



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Diagnóstico del Problema 2023

Datos del Programa

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

INDICADORES DE REFERENCIA

De acuerdo a la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) en el año 2022 registra a la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, como el único Municipio en el Estado de Hidalgo, certificado conforme a la Norma ISO 9001:2015, un Sistema de Gestión de la Calidad con un total de 27 procesos.

POBLACION O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL

Conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el censo del año 2020, el Municipio de Pachuca de Soto cuenta con 314,331 habitantes aproximadamente.

POBLACION O ÁREA DE ENFOQUE OBJETIVO

Mediante el certificado emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. el 12 de marzo del 2018, declara 27 Procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Pachuca de Soto, beneficiando a través de trámites y servicios a 314,331 habitantes aproximadamente.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Deficiente estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001.

PROPUESTA DE INTERVENCION / OBJETIVO

Que el personal involucrado en la Alta Dirección y en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, actúe conforme a los roles, responsabilidades y autoridades que le corresponde para la mejora de los tramites y servicios que brinda la Presidencia Municipal en cumplimiento a los requisitos normativos, legales y reglamentarios.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA


Falta de control de los recursos para el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos.

*ÁREAS DE ENFOQUE: Se hace referencia a un área geográfica por no poder definir como poblaciones.

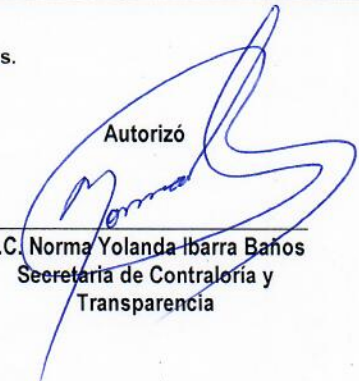
Elaboró


L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

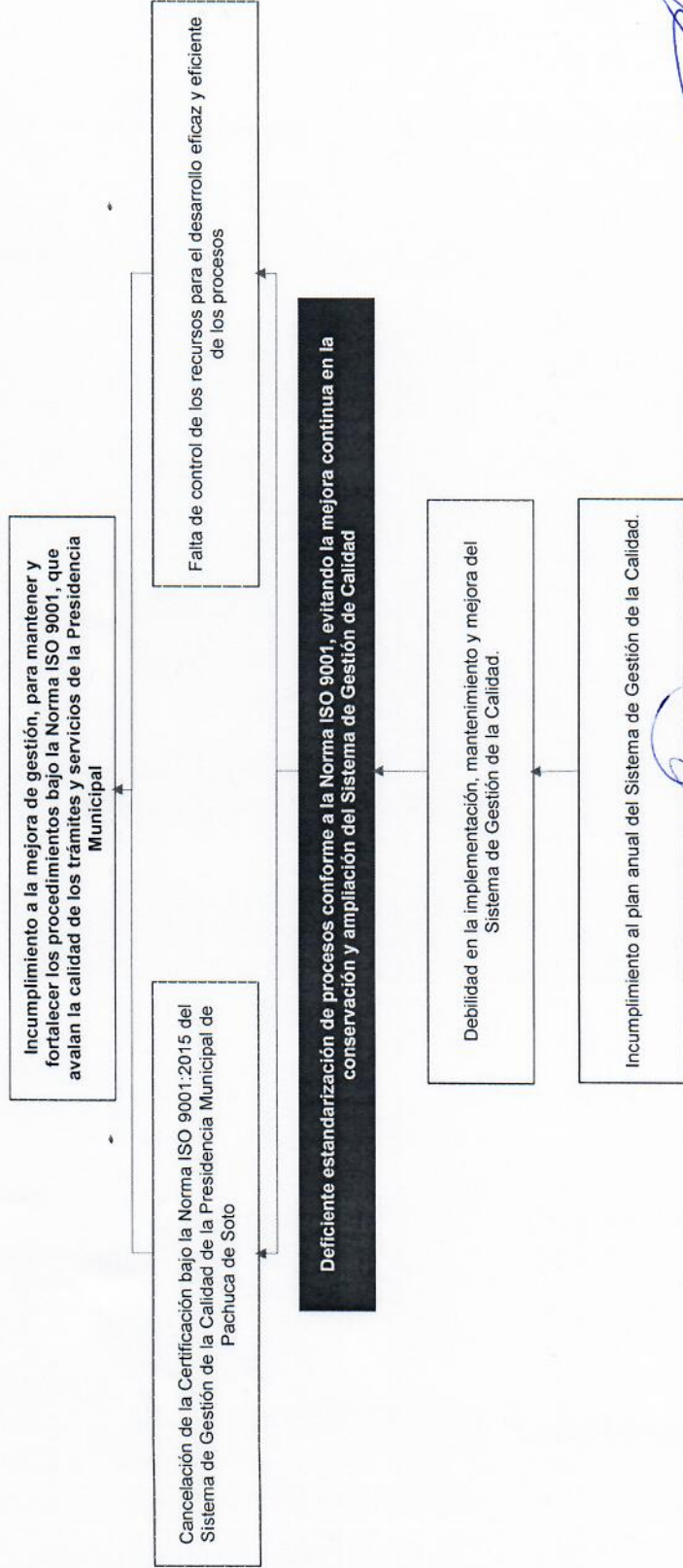

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizó


L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaría de Contraloría y
Transparencia

