



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 1 de 27

Control de Documentos Internos y Externos

Aprobó

Representante de la Dirección
M. en A. Raquel Ramírez Vargas

Elaboró

Revisó

Gestión de la Calidad
L.C. Anahí Olivares Skewes

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

Fecha de actualización	Versión que tenía al momento del cambio	Motivos del cambio:
15/02/2012	4	Cambio de administración 2012-2016
02/05/2013	5	Revisión y actualización 2013
15/05/2014	6	Revisión y actualización 2014
08/04/2015	7	Revisión, actualización incluyendo nuevos procesos C2 y Egresos
10/04/2016	8	Revisión y actualización 2016.

PRPMPS01R01

PRPMPS01F01.1

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



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMP01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 2 de 27

I.- Objetivo:

Este procedimiento se ha realizado de acuerdo a la solicitud expresa de la Norma sobre un documento en el que se plantee la forma en que se elaboran y controlan los documentos internos, así como el control que debe tener con los externos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad de la *Presidencia Municipal de Pachuca de Soto*.

II.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todo el SGC de *la Presidencia Municipal* de Pachuca de Soto.

III.- Documentos de referencia

Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008- requisitos
Manual de Gestión de la Calidad de la presidencia municipal de Pachuca de Soto.
Ley de archivo para el estado de hidalgo.

IV.- Responsabilidades

Se indican en los procedimientos y puntos del Manual relacionados.

V.- Terminología

Ver glosario de términos (MCPMPS03 términos y definiciones)

VI.- Desarrollo:

Dentro del SGC están considerados los siguientes tipos de documentos:

- A) Manual de Calidad
 1. Requisitos de la Norma - Manual de calidad de *la Presidencia Municipal*.
 2. Procedimientos obligatorios
 3. Flujos de proceso
 4. Políticas de operación
 5. Procedimientos operativos
 6. Instructivos de trabajo
 7. Control de documentos internos y externos
- B) Planes de Calidad
- C) Política de Calidad, misión, visión y valores
- D) Registros

PRPMP01F02.1

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



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMSO1
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 3 de 27

Actividades	Responsable
Creación de un documento del Manual de Calidad	
ALTA	
MANUAL DE CALIDAD	
1. La documentación del Manual de Calidad de la Presidencia Municipal, se realiza conforme a los 8 requisitos que establece la Norma ISO, para realizar esta documentación se utiliza el formato PRPMSO1F01.1 ver anexo 1 inciso A para carátula del documento y el formato PRPMSO1F02.1 ver anexo 1 inciso G para el <i>cuerpo</i> del documento.	Director de Gestión de la Calidad.
2. Una vez elaborado el Director(a) de Gestión de la Calidad lo pasa a revisión al Representante de la Dirección, quienes evalúan el cumplimiento con la Norma y procede a realizar las autorizaciones correspondientes, el Representante de la Dirección tramita firma del Presidente Municipal.	Director de Gestión de la Calidad/Representante de la Dirección
3. Una vez realizadas las autorizaciones se integra una carpeta con el Manual en documentos originales quedando a resguardo de la Dirección de Gestión de la Calidad, son sellados en color azul con "Documento Controlado", a su vez se integra de forma electrónica una carpeta con estos documentos y se transforma a formato PDF para evitar que sea alterado y se procede enviar a la Unidad de Información para su publicación en la página web del Municipio para conocimiento de todo el personal y ciudadanía, <i>así como en el Sistema de Control Documental del SGC</i> . Para el control de documentos ver apartado dentro de este mismo procedimiento.	Director de Gestión de la Calidad /Director de Gestión de la Calidad
MANUAL DE FUNCIONES (a partir del 2014 conocido como Manual de Organización)	
4.- Para el caso del Manual de Funciones se elabora un documento por Secretaría o Dependencia, para el cual el titular realiza el nombramiento de un representante quien se encargará de su elaboración. La distribución es de forma física, para el control de documentos (ver apartado dentro de este mismo procedimiento). La coordinación de la elaboración de este documento está a cargo de <i>la Dirección de Recursos Humanos</i> .	Titular de cada dependencia o secretaria.

PRPMSO1F02.1

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



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMSO1
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 4 de 27

5.- Este documento es revisado por <i>la Dirección</i> de Gestión de la Calidad quien conservará en resguardo el documento original, a su vez se integra en forma electrónica una carpeta con estos documentos y se transforma a formato electrónico PDF publicándolo en el Sistema de Control de Documentos del S.G.C. electrónico de la Presidencia Municipal de Pachuca.	Director(a) de Gestión de la Calidad
---	--------------------------------------

Documentación de procedimientos obligatorios, operativos, políticas de proceso e instrucciones de trabajo

