



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 1 de 12

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

Realización del Producto

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, actualización y modificación punto 7.3 se elimina excepción.
13/05/2014	7	Revisión, actualización y modificación.
6/04/2015	8	Revisión, actualización y modificación 2015 cambio de titular.
10/04/2016	9	Revisión y actualización 2016.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 2 de 12

I. Objetivo

Mostrar campo de aplicación de la realización del producto

II. Alcance

Todas las áreas declaradas en el S.G.C.

III. Documentos de referencia

Norma ISO 9001:2008 y Norma 9001:2008

IV. Responsabilidades

Se indican en los procedimientos y puntos del Manual relacionados.

V. Terminología

Ver glosario de términos (MCPMPS03 términos y definiciones)

VI. Desarrollo

7. Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto:

La Presidencia Municipal planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio que presta de acuerdo a los ordenamientos de la Administración Pública Municipal, se busca siempre que la prestación de los servicios sea coherente con los requisitos de los procesos del S.G.C. Esta programación se encuentra plasmada en los Programas Operativos Anuales (POAS) de *la Presidencia* Municipal de Pachuca, basado en el Plan de Desarrollo Municipal de la Administración vigente.

De manera específica la planeación del servicio se lleva a cabo mediante planes operativos para las áreas que así lo requieren; o bien a través de planes de calidad para ejecución de proyectos, los cuales deben contener lo requerido en el formato de plan de calidad (MCPMPS05R04), de igual manera se describe en la fase de planeación de los procedimientos operativos correspondientes.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 3 de 12

Los planes de calidad se podrán utilizar para implementar cambios en la operación, nuevos servicios, acciones correctivas, acciones preventivas o todo aquel cambio que afecte al S.G.C. y/o a sus procesos y que por su naturaleza no se encuentre documentado en los procedimientos operativos.

Durante la planificación de la realización del producto ya sea en los procedimientos operativos o bien en los planes de calidad cuando sea aplicable, las áreas deben determinar lo siguiente:

- a) Objetivos y requisitos para proporcionar el servicio, enfocados a satisfacer las necesidades del usuario.
- b) Establecer procedimientos e instructivos de trabajo que contengan los criterios necesarios para la toma de decisiones oportuna en la operación y de proporcionar los recursos específicos para otorgar el servicio,
- c) Actividades específicas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo para proporcionar el servicio; así como los criterios para su aceptación,
- d) Conservar los registros para proporcionar evidencia de que los procesos cumplen con los requisitos definidos en la ejecución del servicio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente:

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto-servicio:

La Presidencia Municipal ha determinado:

- a) Los requisitos especificados por el ciudadano, incluyendo los necesarios para las actividades de entrega y las posteriores a la misma conforme a lo establecido por los responsables de cada uno de los procesos.

Para el caso de las entregas posteriores, las acciones para llevar a cabo los servicios adicionales, obligaciones convenidas y servicios de mantenimiento, se encuentran documentados en los procedimientos operativos de los procesos.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 4 de 12

- b) Los requisitos no establecidos por la ciudadanía pero necesarios para *proporcionar el servicio* especificado o previsto cuando sean conocidos, los cuales se *evalúan* por medio del programa calidad en el servicio: trato, tiempo de atención, atención del trámite o servicio, orientación sobre los requisitos y satisfacción del servicio;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios que se describen en cada proceso o procedimientos aplicables para otorgar el servicio.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la Presidencia Municipal que se considere necesario para brindar el servicio, como son las políticas internas.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto:

En cada uno de los procesos, se documenta la manera en que deben revisarse los requisitos relacionados con el servicio otorgado; específicamente en algunas áreas, estos requisitos se definen con base a normatividad y documentos externos, asegurándose de que:

- a) Estén claramente definidos los requisitos para la prestación del servicio,
- b) Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o solicitud y los expresados previamente; y
- c) La Presidencia Municipal tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

En cada una de las áreas se mantiene registros de los resultados de las revisiones y de las acciones que se realizan dentro de cada procedimiento.

Cuando el ciudadano no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la Presidencia Municipal, confirma estos requisitos con el cliente antes de la entrega del producto o servicio.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 5 de 12

Cuando se realizan modificaciones a los requisitos para otorgar del servicio, *la Presidencia Municipal* en cada una de las áreas según corresponda, se asegurará de que la documentación necesaria para la prestación del servicio sea modificada y de que el personal que interviene en el proceso sea consciente de los requisitos modificados, esto lo realiza en reuniones ya sea de manera formal o informal entre el titular del área y el personal operativo quedando evidencia de ello.

7.2.3 Comunicación con el cliente:

Es responsabilidad de cada área notificar al usuario cuáles son los alcances del servicio, así como qué información se espera que ellos proporcionen. Asimismo por medio del Programa de Calidad en el Servicio se obtiene la retroalimentación de los usuarios. Este programa nos provee:

- a) Información del alcance del servicio y sus limitaciones fuera del control del proceso, que se encuentra prestando.
- b) La necesidad de consultar sobre algún trámite en específico o bien transparentar la rendición de cuentas públicas a la ciudadanía.