Árbol de Problemas 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

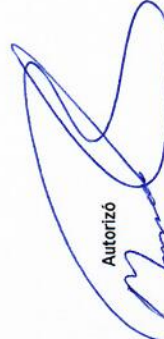


Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PIR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaría de Contraloría y Transparencia



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Matriz de Alternativas 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

Criterios de Valoración	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Menor costo de implementación			
Mayor financiamiento disponible			
Menor tiempo para obtener resultados			
Mayor aceptación de la alternativa por parte de la población afectada por el problema			
Mayor viabilidad técnica			
Mayor capacidad institucional			
Mayor impacto institucional			
Total	0	0	0

El proyecto SC06 "Conservación, ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo", con la NUE 440 de la Dirección de Gestión de la Calidad no le aplica el formato de la Matriz de Alternativas 2023, de acuerdo a lo establecido en Artículo 108, del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo, por lo que para este proyecto solo se tiene contemplado el componente "Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad", el cual fue diseñado para cumplir con cada una de las atribuciones que corresponden a la Dirección, por lo anterior, las actividades contenidas dentro del Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad llevan una planeación específica que contribuyen a conservar la certificación de la NORMA ISO 9001 y colaboran a la estandarización de procesos que ayudan a la mejora continua en el mantenimiento y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y las expectativas de satisfacción de la ciudadanía.

