



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 1 de 16

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

Sistema de Gestión de la Calidad

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	Revisión y actualización, incorporación de nuevos procesos al alcance del sistema.
13/05/2014	7	Revisión, actualización e incorporación de nuevo proceso al alcance del SGC.
06/04/2015	8	Se hace la revisión y actualización para incorporar 2 procesos Egresos y C2.
10/04/2016	9	Revisión y actualización 2016

PRPMS01R01 PRPMS01F01.1

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

Documento controlado



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 2 de 16

I. Objetivo

Documentar la adecuación del S.G.C. a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en referencia al punto 4 Sistema de Gestión de la Calidad.

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

4. Sistema de Gestión de la Calidad:

4.1 Requisitos Generales



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 3 de 16

El presente Manual se emite con base a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008 y su correspondencia en México con la norma NMX-CC-9001-2008, "Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos", con la finalidad de documentar los alcances, actividades, responsabilidades e interacciones del Sistema de Gestión de la Calidad, para que sea implantado y mantenido por el personal involucrado de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, lo cual permitirá mejorar continuamente las actividades dentro de los procesos declarados.

a) Los procesos que están declarados dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son:

1.- Servicio de recolección de desechos sólidos urbanos: cuyo alcance va desde la programación de las rutas de recolección por barrido manual o mecánico a usuarios domiciliarios y comerciales, recepción de reportes ciudadanos a través de la unidad 070 y su atención, hasta su incorporación al relleno sanitario.

Nota: Desde Julio de 2012, el servicio de recolección mecánico, y traslado *para la* disposición final de desechos sólidos urbanos, *parcialmente* está a cargo del servicio subcontratado, *mismo que está* controlado y supervisado por la Coordinación General de Limpia.

2.- Gestión de los Recursos Humanos: el alcance de este proceso abarca desde la contratación, inducción, detección de necesidades de capacitación para la formación del personal, *trámite de* prestación de servicios, gestión para un adecuado ambiente laboral, así como el registro de todas las afectaciones a la nómina, hasta su emisión.

3.- Adquisición de bienes y servicios: el alcance de este proceso va desde la planeación anual de suministros, recepción de solicitudes de compra no programadas efectuando una licitación, invitación a proveedores o compra directa, hasta la entrega de los bienes adquiridos o firma del contrato del servicio y evaluación del mismo.



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 4 de 16

4.- Atención para el Desarrollo Integral de la Familia: el alcance de este proceso está orientado a turnar la gestión de audiencia pública con las áreas correspondientes para brindar los servicios de: *asesoría jurídica y representación en materia familiar para las personas sujetas a asistencia social*, incluyendo cuando es necesario visitas domiciliarias, seguimiento, integración de expedientes y canalización a instancias internas en el sistema D.I.F. o instancias externas para su atención; apoyos económicos o en especie para personas de escasos recursos, elaboración de estudio socioeconómico, análisis y autorización; atención médica que también puede ser por brigadas en unidades móviles al visitar colonias del Municipio, los servicios que se proporcionan abarcan desde la consulta médica general, consulta odontológica, expedición de certificados médicos, toma de glucosa, *servicios básicos de laboratorio* mastografía, rayos x, ultrasonido, consulta oftálmica y ortopedia.

5.- Mantenimiento y reparación del alumbrado público: el alcance de este proceso va desde la recepción *de reportes* a través de la unidad 070 y/o generación de las solicitudes de servicio de reparación, programación de la logística para atención, diagnóstico del servicio *hasta la* realización de la reparación o mantenimiento *del servicio*.

6.- Constancia, autorización y reconocimiento de actos jurídicos del Estado Familiar: el alcance de este proceso abarca todas las facultades, atribuciones, obligaciones y derechos para constatar, autorizar y reconocer los actos o hechos jurídicos relativos al nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, concubinato, divorcio, tutela, emancipación, muerte, ausencia, presunción de muerte, pérdida de la capacidad legal, e inscripción de ejecutorias propias a la materia del Estado Familiar.

