

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conforme a la norma
ISO 9001:2008
Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos

Representante del Sistema de Gestión de Calidad Emitió	Directora de Desarrollo Económico y Social Revisó	Director del Sistema de Gestión de Calidad Aprobó

Contenido	Página
1 <i>Objetivo</i>	7
2 Objetivo del manual de calidad	7
3 <i>Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	10
3.2 Exclusiones al SGC y su justificación	10
4 Sistema de Gestión de la Calidad	11
4.1 Requisitos generales	11
4.2 Requerimientos de la documentación	11
5 Responsabilidad de la Presidencia y sus Dependencias	15
5.1 Compromiso de la Presidencia y sus Dependencias	15
5.2 Enfoque al usuario	15
5.3 Política de Calidad	15
5.4 Planificación	16
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	17
5.6 Revisión por la Presidencia y sus Dependencias	18
6 Gestión de los Recursos	20
6.1 Provisión de recursos	20
6.2 Recursos humanos	20
6.3 Infraestructura	21
6.4 Ambiente de trabajo	21
7 Realización del Servicio	22
7.1 Planificación de la realización del servicio	22
7.2 Procesos relacionados con el usuarios	22
7.3 Diseño y desarrollo	24
7.4 Compras	26
7.5 Prestación del servicio	27
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	28
8 Medición, Análisis y Mejora	29
8.1 Seguimiento y medición	29
8.2 Control del servicio no conforme	32
8.3 Análisis de datos	34
8.4 Mejora	34
Glosario	37
Anexos	
A. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	
B. Ampliación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	
C. Matriz de aplicación de registros por requisito y Dependencia	
D. Estructura orgánica del H. Ayuntamiento de Colima	

INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes retos a los que las instituciones públicas se enfrentan hoy en día, es la necesidad de desarrollar y mantener la confianza de los ciudadanos en su modo de gobernar así como en los servicios públicos que se otorgan.

Aunque las necesidades y expectativas de los ciudadanos varían significativamente, los gobiernos locales a nivel mundial están experimentando mayores niveles de democracia y pluralismo que les requieren un incremento de su capacidad para llevar a cabo sus mandatos de una manera eficaz y transparente. Esto a su vez implica una gestión sólida de los diferentes recursos y procesos disponibles para el gobierno local a fin de que estos trabajen juntos como un sistema, de manera coherente y eficaz.

Por ello, un Sistema de Gestión de la Calidad es la manera en que un gobierno local puede dirigir y controlar sus actividades, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad local. El cuál debe ser coherente en sus procesos los procesos (*Planes de Calidad de las áreas*), los recursos (*humanos, financieros y materiales*) y la documentación (*Política de calidad, objetivos de calidad, procedimientos de aplicación general de la Norma ISO 9001:2008, instrucciones de trabajo, formatos específicos de cada área*) con la estructura del Ayuntamiento de Colima en su planificación y normativa (*Plan Municipal de Desarrollo 2012-2015*), *Plan Operativo Anual, Programas anuales de trabajo, Leyes y Reglamentos.*),

El Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Colima está basado en la norma ISO 9001:2008, con el objeto de lograr un gobierno confiable; sin embargo la norma sólo es una directriz general que pretende ayudar a este organismo público a relacionar los conceptos de gestión de la calidad, descritos en dicha norma con la práctica empleada en el contexto de este gobierno municipal.

Se espera que los empleados, funcionarios y representantes de este gobierno municipal reciban, comprendan y apliquen el Sistema de Gestión de Calidad. Cabe mencionar, que cualquier sistema estará influenciado por las diferentes políticas, objetivos, métodos de trabajo, disponibilidad de recursos y prácticas administrativas específicas de las Dependencias responsables de los procesos de soporte y operativos, por ello, es importante que las directrices y los procesos estén encaminados a satisfacer las necesidades y expectativas tanto de los usuarios internos como de los externos (ciudadanos).

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

“La ciudad de Colima capital, fue fundada el 16 de Febrero de 1522 por Gonzalo de Sandoval, con el nombre de San Sebastián de Colima.

El primer alcalde Mayor de Colima fue Francisco Cortés de San Buenaventura (sobrino de Hernán Cortés), quien ejerció ese cargo en 1524.

La administración estaba a cargo de un Ayuntamiento integrado por nueve regidores, de los cuales uno de ellos era el Presidente Municipal.

El Ayuntamiento es la forma de gobierno primaria, donde se percibe el aliento del pueblo, se conocen sus carencias y se reciben sus demandas.

Sus funciones Principales son cinco; el cabildo, el regimiento, la administración, la vigilancia y Seguridad de la población (policía) y la prestación de servicios.

1. **El Cabildo:** Es la junta o reunión de la representación ciudadana, donde se establecen las bases y normas del gobierno municipal, donde se debaten las ideas, los principios ideológicos, y se comparten los propósitos y se fortalecen las acciones.
2. **El Regimiento:** Está formado por los regidores que forman un cuerpo plural, por ser los representantes de los diferentes partidos políticos legalmente constituidos.
3. **La Administración:** es básica para proyectar un buen gobierno municipal y se ejecuta a través de la Oficialía Mayor y la tesorería del Ayuntamiento.
4. **Vigilancia y Seguridad de la Población:** el Ayuntamiento de Colima, desde la colonia, tuvo como una de sus funciones la vigilancia y seguridad de la población, el Congreso Estatal tuvo a bien expedir un decreto donde el Ayuntamiento perdía el control y lo adquirió el Gobierno del estado.
5. **Prestación de Servicios:** la prestación de servicios que demandan los habitantes del municipio es la función más vital, misma que si el Ayuntamiento no la lleva a cabo en la forma debida propicia la insalubridad, la promiscuidad urbana, el deterioro ecológico y la migración de los habitantes”¹⁾

El Sistema de Gestión de la Calidad se implementó en la Oficina de Servicios Múltiples de este Ayuntamiento de Colima, misma que se inauguró el 11 de junio del 2002, ubicada en el edificio principal del palacio municipal, en Torres Quintero # 85, en Colima, Col.

Antes de la creación de la Oficina de Servicios Múltiples, los servicios administrativos de competencia del municipio de Colima se tramitaban en diversas oficinas debiendo trasladarse a diversas Dependencias ubicadas en diferentes direcciones, con lo cual los servicios se tornaban lentos y burocráticos.

Desde principios de la administración 2000 - 2003, el H. Ayuntamiento de Colima estableció como un compromiso el prestar servicios de Calidad Total, por lo que se inició un amplio sistema de capacitación en todas las áreas del municipio, culminando en noviembre de 2001 con más de 300 funcionarios que participaron en el “Diplomado de Calidad Total”.

1) Fuente: Guedea y Castañeda, José Oscar; Colima, Col., El Ayuntamiento de Colima 1900-1995. Sericolor Diseñadores e Impresores, Colima. Col.

Esta concientización en los funcionarios municipales fue clave para elevar la calidad de nuestros servicios y así, después de llevar a cabo una extensa campaña de encuestas tanto en domicilios como a los ciudadanos usuarios de los servicios del H. Ayuntamiento de Colima, en diciembre de 2001 se planea la unificación de los servicios de atención al público de las áreas con mayor demanda: Control y Expedición de Licencias, Licencias de Construcción, Planeación y Ordenamiento Urbano, Asuntos Jurídicos, Ingresos, Control de Gestión Social y Ecología, además de contar con un área que permitiera controlar el acceso de los ciudadanos a esta oficina, delegándose tal responsabilidad al Área de Calidad.

En Enero del 2002 se inició la obra de remodelación del espacio físico que ocuparía la Oficina de Servicios Múltiples, la cual empezó a operar en fase de prueba en marzo del mismo año obteniendo la certificación de 8 áreas con 24 procesos el 30 de Enero del 2003 por parte del Organismo Certificador CALMECAC, A.C.

En Julio del 2004 se da un segundo alcance integrando dos nuevas áreas al Sistema de Gestión de la Calidad: el Departamento de Capacitación y la Dirección de Catastro, las cuales fueron certificadas el día 28 de enero de 2005 por el Organismo Certificador CALMECAC (Calidad Mexicana Certificada), sumando 10 áreas con 38 procesos los que conforman el SGC de este Ayuntamiento.

Desde el momento en que tomó posesión el Cabildo de la Administración Municipal 2006-2009, se tomó la decisión de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para impulsar la cobertura del Proceso de Mejora Continua a todas las áreas del Ayuntamiento; objetivo que dio lugar a la creación y formalización del Consejo de Evaluación Social del Modelo de Gestión de Calidad del Ayuntamiento de Colima 2006-2009, representado por Instituciones Educativas, Cámaras, Sindicato de Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento de Colima, Presidente Municipal, Representantes de las tres fracciones del Cabildo y funcionarios locales responsables del SGC el día 12 de Enero de 2007, cuya función es someter al escrutinio de estas importantes instituciones y organizaciones los resultados de nuestro Sistema de Gestión.

El día 11 de mayo de 2007, el Presidente Municipal, Lic. Mario Anguiano Moreno, recibe de manos del C. Luis Hernández Mendoza, Presidente de International Certification of Quality System, S.C., el Certificado de Convalidación que avala la recertificación exitosa de 10 áreas y 38 procesos de competencia municipal.

En el mes de diciembre del 2007, el Presidente Municipal el Lic. Mario Anguiano Moreno, recibió de manos del C.P. Armando Zarate, representante personal del Presidente de IQS (Certificate of Quality System) el certificado que acredita a las 10 Direcciones Generales y a los 3 Organismos municipales descentralizados de la comuna capitalina la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con un alcance de 161 procesos, este logro posiciona al H. Ayuntamiento de Colima en Líder Nacional por ser el único en el País en tener casi la totalidad de sus procesos certificados.

Con fecha del 23 de junio al 5 de julio de 2008, se llevó a cabo la primer auditoria de mantenimiento de este nuevo alcance de 161 trámites y servicios, en la cual, se hizo una adecuación al certificar el Proceso SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas) que sustituye al de Expedición de Licencia Comercial, siendo este el primer proceso certificado del país.

El 11 de febrero de 2009, el Lic. Humberto Ramírez, Jefe de Redes del Área de Sistemas, entregó a la Área de Calidad, la versión actualizada del Sistema Integral de Calidad (SIC), logrando con esto, agilizar comunicación y retroalimentación con los usuarios internos, eliminar también papeleo innecesario, y mayor control de la documentación del SGC de los procesos certificados en el H. Ayuntamiento de Colima.

Del 16 al 20 de febrero del 2009, se realizó la auditoría de revisión de las No Conformidades detectadas en la auditoría externa, en donde, resultaron satisfactorios los resultados de la revisión, por lo que se entregó la recertificación de los 161 procesos del H. Ayuntamiento de Colima.

Con la finalidad de cristalizar el trabajo que se había cumplido desde hace un año en relación al Proyecto del Anexo B del IWA4, el 14 y 15 de mayo del 2009, se realizaron los Trabajos de Verificación por el Consejo Mundial para la Calidad (World Council for Quality System) para ser acreedores al Reconocimiento Internacional de Gobiernos Confiables, cuyo resultado fue confirmado, recibiendo así, el Reconocimiento el 25 de agosto del mismo año.

