



Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Matriz de Indicadores para Resultados 2021
Diagnóstico del Problema

Datos del Proyecto

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la elaboración:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Proyecto:	SC06	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

INDICADORES DE REFERENCIA

Con la certificación ISO 9001 2015 demuestra que una organización está comprometida con las Normas Internacionales reconocidas y con la mejora continua; siendo Pachuca de Soto Hidalgo el único municipio en el Estado, certificado desde el año 2001 a la fecha. De acuerdo a Prisma Consultoría SAS menciona que las cantidades de certificaciones que realizan las casas certificadoras año tras año se han ido incrementando a nivel mundial, siendo México de los primeros 10 países con más certificados ISO 9001 2015.

POBLACION O AREA DE ENFOQUE POTENCIAL

280,000 habitantes aproximadamente en el Municipio de Pachuca de Soto.

POBLACION O AREA DE ENFOQUE OBJETIVO

27 Procesos certificados en beneficio de 280,000 habitantes aproximadamente en el Municipio de Pachuca de Soto.

DEFINICION DEL PROBLEMA

Procesos parcialmente conformes a los requisitos de la Norma ISO 9001 2015, que avala la calidad de los trámites y servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto Hgo.

PROPUESTA DE INTERVENCION

Capacitación, involucramiento y participación del personal que interviene en los procesos certificados del Sistema de Gestión de la Calidad, para desarrollar eficaz y eficientemente las funciones y responsabilidades conforme a la normatividad aplicable vigente.

IDENTIFICACION DE RIESGOS ASOCIADOS A LA EJECUCION DEL PROYECTO

Cancelación de la certificación ISO 9001:2015, a los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, que avala la calidad de los trámites y servicios que brinda la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.

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

Elaboró

P.L.P. ARIADNA LIZETH LÓPEZ PALOMO
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

L.C. GRISEL VIRIDIANA HERNÁNDEZ OLVERA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