7.- Regulación para funcionamiento de establecimientos mercantiles y celebración de espectáculos públicos: el alcance de este proceso abarca desde la recepción de documentos para el trámite de apertura, renovación y/o movimientos de placas de funcionamiento, permisos temporales a establecimientos mercantiles de diversos giros,

PRPMPS01F02.1

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

Documento controlado



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 5 de 16

emisión de licencias, visitas de verificación, acuerdos de notificación, hasta la regulación de celebración de espectáculos públicos y recepción de reportes ciudadanos para su atención a cargo de la unidad 070.

8.- Prensa e información de comunicación social: el alcance de este proceso abarca la difusión de actividades del Presidente Municipal, mediante la elaboración de boletines y síntesis informativa.

9.- Sistema de apertura rápida de empresas (SARE): el alcance de este proceso abarca desde la atención al ciudadano sobre los requisitos necesarios para realizar la apertura de un negocio de bajo o nulo riesgo, hasta la *gestión de trámites correspondientes* para la entrega de placa de funcionamiento en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.

10.- Control y revisión a la obtención y aplicación de los recursos públicos municipales: el alcance de este proceso abarca desde la revisión *a la* dictaminación permanente del ejercicio de los recursos públicos que se ejercen en el Municipio por las dependencias que lo conforman, constatando documental y técnicamente que dichos recursos se han administrado y comprobado en estricto apego a la normatividad vigente; asimismo se realizan auditorías, seguimientos y revisiones de control interno, para asegurar el cumplimiento en estricto apego con las leyes aplicables en los procesos y con las obligaciones administrativas de los servidores públicos, hasta la coordinación de las acciones de mejora continua para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal con la figura del Representante de la Dirección en coordinación con el Presidente Municipal.

11.- Atención de quejas, denuncias y fincamiento de responsabilidades administrativas a los servidores públicos municipales: este proceso abarca desde la recepción de quejas o denuncias ciudadanas, atención, investigación, análisis y resolución, así como la evaluación de las fluctuaciones en su patrimonio para determinar su procedencia lícita y cuando se observe proceder al fincamiento de responsabilidades administrativas.

Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 6 de 16

12.- Gestión y mantenimiento de servicios generales: el alcance de este proceso va desde el cumplimiento de un programa de mantenimiento anual y cotidiano a las instalaciones de las diferentes dependencias, hasta la atención de solicitudes de servicio y apoyos diversos para áreas internas.

13.- Mantenimiento y soporte técnico a tecnologías de la información y comunicación (TIC's): el alcance de este proceso va desde controlar, mantener, instalar y reparar las tecnologías de información y comunicación de la Presidencia Municipal, brindar apoyo para la optimización y automatización de procesos a través del desarrollo de estas tecnologías aplicadas en los procesos.

14.- Mantenimiento y reparación del parque vehicular: aplicado a las unidades de la Secretaría de Servicios *Públicos* Municipales el alcance de este proceso va desde la elaboración y cumplimiento de un programa de mantenimiento preventivo anual, hasta la atención de solicitudes de servicio para mantenimiento correctivo.

15.- Atención y tratamiento a solicitudes de información pública gubernamental y rendición de cuentas: su alcance va desde la generación de una solicitud de información realizada por el ciudadano, su canalización a las áreas administrativas correspondientes, seguimiento y envío de respuesta al ciudadano, rendición de cuentas cumpliendo con los requisitos del artículo 22 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo a través de la página Web de *la Presidencia Municipal* y su actualización oportuna, hasta la generación de reportes de seguimiento al Instituto de Acceso a la Información Pública Gubernamental.

16.- Dictaminación de uso de suelo para el ordenamiento territorial de predios: tiene como alcance desde la recepción de una solicitud para autorización de un uso de suelo específico en un predio del *Municipio*, su integración de expediente, análisis de condiciones de acuerdo a la normatividad aplicable, hasta su dictaminación para la entrega al ciudadano.



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 7 de 16

17.- Regulación para la realización de proyectos de edificación de predios: el alcance de este proceso abarca desde la atención de solicitudes para autorización de una construcción en un predio mediante la autorización de una licencia previamente analizada y dictaminada, atención de solicitudes de prórroga para licencias de construcción, avisos de terminación de obras, entrega al ciudadano hasta la instalación de anuncios publicitarios en predios *hasta el* registro de especialistas en materia urbana.

18.-Actualización catastral: el alcance de este proceso abarca desde la actualización del padrón catastral, digitalización, solicitud de una aclaración, atención, análisis, visita en campo, actualización de la base de datos y elaboración de boleta predial.