El mecanismo para evaluar el desempeño de los procesos e implementar acciones de mejora que permitan ofrecer mejores servicios, manifestando su inconformidad por medio de queja o denuncia contando con una retroalimentación de los usuarios.

7.3 Diseño y desarrollo.

El Sistema de Gestión de la Calidad exclusivamente incluye este apartado para los casos como el proceso de "Mantenimiento y soporte técnico a tecnologías de la información y comunicación TIC's" quienes desarrollan software para las áreas que lo soliciten.

Sin embargo este punto queda excluido del Manual debido a que la Presidencia Municipal de Pachuca presta servicios a la ciudadanía definidos por el Reglamento Interior, sin efectuar ningún tipo de actividad para el diseño y desarrollo en la prestación de sus servicios.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 6 de 12

7.4 Compras.

La Presidencia Municipal se asegura que los insumos y servicios requeridos para la ejecución de las actividades de los procesos certificados, son adquiridos por la Dirección de Compras y Suministros, dependiente de la Secretaría de Administración de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, satisfaciendo los requerimientos especificados en las requisiciones de compra y que estos, son verificados para su entrada al Almacén General y entrega al área solicitante, manteniendo registros actualizados de ellos.

7.4.1 Proceso de compras:

Es responsabilidad de la Secretaría de Administración realizar las compras con base a lo establecido en sus procedimientos para la adquisición de bienes y servicios de la Presidencia Municipal, mediante los cuales, se asegura el suministro conforme a las especificaciones técnicas, cantidad, calidad y tiempo de entrega de los productos y materiales necesarios para la prestación del servicio.

La Presidencia Municipal realiza evaluaciones y selección de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos que se establezcan, los criterios para realizar dicha selección, evaluación y re-evaluación son definidos por la Secretaría de Administración, con base a los lineamientos y normatividad aplicable en la materia. la cual se refiere en el procedimiento correspondiente.

Para esta actividad existen tres formas de evaluar a los proveedores:

- 1.- A través del listado que emite la Contraloría del Gobierno del Estado al generar su alta en el padrón de proveedores la cual deberá dar a conocer.
- 2.- Mediante evaluaciones que efectúa la Secretaría de Administración de la Presidencia Municipal de manera periódica.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 7 de 12

3.- En el caso de los servicios subcontratados, además de someterse a alguno de los anteriores o ambos, se realizan auditorías de segunda parte y supervisiones periódicas para verificar su efectividad de manera permanente.

La Dirección de Compras y Suministros mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de las acciones necesarias que se deriven de las mismas, así como de los catálogos de proveedores de la Presidencia Municipal, con excepción de la prestación de servicios subcontratados, para estos casos quienes tendrán la información correspondiente, serán las áreas encargadas de su vigilancia en la prestación del servicio de manera directa.

7.4.2 Información de las compras:

Los documentos de las compras y/o contratos deben describir el producto a comprar o servicio a ordenar, incluyendo:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos necesarios para esta acción.
- b) Los requisitos para la calificación del personal o empresa que realice el producto o servicio.
- c) Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad como tiempos de entrega, manuales de operación, etc.

La Presidencia Municipal debe asegurarse que los requisitos de compra especificados por las áreas solicitantes sean los adecuados, con la finalidad de realizar cualquier aclaración antes de comunicar la compra al proveedor. Estos datos se encuentran descritos en el procedimiento relacionado con el proceso de adquisición de bienes y servicios.

7.4.3 Verificación de los productos comprados:

Es responsabilidad del proveedor la verificación de los productos y materiales que suministre a la Secretaría de Administración, en cuanto a la cantidad, calidad y otras



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 8 de 12

especificaciones previamente establecidas en los documentos de compra, como lo establece el procedimiento para adquisiciones de bienes y servicios del Municipio.

La verificación del suministro lo realiza el área de almacén o bien el área solicitante, donde se corrobora que se cumple con las características de los bienes solicitados, manteniendo registros actualizados de la aprobación de ellos.

Cuando la Presidencia Municipal lo requiera por la naturaleza de la compra podrá llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, esta actividad queda definida en los contratos de compra con el proveedor.