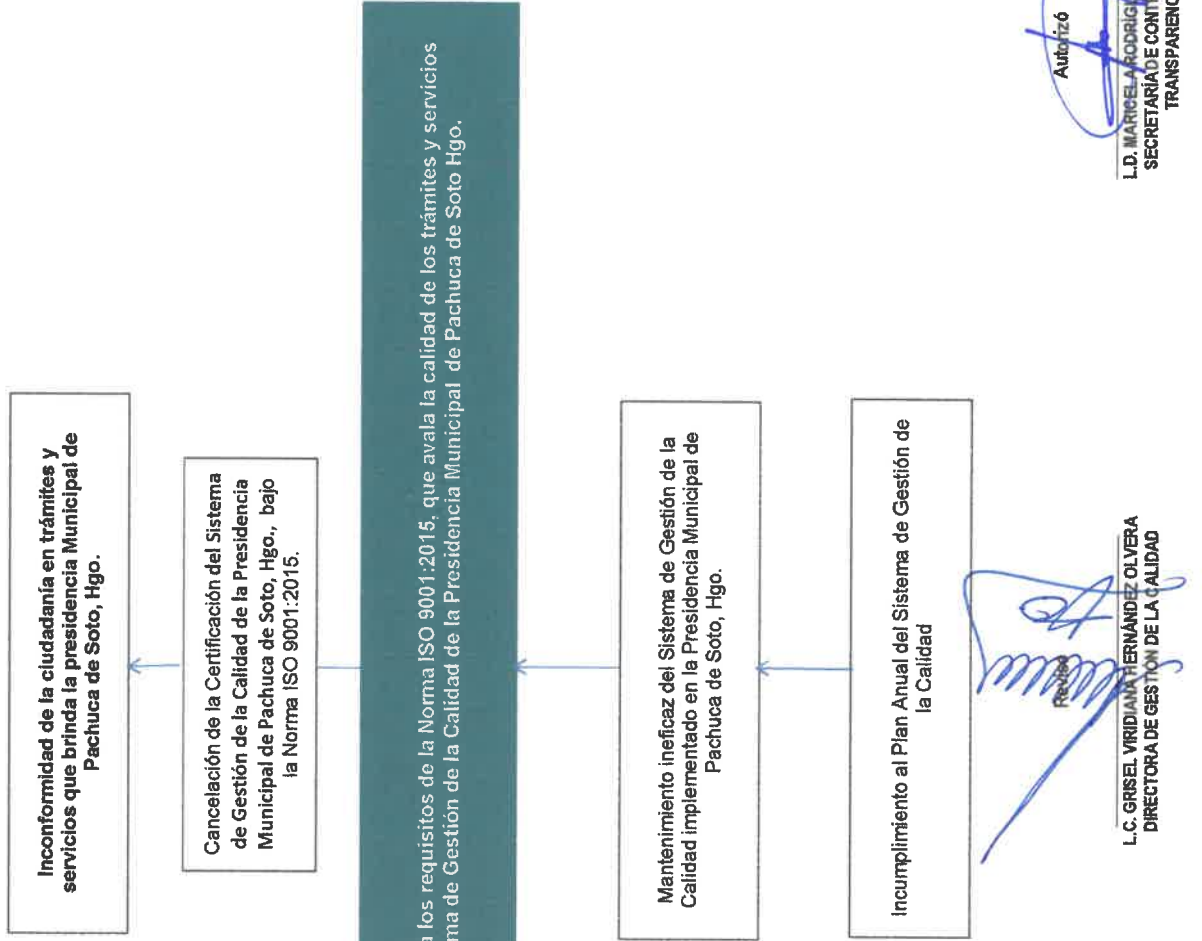
Autorizó

L.D. MARICELA RODRÍGUEZ PASTÉN
SECRETARIA DE CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA

Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Árbol de Problemas

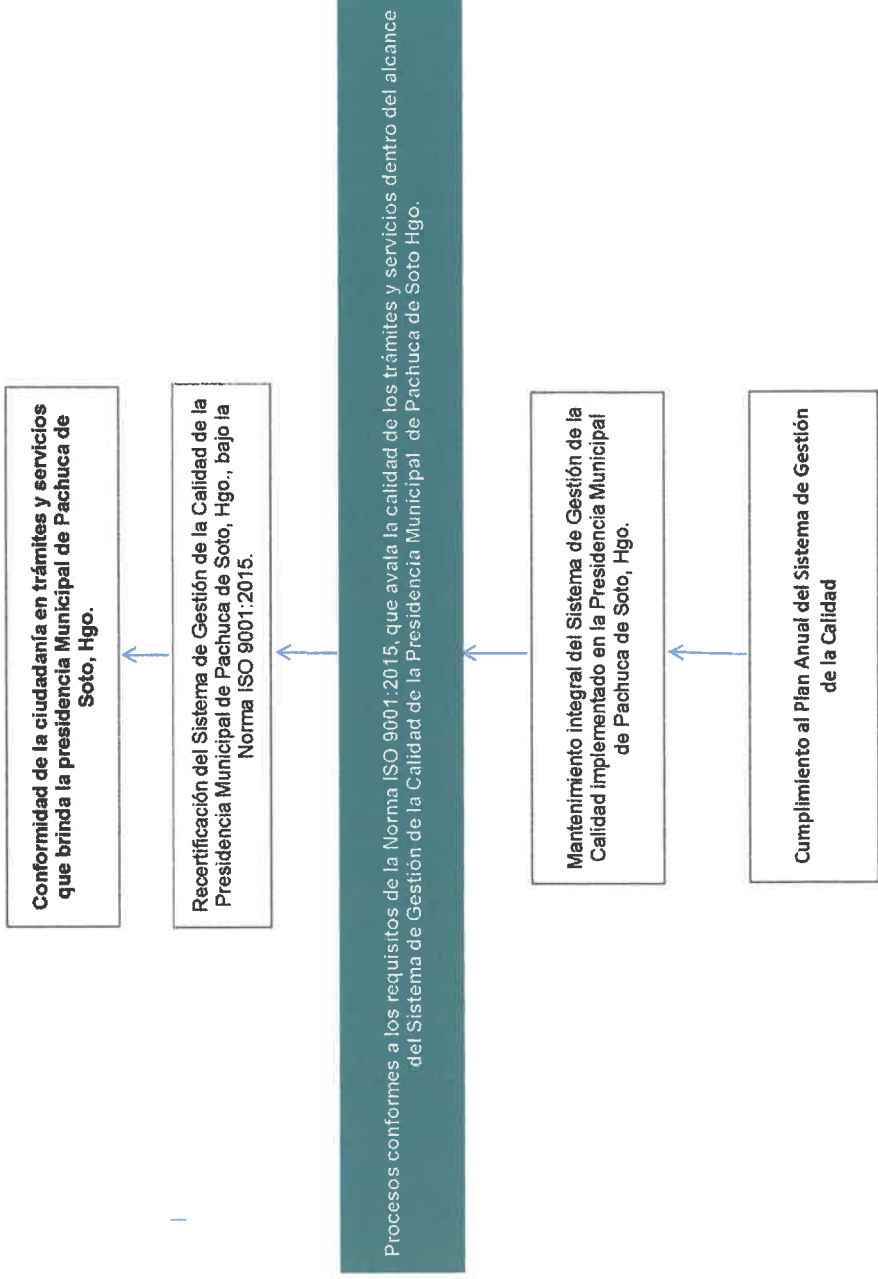
Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Proyecto:	SC06	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Árbol de Objetivos