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

1.- La documentación de los procedimientos obligatorios la realiza la Dirección de Gestión de la Calidad en el formato PRPMSO1F03.1 para la carátula (ver anexo 1 inciso C) y el formato PRPMSO1F04.1 para el <i>cuerpo</i> del procedimiento (ver anexo 1 inciso G). El responsable de efectuarlo es el Director <i>de Gestión de la Calidad</i> , cuidando el cumplimiento de los requisitos de la Norma y el Manual de Calidad de la <i>Presidencia Municipal</i> . Una vez elaborado muestra al Representante de la Dirección la documentación para su revisión y autorización correspondiente. A partir del 2014 la elaboración de estos documentos se realiza a través del Sistema de Control Documental del SGC.	Director de Gestión de la Calidad /Representante de la Dirección/Director de Gestión de la Calidad
---	--

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, INSTRUCTIVOS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

2.- Para la documentación de un procedimiento operativo, instructivo de trabajo o políticas de operación, el área correspondiente será la encargada de efectuar la solicitud a la Dirección de Gestión de la Calidad, <i>esto se realiza de manera electrónica en el Sistema de Control Documental a partir del 2015</i> , el área <i>elige el documento a dar de alta, requisita los campos de acuerdo a los requerimientos del documento y envía la solicitud de revisión</i> a la Dirección de Gestión de Calidad, <i>quien verificará que cumpla con</i> todos los requisitos de control interno del presente procedimiento y los que establece la Norma. <i>Una vez autorizado en el Sistema de Control Documental se entrega una impresión</i> al Coordinador de Calidad del área para recabar firmas de autorización, este deberá entregarlo en 2 tantos a la Dirección de Gestión de la Calidad para su liberación en el control de documentos y resguardo del documento original.	Director de Gestión de la Calidad /Coordinador de Calidad
3.- Para el resguardo de documentos las copias son selladas en tinta	Director de

PRPMSO1F02.1

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



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 5 de 27

<p>color azul con “copia controlada”, para el caso de documentos originales son sellados en color azul con “Documento Controlado”. <i>Se considera necesario resguardar el documento original y una copia autorizada en el área, para cualquier situación de contingencia en donde no se pueda realizar la consulta de forma electrónica.</i></p>	Gestión de la Calidad /Coordinador de Calidad
MODIFICACIONES	
MANUAL DE CALIDAD, DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	
<p>1.- Para el caso de modificaciones al Manual de Calidad (requisitos), manual de funciones o a los procedimientos obligatorios, estos los efectúa el encargado del control documental, realizando la documentación en el control histórico que se especifica en el formato de carátula PRPMS01F01.1 en la parte inferior (ver anexo 1 inciso D). Para efectuar los cambios debe asegurarse de que todo el texto del documento se encuentre en letra tipo Gotham Light sin negritas ni cursivas, en caso de que las encuentre, deberá modificarlas antes de iniciar (esto no aplica para títulos) los cambios que realicen deberán estar en letra cursiva y negrita para que el usuario pueda identificar las modificaciones efectuadas. Una vez realizados los cambios se procede a la firma de autorización y se registra en el control de documentos para su liberación, se sellan los documentos si son copias “copia controlada” y los originales “Documento Controlado”. <i>Estos documentos son guardados en formato PDF y se publican en el Sistema de Control Documental.</i></p>	Director(a) de Gestión de la Calidad
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, INSTRUCTIVOS DE TRABAJO Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN.	
<p>2.- Para el caso de las áreas que desean realizar modificaciones a los procedimientos deberá <i>editar y realizar las adecuaciones correspondientes y enviar la solicitud de revisión a la Dirección de Gestión de la Calidad, la cual revisará que cumpla con los requisitos del control interno, del presente procedimiento y que establece la norma a través de la identificación de textos en color rojo cuando se requiere eliminar y en negritas cuando se agrega alguna acción.</i></p>	Director de Gestión de la Calidad / Titular de Gestión de la Calidad
<p>3.- Para ambos casos la Dirección de Gestión de la Calidad solicita a</p>	Jefe de Gestión