Elaboró

L.A. Anselmo Anguila Rosales
 Director de Gestión de la Calidad

Escala: Mejor = 3, Intermedia = 2, Peor = 1

Revisó

L.A. Ana Yggélica Ríos Vazquez
 Enlace de PBr-SED

Autorizó

L.C. Norma Tolanta Barrón
 Secretaría de Contraloría y Transparencia

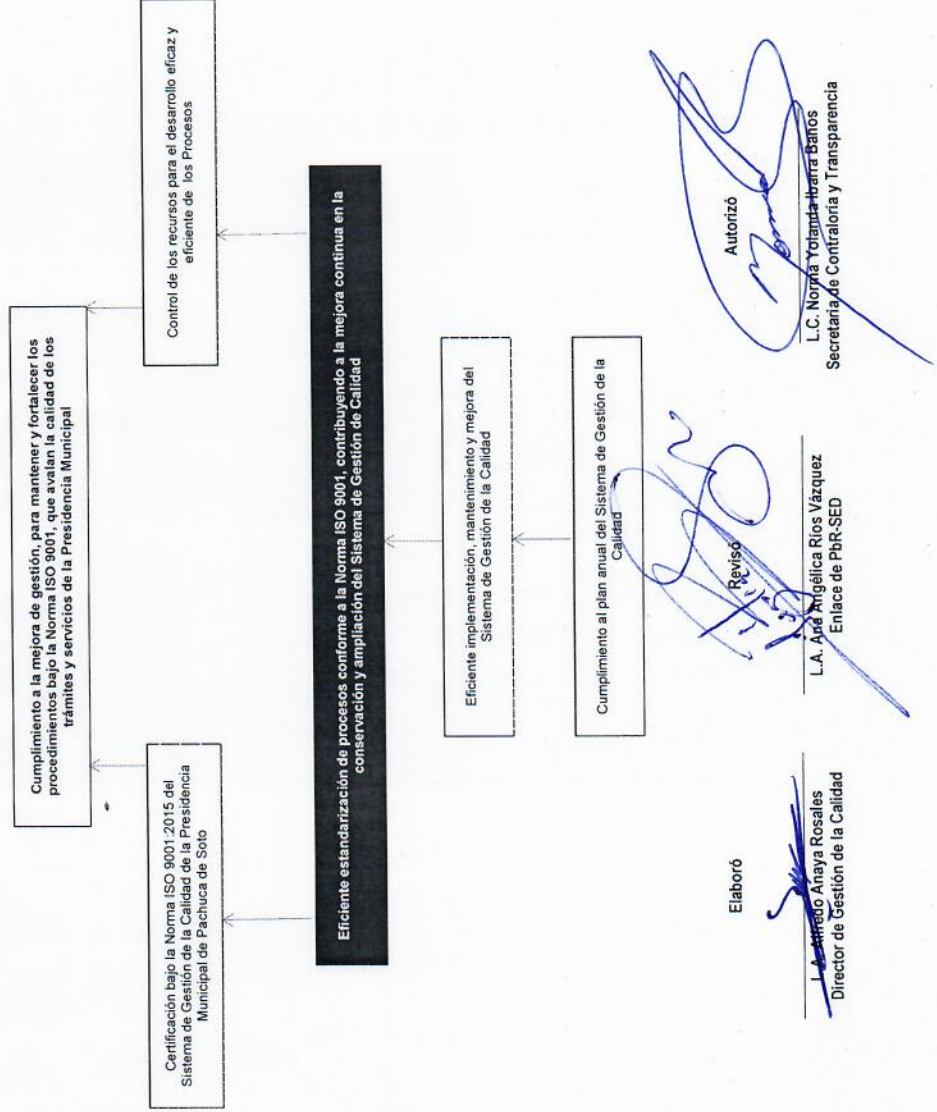


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Secretaría de Planeación y Evaluación

Árbol de Objetivos 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.






Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2023


Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

Problemática (Proviene del árbol del problema)	Solución (Proviene del árbol del objetivo)
Efectos	Fines
Incumplimiento a la mejora de gestión, para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, que avalan la calidad de los trámites y servicios de la Presidencia Municipal	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Problema	Objetivo
Población objetivo	Población objetivo
Conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el censo del año 2020, el Municipio de Pachuca de Soto cuenta con 314,331 habitantes aproximadamente	27 Procesos certificados beneficiando a 314,331 habitantes aproximadamente en el Municipio de Pachuca de Soto
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado
Deficiente estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, evitando la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad
Magnitud (Línea base)	Magnitud (Resultado esperado)
F. 0	F. 100%
P. 0	P. 100%
C.1. 100%	C.1. 100%
A.1.1. 13	A.1.1. 13
Causas	Medios
Debilidad en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	C.1. Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad
Incumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	A.1.1. Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad


Elaboró


 L.A. Alfredo Anaya Rosales
 Director de Gestión de la Calidad

Revisó


 L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
 Enlace de PbR-SED

Autorizó


 L.C. Norma Yotanda Ibarra Baños
 Secretaria de Contraloría y Transparencia




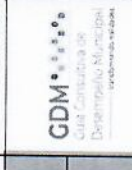
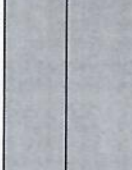


Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Secretaría de Planeación y Evaluación

Matriz de Indicadores para Resultados 2023


Datos del Programa	
Secretaría o Instituto a cargo:	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	Dirección de Gestión de la Calidad
Nombre del Programa:	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía
Beneficiarios del Programa:	314331
Alineación al PMD, Eje:	1
Objetivo Estratégico:	1.2
Objetivo General:	1.2.C
Acción Estratégica:	1.2.C.1
Objetivo de los ODS:	9
Meta del Objetivo:	9.C
Módulo de la GDM:	1
Indicador:	1.3
Alineación transversal:	Perspectiva de Género

Secretaría de Contraloría y Transparencia	No aplica	SIPINNA	No aplica	Innovación
<p>Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.</p> <p>Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía</p> <p>Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.</p> <p>Pachuca Honesta, Cercana y Moderna</p> <p>Mejora de Gestión</p> <p>Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Industria, Innovación e Infraestructura</p> <p>Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones, esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020</p> <p>Organización</p> <p>Contraloría</p>	No aplica	SIPINNA	No aplica	Innovación
				
<p>Secretaría de Contraloría y Transparencia</p>	No aplica	SIPINNA	No aplica	Innovación

Elaboró


L.A. Alfredo Anaya Rosales
 Director de Gestión de la Calidad


L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
 Enlace de Pbr-SED


L.C. Nyirma Yolanda Ibarra Baños
 Secretaria de Contraloría y Transparencia



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Matriz de Indicadores para Resultados

Datos del Programa

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Nombre del Programa:	SC06	Conservación, ampliación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Súpuestos
Fin	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad	Índice de satisfacción en los trámites y servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, a través de 27 procesos certificados	Procedimiento de Calidad en el Servicio	Plataforma de Evaluación Procedimiento Calidad en el Servicio	Que la ciudadanía participe en la evaluación de calidad de los trámites y servicios que brinda la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, de forma objetiva para la mejora continua de los procesos
Propósito	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad	Porcentaje de solventaciones en hallazgos detectados en auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad	Procedimiento de adiciones internas y acciones correctivas; organismo certificador externo	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad	Verificación de procesos conformes a los requisitos legales y reglamentarios
Componentes	C.1. Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	I.1.1. Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad	Manual de Gestión e Innovación Administrativa de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad	Que el personal involucrado en la alta dirección y en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, actúe conforme a los roles, responsabilidades y autoridades que le corresponde para la mejora de los trámites y servicios