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Proyecto:	SC06	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto



Revisó

P.L.P. ARIADNA LIZETH LÓPEZ PALOMO
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

L.C. GRISELDA VIRADNA HERNÁNDEZ OLVERA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autorizó

L.D. MARCELA RODRÍGUEZ PASTÉN
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA



Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos
Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Estructura Analítica del Programa Presupuestario

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la elaboración:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Proyecto:	SC06	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Problemática (Proviene del árbol del problema)	Solución (Proviene del árbol del objetivo)
Efectos	Fines
1.- Cancelación de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo., bajo la Norma ISO 9001:2015.	1.- Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo., bajo la Norma ISO 9001:2015.
Problema	Objetivo
Población objetivo	Población objetivo
27 Procesos certificados en beneficio de 280,000 habitantes aproximadamente en el Municipio de Pachuca de Soto.	27 Procesos certificados en beneficio de 280,000 habitantes aproximadamente en el Municipio de Pachuca de Soto.
Descripción del problema	Descripción del resultado esperado
Procesos parcialmente conformes a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que avala la calidad de los trámites y servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto Hgo.	Procesos conformes a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que avala la calidad de los trámites y servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto Hgo.
Magnitud (Línea base)	Magnitud (Resultado esperado)
12 mantenimientos al Sistema de Gestión de la Calidad en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto implementado	12 mantenimientos al Sistema de Gestión de la Calidad en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto implementado
Causas	Medios
Mantenimiento ineficaz del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.	Mantenimiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.
1. Incumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	1. Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad

Revisó

 P.L.P. ARIADNA LIZETH LÓPEZ PALOMO
 COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

 L.C. GRISELDA VIRIDIANA HERNÁNDEZ OLVERA
 DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autorizó

 L.D. MARCELA RODRÍGUEZ PASTÉN
 SECRETARIA DE CONTRALORIA Y
 TRANSPARENCIA

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Datos del Proyecto	
Secretaría o Instituto a cargo:	400 Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la elaboración:	440 Dirección de Gestión de la Calidad
Nombre del Proyecto:	SC06 Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Definición del Proyecto:	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 que cubran las expectativas de la ciudad pachuqueña
Beneficiarios del Proyecto:	280,000 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.
Objetivo de los ODS:	9 Industria, Innovación e Infraestructura
Meta del Objetivo:	9.C. Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.
Modulo de la GDM:	N/A
Indicador:	N/A
Alineación transversal:	Perspectiva de Género N/A SIPPINNA: N/A Innovación

Revisó

P.L.P. ARIADNA LIZETH LÓPEZ PALOMO
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

L.C. GRIBEL VIRIDIANA VENIANIDES OLVERA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autorizó

L.D. MARICEL RODRÍGUEZ PASTÉN
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA



Indicador 9001
Indicador 9001

Sistema Tecnológico como parte del mantenimiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad

Ficha de Indicador

Datos del Proyecto

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la elaboración:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Proyecto:	SC06	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Definición del Proyecto:	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 que cubran las expectativas de la ciudad pachuqueña	
Beneficiarios del Proyecto:	280000	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. Mantenimiento Integral al Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto			
Nombre del Indicador:	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad			
Tipo de Indicador:	Estratégico		Gestión	x
Dimensión a Medir:	Eficacia	X	Eficiencia	
	Calidad		Economía	