PRPMS01F02.1

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



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 6 de 27

los coordinadores las copias de carátulas del documento, la original (se encuentra en la Dirección de Calidad) para sellar en color rojo con la leyenda "documento obsoleto", en caso de que existan más copias son destruidas, la original se integra en la carpeta del control de documentos <i>y la copia en la carpeta del Coordinador.</i>	de la Calidad
BAJA	
MANUAL DE CALIDAD, DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	
1.- Para realizar baja de un documento del manual de Calidad (requisitos) y procedimiento obligatorio, la Dirección de Gestión de la Calidad lo realiza en coordinación con el Representante de la Dirección, quienes analizan el impacto y conveniencia de la baja, asimismo le entregan <i>al Director(a)</i> de Gestión de la Calidad el documento con la indicación de la baja, realizando el registro correspondiente en el control de documentos (ver apartado en el presente procedimiento) y sellando en color rojo la carátula del documento con la leyenda "documento cancelado", esta carátula será integrada en el control de documentos.	Director(a) de Gestión de la Calidad /Representante de la Dirección
2.- Para baja de un procedimiento operativo o instructivo de trabajo el área deberá solicitar mediante el <i>sistema de control documental la petición de baja, justificando el motivo</i> a la Dirección de <i>Gestión</i> de la Calidad, para que ésta a su vez solicite la copia controlada del documento y realice el control documental. A través del sistema Control Documental la Dirección de Gestión de la Calidad se solicitarán los documentos de baja con los sellos en color rojo de "Copia Controlada" y sellos de carátulas.	<i>Director(a) de Gestión de la Calidad</i>
3.- <i>Para ambos casos la Dirección de Gestión de la Calidad solicita a los coordinadores las copias de carátulas del documento, la original (se encuentra en la Dirección de Calidad) para sellar en color rojo con la leyenda "documento cancelado", en caso de que existan más copias son destruidas, la original se integra en la carpeta del control de documentos y la copia en la carpeta del Coordinador.</i>	<i>Director(a) de Gestión de la Calidad</i>



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMP501
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 7 de 27

Plan de Calidad	
1. Para dar de alta el plan de Calidad, éste se genera de acuerdo a las necesidades de operación de los procesos o detección de hallazgos. Éste los realiza el Coordinador de Calidad del área en conjunto con la Dirección de Gestión de la Calidad. Los planes de Calidad deben contener como mínimo la información expresada en el anexo 5.	Área responsable de los procesos.
2. Se lleva una lista denominada Control de Planes de Calidad PRPMP501R05, sin número de revisión, solamente se tendrán registrados los nombres, fecha de emisión, fecha de cierre, <i>estatus actual</i> y fecha de la emisión de la lista.	Dirección de Gestión de la Calidad.
3. Cada área es responsable de guardar y dar seguimiento a sus planes de calidad hasta el cierre/liberación. Una vez concluidos se registran en el control de planes de Calidad PRPMP501R05, <i>conservando la evidencia durante un año.</i>	Área responsable por los procesos / Dirección de Gestión de la Calidad.

Flujos de proceso	
1. Los flujos de proceso (MCPMP507R01) se <i>controlan</i> en el área de Gestión de la Calidad y se generan en conjunto con el Coordinador de Calidad. Para alta, modificaciones y/o bajas se analiza el impacto que tendrá dentro del proceso.	Área responsable de los procesos.
2. <i>El área de Gestión de la Calidad</i> efectúa los registros necesarios en el control de documentos correspondiente, dando trazabilidad mediante el control de versiones de alta, modificación y/o baja con fecha de emisión, actualización y versión.	Dirección de Gestión de la Calidad.
3. Una vez modificadas o dadas de alta el área de Gestión de la Calidad procede a entregar a cada área una impresión del flujo de proceso, el cual se integra en la carpeta del Sistema de Gestión de la Calidad.	Dirección de Gestión de la Calidad.

Política de Calidad, misión, visión y valores	
1. La Política de Calidad, misión, visión y valores se generan de acuerdo al cumplimiento con los requisitos de la Norma y al Plan Municipal de Desarrollo que rige a cada administración. En la primera reunión de revisión de la Dirección se declara formalmente	Representante de la Dirección.

PRPMP501F02.1

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



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 8 de 27

<p>conforme indica el Manual del SGC. Cuando hay adecuaciones se deberán realizar las modificaciones correspondientes en el punto 5.3 del Manual de Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca. Para el conocimiento de las áreas se entregará una política en original firmada por el Presidente Municipal, en la parte posterior se colocará sello en color azul con la leyenda “documento controlado”, especificando el número de documento que se entrega, mismo que firmará de resguardo el coordinador de Calidad como se especifica en el apartado control de documentos internos de este procedimiento. Cuando exista alguna modificación la Dirección de Gestión de la Calidad solicitará a las áreas los documentos anteriores para su destrucción.</p>	
<p>2. Estos documento se colocarán a la vista de todo el personal para su conocimiento y compromiso, este control se lleva a cabo en la lista de control de <i>documentos</i> (PRPMPS01R04).</p>	Gestión de la Calidad
Documentos externos	
<p>1. Los documentos externos que afectan las actividades del proceso deben <i>considerarse</i> en la lista de control de documentos externos PRPMPS01R06, <i>la cual hace referencia del tipo de documento y donde se encuentra disponible para su consulta</i>. Estos documentos son leyes, normatividad, reglamentos, decretos, políticas o cualquier otro <i>instrumento</i> que regule el actuar de los procesos del SGC.</p>	Área responsable por los procesos / Dirección de Gestión de la Calidad.
<p>2. La Dirección de Gestión de la Calidad deberá ser notificada por las áreas la inclusión del documento en donde hace referencia la lista de documentos externos.</p>	Coordinador de Calidad de cada área.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 9 de 27