7.5 Producción y prestación del servicio:

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

Para asegurar la planificación, el control de la producción y la prestación del servicio se tienen desarrollados procedimientos, instrucciones de trabajo y políticas de operación; así como planes de calidad (cuando aplique) y cronogramas de actividades (para procesos que lo requieran), mismos que están disponibles en las áreas de trabajo aplicables para cada proceso o servicio, esto incluye:

- a) Información que describe las características del producto o servicio,
- b) Instrucciones de trabajo, procedimientos o manuales de usuario disponibles para su consulta,
- c) Equipo o herramientas requeridas,
- d) Cuando sea aplicable la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) Implementación del seguimiento y medición de la calidad del servicio prestado,
- f) Requisitos para la liberación y actividades que se realizan para la entrega del servicio y posteriores a la misma.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 9 de 12

Incluyendo el control y prestación del servicio subcontratado, este se realizará conforme se haya establecido entre el proveedor y el área responsable de su vigilancia, plasmando la programación de las verificaciones al proceso en un calendario de supervisiones, esto se define en el procedimiento operativo correspondiente.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:

La validación de los procesos cuando sea aplicable debe demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados y se hace a través de pruebas iniciales que garanticen el servicio y cuando estas pruebas iniciales no se puedan aplicar, se considera validado con la firma del Director quien tiene la facultad para aprobar esos procesos; cuando sea requerida alguna prueba específica ésta se indica en el mismo procedimiento y/o en el plan de calidad donde se establecen:

- a) Los criterios para revisar y aprobar los procesos de servicio.
- b) La aprobación del equipo y calificación del personal.
- c) Uso de métodos y procedimientos específicos.
- d) Los requisitos de los registros.
- e) La revalidación del proceso de prestación del servicio.

Para el caso del servicio subcontratado estas actividades se definirán en el proceso de supervisión correspondiente, en los planes de trabajo operativos y en los procedimientos operativos del servicio subcontratado validados por la Presidencia Municipal.

7.5.3 Identificación y trazabilidad:

La identificación y trazabilidad del servicio durante todo el proceso se realiza a través de la asignación de número de folio en los diferentes trámites o bien por el nombre



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 10 de 12

del cliente esto se especifica en los procedimientos e instructivos de trabajo de cada proceso.

A través de estos controles la Presidencia Municipal identifica el estado único del producto con respecto a los requisitos del seguimiento y medición durante toda la realización del producto, asimismo mantiene los registros necesarios especificados en los procedimientos correspondientes.

7.5.4 Propiedad del cliente:

Dada la naturaleza de los servicios proporcionados por la Presidencia Municipal, los controles y requerimientos para identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del usuario, así como sus datos personales están indicados en los procedimientos específicos.

La Presidencia Municipal de Pachuca a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo, regula la clasificación y protección de información pública, reservada y confidencial (datos personales) para su adecuado tratamiento.

Para el caso de los documentos físicos y resguardo de información digital en dispositivos de almacenamiento, el Municipio de Pachuca a su vez se regula por la Ley de Archivo para el Estado de Hidalgo, donde se determina la vida de un documento como es: archivo de trámite, archivo de concentración y archivo histórico, a su vez para la destrucción de estos documentos es necesario la dictaminación del Órgano Rector Estatal, quien a través de la autorización de catálogos de disposición documental y cuadros de clasificación determina la vida útil del documento para su destrucción o bien su integración al acervo histórico.

En caso de que la propiedad del cliente se pierda, deteriore o se proporcionen datos personales sin autorización alguna y se considere inadecuada para su uso, la Presidencia Municipal informará al usuario y mantendrá registros sobre el incidente en el proceso que corresponda.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 11 de 12

7.5.5 Preservación del producto:

Para el proceso de adquisición de bienes y servicios del Municipio, el área de Almacén es el sitio donde se aplica con más detalle esta cláusula, para asegurar los controles y requerimientos indispensables en la preservación del producto, con la finalidad de mantener la conformidad con los requisitos definidos, estos puntos se encuentran indicados en el procedimiento de este proceso.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición:

Dada la naturaleza de los procesos indicados en el alcance, el empleo de dispositivos de seguimiento y medición solo se reduce al control de programas informáticos, estas actividades se deben llevar a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de acuerdo a la frecuencia definida y al personal responsable de realizarlo. En mecanismos de medición de la satisfacción del cliente como son las encuestas de opinión se realizan de la siguiente manera: mensualmente la hoja de cálculo en la que se capturan las encuestas de opinión se revisan las fórmulas mediante las cuales se obtienen los promedios, verificando:

- a) Las formulas antes de su utilización.
- b) Realizando el ajuste de fórmulas en caso de ser requerido.
- c) Se encuentra identificada con su registro para determinar su estatus.
- d) Se protege con contraseña de seguridad para evitar ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición, esta contraseña la tendrá el personal que opera la actividad.
- e) Para proteger contra daños y deterioro durante su manipulación, mantenimiento y almacenamiento se realiza mensualmente un respaldo electrónico.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: MCPMPS07
	Versión: 10
Municipio de Pachuca de Soto	Fecha de emisión: 15-Abril-2005
	Fecha de modificación: 10-Abril-2016
	Página: 12 de 12

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
(Varios)	Procedimientos de operación relacionados

Fin del documento