En junio de 2009, inició el proyecto con enfoque integral para continuar con el esfuerzo por mejorar la atención ciudadana y fortalecer el sector empresarial, transformándose la Oficina de Servicios Múltiples en el Centro Municipal de Negocios, donde se incorporaron oficinas tanto municipales, como estatales y federales, entre ellas se encuentra El Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Colima y Villa de Álvarez (CIAPACOV), la Secretaría de Salubridad (SSA), el Instituto Mexicano del Seguro (IMSS) y la Universidad de Colima con su proyecto EMPRESER. De la misma manera, se cuenta con algunos servicios en línea de, la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Secretaría de Economía, la Secretaría de Relaciones Exteriores, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del Estado.

Con la firme convicción de dar continuidad a los gobiernos anteriores en la mejora de los trámites y servicios del Ayuntamiento, el Lic. José Ignacio Peralta Sánchez con el respaldo del Cabildo (Administración 2009-2012) decide ratificar la certificación de 164 trámites y servicios en la versión más actualizada, la 2008, de la Norma ISO 9001. El 22 de noviembre de 2010 recibe de manos de la Lic. Lourdes Torres Esteva, Directora del Sector Público de la empresa certificadora SGS de México, los certificados que avalan la gestión de la calidad de 10 Direcciones Generales y 3 Organismos Municipales Descentralizados, ratificando el Liderazgo nacional del H. Ayuntamiento en materia de calidad

MISIÓN

Fortalecer el desarrollo integral del municipio de Colima mediante una administración eficiente y orientada a resultados; sustentada en la gestión de recursos financieros, la vinculación de esfuerzos interinstitucionales estratégicos y una alta participación ciudadana, para elevar la calidad de vida y bienestar social del municipio.

VISIÓN

Colima es un municipio que trasciende por sus resultados competitivos en calidad de vida y bienestar social, con un gobierno sensible de buenas prácticas administrativas y financieras, con la integración de todos los sectores de la sociedad en las políticas públicas y la aprobación ciudadana de los servicios que se brindan; generando condiciones que permitan tener un mejor lugar para vivir.

1 OBJETIVO

Establecer de manera documental la política, los objetivos, los lineamientos y responsabilidades que sustentarán la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima, los cuales están basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual proporciona las políticas para implementar, administrar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual está orientado a la satisfacción de los ciudadanos, usuarios (plantilla laboral) y partes interesadas (proveedores, gobierno municipal, estatal y federal, instituciones diversas, cámaras, asociaciones civiles, etc.), basado en los siguientes requisitos de la norma de referencia:

ISO 9001:2008

4. Sistema de Gestión de la Calidad
5. Responsabilidad de la Dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del servicio
8. Medición, análisis y mejora

Para garantizar el fortalecimiento entre las partes que interactúan en el H. Ayuntamiento de Colima, así como para el logro de los objetivos establecidos, es fundamental que las actividades sean ejecutadas bajo una perspectiva sistémica y altamente funcional.

Una vez que se ha identificado la interacción de los procesos de las diferentes Dependencias (ver hoja siguiente), se ha definido la política de calidad, la cual es comunicada en todo el personal del H. Ayuntamiento de Colima y es el punto de partida para la definición de los objetivos de calidad; que son la base para el establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad así como de la documentación de los procesos por medio de los planes de calidad.

El adecuado establecimiento de la estructura documental del H. Ayuntamiento de Colima es responsabilidad del área de Calidad, quien se apoya de las Dependencias que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Es responsabilidad de la Presidencia y de sus Dependencias asegurar su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua del H. Ayuntamiento de Colima, es decir: la definición y comunicación de la política y los objetivos de calidad; la definición y actualización de la estructura general; la comunicación interna y el compromiso de realizar revisiones formales al Sistema de Gestión de la Calidad para verificar su efectividad.

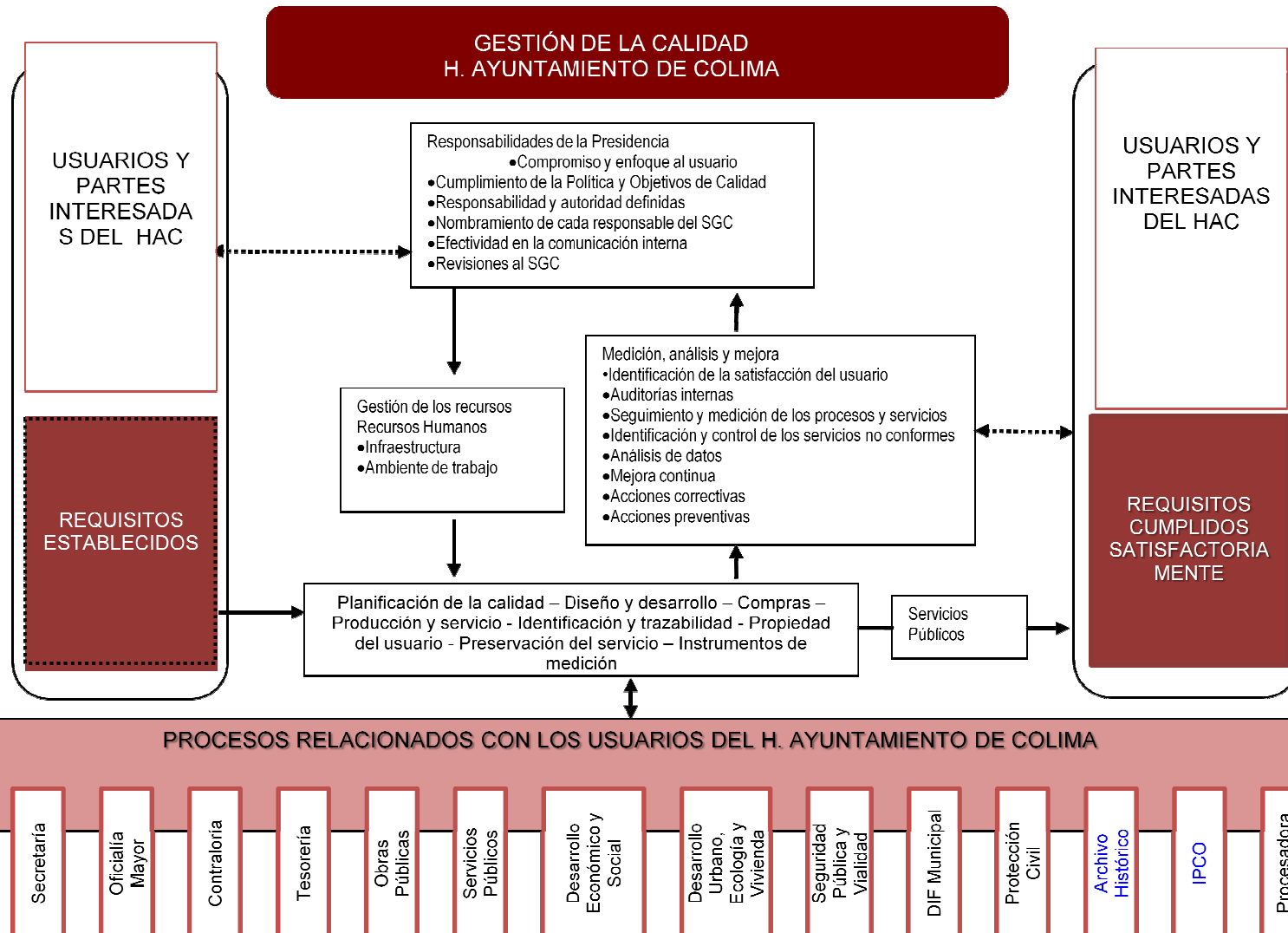
La calidad de los servicios que ofrece el H. Ayuntamiento de Colima depende directamente de la calidad de sus recursos humanos, por ello, es importante proporcionar la infraestructura y el ambiente de trabajo adecuado para lograr los resultados planeados; es de esperarse que la correcta operación de cada área, así como del Sistema de Gestión de la Calidad, dependan también en gran medida de los recursos técnicos y materiales.

INTERACCIÓN DE PROCESOS

El enfoque basado en procesos del H. Ayuntamiento de Colima enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos relacionados con el servicio público.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.





Para la realización de los trámites y servicios públicos es necesario establecer la necesidad de planificar y formalizar la realización de los servicios que ofrece cada Dependencia, para lo cual es necesario conocer adecuadamente los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios y partes interesadas, controlando cada proceso de principio a fin.

Mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los servicios a través de auditorías, de la identificación y atención de la satisfacción de los usuarios, del seguimiento y medición de los procesos y servicios, del control de las no conformidades, del análisis y síntesis de los datos, de la mejora continua, de las acciones correctivas y de las acciones preventivas.

Es necesario considerar la verificación, las acciones correctivas y preventivas para tratar las no conformidades reales y potenciales, controlando los registros, programando y ejecutando las auditorías internas.

Por último, el aseguramiento del sistema dentro de las especificaciones requeridas por la Norma ISO 9001:2008 se obtiene mediante la Gestión de la Calidad, proceso transversal a la operatividad de cada dependencia del H. Ayuntamiento el cual tiene como finalidad la mejora continua de cada uno de los trámites y servicios.

3

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima, rige las actividades y procesos relacionados con los servicios públicos del H. Ayuntamiento de Colima.

Los procesos a certificar se mencionan detalladamente en el **anexo A y B** de este manual de calidad.

3.2 Exclusiones al SGC y su justificación

Requisito 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio

Debido a que todos los servicios que proporciona el H. Ayuntamiento de Colima son factibles de evaluar en cada una de sus fases y sus atributos, permitiendo asegurar su cumplimiento; ello incluye la recepción de los requisitos e información, proceso y servicio terminado, por lo que no es necesaria la validación de los procesos de producción y de servicio, excluyéndose así del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima; tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del propio H. Ayuntamiento de Colima, de sus usuarios, así como de los legales y reglamentarios.



4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistema de gestión de la calidad del H. Ayuntamiento de Colima

Requisitos generales

Requisitos de la documentación

4.1 Requisitos generales

El H. Ayuntamiento de Colima establece, documenta, implementa y mantiene un sistema que considera la gestión de la calidad, así como su mejora continua, mediante las siguientes actividades:

- a) La identificación de los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en sus Dependencias **(ver anexo A)**.
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos **(ver páginas 8 y 9)**.
- c) Los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces (ver el plan de calidad documentado para cada proceso del H. Ayuntamiento de Colima).
- d) La disponibilidad de recursos e información necesarias para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos (ver el plan de calidad documentado para cada proceso).
- e) El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, (ver apartados 7.5.3, 8.2.3 y 8.4 del presente manual de calidad).
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos (ver el plan de calidad documentado para cada proceso).

El H. Ayuntamiento de Colima, por medio de sus Dependencias, asegura la identificación y el control de aquellos procesos que contrata externamente, cuando estos afecten la conformidad de sus servicios.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima puede estar en cualquier formato o tipo de medio y se jerarquiza de la siguiente manera:



4.2.2 Manual de la calidad

El Representante del SGC por medio del área de Calidad es el responsable de elaborar, distribuir e implementar el presente manual de calidad, que describe el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima¹, las interacciones de sus procesos² y hace referencia a los procedimientos documentados aplicables que son requeridos por la norma de referencia,³ base del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de los documentos

El Representante del SGC por medio del área de Calidad establece la metodología para el control, distribución, actualización, autorización y mantenimiento de los documentos (Procedimientos de la Norma, Procedimientos Operativos, Instrucciones de Trabajo, Reglamentos, Leyes, Guías, etc.) del Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver página siguiente)

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados permanentemente y están disponibles para su uso. En este sentido se establece el procedimiento general denominado Procedimiento para la Elaboración y Control de los Documentos [1101-SGC-PC-01](#), el cual describe:

- a) Los mecanismos para editar, revisar y aprobar los documentos del SGC, incluyendo su identificación y su estado de revisión.
- b) El mecanismo para el control de los documentos del SGC, incluyendo los documentos externos (Leyes, Reglamentos, Convenios, Reglas de Operación, etc).
- c) El mecanismo (Carpetas físicas, archivos electrónicos) que permita que los documentos estén disponibles en las Dependencias correspondientes.
- d) El control y la identificación de los cambios en los documentos.
- e) La identificación de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

El Representante del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad y delega a cada Dependencia la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en el Procedimiento para la Elaboración y Control de los Documentos [1101-SGC-PC-01](#), así como de la Lista Maestra de Documentos [1101-SGC-RG-01](#).

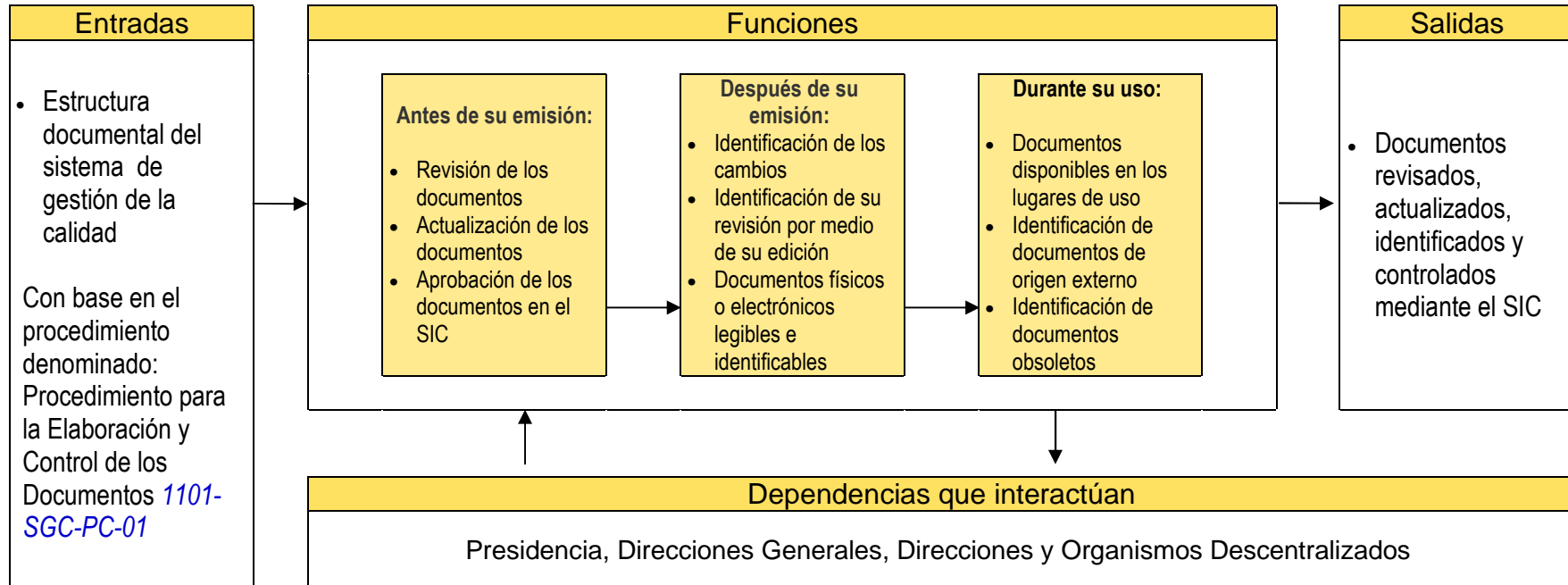
¹ ver anexo A.

² ver páginas 8 y 9, además cada plan de calidad documentado muestra la interacción entre los procesos y las funciones del HAC.

³ ver apartados: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3

Diagrama de procesos: CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Propósito: Controlar y mantener los documentos del sistema de gestión de la calidad del H. Ayuntamiento de Colima.



Seguimiento y medición		
Metodología	Instrumento	Período
Revisión y actualización de los documentos por medio de reuniones de trabajo	Solicitud de actualización de documentos por medio del Sistema Integral de Calidad (SIC)	Cuando se considere necesario
Aprobación de los documentos	Sistema Integral de Calidad (SIC)	Cuando se considere necesario
Control de los documentos internos y externos	Lista Maestra de Documentos <i>1101-SGC-RG-01</i>	Cuando se considere necesario

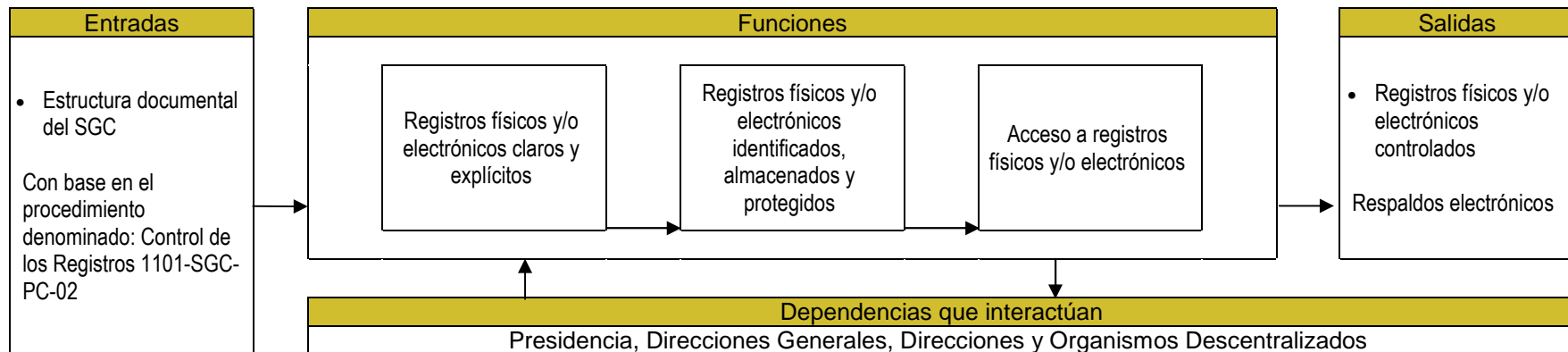
4.2.4 Control de los registros

El H. Ayuntamiento de Colima, por medio del procedimiento denominado Control de los Registros 1101-SGC-PC-02 establece la metodología para proporcionar evidencia de la conformidad de sus servicios así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Cada responsable de área, conserva y protege sus registros generados.

Los registros conservados para fines estatutarios, legales o fiscales, son controlados por cada Dependencia o área responsable quien define el tiempo de conservación de acuerdo a las disposiciones establecidas por el H. Ayuntamiento de Colima, mediante el llenado en el SIC de la Lista Maestra de Registros 1101-SGC-RG-03. Los registros correspondientes al Área de Calidad de aplicación general, se encuentran mencionados en el Anexo B, definiendo así, cuáles registros y qué Dependencia los deben de emplear y reportar.

Diagrama de procesos: CONTROL DE LOS REGISTROS

Propósito: Establecer la metodología para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del sistema de gestión de la calidad del H. Ayuntamiento de Colima.

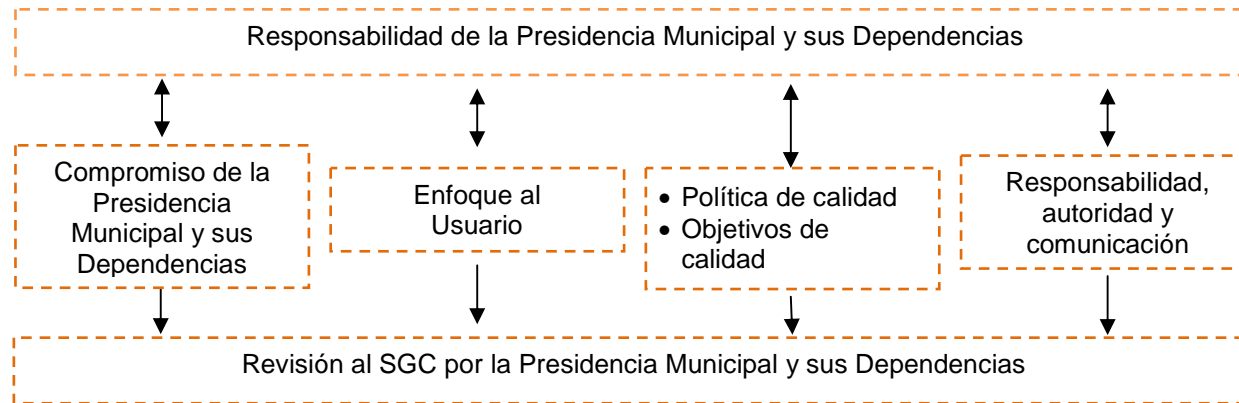


Seguimiento y medición		
Metodología	Instrumento	Período
Revisión y actualización de los registros por medio de reuniones de trabajo	Solicitud de actualización de registros por medio del Sistema Integral de Calidad (SIC)	Cuando se considere necesario
Aprobación de los registros	Sistema Integral de Calidad (SIC)	Cuando se considere necesario
Procedimiento Control de los Registros 0403-SGC-PC-02	Lista Maestra de Registros <i>1101-SGC-RG-03</i>	Cuando se considere necesario



5

RESPONSABILIDAD DE LA PRESIDENCIA



5.1 Compromiso de la Presidencia y sus Dependencias

La Presidencia y áreas funcionales⁴ comunican continuamente a sus colaboradores la importancia de satisfacer los requisitos tanto de sus usuarios como los legales y reglamentarios así como las mejoras de los servicios y los cambios en las directrices municipales.

5.2 Enfoque al Usuario

La Presidencia, sus funcionarios y colaboradores aseguran que los requisitos de los servicios públicos se determinan y se cumplen con el propósito de obtener la satisfacción de sus usuarios, para esto se establecen, implementan y mantienen los planes de calidad, así como la evaluación correspondiente de la satisfacción de los usuarios del H. Ayuntamiento de Colima.

4

Dependencias

5.3 Política de Calidad

La Presidencia y sus funcionarios establecen y comunican la política de calidad con base en el análisis de la misión, la visión, las necesidades y expectativas de los usuarios, incluyendo el compromiso con la mejora continua.