Control de documentos internos (SGC)	
1.- Los documentos se aprueban en <i>el sistema electrónico denominado Sistema de Control Documental, se imprimen y se entregan al área para autorización</i> , los documentos originales vigentes se integran en una carpeta <i>bajo resguardo</i> de la Dirección de Gestión de la Calidad, son sellados en color azul con la leyenda "documento controlado". Para el caso de documentos obsoletos se mantendrá únicamente la carátula con el sello en color rojo "documento obsoleto" para el control histórico del área.	Director de Gestión de la Calidad
2.- Las áreas solicitan a la Dirección de Gestión de la calidad <i>mediante el sistema de control documental, movimientos</i> de alta, baja o modificación, los cuales son revisados para verificar el cumplimiento de los requisitos, en caso contrario se rechaza para su adecuación.	Director de Gestión de la Calidad / Área responsable por el proceso
3.- La información contenida en el documento que se tramita, es responsabilidad de quien firma como responsable del área y del Coordinador de Calidad.	Director de Gestión de la Calidad / Área que es responsable por el proceso
4.- <i>La Dirección de Gestión de la Calidad</i> procede a realizar los movimientos solicitados en el <i>sistema de control documental</i> del SGC en conjunto con el coordinador de Calidad, quien verificará que las adecuaciones solicitadas <i>de forma electrónica, estén plasmadas en el documento.</i>	Director de Gestión de la Calidad / Área que es responsable por el proceso
5.- Posterior a la modificación es necesario someter el documento a aprobación como se indica en los puntos anteriores. Una vez firmado se saca copia del mismo para ser integrado en la carpeta de la Dirección de Gestión de la Calidad y del Coordinador de Calidad.	Director de Gestión de la Calidad / Área que es responsable por el proceso
6.- Se verifica que los registros vigentes y especificados en el procedimiento coincidan con el control de registros correspondiente (ver procedimiento PRPMS02), se realizan las adecuaciones necesarias en el procedimiento.	Director de Gestión de la Calidad
7.- En el listado denominado "control de versiones" PRPMS01R07 (ver anexo 1 apartado D) se realiza la actualización de las versiones	Director de Gestión de la

PRPMS01F02.1

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



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 10 de 27

del Manual de Calidad. El control de versiones de los procedimientos operativos <i>se lleva a cabo en el "Sistema de Control Documental del SGC"</i> .	Calidad
Integración física y electrónica del Manual de Calidad	
<p>1.- La estructura del Manual de Calidad es la misma que se utiliza para medio electrónico y físico, conforme a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos de la Norma 8 puntos Manual de Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca. 2. Procedimientos obligatorios 3. Flujo general del <i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> 4. Flujo de proceso <i>por área</i> 5. Políticas de operación 6. Procedimientos operativos 7. Control de documentos <ol style="list-style-type: none"> a. Lista de registros b. Lista de control de versiones c. Control de documentos externos <p>La Dirección de Gestión de la Calidad entregará a cada una de las áreas copia controlada de procedimientos operativos y flujo de proceso. La consulta del Manual de Calidad está disponible en la siguiente dirección: para dependencias ubicadas en casa Rule (192.0.25.4) y para dependencias externas (187.141.47.131), el acceso es a través de usuario y contraseña proporcionadas por la Dirección de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Director de Gestión de la Calidad /Director/ Auxiliar Administrativo de Calidad</p>
<p>2.- Los documentos se entregarán al coordinador de Calidad de acuerdo al formato "<i>lista de control de documentos</i>" PRPMS01F06.1, mismo que se integra en la carpeta de control de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad.</p>	<p><i>Director</i> de Gestión de la Calidad</p>

Nota: Los registros son un tipo especial de documentos, por lo que su control se encuentra documentado en el procedimiento "control de registros" PRPMS02.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 11 de 27

VII.- Anexos:

Anexo 1

A) Encabezado del procedimiento

Primera hoja

Logotipo de la Administración vigente	Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Manual de Gestión de la Calidad (Manual de la secretaría a la que pertenece)	Código: PRPMPS01
	Versión: 02
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos Obligatorios (área a la que pertenece)	Fecha de modificación: 31/mayo/2007
	Página: 11 de 27

Segunda hoja

Logotipo de la Administración vigente	Nombre del procedimiento	Código: PRPMPS01
		Versión: 2
		Fecha de emisión: 15-abril-2005
		Fecha modificación: 19/06/2006
		Página 11 de 15

Parte superior izquierda	Logo del Municipio
Parte central	Nombre del procedimiento
Parte superior derecha	✓ Código: del procedimiento conforme a la codificación del control de documentos internos, se explica al final de esta tabla.