C1

Actividades	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Súpuestos
A.1.1. Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	Número de actividades ejecutadas contra programadas mensualmente, determinadas en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad.		Plataforma del Sistema de Control Documental	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad	Que el personal de la Dirección de Gestión de la Calidad y los coordinadores de calidad den cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso que les corresponde, a través de la implementación de estrategias definidas en el Manual de Gestión e Innovación Administrativa, para la ejecución de las actividades determinadas en el plan anual del Sistema de Gestión de la Calidad

Elaboró

Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Any Angélica Ríos Vázquez
Ehéc de POR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Ballester
Secretaría de Contraloría y Transparencia

Ficha de Indicador Fin 2023

Datos del Programa

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador

Nombre del Fin:	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad		
Nombre del Indicador:	Índice de satisfacción en los trámites y servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, a través de 27 procesos certificados		
Definición del indicador:	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.		
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente

Datos del Indicador

Fórmula:	$IS = (TS / TE) * 100$			
Variables:	IS=Índice de satisfacción TS=Total de satisfacción de los trámites y servicios TE=Total de evaluaciones realizadas			
Unidad de medida (variables):	Índice de satisfacción			
Medios de verificación:	Plataforma de Evaluación Procedimiento Calidad en el Servicio			
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje			
Frecuencia de medición:	Anual	Período de cumplimiento:	Anual	
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base:	0
	Amarillo:	<66.66		
	Rojo:	<33.33	Meta:	100.00%

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizo

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaría de Contraloría y Transparencia

Ficha de Indicador Propósito 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Propósito:	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad			
Nombre del Indicador:	Porcentaje de solventaciones en hallazgos detectados en auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad			
Definición del indicador:	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador				
Fórmula:	$PS = (NS / NT) * 100$			
Variables:	PS=Porcentaje de solventaciones NS=Número de hallazgos solventados NT=Total de hallazgos detectados			
Unidad de medida (variables):	Porcentaje			
Medios de verificación:	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad			
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje			
Frecuencia de medición:	Anual		Período de cumplimiento:	Anual
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:	0
	Amarillo:	<66.66		
	Rojo:	<33.33		

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaria de Contraloría y Transparencia

Ficha de Indicador 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Componente:	C.1.	Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad		
Nombre del Indicador:	I.1.1.	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad		
Definición del indicador:	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad			
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad	x	Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente		Descendente	x

Datos del Indicador				
Fórmula:	$PAIAIECSGC = (NHDAIESGC / NHA AIESGC) * 100$			
Variables:	<p>PAIAIECSGC= Porcentaje de Avance del Informe de Auditoría Interna y Externa de Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>NHDAIESGC= Número de Hallazgos Detectados de Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>NHA AIESGC= ((Número de Hallazgos Atendidos de OM + OB en tiempo de Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de la Calidad) + (Número de hallazgos atendidos de NCM en tiempo de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad) + (Número de hallazgos atendidos de NCM en tiempo de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad))</p> <p>OM.- Oportunidad de Mejora.</p> <p>OB.- Observaciones.</p> <p>NCM.- No Conformidad Menor.</p> <p>NCM.- No Conformidad Mayor.</p>			
Unidad de medida (variables):	Solventación de hallazgos			
Medios de verificación:	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad			
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje			
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:		Anual
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base:	100%
	Amarillo:	<66.66	Meta:	100.00%
	Rojo:	<33.33		

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaría de Contraloría y Transparencia

Ficha de Indicador Actividad 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre de la Actividad	A.1.1.	Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad		
Nombre del Indicador:	Número de actividades ejecutadas contra programadas mensualmente, determinadas en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad.			
Definición del indicador:	Ejecución de actividades determinadas en el Plan Anual del SGC			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador			
Fórmula:	NAE= TAP - (AE1+AE2+...AEn)		
VARIABLES:	TS=Número de Actividades Ejecutadas TAP=Total de las Actividades Programadas AEn=Suma de las Actividades Ejecutadas en el periodo que se reporta		
Unidad de medida (variables):	Porcentaje de cumplimiento		
Medios de verificación:	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje		
Frecuencia de medición:	Mensual	Período de cumplimiento:	Anual
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base: 13 Meta: 13
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaria de Contraloría y Transparencia



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Formato de Calendarización por Programa 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación, ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:		Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.

Presupuesto asignado por Programa: \$ 1,196,728.00

Calendarización de las Metas Anuales, Avance Programado

Nivel	Objetivos	Nombre del indicador	Unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
Fin	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad	Índice de satisfacción en los trámites y servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, a través de 27 procesos certificados	Índice de satisfacción	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Propósito	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad	Porcentaje de solventaciones en hallazgos detectados en auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
C.1.	Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de avance del informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad	Solventación de hallazgos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
A.1.1.	Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	Número de actividades programadas mensualmente, determinadas en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad.	Porcentaje de cumplimiento	3	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	13

Elaboró

L.A. Leopoldo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PBR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Babae
Secretaría de Contraloría y Transparencia



**Secretaría de Contraloría
y Transparencia**

Pachuca de Soto, Hidalgo., a 26 de diciembre de 2023.
No. de Oficio: SCyT/888/2023.
Asunto: Ajuste de metas.