Es de mencionar que en reunión con el Comité de Calidad se tomó el acuerdo de establecer y definir una sola Política de Calidad Institucional; la cual es adecuada a los propósitos generales y particulares, por lo que es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad en cada dependencia, por medio del documento denominado Objetivos de Calidad 1101-SGC-RG-04, mismo que se encuentra vaciado en el Sistema Integral de Calidad (SIC), así como la Política de Calidad Institucional.

POLÍTICA DE CALIDAD DEL H. AYUNTAMIENTO DE COLIMA

Ser un prestador de servicios de calidad a la ciudadanía colimense, con oportunidad, creatividad y transparencia, que propicie una administración eficiente, eficaz y evaluada en sus resultados por medio de la mejora continua, sustentada en la opinión ciudadana para alcanzar el desarrollo económico, social, urbano, metropolitano e institucional.

Ofrecer a los ciudadanos una administración pública moderna y transparente, que propicie la profesionalización del servicio público utilizando las tecnologías de información y las comunicaciones, e incorpore los sistemas de evaluación y control en beneficio de la sociedad.

Proporcionar servicios públicos e infraestructura municipales de calidad aplicando la mejora continua, respetuosos del marco legal vigente así como de la opinión y participación a través de un ejercicio ético y profesional.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Como un compromiso con la mejora continua, el H. Ayuntamiento de Colima establece, implementa y mantiene los objetivos de calidad cuantificables y congruentes con su política de calidad y los gestiona mediante el documento denominado Política y Objetivos de Calidad [1101-SGC-RG-04](#).

OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD

Objetivo de Calidad N°1

Servir con oportunidad, legalidad, creatividad, eficacia y honestidad a la población colimense, brindando acciones y servicios de calidad.

Objetivo de Calidad N°2

Considerar la iniciativa y la opinión ciudadana.

Objetivo de Calidad N°3

Impulsar el desarrollo económico, social, físico, humano e institucional del municipio de Colima, bajo criterios de transparencia y mejora continua.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta Dirección (Presidente Municipal, Directores Generales y Titulares de Organismos descentralizados municipales) se aseguran que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima contemple las actividades y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos programados, tales como:

- Establecimiento de procesos que intervienen en el SGC determinado como Planes de Calidad, mediante los cuales se define la secuencia de actividades descritas en general, responsables, la interacción (vinculación) con otras áreas para llevar a cabo el proceso, así como la definición de medidas de control.
- Los recursos materiales, humanos y los que son necesarios para alcanzar los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Las instrucciones de trabajo definidas por cada dependencia están determinadas de tal forma que permitan el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como de la mejora continua, con el propósito de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para ofrecer servicios públicos que demanda la ciudadanía y la implementación de acciones que reflejen beneficios a la sociedad.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con la calidad, está definida y documentada por el área de Recursos Humanos, con base en los estatutos generales; tomando en cuenta los niveles jerárquicos, la experiencia, habilidades y conocimientos de los funcionarios, personal administrativo y operativo; para esto se establece el Organigrama del H. Ayuntamiento de Colima, el cual es comunicado al personal, complementándose con los perfiles de puestos (ver detalle en requisito 6.2.2)

5.5.2 Representante del SGC

La Presidencia Municipal asigna al Director del SGC, quien con independencia de sus funciones, tienen la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC se establezca, implemente y mantenga de acuerdo con la norma aplicable.
- Informar sobre el desempeño del SGC para su revisión y para su mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia y el compromiso en el personal sobre el cumplimiento de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

La asignación del Director del SGC se hizo tomando en cuenta su perfil profesional, su conocimiento respecto a los procesos internos y su habilidad para tomar decisiones; esta asignación se encuentra documentada y comunicada al interior del H. Ayuntamiento de Colima.

5.5.3 Comunicación interna

El H. Ayuntamiento de Colima, mantiene una efectiva comunicación interna entre los diversos niveles y funciones del H. Ayuntamiento de Colima para mantener adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permite asegurar su efectividad, mediante el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, los planes de calidad, los requisitos de calidad de cada uno de los servicios públicos y de gestión, así como los resultados obtenidos.

El H. Ayuntamiento de Colima promueve la retroalimentación y la comunicación con sus ciudadanos y usuarios por medio de lo siguiente:

- a) La utilización de sistemas y tecnologías de información.
- b) Juntas y reuniones de trabajo.

- c) Circulares y comunicados internos.
- d) Intranet
- e) Internet (página web y correo electrónico general)
- f) Estructuración de comités de trabajo

El esquema documental en el que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad es la herramienta que se utiliza para asegurar el control de los procesos y el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios y partes interesadas.

Todos los vocablos específicos inherentes a las actividades del H. Ayuntamiento de Colima así como al Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran descritos en el apartado tres (definiciones) de cada uno de los procedimientos documentados que integran al sistema, tomando como referencia la Norma ISO 9000:2008

La Presidencia, se asegura que su estructura general (organigrama) se encuentre actualizada y sea del conocimiento del personal en todos los niveles del H. Ayuntamiento de Colima.

La estructura general provee los canales de comunicación interna, siendo una herramienta de trabajo importante con la cual el personal del H. Ayuntamiento de Colima entiende su papel y se desempeña de acuerdo con él. La interrelación entre los colaboradores del H. Ayuntamiento de Colima involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, aseguran la comunicación efectiva y la claridad de responsabilidades.

5.6 Revisión al SGC por la Presidencia y sus Dependencias

El H. Ayuntamiento de Colima establece, en este manual de calidad la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Presidencia Municipal y cada una de sus Dependencias.

La revisión del SGC se lleva a cabo mediante una reunión semestral (preferentemente a mediados de los meses de abril y octubre), en la cual se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos; la reunión se lleva a cabo mediante los siguientes lineamientos:

Cada Responsable de Dependencia u Organismo descentralizado convoca oportunamente a su personal correspondiente a que participen en la reunión semestral de revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.

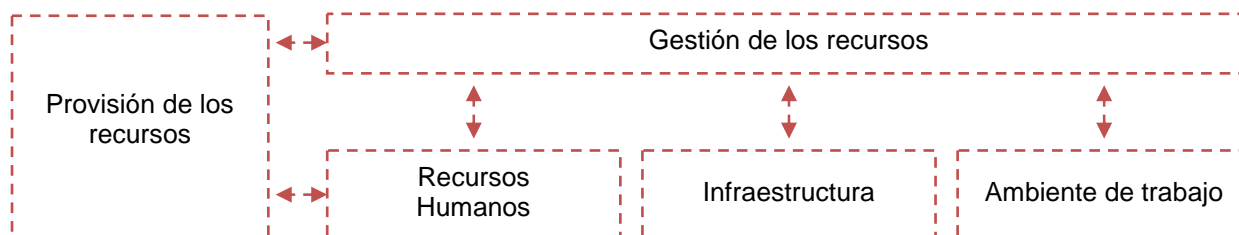
1. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes quedando establecida en el formato Registro de Asistencia [1101-SGC-RG-12](#), cuyo documento se anexará al Informe de Revisión al Sistema de Gestión de Calidad [1101-SGC-RG-05](#) de la Dependencia correspondiente.
2. Durante la reunión se revisa y evalúa la información relacionada con los siguientes puntos:
 - a. Resultado de la revisión a la Política de calidad

- b. Resultado de la revisión a los Objetivos de calidad
 - c. Resultados de auditorías internas
 - d. Satisfacción, reclamos y retroalimentación por parte de los usuarios
 - e. Medición y mejoras en el proceso
 - f. Estado de las acciones preventivas y/o correctivas
 - g. Acciones de seguimiento de revisiones anteriores por la Dependencia
 - h. Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
 - i. Recomendaciones para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad
3. Al término de la reunión y en un plazo no mayor a quince días hábiles cada Responsable de Dependencia u Organismo descentralizado, documenta, firma y entrega al área de Calidad, el Informe de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad [1101-SGC-RG-05](#), el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.
 4. Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
 - La mejora de la eficacia del SGC de la Dependencia u Organismo descentralizado y sus procesos.
 - La mejora del servicio público en relación con los requisitos de los usuarios.
 - La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.
 5. Se efectuarán al menos dos eventos programados al año donde cada Responsable de Dependencia u Organismo descentralizado presenta los resultados de su Informe de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.
 6. Una vez presentados los Informes de revisión al SGC por cada Responsable de Dependencia u Organismo descentralizado, el área de Calidad los concentra y elabora un informe a redacción libre con el resumen de los resultados, el cual entregara de manera física al C. Presidente Municipal, incluyendo los acuerdos generados.



6

GESTIÓN DE LOS RECURSOS



6.1 Provisión de recursos

El H. Ayuntamiento de Colima establece mecanismos para gestionar los recursos necesarios que permitan la realización de sus procesos, asegurando su disponibilidad para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de incrementar la satisfacción de los usuarios y de todas las partes interesadas, procurando:

- Establecer la información para detectar las necesidades de recursos.
- Efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo por parte de las Dependencias de soporte como: Oficialía Mayor (Recursos Humanos, Recursos Materiales, Servicios Generales, así como Capacitación), Tesorería (Egresos y Sistemas) y la Contraloría en conjunto con las Dependencias municipales.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El H. Ayuntamiento de Colima por medio del área de Recursos Humanos implementa acciones para mejorar la formación y profesionalización de los funcionarios, personal administrativo y personal operativo mediante la implementación de diversos programas capacitación y apoyo, manteniendo en cada expediente las evidencias referentes a su educación, formación, habilidades y experiencia laboral.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El H. Ayuntamiento de Colima, por medio del área de Recursos Humanos asegura que las características del desempeño del personal permita desarrollar adecuadamente sus funciones asignadas, así como de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, para mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los usuarios, mediante el cumplimiento de sus requisitos, estableciendo los lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación, correspondientes al personal del H. Ayuntamiento de Colima.

El documento denominado Perfil de Puesto para el Sistema de Gestión de la Calidad, especifica la distribución de las responsabilidades para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 el cual se encuentra definido de la siguiente manera:

- Datos generales:
- Descripción del puesto
- Procedimientos Operativos que participan en el puesto
- Indicadores de Desempeño
- Registros de Responsabilidad del Puesto
- Funciones específicas
- Competencias para el puesto

A. Competencias Básicas

1. Educación
2. Experiencia
3. Formación
4. Habilidades

B. Competencias Genéricas

1. Actitudes
2. Valores

La estructura orgánica del H. Ayuntamiento de Colima se encuentra en el **anexo D** del presente manual de calidad.

Debido a la funcionalidad del Área, los Organismos Municipales Descentralizados, elaborarán sus propios Perfiles de Puesto.

Competencia

El H. Ayuntamiento de Colima determina la competencia de su personal de acuerdo al desempeño de sus funciones, así como de su productividad, reflejada en la adecuada operación y control interno de sus respectivas áreas.

La Dirección de Recursos Humanos define que cada titular de Dependencia debe determinar las competencias laborales elaborando una Matriz de Responsabilidad, conforme a un eje central del trabajo y las funciones del Ayuntamiento, así mismo, Recursos Humanos evalúa al personal cada año, mediante una Cédula de Evaluación de desempeño del personal con base a criterios aceptados o medidas de desempeño en cumplimiento de objetivos estratégicos de la Institución, el mejoramiento continuo de la productividad, la competitividad, la calidad del empleo así como la calidad del servicio.