PRPMPS01F02.1

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

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 12 de 27

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Versión:</i> número de la revisión de la que se trate el documento vigente. Debe coincidir con el control <i>de versiones del Sistema de control documental.</i> ✓ Fecha de emisión: fecha de alta del documento en cuestión. ✓ Fecha de modificación: fecha en la que se revisó el documento. En caso de que se trate de la versión cero deberá registrar la fecha de emisión. ✓ Página: número de hojas que contenga el documento.
--	--

B) Nomenclatura para formar codificación de documentos

XX XX XX XX
1 2 3 4

1.- Los dos primeros dígitos los ocupará la nomenclatura del proceso

Área (1)	Nomenclatura
• Adquisición de Bienes y Servicios (Compras , Concursos y Almacén)	AB
• Alumbrado Público	AP
• Comunicación Social	CS
• DIF Audiencias	DF
• Limpia	LI
• Mantenimiento y Servicios	MT
• Taller de Mantenimiento Vehicular	MV
• Reglamentos y Espectáculos	RE
• Registro del Estado Familiar	RF
• Recursos Humanos (Capacitación y Nómina)	RH
• Desarrollo Económico	DE

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMP01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 13 de 27

• Informática	IN
• Contraloría y Transparencia Municipal	CM
• Gestión de la Calidad	GC
• Obras Públicas Desarrollo Urbano, Vivienda y Movilidad	OP
• Tesorería Municipal	TM
• Infracciones	OM
• Atención Ciudadana	AT
• Unidad de Información	UI
• Desarrollo Urbano	DU
• Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable	MA
• Instituto de la Mujer de Pachuca	IM
• <i>Dirección de Egresos</i>	<i>EG</i>
• <i>Centro de Comando y Comunicaciones</i>	<i>C2</i>
• <i>Procedimientos Obligatorios</i>	<i>PR</i>

2.- Los dos dígitos siguientes corresponderán al nombre del área:

Proceso (2)	Nomenclatura
• Adquisición de Bienes y Servicios - Compras Directas	CO
• Adquisición de Bienes y Servicios - Concursos y Licitaciones	AB
• Almacén General	AL
• Alumbrado Público	AP
• Comunicación Social	CS
• Audiencia Pública DIF	AU
• Recolección, barrido y disposición final de los desechos sólidos Municipales	LI
• Emisión de Nómina	NO
• Capacitación	CP
• Recursos Humanos	RH
• Mantenimiento y Servicios	MT
• Taller de Mantenimiento Vehicular	MV
• Reglamentos y Espectáculos	RE
• Registro del Estado Familiar	RF

PRPMP01F02.1

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

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 14 de 27

• Módulo SARE	MS
• Informática	IN
• Auditoría de Obra, Inspección y Vigilancia	AO
• Auditoría financiera	AF
• Dirección de Control	CE
• Responsabilidades y Situación patrimonial	RP
• Unidad de Información (Transparencia e Información Pública Gubernamental)	UI
• Licencias de Construcción	LC
• Uso de Suelo	US
• Catastro	DC
• Servicio Médico - DIF	SM
• Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia - DIF	CJ
• Asistencia Social - DIF	AS
• Avalúos	AV
• Supervisión y Vigilancia Ambiental (Ecología)	EC
• Oficina Multimodal de Trámites de Vialidad	OM
• 070- Atención Ciudadana	AT
• Atención Ciudadana-Audiencia Presidente	AA
• Trabajo Social	TS
• Jurídico	JU
• Psicología	PS
• <i>Dirección de Egresos</i>	<i>EG</i>
• <i>Centro de Comando y Comunicaciones</i>	<i>C2</i>
• <i>Presidencia Municipal</i>	<i>PM</i>

3.- El tercer bloque de dos dígitos corresponde al tipo de documento que podrá ser:

Tipo de documento (3)	Nomenclatura
• Procedimiento	PR
• Instructivo de trabajo	IT
• Manual de Calidad	MC
• Manual de funciones	MF
• Políticas de operación	PO

PRPMPS01F02.1

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



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 15 de 27

• Diagrama de proceso	DP
• Pachuca de Soto	PS

4.- El cuarto bloque corresponde al número consecutivo por tipo de documento.

C) Carátula

En el recuadro central se documenta el nombre del procedimiento del que se trate, deberá de incluir en marca de agua el logotipo del H. Ayuntamiento.

Posteriormente las autorizaciones de elaboración:

Elaboró	<p>Quién elabora el procedimiento, puede ser el personal operativo como experto del proceso. Para el manual de SGC deberá firmar el titular de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el caso de los Manuales de Funciones deberá firmar el personal que conjunta la información de toda la Secretaría o Dependencia.</p>
Revisó	<p>Quién verifica que los procedimientos instructivos de trabajo y políticas de operación cumplan con la forma y requisitos que solicita la Norma y el presente procedimiento. Por su formación el personal deberá ser el Coordinador de Calidad o enlace del área correspondiente. Para el manual de SGC deberá firmar el representante de la Dirección.</p> <p>Para el caso del Manual de Funciones/Organización deberá firmar el titular de la Dirección de Gestión de la Calidad.</p>
Autorizó	<p>La persona, según el nivel o niveles a los que los procedimientos, instructivos de trabajo y políticas de operación afectan, que es responsable por la información que se documenta. Puede ser el Jefe del Área, Supervisor, Director o Secretario. Para el Manual de Calidad deberá firmar el (la) C. Presidente(a) Municipal</p> <p>Para el caso del Manual de Funciones/Organización deberá firmar el titular de la Secretaría o Dependencia.</p>

PRPMS01F02.1

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

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 16 de 27

D) Recuadro de control de versiones

Fecha de actualización	Versión que tenía al momento del cambio	Motivos del cambio:
15/04/2005	Inicio	Alta del documento
19-02-2006	0	Adecuación del manual a los requisitos de la norma ISO 9001:2000
31/05/2007	1	Se modifica carátula del procedimiento

En este recuadro se encuentran 3 columnas con referencia a 5 versiones históricas:

- 1.- Fecha de actualización.- se deberá documentar la fecha en la que el documento está siendo modificado.
- 2.- Versión que tenía al momento del cambio: en este campo se documentará la versión vigente o en su defecto por ser la primera modificación la leyenda "inicio".
- 3.- Motivos del cambio.- se deberá documentar una breve reseña de las modificaciones efectuadas al documento.

Nota: se deberán eliminar las filas históricas de inicio, dejando únicamente las 5 modificaciones más recientes.

E) Pie de página

En el pie de página se encuentran las leyendas:

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

Indicando al usuario que está prohibido obtener copias no autorizadas, mediante la leyenda: "Documento controlado".

Para indicar que el documento está incluido en el control de documentos se agrega el código en la parte inferior *derecha*.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 17 de 27

“PRPMPS01F03.1”

“MFPMPS (XXX)” – Para el caso del Manual de Funciones (*organización*) dentro del paréntesis se colocará la codificación que identifica a la Secretaría o Dependencia.

F) Sellos

Documento Controlado.- Indica que el documento es original y su emisión, consulta y modificación es controlada por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Copia Controlada.- Indica que se es una copia derivada del documento original autorizada para su consulta y controlada por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Documento obsoleto.- Se utiliza cuando el documento ya no se encuentra vigente pero es necesario conservarlo como antecedente para alguna consulta.

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



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMP01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 18 de 27

Documento cancelado.- Este sello representa que el documento ya se ha dado de baja y es la última versión emitida, se conserva para consulta histórica.

G) Cuerpo del procedimiento

1. Lista de distribución	Tabla que incluye: número de copia controlada, nombre del área y nombre y puesto de la persona responsable del resguardo.
2. Vigencia	Deberá contener la leyenda "el presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Dirección de Gestión de la Calidad".
3. Prologo	En este apartado se deberá escribir un resumen del documento, el cual oriente de manera general cual es el contenido que se encuentra descrito en el.
1. Objetivo	<i>Se deberá describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento,</i>

PRPMP01F02.1

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

Documento Controlado

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMSO1
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 19 de 27

	instrucciones de trabajo o políticas de operación.
II. Alcance	<i>Permite definir y describir las actividades, personas y áreas que afecta desde que inicia hasta que concluye el proceso.</i>
III. Terminología	En este punto se deberá incluir la definición de <i>conceptos, abreviaturas, siglas, etc.</i> que sean propias de la actividad descrita, con la finalidad de <i>facilitar la comprensión de los términos técnicos empleados en el procedimiento.</i> Ejemplo: SGC.- Sistema de Gestión de la Calidad
IV. Políticas y lineamientos internos	<i>En este apartado se anotarán las normas o disposiciones administrativas que regulan las actividades de los procedimientos. Las políticas son directrices o lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, los cuales pudieran afectar la toma de decisiones o el flujo esperado de información.</i>
V. Leyes y normatividad aplicable	En este apartado se enlistan los Reglamentos, Leyes, Decretos y Normatividad que se debe considerar para llevar a cabo las actividades descritas en el <i>procedimiento</i> , estas le proporcionarán valor fiscal, legal o administrativo a los actos o documentos que de él se deriven.
VI. Desarrollo A) Fase de planeación B) Fase de ejecución C) Fase de Verificación D) Fase de actuación (control de producto no conforme).	Tabla donde se documentan las tareas, instrumentos de control, que son los documentos que evidencian las acciones realizadas y las personas responsables de realizarlas. En este se deberán incluir las 4 fases de un proceso que son planeación, ejecución, verificación y <i>actuación</i> (control <i>de producto no conforme</i>).
4. Diagrama de flujo	Incluye el diagrama correspondiente a las actividades, toma de decisiones y puntos de inspección en cada caso, (este punto es opcional y se inicia desde el 2014).
5. Anexos	Se deberá hacer referencia a los registros y formatos que



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 20 de 27

	se utilicen dentro de la descripción del procedimiento, <i>los cuales serán autorizados en el Sistema de Control Documental por la Dirección de Gestión de la Calidad, los documentos deberán tener las dos codificaciones en caso de que aplique.</i>
--	--

Anexo 2

Formato para el Manual de Calidad y procedimientos obligatorios

Encabezado	Se presenta de igual manera que en el procedimiento solo cambia el título del encabezado de la segunda hoja.
Carátula	Firmas del titular de <i>la Dirección</i> de Gestión de la Calidad (elaboró), Representante de la Dirección (Secretaria (o) de Contraloría) revisó y del Presidente Municipal (aprobó).
Nomenclatura	La nomenclatura del documento se explica en el procedimiento de control de registros.
I. Objetivo	<i>Referente al</i> punto de la norma que acota.
II. Alcance	Se indican todas las áreas involucradas en el proceso, de acuerdo al punto que corresponda.
III. Documentos de referencia	Normas ISO 9000 o cualquier otra aplicable.
IV. Responsabilidades	Hace referencia al puesto del Servidor Público que es responsable de esa actividad <i>y deberá cumplir de acuerdo con sus funciones y nivel jerárquico.</i>
V. Terminología	Referencia al glosario de términos o bien la definición de <i>conceptos, abreviaturas, siglas, etc.</i> que sean propias de la actividad descrita, con la finalidad de <i>facilitar la comprensión de los términos técnicos empleados en el procedimiento.</i>
VI. Desarrollo	El Manual de Calidad se documenta en texto sin tabla de tareas y siguiendo la numeración

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



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 21 de 27

	que marcan los requisitos de la Norma.
VII. Anexos	Se documentan si existieran.
VIII. Referencias	Puntos del Manual y de los procedimientos obligatorios a los que hace referencia cada documento.

Anexo 3 Manual de Funciones/Organización

El formato de la carátula es similar a la de los procedimientos, la diferencia consiste en el encabezado del Manual y en el título del documento.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMP501
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 22 de 27

Logo de administración actual	Presidencia Municipal de Pachuca de Soto	
Manual de Funciones	Código: 0	
	No. revisión: 0	
	Fecha de liberación:	
Secretaría de	Fecha de última actualización:	0
	Página: 0	

Manual de Funciones de		
Secretaría de		
Aprobó		
_____ Nombre Puestos		
Elaboró	Revisó	
_____ Nombre Puestos	_____ Nombre Puestos	
Fecha de actualización	Versión que tiene al momento del cambio	Motivos del cambio:

MFPMP5F01

El presente documento es propiedad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto. Queda prohibida su distribución o alteración no autorizada.

El cuerpo del manual de funciones contiene los siguientes campos:

0.0 Notificación de Propiedad	Deberá contener la leyenda: "El presente documento es propiedad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hidalgo queda prohibido su copiado, distribución o alteración en cualquiera de sus apartados que lo constituyen, sin autorización de la Secretaría de Contraloría Municipal a través de la Dirección de Gestión de la Calidad.
0.1 Referencias Normativas	Deberá hacer referencia al Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Hidalgo.
0.2 Control de	Contiene una tabla con los siguientes campos: número de

PRPMP501F02.1

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

Documento Controlado

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMP01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 23 de 27

Documentos	<p>copia, nombre y cargo del responsable del resguardo y área, tantas copias como sea necesario emitir deberán incluirse en esta tabla considerando el siguiente orden: original.- para la Dirección de Gestión de la Calidad.</p> <p>Copia 1.- Secretaría o Dependencia que emite su estructura orgánica.</p> <p>Copia 2.- Secretaría Particular.</p> <p>Copia 3.- Secretaría de Contraloría y <i>Transparencia Municipal</i>.</p> <p>Copia 4.- Director(a) de Recursos Humanos.</p> <p>Copia 5 en adelante.- Para cada Dirección que integre la Dependencia o Secretaría.</p>
1.0 Alcance	Deberá incluir referencia "estas funciones son aplicables a la secretaría de -----, perteneciente a la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto".
2.0 Misión de la Secretaría	Deberá desarrollar la misión de la Secretaría con base a sus funciones.
3.0 Visión de la Secretaría	Deberá desarrollar la visión a corto, mediano y/o largo plazo de la Secretaría con base a sus funciones.
4.0 Objetivo institucional	Deberá incluir el objetivo de su dependencia o secretaría con base a sus funciones, misión y visión estructurando el enunciado con un verbo en infinitivo + objeto directo + complemento.
5.0 Catálogo de puestos para la Secretaría	Deberá enlistar todos y cada uno de los puestos desde mando superior, medios y operativos tomando en cuenta que si algún puesto se repite probablemente en operación, realizan diferentes funciones especializadas por lo que al puesto deberá indicarle su nombre específico ejemplo: secretaria a - telefonista
6.0 Definición para cada puesto:	Deberá documentar la información referente a los siguientes campos: Nombre del puesto que describe:

PRPMP01F02.1

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

Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 24 de 27

	<ul style="list-style-type: none"> a) Reporta a b) Le reportan c) Clientes internos d) Clientes externos e) Proveedores internos f) Proveedores externos g) Función general h) Funciones específicas <p>En este apartado se incluye una tabla que contendrá la descripción de la función y frecuencia con la que se realiza la actividad</p>
6.1 Descripción del perfil de puesto	<p>Deberá describir información para los siguientes campos en cada puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conocimientos requeridos para el puesto b) Habilidades requeridas o capacidades generales: <ul style="list-style-type: none"> a. Manejo de herramientas de trabajo necesarias b. Capacidades técnicas c. Idiomas y lenguas indígenas d. Habilidades directivas c) Actitudes: aquí deberá seleccionar las casillas correspondientes a las opciones proporcionadas; así como incluir alguna otra no considerada dentro de la lista. d) Experiencia laboral: incluyendo la antigüedad requerida
7.0 Anexos	Deberá incluir el organigrama completo de la Secretaría o Dependencia.

Anexo 4 formatos altas, bajas o modificaciones PRPMPS01F05 (baja)

Anexo 5: Formato para planes de Calidad



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 25 de 27

Nombre del proyecto:

Periodo: Fecha de inicio - fecha de término

1. Antecedentes	Deberá desarrollar la descripción breve de la problemática o necesidad de la que se derivó la idea de la implementación de este proyecto.
2. Objetivo del proyecto	Se deberá describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con el Plan de Calidad.
3. Objetivos específicos	Se deberá documentar las actividades principales que se desean cubrir en cumplimiento del plan para su funcionamiento.
4. Requisitos del cliente	Deberán especificar qué elementos <i>se requieren para</i> cumplir con el proyecto.
5. Indicadores del Cumplimiento	En este apartado deberá especificar los plazos en los que espera se de cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos.
6. Definición de participantes	Deberá enlistar por orden de responsabilidad el nombre y puesto de las personas que estén involucradas en el proyecto con la actividad a ejecutar y área a la que le corresponde.
7. Descripción de estrategias para cada objetivo.	En este apartado deberá describir todas las actividades o acciones a realizar para llevar a cabo el proyecto.
8 Evidencias de seguimiento	En este apartado se documenta en gráfica de Gantt las actividades a desarrollar, anexando evidencia documental del cumplimiento.
9. Implantación del proyecto	Anexos documentales de cumplimiento, así como cualquier documento que ampare una reprogramación de actividades.
10. Liberación del proyecto con firmas	Firmas de los responsables.

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



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMPS01
	Versión: 09
Procedimientos obligatorios	Fecha de emisión: 15-abril-2005
	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 26 de 27

de conformidad	
11. Anexos	

Anexo 6.- Políticas de proceso

Las políticas son directrices o lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento. Por lo tanto, su redacción tiene un carácter imperativo para su observancia y cumplimiento. Los verbos implicados en la redacción deberán estar en tiempo futuro.

La documentación es similar a la de un procedimiento, después de la carátula estos son los puntos que se deben documentar:

1.- Lista de distribución

No. De copia controlada	Nombre del área	Nombre y puesto del personal
Original	Dirección de Gestión de la Calidad	
1	Secretaría de ...	Titular de la Secretaría
2	Nombre del área que emite	Titular del área

2.- Vigencia

Esta política debe revisarse al menos una vez al año, la vigencia es a partir de la fecha de publicación hasta que exista un cambio.

3.- Introducción

Mencionar en este apartado las Leyes, Reglamentos o Normatividad que fundamenta la aplicación de esta política.

4.- Prologo



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Manual de Gestión de la Calidad	Código: PRPMS01
	Versión: 09
	Fecha de emisión: 15-abril-2005
Procedimientos obligatorios	Fecha de modificación: 10/abril/2016
	Página: 27 de 27

Redacción para introducir al lector sobre el fin que tiene ésta política, así como sus antecedentes.

I.- Objetivo.

Estructurar el objetivo que persigue la implementación de esta política a los procesos.

II.- Alcance.

Describir las áreas para las que tiene aplicación la presente política.

III.- Documentos Aplicables y/o Anexos.

Lista de los documentos con los que se acompaña la presente política o con los que se apoya como manuales, procedimientos u otras políticas.

IV.- Leyes y normatividad aplicable

Lista de documentos legales y reglamentarios que se vigila su cumplimiento con la presente política.

V.- Descripción de la Política

Política de.... Título de la política

Desarrollo de la política en texto seguido iniciando cada redacción con el verbo de la acción a implementar.

VI.- Glosario de Términos

Listado de las palabras o términos que se utilizan en el presente documento que no son conocidos por la mayoría de los lectores.

La leyenda “Fin del documento”

Fin del documento