19.- Avaluó de predios: el alcance de este proceso abarca desde la atención de la solicitud, agenda de visita, visita en campo, análisis de información, emisión de avaluó del predio y actualización de la base de datos entrega de documento.

20.- Oficina multimodal de trámites de vialidad: este proceso abarca desde la asignación de papeletas para infracción a oficiales de vialidad, evaluación de la sanción conforme al reglamento en la materia, confinamiento de garantías, liberación hasta la elaboración de constancias de no infracción y permisos para carga y descarga en la vía pública.

21.- Diagnostico ambiental para regularización de establecimientos para el cuidado del equilibrio ecológico y protección al medio ambiente: el alcance de este proceso abarca desde la atención de solicitud para la emisión de un diagnóstico ambiental, verificación en sitio, análisis de factibilidad en cumplimiento con el equilibrio ecológico y protección al medio ambiente, emisión del diagnóstico y entrega.

22.- Sistema de información para seguimiento de audiencia, peticiones y atención ciudadana 070.- este proceso tiene como alcance atender las solicitudes y reportes ciudadanos vía telefónica o a través de redes sociales, realizando su canalización a las



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 8 de 16

áreas correspondientes, gestión de seguimiento y conclusión de requerimiento ciudadano.

23.- Soporte a la unidad de información para actualización de información en la rendición de cuentas.- este proceso tiene como alcance la recepción de solicitudes de actualización de información en la página Web de *la Presidencia Municipal*, en el apartado de transparencia por parte de la Unidad de Información, la validación de requisitos informáticos, publicación y notificación a la Unidad de Información.

24.- Atención y apoyo a las Mujeres de Pachuca.- este proceso contempla la atención a las mujeres vulnerables que han sufrido de algún tipo de violencia intrafamiliar, desde la integración del expediente, canalización al área psicológica y/o jurídica, hasta la culminación del acto jurídico requerido y/o alta de tratamiento psicológico.

25.- Egresos.- Este proceso tiene como alcance desde la recepción de solicitudes de pago a proveedores diversos por la Dirección de Contabilidad, hasta la ejecución del pago ya sea por transferencia bancaria, cheque o pago en efectivo.

26.- C2.- Incluye desde la recepción de una llamada telefónica reportando algún evento de emergencia, *coordinación y respuesta a incidentes, monitoreo de videocámaras y sistemas de localización (GPS) de unidades, atención de solicitudes de videograbación por algún alguna dependencia, canalización para la atención de eventos ya sea por una entidad federal, estatal o municipal, según corresponda, hasta la realización de partes informativos.*

b) La secuencia e interacción de los procesos se muestran en los diagramas de flujo de proceso MCPMPS07R01 y en el flujo general del S.G.C. MCPMPS04R01, así como también en la matriz de interacción de procesos MCPMPS04R02. Por medio de estos diagramas se asegura la rastreabilidad del Sistema.



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 9 de 16

c) Los criterios y métodos necesarios para asegurar el control y eficiencia de los procesos antes descritos, se encuentran definidos en el punto MCPMPS07 del presente Manual de Gestión de la Calidad y en los procedimientos relacionados.

d) Para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios a las áreas, se realizan presupuestos anuales que se capturan en el sistema controlado por la Secretaría de Tesorería y que se van supliendo conforme a la captación de recursos del contribuyente. Las actividades para asegurar la disponibilidad de información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se encuentran definidos en el punto MCPMPS07 del presente Manual de Gestión de la Calidad y en los procedimientos relacionados.

e) El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos están definidos en el punto MCPMPS08 del presente Manual de Gestión de la Calidad, y en los procedimientos relacionados (cuando sea aplicable).

f) La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados y la mejora continua dentro de los procesos del SGC se encuentran definidos en el punto MCPMPS08 del presente Manual de Gestión de la Calidad, y en los procedimientos relacionados.

Cuando por necesidades del proceso se requiera la subcontratación de un servicio externo, el cual afecte la conformidad con los requisitos de los servicios prestados a la ciudadanía en general por *la Presidencia Municipal*, éste se asegurará de controlar y vigilar que se cumpla con los requisitos documentados en el proceso. Estas actividades de control estarán definidas y documentadas en los procedimientos correspondientes, en donde se incluyen aspectos como:

- a) El impacto potencial del proceso contratado externamente, sobre la capacidad de la organización para proporcionar servicios o productos conformes con los requisitos.