Datos del Indicador

Fórmula:	$PCOMCPASGC = (NCOMCPASGCR / NCOMCPASGCP) * 100$		
Variables:	<p>PCOMCPASGC= Porcentaje de cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>NCOMCPASGCR= Número de cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad realizados.</p> <p>NCOMCPASGCP= Número de cumplimientos de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad programados.</p>		
Unidad de medida (variables):	Cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad		
Medios de verificación:	Reporte de resultados del indicador mensual del proceso		
Unidad de medida del resultado:	Porcentaje		
Frecuencia de medición:	Trimestral	Período de cumplimiento:	ANUAL
Semaforización:	Verde:	>66.66	Línea base:
	Amarillo:	<66.66	
	Rojo:	<33.33	

Elaboró

P.L.P. ARIADNA LIZETH LÓPEZ PALOMO
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

L.C. GRISEL VIRIDIANA HERNÁNDEZ OLVERA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autorizó

L.D. MARICELA RODRÍGUEZ PASTÉN
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA



Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos

Matriz de Indicadores para Resultados 2021

Datos del Proyecto	
Secretaría o Instituto a cargo:	400 Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la	440 Dirección de Gestión de la Calidad
Nombre del Proyecto:	SC06 Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Matriz de Indicadores para Resultados					
Nivel	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Conformidad de la ciudadanía en trámites y servicios que brinda la presidencia Municipal de Pachuca de Soto, Hgo.	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001: 2015 evaluados en auditorías externas	Archivo de información de la Dirección de Gestión de la Calidad	Certificado ISO 9001:2015,	Procesos definidos en el Documento que emite la casa Certificadora.
Propósito	Procesos conformes a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que avala la calidad de los trámites y servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto Hgo.	Número de reportes de auditorías de calidad	Archivo de información de la Dirección de Gestión de la Calidad	Dictámenes y/o Informes de auditorías internas y externas de calidad	Identificación de el grado de conformidad de los procesos para la mejora continua.
Componentes	C.1. Mantenimiento Integral al Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	Archivo de información de la Dirección de Gestión de la Calidad	Reporte de resultados del indicador mensual del proceso	Que el personal de la Dirección de Gestión de la Calidad y los coordinadores de cada área participante en el alcance del Sistema realicen en tiempo, forma y eficientemente sus actividades

C1					
Actividades	Objetivos	Indicadores	Fuentes de información	Medios de verificación	Supuestos
A.1. Cumplimiento al Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos 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 los procesos participen en el cumplimiento de los objetivos del plan anual del Sistema de Gestión de la Calidad.

Elaboró

 P.L.P. ARIADNA LIZETH LÓPEZ PALOMO
 COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

 L.C. GRISELDA VIRIDIANA HERNÁNDEZ OLVERA
 DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autorizó

 L.D. MARÍA DEL ROSARIO MÉNDEZ PASTÉN
 SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA



**Secretaría de Planeación y Evaluación
Dirección de Planeación, Evaluación y Proyectos Estratégicos**

Formato de Calendarización por Proyecto

Secretaría o Instituto a cargo:	400	Secretaría de Contraloría y Transparencia
Unidad responsable de la elaboración:	440	Dirección de Gestión de la Calidad
Proyecto:	SC06	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto
Definición del Proyecto:		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 que cubran las expectativas de la ciudad pachuqueña
Beneficiarios del Proyecto:	280000	Programa de gestión e innovación de la calidad en los servicios de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto

Presupuesto asignado por proyecto:

Calendarización de las Metas Anuales. Avance Programado

Componentes (Bienes / Servicios)	Nombre del indicador	Unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
C.1. Mantenimiento Integral al Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	Cumplimiento de los objetivos mensuales contenidos en el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Elaboró:

P.L.P. ARGANDA LOZTELLÓZ BALDOMERO
 COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó:

L.C. ORSEL VINDOYAN VARGAS VERA
 DIRECTORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Autorizó:

L.A. MARCELA RODRÍGUEZ PASTÉN
 SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA