procedimiento PRPMPS06 se establecen los requisitos para:

- Evaluar las necesidades de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales y sus causas;
- Determinar e implementar las acciones preventivas necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- Revisar la acciones preventivas tomadas; y
- Revisar la eficiencia de las acciones preventivas implementadas





## Presidencia Municipal De Pachuca De Soto



<b>Manual de Gestión de la Calidad</b>	Código: MCPMPS08
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
<b>Municipio de Pachuca de Soto</b>	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 9 de 9

### VII. 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.
PRPMPS03	Auditorías internas.
PRPMPS04	Control de producto no conforme.
PRPMPS05	Acciones correctivas.
PRPMPS06	Acciones preventivas.

**Fin del documento**