

Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS06
	Versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10-abril-2016
	Página: 1 de 5

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

Gestión de los Recursos

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:
15/04/2012	5	Cambio de Administración 2012-2016
29/03/2013	6	Revisión y actualización del documento incluyendo participación de servicio subcontratado
13/05/2014	7	Revisión y actualización del documento año 2014
6/04/2015	8	Revisión y actualización del documento año 2015
10/04/2016	9	Revisión y actualización 2016.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS06
	Versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10-abril-2016
	Página: 2 de 5

I. Objetivo

Adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad a los requisitos solicitados por la Norma en orden a la gestión de los recursos.

II. Alcance

Todas las áreas de procesos declarados 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

6 Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos:

El representante de la Dirección se reúne periódicamente con el Presidente Municipal y lo acompaña a las audiencias públicas para conocer las necesidades de la ciudadanía así como las del S.G.C. y de su desempeño, a su vez informa sobre necesidades específicas de provisión de recursos para que se atienda conforme a la existencia y disponibilidad de los recursos. De manera formal en las revisiones por la Dirección se incluye la provisión de los mismos como último punto de la orden del día y se documentan los acuerdos, la evidencia se encuentra concentrada en la Dirección de Gestión de la Calidad en el registro correspondiente a esta revisión.

Los recursos que se soliciten estarán enfocados a:

Implementar, mantener el S.G.C. y mejorar continuamente su eficacia, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS06
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-abril-2016
	Página: 3 de 5

6.2 Recursos Humanos.

6.2.1 Generalidades:

La Presidencia Municipal de Pachuca de Soto a través de los manuales de funciones (que ahora se conocen como Manual de Organización) MCPMPS05R11, establece el perfil de puesto que debe cubrir el personal, describiendo sus competencias *incluyendo la descripción sobre* las habilidades, formación, educación y experiencia apropiada que se requiere para el desempeño de la operación, con la finalidad de asegurar la competencia del personal; estos manuales son controlados por la Dirección de Recursos Humanos y cada área cuenta con una copia controlada del mismo. Para el caso de los servicios subcontratados deberán presentar un catálogo y descripción de perfil de puestos.

La capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se incluirá en el programa de capacitación para inducción al personal de nuevo ingreso, a fin de que todos tengan conocimiento básico del sistema, a partir de enero del 2005 estos cursos son impartidos por el área de Capacitación.

Para las áreas certificadas o propuestas para anexar al certificado, se imparte de manera interna el curso básico de inducción al S.G.C. En el caso de los servicios subcontratados deberán demostrar que el personal ha sido capacitado en los principios básicos de la Norma ISO, *en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal* y su aplicación.

6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia:

Para asegurarse del buen desempeño del personal, el área de capacitación realiza un levantamiento de datos para la detección de necesidades de capacitación (*Encuesta* de detección de necesidades de capacitación RHCPPR01R02), realizando planes de capacitación de acuerdo a los resultados obtenidos estructurando el *Plan Anual del Departamento de Capacitación y Selección de Personal* (RHCPPR01R04), con la finalidad de:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto en cada proceso y que
- b) cuando sea aplicable, proporcione la formación necesaria o implemente otras acciones como inducciones al puesto para el personal de nuevo ingreso, en cada una de las áreas para lograr la competencia necesaria,

PRPMPSF02.1



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS06
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-abril-2016
	Página: 4 de 5

- c) evaluar la eficiencia de las acciones tomadas en lo que a capacitación se refiere, para que
- d) a través de estas acciones se asegure de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, apoyados a su vez en el Comité de Calidad, asimismo
- e) conformar expedientes de los trabajadores con registros de su educación, formación, habilidades y experiencias adquiridas fuera o dentro de la *Presidencia Municipal de Pachuca*.

Para los servicios subcontratados dentro de las auditorías de segunda parte, se verificará que cuenten con un plan de capacitación anual para el personal que afecta directamente en la calidad de los servicios que se subcontratan.

6.3 Infraestructura:

La Presidencia Municipal, con base a las posibilidades de presupuesto determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado a la ciudadanía.

La Secretaría de Administración, es la facultada para asignar los recursos de infraestructura como:

- a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados a través de la Dirección de Mantenimiento y Servicios Generales.
- b) Equipo para la realización de procesos, tanto hardware como software a través de la Dirección de Informática.
- c) Servicios de apoyo tales como transporte, comunicación (Equipos celulares y autos utilitarios).

6.4 Ambiente de Trabajo:

Anualmente el Departamento de Capacitación dependiente de la Dirección de Recursos Humanos, lleva a cabo una *Encuesta de detección de necesidades de capacitación*, con la finalidad de realizar un diagnóstico de clima organizacional (ver procedimiento RHCPPR04 "Proceso del Diagnóstico del Clima Laboral") y verifica que éste sea adecuado para lograr la conformidad con los *requisitos de los servicios que se ofrecen*.

PRPMPSF02.1



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS06
	Versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10-abril-2016
	Página: 5 de 5

El diagnóstico incluye las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo el trabajo, incluyendo factores físicos y ambientales (humedad, temperatura, iluminación) que afecten el desempeño laboral.

La Dirección de Recursos Humanos da a conocer a los Secretarios, Directores y Jefes de Departamento, los resultados de la encuesta y sugiere cursos para mejorar el clima laboral de la Presidencia Municipal, a su vez, solicita a los responsables los planes de acciones a seguir, mismos que serán verificados en la siguiente evaluación.

Asimismo en la reunión de Revisión por la Dirección se le informa al Presidente Municipal los resultados de la evaluación para seguimiento y acuerdo de los trabajos a implementar.

VII. REFERENCIAS

MCPM01	Objetivo y campo de aplicación.
MCPM02	Referencias normativas.
MCPM03	Términos y definiciones.
MCPM04	Sistema de gestión de la calidad.
MCPM05	Responsabilidad de la dirección.
MCPM06	Gestión de los recursos.
MCPM07	Realización del producto.
MCPM08	Medición, análisis y mejora.
(VARIOS)	Procedimientos de operación relacionados.

Fin del documento

PRPMPSF02.1

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

DOCUMENTO CONTROLADO