L.T. SAMANTHA KAY PÉREZ CORTÉS
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
PRESENTE

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo, así mismo, en atención al oficio No. SPyE/SP/1365/2023 de fecha 15 de diciembre del 2023, mediante el cual recomienda realizar el ajuste de metas de los indicadores de los Programas Presupuestarios autorizados y publicados del ejercicio fiscal 2023 para esta Secretaría de Contraloría y Transparencia, informo a Usted, que los titulares responsables realizaron los ajustes correspondientes, mismos que se describen y justifican en la **TABLA** anexa al presente oficio.

Aunado a lo anterior, se remiten los Formatos de Estructura Analítica, las fichas de indicadores y los Formatos de Calendarización por Programa Presupuestario con las modificaciones correspondientes.

Sin otro particular por el momento, agradezco la atención otorgada al presente.

ATENTAMENTE

L.C. NORMA YOLANDA IBARRA BAÑOS
SECRETARIA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
C.c.p. C. Sergio Edgar Baños Rubio. - Presidente Municipal Constitucional. - Para su conocimiento.
Expediente.

Revisó / Autorizó: L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños. - Secretaria de Contraloría y Transparencia.
Elaboró: L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez. - Directora de Control.



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE PACHUCA DE SOTO, HIDALGO
SECRETARÍA DE CONTRALORIA Y TRANSPARENCIA