Los registros se mantienen en archivos electrónicos en formato PDF para su consulta en la red y un original firmado que se encuentra en poder de los archivos de Recursos Humanos.

Compromiso del personal del H. Ayuntamiento de Colima

Cada titular de Dependencia se asegura que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus servicios; es decir, el personal está comprometido con su Dependencia y lo demuestra por medio de los resultados en su trabajo y la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

6.3 Infraestructura

Las Direcciones de Servicios Generales, Mantenimiento y Sistemas son las responsables de dar mantenimiento y dotar de las necesidades de infraestructura y equipo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de la función pública mediante la identificación oportuna de sus necesidades por medio de la elaboración de anteproyectos construcción y/o remodelación y requisiciones de materiales y servicios.

Los edificios, oficinas y espacios de trabajo, espacios culturales, espacios públicos, se construyen y mantienen tomando como base normas oficiales mexicanas correspondientes a construcción, seguridad e higiene, así como del apoyo de peritos externos registrados; para el mantenimiento de los mismos se utiliza el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo [1101-SGC-RG-06](#).

6.4 Ambiente de trabajo

El H. Ayuntamiento de Colima asegura las condiciones adecuadas para los procesos ofreciendo espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de sus colaboradores y usuarios.

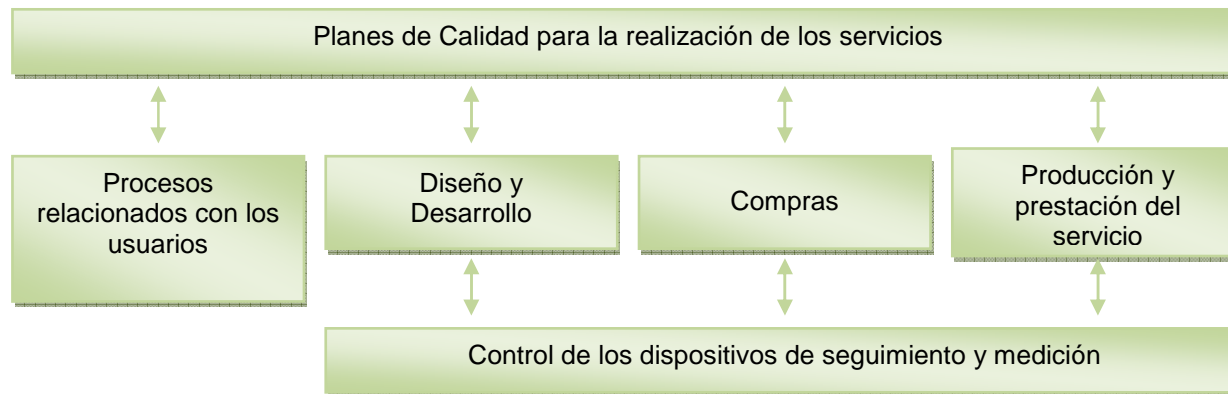
En algunas áreas se cuidan las condiciones del ambiente de trabajo por el tipo de servicio. Estas áreas son el DIF MUNICIPAL, Sistemas, Procesadora Municipal de Carne y Centro de Control Canino y Felino

Las demás áreas del H. Ayuntamiento de Colima lo realizan con la implementación de medidas propuestas por Protección Civil, Organismo descentralizado del H. Ayuntamiento de Colima.



7

REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS



7.1 Planificación de la realización de los servicios

El H. Ayuntamiento de Colima planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos de la calidad, así como para los requisitos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la operación de los procesos del H. Ayuntamiento de Colima, mediante la documentación e implementación de los planes de calidad.

Cada plan de calidad documentado considera las siguientes actividades: número consecutivo de cada actividad del proceso, descripción de las actividades del proceso, actividades, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables interaccionados, recursos e infraestructura y criterios de aceptación.

Los planes de calidad documentados del H. Ayuntamiento de Colima se mencionan en el anexo A y B, alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2 Procesos relacionados con los usuarios y partes interesadas

Las Dependencias del H. Ayuntamiento de Colima aseguran que se encuentran identificados, definidos y revisados los requerimientos de los servicios que brindan, los cuales son comunicados y aceptados por los usuarios, de conformidad con la capacidad de cumplimiento del H. Ayuntamiento de Colima, e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación interna y externa a los usuarios y las áreas que ejecutan las actividades necesarias cuando existen cambios en las especificaciones del servicio.

Los requisitos generales ofrecidos por el H. Ayuntamiento de Colima a los usuarios incluyen:

- a) Actividades sociales, culturales, deportivas, administrativas y operativas dirigidas por personal competente.
- b) Procesos de comunicación flexibles.
- c) Acceso y transparencia en la información utilizada y generada.
- d) Seguridad y acceso en sus instalaciones.

Todas las Dependencias del H. Ayuntamiento de Colima operan en un marco normativo general, vigente y de observancia general; cada proceso documentado en los planes de calidad indica la normatividad aplicable para cada actividad.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los servicios públicos del HAC

Los requisitos de los servicios públicos son determinados generalmente por medio de la pertinencia en los programas sociales y en apego a los estatutos y normatividad general.

El H. Ayuntamiento de Colima implementa políticas, estrategias y mecanismos para dar una atención adecuada a sus usuarios.

Los requisitos del servicio necesarios para cumplir las necesidades y expectativas de los usuarios así como los requisitos que no especifica el usuario o ciudadano, pero que son necesarios para cumplir tanto con el marco reglamentario como con los derechos del usuario o ciudadano, son los siguientes:

- a. Instalaciones seguras e higiénicas
- b. Comportamiento profesional, honesto y respetuoso
- c. Tiempos de espera aceptable
- d. Comunicación clara sobre los servicios, procesos, procedimientos y registros

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios del H. Ayuntamiento de Colima

Cada Dependencia del H. Ayuntamiento de Colima asegura que comprende y que es capaz de satisfacer los requisitos de los usuarios antes de comprometerse a prestar dicho servicio.

En caso de cambios y actualizaciones en los requisitos de algún servicio del H. Ayuntamiento de Colima o de sus partes interesadas, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal sea informado sobre las actualizaciones, con el propósito de garantizar la continuidad en los productos y servicios evitando generar errores.

En caso de que los requisitos del servicio no estén claramente definidos, la Dependencia correspondiente transforma estos requisitos en características medibles y verificables para su realización.

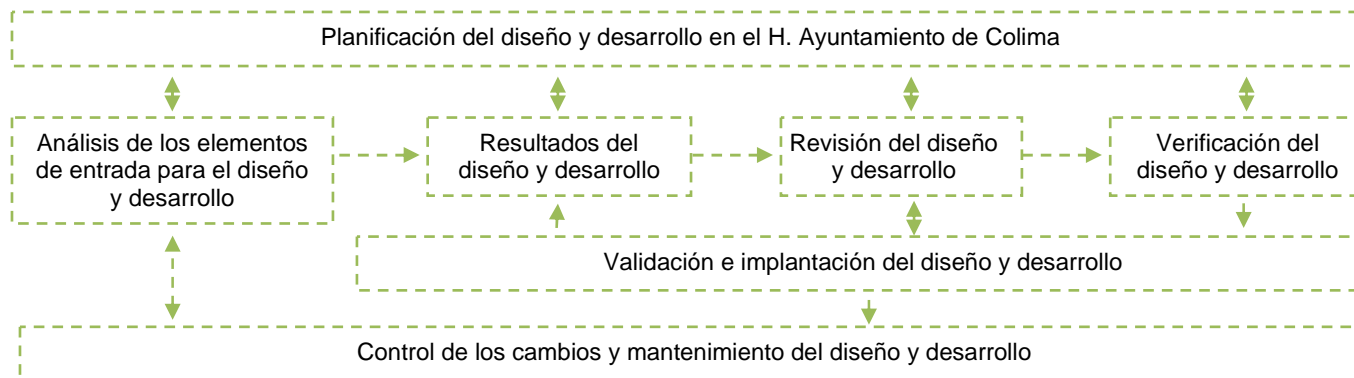
En caso de recibir alguna solicitud de servicio no escrita, se deberá confirmar la veracidad y validez de la información proporcionada por el usuario.

7.2.3 Comunicación con los usuarios y público en general del H. Ayuntamiento de Colima

El H. Ayuntamiento de Colima considera la participación de sus usuarios en los procesos relacionados con el servicio como un mecanismo para la transparencia y la responsabilidad pública y establece mecanismos de retroalimentación como son módulos de información, servicio telefónico, sitio Web, correo electrónico, servicio de atención ciudadana, buzón de quejas y sugerencias, uso de medios masivos, audiencias públicas, entre otros.

El Representante del SGC, por medio de la página electrónica del H. Ayuntamiento de Colima, recibe los comentarios, solicitudes de información, sugerencias y quejas, revisa y da respuesta a los interesados; en caso necesario, canaliza esta información a los involucrados correspondientes para su gestión; se toman las acciones correctivas para evitar su repetición en caso de no conformidades.

7.3 Diseño y desarrollo



7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

El H. Ayuntamiento de Colima establece e implementa el diseño y desarrollo en las funciones correspondientes a las Dependencias de Obras Públicas, así como de Comunicación Social

Esto se encuentra documentado en el registro denominado Planificación del diseño y desarrollo [1101-SGC-RG-07](#), para asegurar la definición de cada una de sus etapas, registrando la revisión, verificación y validación, así como la definición de funciones y la asignación de los responsables correspondientes para cada actividad, con base en las características y especificaciones del resultado esperado.

Para la planificación del diseño y desarrollo se consideran los siguientes elementos:

- a. La entrada (información, materiales, requisitos, etc.) para el diseño
- b. Los resultados del diseño
- c. Las revisiones del diseño
- d. La verificación del diseño
- e. La validación del diseño
- f. El control de los cambios del diseño

Es responsabilidad del titular del diseño y desarrollo mantener la información de la planificación y los resultados actualizados, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Análisis de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Se determinan y mantienen los elementos y la información que se requiere para su implementación, considerando:

- La efectividad de los recursos materiales e infraestructura.
- El apego al marco legal y reglamentario general.
- El método y procedimientos de verificación de los avances en el diseño y desarrollo.
- Cualquier otro requisito particularmente necesario.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación y aprobación de los elementos e información de entrada, asegurando que los resultados proporcionen la información apropiada para las adquisiciones de los insumos necesarios, la elaboración de productos y/o la prestación del servicio; deben considerar los criterios de aceptación o aprobación del producto o servicio y las especificaciones de uso y seguridad, en caso necesario.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Llevando a cabo la revisión de la construcción del diseño en etapas programadas, manteniendo los registros de los resultados de las revisiones. El personal involucrado es responsable de evaluar la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos determinados desde la planificación del mismo (ver 7.3.1), así como de identificar cualquier problema y proponer las acciones efectivas.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación de la construcción del diseño (ejemplo: aplicaciones multimedia, desarrollo de sistemas informáticos y tecnologías de información), se realiza en cada una de sus etapas para asegurar que los resultados cumplen los requisitos de los elementos de entrada, manteniendo los registros de los resultados de esta verificación.