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 10 de 16

Para el caso del proceso servicio de recolección de desechos sólidos urbanos, el impacto potencial se encuentra en el cumplimiento de las logísticas de recolección, tanto domiciliarias como comerciales, para ello la Coordinación General de Limpia documenta e implementa acciones para su seguimiento, supervisión y cumplimiento, *las cuales se describen en los procedimientos correspondientes.*

b) El grado en el que se compromete el control sobre el proceso, estará declarado en los procedimientos del área a la que se encuentre prestando sus servicios.

c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del proceso para la contratación de proveedores, que otorguen la subcontratación de servicios que afecten a la calidad en el proceso y se encuentren incluidos en el alcance del certificado al menos deberán contar con los siguientes requisitos:

1.- Presentar certificado vigente en la Norma ISO 9001, avalado por un organismo registrado ante la EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) o bien,

2.- En caso de que no cuenten con un certificado deberán presentar su Manual de Organización y procedimientos orientados al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 vigente, a la Dirección de Gestión de la Calidad y Secretaría de Contraloría y Transparencia para su validación.

3.- Deberá implementar los controles necesarios para demostrar la conformidad de los requisitos de subcontratación y satisfacción de los usuarios de la Presidencia Municipal, sometiéndose a continuas revisiones de supervisión o auditorías de segunda parte.



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 11 de 16

4.2 Requisitos de la Documentación.

4.2.1 Generalidades:

La documentación del S.G.C. de la *Presidencia Municipal* incluye:

a) La Política de Calidad de la Presidencia Municipal se establece en la sección 5.3 del Manual de Gestión de la Calidad y se considera para su elaboración que sea congruente con los Objetivos de Calidad, los cuales se encuentran plasmados en los indicadores de desempeño de los procesos sección 5.4.1 de este Manual.

b) El Manual de Gestión de la Calidad se emite con los fines establecidos en el punto 4.1 de este documento.

c) El Sistema de Gestión de la Calidad contiene los procedimientos y registros requeridos por la Norma, cada uno de ellos se enuncia en el apartado del Manual correspondiente; los procedimientos obligatorios enunciados son 6:

1. Control de Documentos Internos y Externos PRPMPS01.
2. Control de Registros PRPMPS02.
3. Auditorías Internas PRPMPS03.
4. Control del Producto No Conforme PRPMPS04.
5. Acciones Correctivas PRPMPS05.
6. Acciones Preventivas PRPMPS06.

Para el control de Registros requeridos por la Norma, se relacionan en un listado denominado "Lista de Control de Registros" declarada en el procedimiento PRPMPS02.

d) El Sistema de Gestión de la Calidad contiene también, la referencia de todos los documentos incluyendo los registros necesarios para asegurar la eficaz planificación,



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 12 de 16

operación y control de los procesos, documentándolos en los procedimientos operativos correspondientes.

La relación de los procedimientos operativos se encuentra documentada en el listado denominado "Control de Versiones" (PRPMPS01R07) y declarado en el procedimiento PRPMPS01.

Para el control de Registros necesarios para la operación se relacionan en un listado denominado "Control de Registros" (PRPMPS02R01) declarada en el procedimiento PRPMPS02.

Nota: todos los documentos que componen el Manual de Calidad de la Presidencia Municipal, deberán ser revisados y actualizados una vez por año, preferentemente durante el primer semestre.

4.2.2 Manual de la Calidad

La Presidencia Municipal establece y mantiene el Manual de Calidad el cual incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se establece en el punto 4.1, inciso "a" del presente documento, las exclusiones se detallan en el punto 7.3 del presente Manual (MCPMPS07).
- b) El S.G.C. cuenta con una lista de control de documentos donde se muestran los procedimientos operativos, obligatorios, instructivos de trabajo, políticas internas y flujos de procesos existentes.
- c) La descripción de la interacción de los procesos se muestra en el "flujo general del Sistema de Gestión de la Calidad" (MCPMPS04R01) ver anexo A y en la "matriz de interacción de procesos" (MCPMPS04R02) ver anexo B.

PRPMPS01F02.1

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

Documento controlado



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 13 de 16

4.2.3 Control de la Documentación:

En el control de la documentación para el S.G.C. de *la Presidencia Municipal* se establecen en el procedimiento “Control de Documentos Internos y Externos” (PRPMPS01) los controles y actividades necesarias:

- a) Aprobar los documentos para su adecuación antes de su emisión.
- b) Cumplir mecanismos para revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario, así como su nueva aprobación.
- c) Definir medidas para asegurar que se identifican los cambios así como el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables, se encuentran disponibles en todos los puntos de uso.
- e) Asegurar que todos los documentos que integran el S.G.C. permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que todos los documentos de origen externo necesarios para la planificación y operación del S.G.C. se identifiquen y que su distribución sea de manera controlada.
- g) Establece mecanismos para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, así como los lineamientos para que éstos sean identificados en caso de ser necesario.

Lo anterior se encuentra definido en el procedimiento “Control de documentos internos y externos” (PRPMPS01)



Presidencia Municipal de Pachuca De Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 14 de 16

4.2.4 Control de los Registros:

Los registros establecidos representan la evidencia de que el sistema está operando en conformidad con los requisitos que se definen para cada proceso, así como de la eficacia del S.G.C. Estos registros son controlados de acuerdo al procedimiento "Control de Registros" PRPMPS02, en el que se establecen las condiciones necesarias para identificar, almacenar, proteger, recuperar así como el tiempo de retención y disposición para asegurar su fácil localización o acceso.

VII. Anexos

Anexo A.- Flujo General del Sistema de Gestión de la Calidad. - MCPMPS04R01

Anexo B.- Matriz de interacción de los procesos - MCPMPS04R02

VIII. Referencias

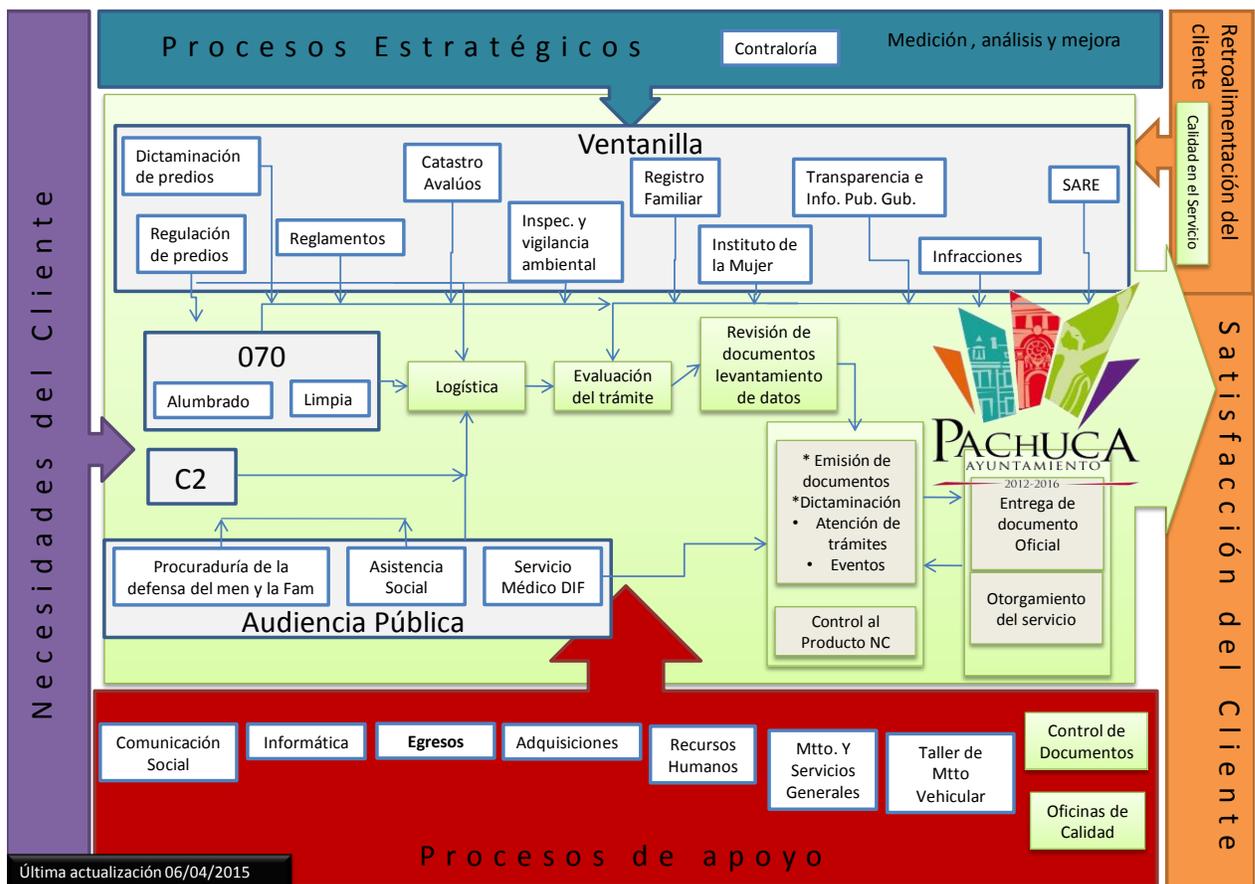
MCPMPS01	Objetivo y campo de aplicación
MCPMPS02	Referencias normativas
MCPMPS03	Términos y definiciones
MCPMPS04	Sistema de gestión de la calidad
MCPMPS05	Responsabilidad de la dirección
MCPMPS06	Gestión de los recursos
MCPMPS07	Realización del producto
MCPMPS08	Medición, análisis y mejora
PRPMPS01	Control de documentos internos y externos
PRPMPS02	Control de registros

Fin del documento

Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 15 de 16

Anexo A.- Flujo general del SGC- MCPMPS04R01

Flujo General del Sistema de Gestión de la Calidad - MCPMPS04R01



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS04
	No. De versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 16 de 16

Anexo B.- matriz de interacción de procesos – MCPMPS04R02

Revisión: 10/04/2016		MATRIZ DE INTERACCIÓN DE PROCESOS																				CODIGO: MCPMPS04R02 CODIGO: MCPMP04F01.1														
Nombre del área de los procesos involucrados	Alumb. Público Mpal.	Direcc. De Limpia	Modulo Sare	Direcc. De Regl. Y Espect.	Regist. Del Edo. Fam.	Audencia pública DIF	Procuraduría de la defensa del menor y la familia	Asistencia Social	Servicio Médico	Audt. De Obra	Audt. Financiera.	Dir. De Control y Evaluación	Unidad de Información	Soporte a la unidad de información	Resp. Y Situación Patrimonial	Dpto. de Nomina	Capacitación	Adquisiciones	Almacén	TIC'S	Dpto. de Mant. Y Servicios	Direcc. De Comun. Social	Taller de Mant. Vehicular	Licencias de construcción	Uso de suelo	Ecología	Dirección de Catastro	Avalúos	Egresos	Oficina Multimodal de tramites de vialidad	Audencia, peticiones y 070	Instituto de la Mujer	C2			
Alumbrado Publico Municipal	*																																			
Direcc. De Limpia		*																																		
Modulo Sare			*																																	
Direcc. De Reglam. Y Espect.				*																																
Registro del Estado Familiar					*																															
Audencia Pública DIF						*																														
Procuraduría de la defensa del menor y la familia							*																													
Asistencia Social								*																												
Servicio Médico									*																											
Auditoria y Obra										*																										
Auditoria Financiera											*																									
Direc. Control y evaluación												*																								
Unidad de Información													*																							
Soporte a la unidad de información														*																						
Resp y Situación Patrimonial															*																					
Depto. De Nomina																*																				
Capacitación																	*																			
Adquisiciones																		*																		
Dpto. de Almacén																			*																	
TIC'S																				*																
Dpto. de Mant. Y Servicios																					*															
Direcc. De Comun. Social																						*														
Taller de Mant. Vehicular																							*													
Licencias de Construcción																								*												
Uso de suelo																									*											
Ecología																										*										
Dirección de catastro																											*									
Avalúos																												*								
Egresos																													*							
Oficina Multimodal de tramites de vialidad																														*						
Audencia, peticiones y 070																															*					
Instituto de la Mujer																																*				
C2																																	*			