TABLA DE JUSTIFICACIÓN DEL AJUSTE DE METAS DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

No.	PROGRAMA PRESUPUESTARIO	NIVEL	AVANCE ACUMULADO PROGRAMADO	AVANCE ACUMULADO REAL	UNIDAD DE MEDIDA	JUSTIFICACIÓN
SC02	Revisión y mejoramiento del Sistema de Control Interno en la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo.	C.1.	100%	233.19%	EVENTOS	El porcentaje de la meta de este componente se vio afectado por el incremento en las asesorías proporcionadas por parte de la Dirección de Control a las Secretarías y Organismos Descentralizados.
		A.1.2.	21	27	NÚMERO DE ASESORÍAS	Se tuvo un incremento en las asesorías solicitadas por los Organismos Descentralizados a fin de atender las recomendaciones derivadas de la fiscalización de la cuenta pública por parte de la Auditoría Superior del Estado, también se llevaron a cabo mesas de trabajo para dar revisión de políticas y lineamientos, así como a consecuencia del acercamiento que tuvieron las Secretarías y Organismos Descentralizados con motivo de la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional de conformidad con las Disposiciones y Manual Administrativo de Aplicación Estatal en Materia de Control Interno para el Estado de Hidalgo en su Numeral 10, fracción VII, inciso a).
		A.1.2.	4	2	NÚMERO DE REVISIONES REALIZADAS	Derivado del proceso de Entrega-Recepción Final de la Administración Municipal 2020-2024, el personal se encuentra designado para fungir como enlaces de las Secretarías e Institutos, por lo anterior, las revisiones programadas para este ejercicio, deberán reprogramarse.
		A.1.3.	5	11	NÚMERO DE OBSERVACIONES	Se tuvo un incremento en el seguimiento de observaciones ya que se ha iniciado con el proceso de Entrega - Recepción Final, por lo que se han implementado capacitaciones y asesorías con las 14 dependencias 7 institutos descentralizados, además de los Síndicos y regidores de la H. Asamblea Municipal.
		A.2.2.	24	52	NÚMERO DE OBSERVACIONES NO SOLVENTADAS	La revisión que se hizo de los expedientes de obras ejecutadas durante toda la administración (a partir de 2020), dio lugar a que se efectuaron más observaciones, considerando que se revisaron tres ejercicios presupuestales.
SC03	Auditoría Financiera e Inspección y Vigilancia de Obra Pública.	C.1.	100%	147.21%	PORCENTAJE DE DENUNCIAS ATENDIDAS	El porcentaje de la meta de este componente se vio afectado por el incremento en las personas asesoradas así como en los expedientes que fueron integrados con motivo de las investigaciones de presuntas faltas relacionadas con la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
		A.1.1.	12	22	NÚMERO DE PERSONAS ASESORADAS	Sobrepasó la meta programada debido a que los ciudadanos y/o autoridades se han presentado con mayor frecuencia de la esperada y programada para recibir una asesoría especializada y oportuna.
		A.1.3.	21	69	EXPEDIENTES INTEGRADOS	Sobrepasó la meta programada debido a que es obligación de la Dirección de Denuncias y Situación Patrimonial, dar seguimiento a la situación patrimonial de los servidores públicos e intervenir en el cumplimiento de la presentación de las Declaraciones Patrimoniales en sus distintas modalidades; por lo que, en su carácter de Autoridad Investigadora se iniciaron expedientes derivados de la omisión a lo anterior.
SC04	Atención de Denuncias por Presuntas Faltas Administrativas.	FIN	100%	71.50%	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS	Respecto al Índice de Satisfacción en los Trámites y Servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto a través de 27 procesos certificados, se evalúa el grado en el que se cumplen las necesidades, expectativas así como la satisfacción de la ciudadanía al recibir un servicio o realizar un trámite en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto. El análisis y elaboración del reporte de resultados, se entrega de forma trimestral, por lo anterior, se refleja solamente un avance de los trimestres ya transcurridos encontrándose pendiente el resultado del cuarto trimestre que está por evaluarse, cuyos resultados serán entregados a principios del siguiente ejercicio fiscal 2024 para la mejora continua.
		PROPÓSITO	100%	0%	PORCENTAJE DE SOLVENTACIONES	A nivel propósito con nombre de indicador "porcentaje de solventación en hallazgos detectados en auditorías internas y externas del sistema de gestión de la calidad", no se realizaron las auditorías de vigilancia en la fecha establecida al Sistema de Gestión de la Calidad hasta que se concluya el trámite para obtener la capacitación externa, que permitirá implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo así oportunidad a que el personal de la Dirección de Gestión de la Calidad mediante la capacitación externa cuente con la acreditación que se requiere, con la finalidad de fortalecer de manera permanente y dar cumplimiento a los diferentes puntos de la norma ISO 9001:2015 e implementar y mantener de forma correcta el Sistema de Gestión de la Calidad.
		C.1.	100%	0%	PORCENTAJE DE SOLVENTACIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍAS	Se ha obtenido un avance real de 0% ya que aún no se han realizado Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad. Es importante aclarar que una auditoría de calidad se realiza con el objetivo de verificar que el sistema de calidad implementado alcanza los estándares establecidos y que su mantenimiento es correcto, por lo que al no contar con una correcta implementación del sistema de gestión de calidad no se puede verificar mediante auditorías la eficacia y eficiencia del mismo.
		C.1.	100%	83.32%	PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA INICIADOS	El trabajo de la Dirección de Responsabilidades depende de las investigaciones finalizadas e informes de Presunta Responsabilidad Administrativa que son presentados por la Dirección de Denuncias y Situación Patrimonial como lo indica la Ley General de Responsabilidades Administrativas en sus artículos 3 fracción III, 10, 100 y 112, por lo cual no es posible cuantificar su comportamiento con exactitud.
8	Subsanciación y Resolución de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.	A.1.1.	12	101	NÚMERO DE PROMOCIONES REALIZADAS	Se rebasaron las metas de las promociones realizadas debido a que se consideró un programado de una promoción por mes y por procedimiento, cuando teniendo procedimientos activos se realizan alrededor de 15 promociones por expediente.
		A.1.2.	12	6	NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA SUSTANCIADOS	Se subsaniciaron y resolvieron 6 Procedimientos de Responsabilidad Administrativa en lo que corrió el presente año, así mismo, el 15 de diciembre del 2023, se recibieron e iniciaron 4 expedientes de Responsabilidad Administrativa, mismos que serán sustanciados y resueltos durante el próximo ejercicio fiscal 2024.

SEGUIMIENTO PbR-SED Pp SC06

Alfredo Anaya <dir.calidadpachuca@gmail.com>
Para: DIRECCIÓN CONTROL <control.pachuca@gmail.com>

26 de diciembre de 2023, 14:34

como y se informo en el correo anterior, y se mendo toda la información con la que se cuent dentro de la Direccion de Gestion de la Calidad, por lo que no existe documentación que agregar.

El mar, 26 dic 2023 a la(s) 2:22 p.m., DIRECCIÓN CONTROL (control.pachuca@gmail.com) escribió:

L.A. ALFREDO ANAYA ROSALES
DIRECTOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
P R E S E N T E

En respuesta a su similar, solicito atentamente que informe si tiene algo que agregar y/o modificar respecto al ajuste de metas y avance calendarizado al cuarto trimestre del Programa Presupuestario SC06, denominado "Conservación, ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo." o si en su caso, es procedente su envío a la Secretaría de Planeación y Evaluación.

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E

L.A. ANA ANGÉLICA RÍOS VÁZQUEZ
DIRECTORA DE CONTROL Y ENLACE PbR-SED DE LA SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA.

El mar, 26 dic 2023 a las 13:59, Alfredo Anaya (<dir.calidadpachuca@gmail.com>) escribió:
por este medio se le envía un cordial saludo y al mismo tiempo le reitero, que toda la información requerida en el oficio No. SPyE/SP/1365/2023 de fecha 15 de diciembre de 2023, y reiterada la forma de envío en el oficio No. SPyE/SP/417/2023 de fecha 24 de marzo del 2023; ya se envió lo pertinente por parte de la dirección de gestión de la calidad del 4to trimestre del presente ejercicio el pasado 22 de Diciembre, dicha información abarca desde que me dieron el cargo como titular de l dirección desde el 01 de septiembre del 2023.

atte:

L.A. Alfredo Anya Rosles

El mar, 26 dic 2023 a la(s) 12:34 p.m., DIRECCIÓN CONTROL (control.pachuca@gmail.com) escribió:

L.A. ALFREDO ANAYA ROSALES
DIRECTOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
P R E S E N T E

Derivado de la recepción de sus similares relacionados con el avance del Programa Presupuestario SC06, denominado "Conservación, ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo." al cuarto trimestre del 2023 y en seguimiento al ajuste de metas que realizó a sus indicadores de Fin, Propósito y Componente, resultando en un **0.00% de avance al mes de diciembre del 2023**; a través del presente correo electrónico, informo a Usted que dichos cambios habrán de entregarse de manera oficial a la Secretaría de Planeación y Evaluación a más tardar el 27 de diciembre del 2023, tal y como se solicitó en los oficios No. SPyE/SP/417/2023 de fecha 24 de marzo del 2023 y No. SPyE/SP/1365/2023 de fecha 15 de diciembre del 2023 (adjuntos al presente).

Por lo anterior, solicito amablemente que, en su carácter de titular de la Dirección de Control y Enlace PbR-SED de la Secretaría de Contraloría y Transparencia,

equivalente mediante el cual, se hayan generado evidencias que permitan reflejar avances en las citadas metas.

De ser el caso, deberá remitir los formatos de: Estructura Analítica, Fichas de Fin, Propósito y Componente, Calendarizado Programado, Calendarizado con Avance al Cuarto Trimestre del 2023 y medios de verificación, así como presentarse a las 13:00 horas en la Dirección de Control de la Secretaría de Contraloría y Transparencia para firmarlo de manera autógrafa.

Es importante mencionar que, como titular de la Dirección de Gestión de la Calidad es responsable de los avances reflejados en las metas de su programa presupuestario, los cuales son informados a la Secretaría de Planeación y Evaluación por esta Dirección de Control en su calidad de Enlace PbR-SED.

Finalmente proporciono los siguientes datos de contacto:

Teléfono celular: 771 322 81 42 Ana Angélica Ríos Vázquez

771 189 92 42 Rocío Alejandra Cerón Delgado.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda y/o aclaración.

Favor de responder a lo solicitado por este medio.

A T E N T A M E N T E

L.A. ANA ANGÉLICA RÍOS VÁZQUEZ

DIRECTORA DE CONTROL Y ENLACE PbR-SED DE LA SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA.



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Estructura Analítica del Programa Presupuestario 2023

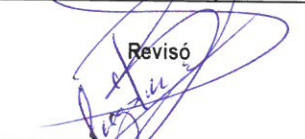
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

Problemática (Proviene del árbol del problema)	Solución (Proviene del árbol del objetivo)
Efectos	Fines
Incumplimiento a la mejora de gestión, para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, que avalan la calidad de los trámites y servicios de la Presidencia Municipal	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Problema	Objetivo
Población objetivo	Población objetivo
Conforme al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el censo del año 2020, el Municipio de Pachuca de Soto cuenta con 314,331 habitantes aproximadamente	27 Procesos certificados beneficiando a 314,331 habitantes aproximadamente en el Municipio de Pachuca de Soto
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado
Deficiente estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, evitando la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad
Magnitud (Línea base)	Magnitud (Resultado esperado)
F. 0	F. 71.50%
P. 0	P. 0%
C.1. 100%	C.1. 0%
A.1.1. 13	A.1.1. 13
Causas	Medios
Debilidad en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	C.1. Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad
Incumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	A.1.1. Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad

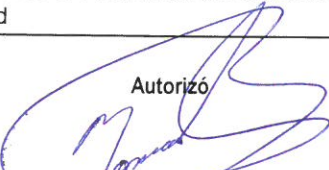
Elaboró


L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó


L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizó


L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaría de Contraloría y
Transparencia

Ficha de Indicador Fin 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador				
Nombre del Fin:	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad			
Nombre del Indicador:	Índice de satisfacción en los trámites y servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, a través de 27 procesos certificados			
Definición del indicador:	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.			
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión	
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia	
	Calidad		Economía	
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente	

Datos del Indicador				
Fórmula:	$IS = (TS / TE) * 100$			
Variables:	IS=Índice de satisfacción TS=Total de satisfacción de los trámites y servicios TE=Total de evaluaciones realizadas			
Unidad de medida (variables):	Índice de satisfacción			
Medios de verificación:	Plataforma de Evaluación Procedimiento Calidad en el Servicio			
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje			
Frecuencia de medición:	Anual		Período de cumplimiento:	Anual
SemafORIZACIÓN:	Verde:	>66.66	Línea base:	0
	Amarillo:	<66.66	Meta:	71.50%
	Rojo:	<33.33		

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de Pbr-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaria de Contraloría y
Transparencia

Ficha de Indicador Propósito 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto,
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Propósito:	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de solventaciones en hallazgos detectados en auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad		
Definición del indicador:	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad		
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia
	Calidad		Economía
Sentido del indicador:	Ascendente	x	Descendente

Datos del Indicador			
Fórmula:	$PS = (NS / NT) * 100$		
Variables:	PS=Porcentaje de solventaciones NS=Número de hallazgos solventados NT=Total de hallazgos detectados		
Unidad de medida (variables):	Porcentaje		
Medios de verificación:	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje		
Frecuencia de medición:	Anual		Período de cumplimiento: Anual
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base: 0 Meta: 71.50%
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PbR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños
Secretaría de Contraloría y
Transparencia

Ficha de Indicador 2023

Datos del Programa		
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.
Alineación al PMD, Eje:	1	Pachuca Honesta, Cercana y Moderna
Objetivo Estratégico:	1.2	Mejora de Gestión
Objetivo General:	1.2.C	Mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001 mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad
Acción Estratégica:	1.2.C.1	Coadyuvar a la estandarización de procesos conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad

Datos de Identificación del Indicador			
Nombre del Componente:	C.1.	Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	
Nombre del Indicador:	I.1.1.	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad	
Definición del indicador:	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad		
Tipo de Indicador:	Estratégico	x	Gestión x
Dimensión a Medir:	Eficacia	x	Eficiencia
	Calidad	x	Economía
Sentido del indicador:	Ascendente		Descendente x

Datos del Indicador			
Fórmula:	$PAIAIECSGC = (NHDAIESGC / NHAIESGC) * 100$		
Variables:	<p>PAIAIECSGC= Porcentaje de Avance del Informe de Auditoría Interna y Externa de Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>NHDAIESGC= Número de Hallazgos Detectados de Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>NHAIESGC= ((Número de Hallazgos Atendidos de OM + OB en tiempo de Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión de la Calidad) + (Número de hallazgos atendidos de NCM en tiempo de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad) + (Número de hallazgos atendidos de NCM en tiempo de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad))</p> <p>OM.- Oportunidad de Mejora.</p> <p>OB.- Observaciones.</p> <p>NCM.- No Conformidad Menor.</p> <p>NCM.- No Conformidad Mayor.</p>		
Unidad de medida (variables):	Solventación de hallazgos		
Medios de verificación:	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje		
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento: Anual	
Semafización:	Verde:	>66.66	Línea base: 100%
	Amarillo:	<66.66	Meta: 71.50%
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

L.A. Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Ana Angélica Ríos Vázquez
Ejecutora de P&E

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Baños



Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Secretaría de Planeación y Evaluación

Formato de Calendarización por Programa 2023

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Programa:	SC06	Conservación, ampliación y mantenimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
Definición del Programa:	Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con mecanismos de operatividad basados en estándares internacionales para garantizar el otorgamiento de trámites y servicios cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y expectativas de satisfacción a la ciudadanía	
Beneficiarios del Programa:	314331	Población aproximada del Municipio de Pachuca de Soto Hgo.

Presupuesto asignado por Programa: \$ 1,196,728.00

Calendarización de las Metas Anuales, Avance Programado

Nivel	Objetivos	Nombre del indicador	Unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
Fin	Mejorar la gestión para mantener y fortalecer los procedimientos bajo la Norma ISO 9001, mediante el mantenimiento y actualización continua del Sistema de Gestión de Calidad	Índice de satisfacción en los trámites y servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, a través de 27 procesos certificados	Índice de satisfacción	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	71.50%	71.50%
Propósito	Procesos estandarizados conforme a la Norma ISO 9001, contribuyendo a la mejora continua en la conservación y ampliación del Sistema de Gestión de Calidad	Porcentaje de solventaciones en hallazgos detectados en auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
C.1.	Eficiente implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de avance del Informe de auditoría interna y externa, de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad	Solventación de hallazgos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
A.1.1.	Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	Numero de actividades ejecutadas contra programadas mensualmente, determinadas en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad.	Porcentaje de cumplimiento	3	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	13

Elaboró

Alfredo Anaya Rosales
Director de Gestión de la Calidad

Revisó

L.A. Angélica Ríos Vázquez
Enlace de PBR-SED

Autorizó

L.C. Norma Yolanda Ibarra Batios
Secretaría de Contraloría y Transparencia