7.3.6 Validación e implantación del diseño y desarrollo

Por medio de esta actividad se asegura que las características del resultado del diseño planificado cumplan con la pertinencia y diseño originalmente establecido: la validación se efectúa en las etapas finales del diseño, reflejándose en la confiabilidad de los resultados; manteniendo los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7 Control de los cambios y mantenimiento del diseño y desarrollo

Se identifican y mantienen los registros de los cambios en caso necesario. Los cambios realizados se revisan, verifican y validan según sea apropiado, aprobándose antes de su implementación, mediante el Sistema Integral de Calidad (SIC). La revisión de los cambios del diseño y desarrollo deben incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto o servicio ya entregado o por entregar.

El control de los cambios en el diseño debe considerar las condiciones sociales y productivas del entorno, la evolución, generación y aplicación de la tecnología y del conocimiento en consistencia con el servicio público; cualquier actualización debe incluir la evaluación de sus posibles efectos posteriores.

Los documentos y registros generados de estas actividades son conservados en la Dependencia responsable del diseño y desarrollo del producto o servicio.

7.4 Compras

El proceso de compra del H. Ayuntamiento de Colima es responsabilidad de Recursos Materiales y Control Patrimonial, el cual se realiza de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias relativas a la adquisición de productos y/o servicios, tomando como base la Ley de adquisiciones, servicios y arrendamientos para el sector público del Estado de Colima.

7.4.1 Proceso de compras

El H. Ayuntamiento de Colima por medio de cada una de sus Dependencias identifica claramente sus requisitos para los productos y servicios a adquirir, a través de los siguientes procesos definidos en los planes de calidad:

- Afiliación al padrón de proveedores de bienes en la Dirección de Recursos Materiales.
- Adquisición de bienes por adjudicación directa, cuando el monto de cada operación no exceda de 100 días de salario mínimo general vigente en el Estado.
- Adquisición por Comité de Compras cuando el monto de cada operación sea de 101 y hasta 11,150 días de salario mínimo en el Estado.

El Proceso de compras en el H. Ayuntamiento de Colima se realiza mediante la captura de la requisición de material que elabora cada una de las Dependencias en el software **SIA** (Sistema Integral Administración) en su módulo de Requisiciones.

Recursos Materiales y Control Patrimonial establece los requisitos de confiabilidad (incluyendo los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del proveedor, cuando sea necesario) que los proveedores deben cumplir para asegurar la calidad del servicio proporcionado y mantiene actualizado el registro de proveedores confiables, el cual incluye aquellos proveedores evaluados en cuanto a su capacidad para cumplir los requisitos de compra.

Los criterios para la evaluación, re-evaluación y selección de los proveedores se realizan con base en los antecedentes de su comportamiento histórico; los nuevos proveedores son evaluados por medio de su desempeño y las evidencias mostradas durante el proceso de compras o prestación de algún servicio, desde el primer contacto.

7.4.2 Información de las compras

La información acerca de las compras directas (requisiciones, órdenes de compra, documentos de licitación, etc.) debe ser clara con respecto a lo que se requiere, los cuales son revisados por Recursos Materiales y Control Patrimonial antes de hacerlos llegar a los proveedores.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El responsable de compras recibe y canaliza los productos al área solicitante, para que ésta a su vez verifique que se cumpla con las especificaciones solicitadas en su requisición.

Es necesario revisar que la adquisición cuente, cuando sea aplicable, con instructivos, manuales para el desempaquetado, existencia de accesorios y aditamentos; instructivos de armado, instalación, arranque, calibración, operación, mantenimiento correctivo, preventivo, planos y diagramas eléctricos y electrónicos junto con las formas de garantía; de no cumplirse con los requerimientos, el solicitante avisará al responsable de compras para gestionar la devolución del pedido al proveedor correspondiente.

7.5 Prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

El H. Ayuntamiento de Colima por medio de cada una de sus Dependencias y áreas controla las operaciones asociadas con la prestación del servicio público, así mismo planifica estos servicios por medio de los planes de calidad documentados para otorgarlos bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio (ver apartado 7.2 de este manual de calidad).

Las Dependencias cuentan y cumplen con los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con los documentos relacionados, los cuales son controlados de acuerdo a lo dispuesto en el Procedimiento para la Elaboración y Control de los Documentos [1101-SGC-PC-01](#) y con el Procedimiento denominado Control de los Registros [1101-SGC-PC-02](#).

El H. Ayuntamiento de Colima ofrece satisfactoriamente sus servicios, mediante el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 6.3 de este manual de calidad, denominado infraestructura.

El H. Ayuntamiento de Colima proporciona un ambiente de trabajo adecuado, considerando lo dispuesto en el apartado 6.4 denominado Ambiente de trabajo incluido en este manual de calidad.

Los responsables de cada proceso, mediante la implantación y aplicación del seguimiento y medición de los procesos, monitorean las actividades de operación de sus procesos (ver apartado 8.2.3); además identifican el estado que guardan los servicios con respecto a sus especificaciones de acuerdo a su *Plan de Calidad* (ver apartado 7.5.3).

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

Ver apartado 3.2 referente a las exclusiones.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El H. Ayuntamiento de Colima por medio de sus Dependencias mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos, quedando descritos y definidos en el Plan de Calidad de los procesos correspondientes a cada Dependencia, el cual contiene la siguiente información:

- a. Nombre del área.
- b. Nombre del servicio y/o producto del proceso.
- c. Objetivo del proceso.
- d. Identificación.
- e. Trazabilidad.
- f. Responsable.

Cada Dependencia se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos especificados se identifique y controle. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme están definidos en el Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme [1101-SGC-PC-04](#).

7.5.4 Propiedad del usuario

El H. Ayuntamiento de Colima establece los elementos necesarios para el manejo y cuidado de los productos que son propiedad del usuario como son documentos personales, información, equipos, materiales, u otros, mientras estén bajo el control de alguna de sus Dependencias.

Los productos que son propiedad del usuario, quedan especificados en los Planes de Calidad de los procesos de cada Dependencia, el cual consideran los siguientes datos: nombre de la Dependencia, producto proporcionado por el usuario, verificación, protección y salvaguarda y, actividad a realizar en caso de daño o extravío, manteniendo el registro necesario.

Cualquier producto propiedad del usuario que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para el producto o servicio final, se le da a conocer de manera inmediata al usuario para su corrección o devolución y mantiene un registro de esta acción.

7.5.5 Preservación del servicio

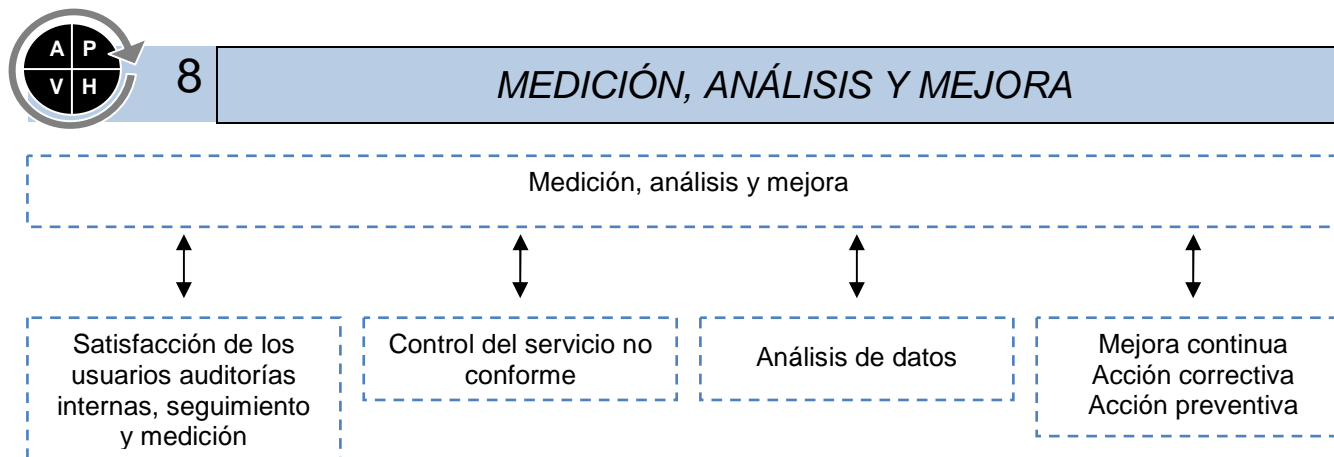
El H. Ayuntamiento de Colima establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus servicios, especificándose en los Planes de Calidad correspondientes a cada proceso definido por las Dependencias, el cual considera la siguiente información: **Actividad** (actividades realizadas como responsabilidades del servicio o producto que se ofrece para mantenerlo conforme); **Manejo** (forma en que se utiliza comúnmente el producto o servicio) y; **Transportación y Almacenamiento** (forma como debe trasladarse el producto o servicio; o, en su caso las características que deben prevalecer durante su almacenamiento).

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

El H. Ayuntamiento de Colima por medio del área Calidad (*Contraloría, Procesadora Municipal de Carne, Tránsito y Vialidad, Taller mecánico, Abasto y Comercialización, Ecología, Construcción, Mantenimiento y Conservación, Supervisión, Licencias de Construcción, Vivienda, Catastro, Sistemas, Parques y Jardines, Alumbrado Público, Control Canino, Limpia y Sanidad y DIF Municipal, Instituto de Planeación para el Municipio de Colima utilizan equipos de medición*) controla los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Por medio del documento denominado Dispositivos de Seguimiento y Medición [1101-SGC-RG-08](#), se determinan los intervalos de calibración, ajuste, reajuste o reemplazo de los equipos de seguimiento y medición, dichos equipos permanecen inventariados e identificados para poder determinar el estado de su calibración, ajuste, reajuste o reemplazo.

Los equipos de seguimiento y medición se encuentran protegidos contra ajustes, daños o deterioros que pudieran invalidar el resultado de su medición, manteniendo por las áreas correspondientes los registros de los resultados de las calibraciones, ajustes, reajustes, reemplazos y verificaciones.



8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario del H. Ayuntamiento de Colima

El H. Ayuntamiento de Colima establece procesos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar el grado de satisfacción.

Cada área responsable del proceso, monitorea la percepción de los usuarios sobre el cumplimiento de sus requerimientos, por medio del instrumento de identificación de la satisfacción correspondiente al proceso; el cual se establece dentro del Plan de Calidad, considerando los siguientes datos:

- a. Nombre del proceso (o actividad).
- b. Descripción de su cumplimiento.
- c. Responsable.
- d. Instrumentos utilizados.
- e. Frecuencia de aplicación.
- f. Seguimiento y medición de la satisfacción.

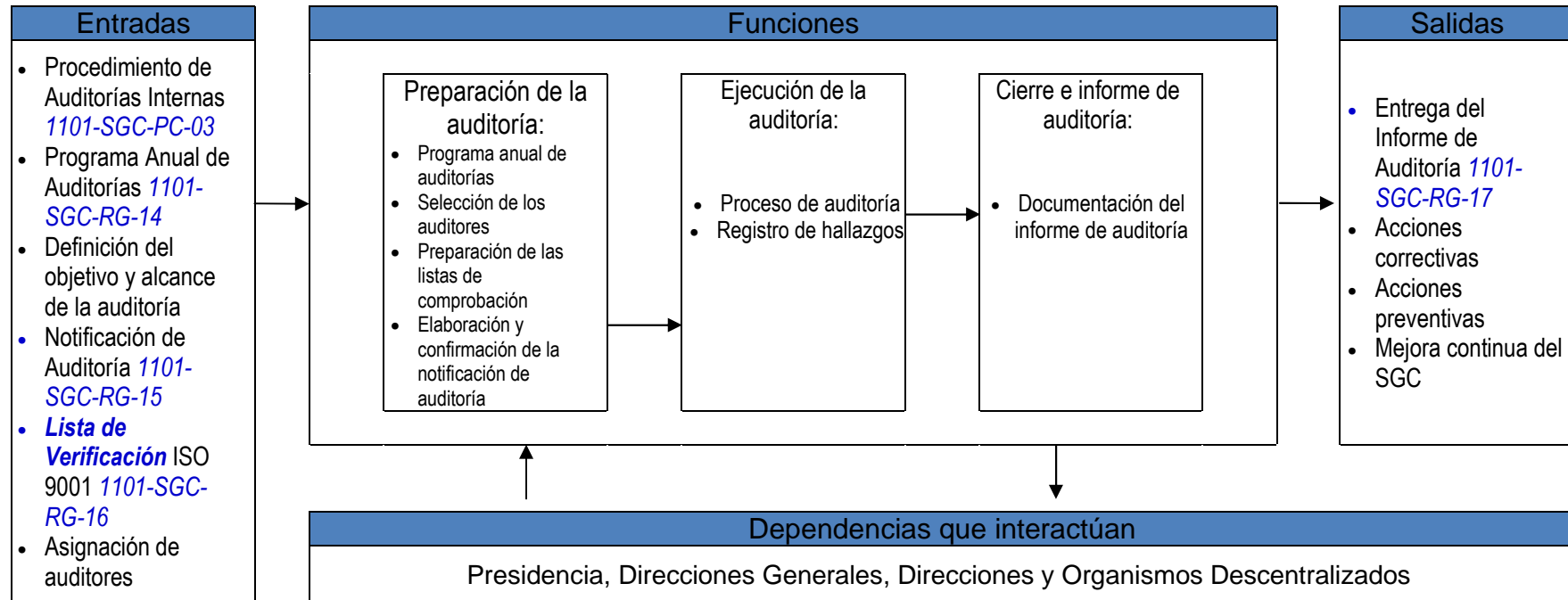
Los procesos, trámites y servicios de control interno quedarán exentos de la satisfacción del usuario. Solamente medirá la satisfacción del usuario aquellos procesos, trámites y servicios que se ofrezcan directamente a la ciudadanía.

8.2.2 Auditoría interna

Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado, el Representante del SGC del H. Ayuntamiento de Colima, por medio del área de Calidad establecen la metodología para planear, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008; la descripción detallada de estas actividades se presenta en el Procedimiento para las Auditorías Internas [1101-SGC-PC-03](#). En la siguiente página, se muestra el proceso de la auditoría interna.

Diagrama de procesos: AUDITORÍAS INTERNAS

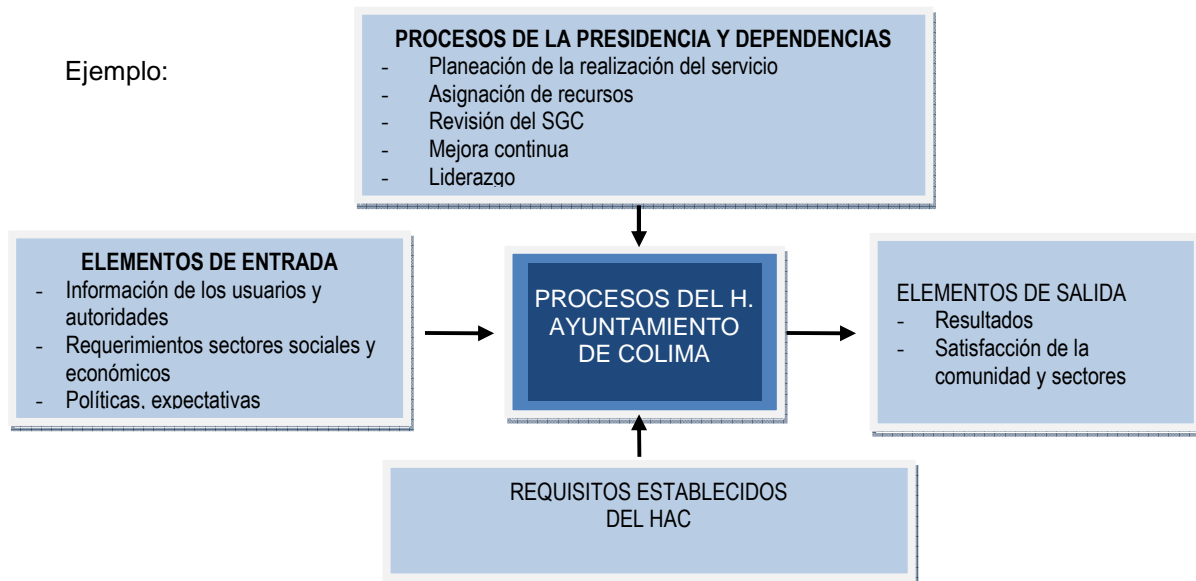
Propósito: Planear y ejecutar auditorías internas para verificar la efectividad del sistema de gestión de la calidad del H. Ayuntamiento de Colima.



Metodología	Seguimiento y medición Instrumento	Período
Preparación de la auditoría	Programa Anual de Auditorías 1101-SGC-RG-14 Listas de Comprobación 1101-SGC-RG-16 Elaboración y confirmación de la Notificación de Auditoría 1101-SGC-RG-15	Enero para la programación anual Según las fechas de la auditoría interna
Ejecución de la auditoría	Registro de hallazgos en la Lista de Verificación 1101-SGC-RG-16	En cada auditoría programada o no programada
Cierre e informe de auditoría	Informe de Auditoría 1101-SGC-RG-17 Solicitud de Acción de Mejora 1101-SGC-RG-10	Al finalizar cada auditoría al sistema de gestión
Seguimiento hallazgos de auditoría	Verificación de hallazgos de auditorías 1101-SGC-RG-26	Después de cada auditoría al SGC

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El H. Ayuntamiento de Colima, por medio de sus Dependencias, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGC para cumplir con los requerimientos generales, así como de los usuarios y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados; considerando cada uno de sus procesos como un conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados que aportan valor.



El H. Ayuntamiento de Colima asegura el seguimiento y medición de sus procesos por medio del Registro de seguimiento y medición de procesos [1101-SGC-RG-27](#) el cual se realizará de manera mensual así como la Matriz de Análisis de Datos [1101-SGC-RG-09](#) el cual será entregado al Área de calidad trimestralmente.

La información relacionada con el seguimiento y medición del proceso, se da a conocer al menos dos veces por año a las autoridades generales por medio del Informe de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad [1101-SGC-RG-05](#).

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Con base en el seguimiento y medición de los servicios, el H. Ayuntamiento de Colima asegura que todos los servicios que ofrece, cumplen con sus especificaciones antes de ser otorgados. Para cerciorar esta situación, las valoraciones de satisfacción de los servicios públicos, se realizará mediante el proceso certificado del área de calidad llamado Percepción del usuario sobre trámites y servicios del H. Ayuntamiento.

Además, se creó el concejo de asesores de calidad el cual está integrado por auditores de diferentes áreas elegidos por el área de calidad. Este Concejo tiene la finalidad de evaluar junto con el área de calidad el seguimiento, la medición, la implementación de nuevos trámites así como la funcionalidad de los procedimientos y mecanismos de la gestión de la calidad.

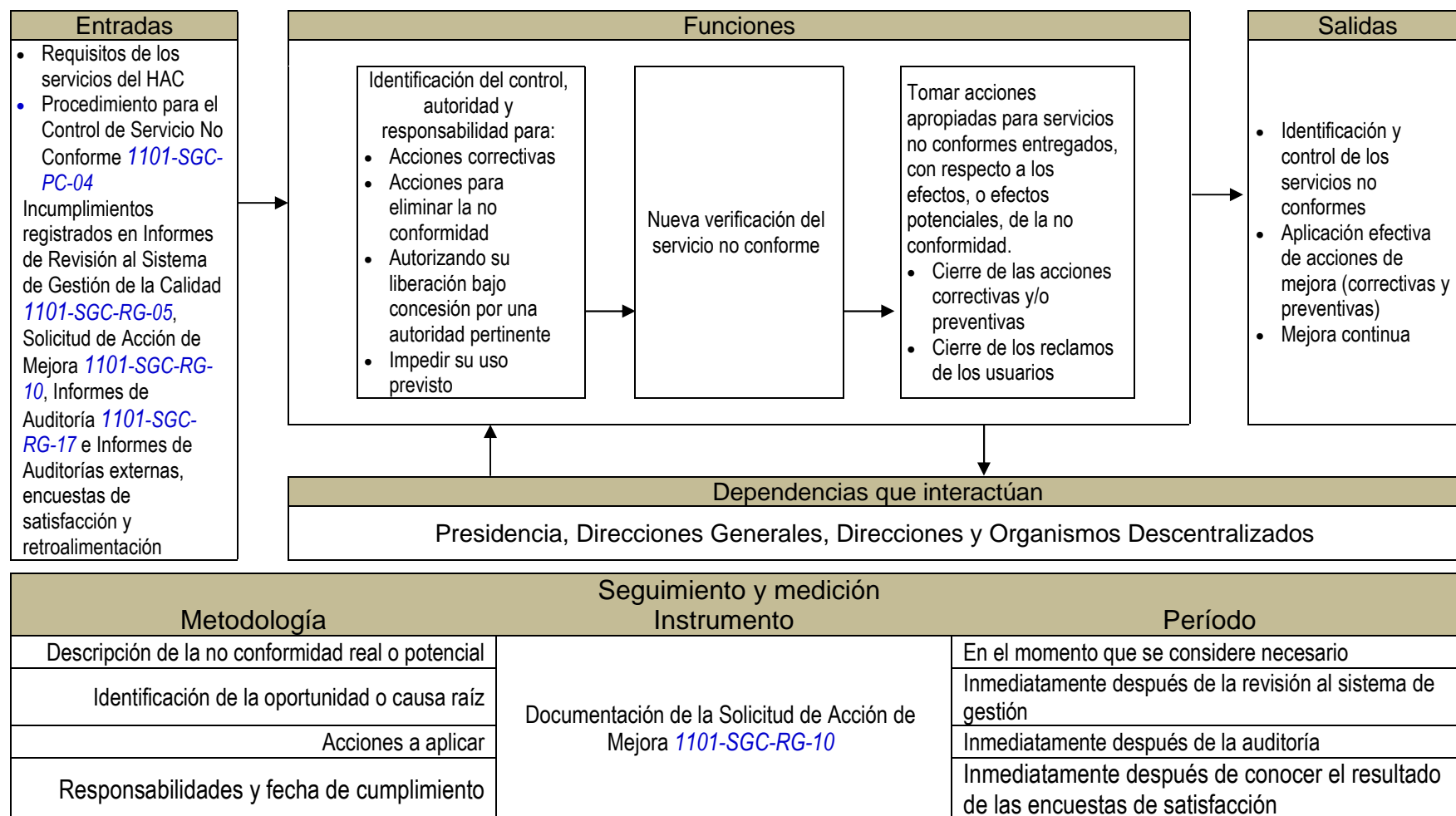
8.3 Control del servicio no conforme

El H. Ayuntamiento de Colima por medio de sus Dependencias y áreas se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos por el usuario y partes interesadas, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Cuando el servicio no cumple con lo previamente establecido por la Dependencia, el jefe inmediato del responsable de dicho incumplimiento registra la no conformidad y asegura que se aplique la corrección que considere necesaria y verifica su efectividad.

Cada Dependencia es responsable de revisar todos y cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al usuario, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización de las Solicitudes de Acción de Mejora **1101-SGC-RG-10**, así como del **Seguimiento del Servicio No Conforme 1101-SGC-RG-25**, o de cualquier otro registro correspondiente. **Cabe señalar que, ambos registros se encuentran ubicados en el SIC.** Considerando como base lo descrito en el Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme **1101-SGC-PC-04**, a continuación se muestra el proceso de Control de Servicio No Conforme.

Diagrama de procesos: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Propósito: Asegurar que los servicios educativos generados por el H. Ayuntamiento de Colima, que no sean conformes con los requisitos establecidos, se identifican y controlan.



8.4 Análisis de datos

Cada Dependencia establece y mantiene por medio del documento denominado Registro de *Matriz de Análisis de Datos* [1101-SGC-RG-09](#) lo relacionado con el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; estos parámetros son los siguientes:

- a. La efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b. La satisfacción del usuario.
- c. La conformidad con los requisitos del servicio.
- d. Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las acciones preventivas.
- e. Los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua del H. Ayuntamiento de Colima

El H. Ayuntamiento de Colima identifica, en los Planes de Calidad, los progresos en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la mejora continua, asegurando el mantenimiento de un proceso constante de mejora continua y adoptando un enfoque de Planificar - Hacer – Verificar - Ajustar, en sus procesos, incorporando la retroalimentación obtenida de los controles del proceso, encuestas e indicadores de satisfacción del usuario, para determinar el nivel de efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. Por ello, utiliza lo siguiente:

PLANIFICAR: Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación; determina la secuencia e interacción de sus procesos así como el criterio y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como los controles de estos procesos son efectivos, mediante la definición de la misión y visión, e inherentemente la identificación de los usuarios con ellas, los Planes de Calidad documentados por cada Dependencia, además del establecimiento de la política de calidad y sus respectivos objetivos de calidad.

HACER: Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para soportar sus operaciones y el monitoreo de sus procesos, mediante la gestión de los siguientes elementos:

- Recursos humanos
- Infraestructura
- Comunicación Interna
- Procesos relacionados con el usuario
- Ambiente de trabajo
- Procedimiento para la Elaboración y Control de los Documentos [1101-SGC-PC-01](#)
- Procedimiento para el Control de los Registros [1101-SGC-PC-02](#)

VERIFICAR: Mide, monitorea y analiza sus procesos mediante lo siguiente:

- Seguimiento de la Satisfacción del usuario establecido en los Planes de calidad de los procesos establecidos por cada Dependencia

Auditorías Internas [1101-SGC-PC-03](#)

Seguimiento y medición de los procesos y su respectivo análisis descrito en el formato Matriz de Análisis de Datos [1101-SGC-RG-09](#)

Control del Servicio No Conforme [1101-SGC-PC-04](#)

Informes de Revisión al SGC [1101-SGC-RG-05](#)

AJUSTAR: Implementa las acciones necesarias para lograr los resultados planeados y monitorea continuamente estos procesos mediante:

La mejora continua, definida en los Planes de Calidad

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas [1101-SGC-PC-05](#)

8.5.2 Acción correctiva

El H. Ayuntamiento de Colima, por medio del Procedimiento para las Acciones Correctivas y Preventivas [1101-SGC-PC-05](#), establece los lineamientos para el control y eliminación de las causas de no conformidades y la prevención de su recurrencia. Cada una de sus Dependencias, tienen la responsabilidad de identificar y registrar las acciones correctivas que consideren necesarias utilizando el formato denominado Solicitud de Acción de Mejora [1101-SGC-RG-10](#), donde se define el seguimiento de estas acciones, informando a las partes interesadas sobre su cumplimiento y la efectividad de sus resultados.

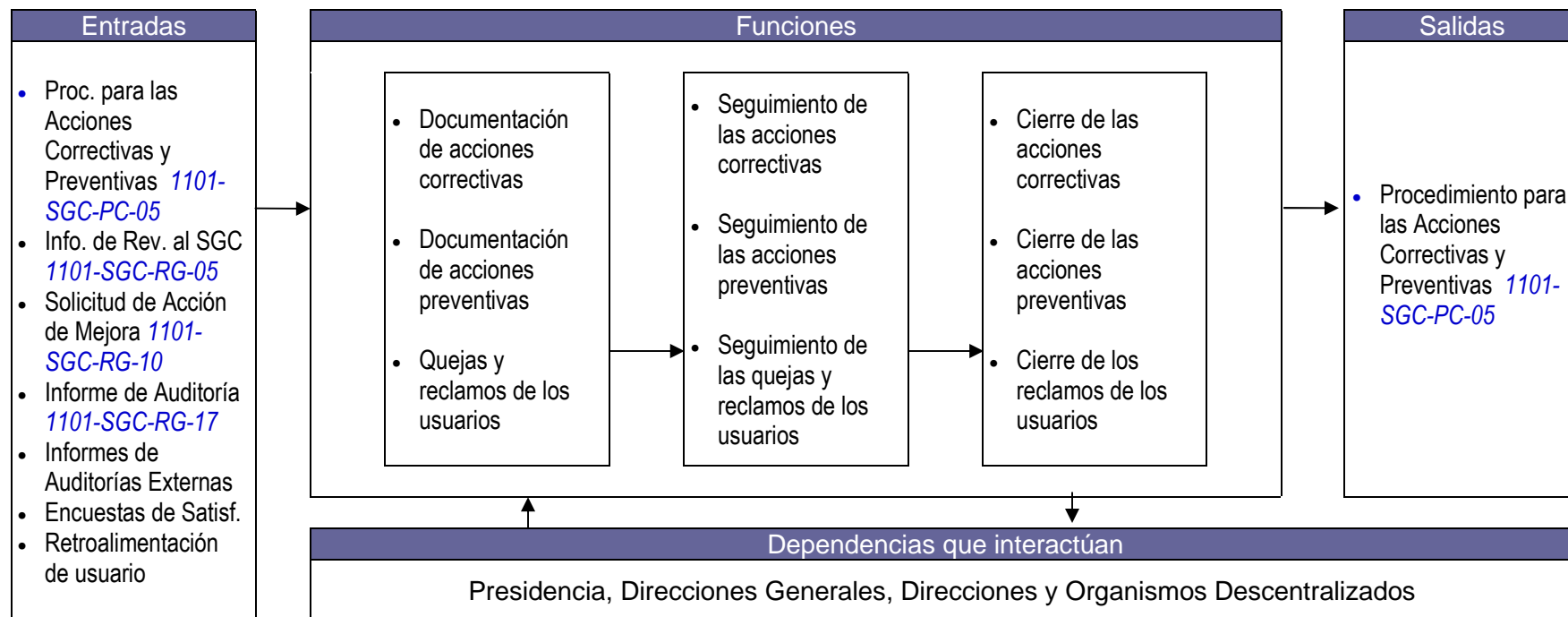
8.5.3 Acción preventiva

El H. Ayuntamiento de Colima establece en cada una de sus Dependencias el Procedimiento para las Acciones Correctivas y Preventivas [1101-SGC-PC-05](#), el cual considera los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia, identificando y registrando las acciones preventivas que consideren necesarias utilizando el formato denominado Solicitud de Acción de Mejora [1101-SGC-RG-10](#), en el cual se definen el seguimiento de estas acciones, informando a las partes interesadas sobre su cumplimiento y la efectividad de sus resultados.

En la siguiente página, se muestra el proceso que las Dependencias del H. Ayuntamiento de Colima seguirían para identificar las causas de las no conformidades presentadas en sus procesos.

Diagrama de procesos: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Propósito: Identificar, controlar y eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales, mediante acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión de la calidad del H. Ayuntamiento de Colima.



Metodología	Seguimiento y medición Instrumento	Período
Lluvia de ideas mediante reuniones de trabajo	Solicitudes de Acción de Mejora 1101-SGC-RG-10	Cuando se considere necesario
Ejecución de la auditoría	Informes de Auditoría 1101-SGC-RG-17	Programadas o cuando se considere necesario
Reuniones de trabajo	Acuerdos y minutas generadas	Mensualmente o cuando se considere necesario

GLOSARIO

Acción de Mejora: Acción tomada que permite aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Auditoría de Calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario).

Auditoría Conjunta: Auditoría en la que el grupo auditor está formado por personal de dos o más organismos distintos, incluyendo auditores del H. Ayuntamiento de Colima.

Ayuntamiento: Parte del gobierno de un país o nación que comúnmente está más cercana a la población, que se encarga de gestionar, gobernar y promover el desarrollo de un territorio determinado y es responsable de proporcionar servicios del gobierno local al usuario.

Capacitación: Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test, exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta.

Código: Conjunto de letras y números que son asignados para la identificación y control de un documento dentro del Sistema de Gestión de la Calidad con relación a otros de su misma clase.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Dependencia: Alta dirección, área, funcionario o grupo de funcionarios responsables de la acción ejecutiva al más alto nivel del H. Ayuntamiento de Colima.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto (o servicio), proceso o sistema. Los términos diseño y desarrollo generalmente se utilizan como sinónimos. (ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario).

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima, su alcance y exclusiones, hace mención de los procedimientos aplicables, así como de la interacción de sus procesos.

Descripción del Puesto: Documento que especifica las competencias requeridas para ocupar un puesto.

No Conformidad: Es el incumplimiento a un requisito.

Objetivo de Calidad: Elemento del SGC, el cual es medible y coherente con la Política de Calidad del H. Ayuntamiento de Colima.

Plan de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso o servicio específico.

Política de Calidad: Intención y orientación del H. Ayuntamiento de Colima relativa a la calidad, expresada formalmente por la Presidencia.

Proceso: Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas.

Producto: Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados.

Propiedad del usuario: Cualquier producto, bien, documento e información suministrado por el usuario para ser incorporado al servicio final del H. Ayuntamiento de Colima.

Proveedor: Organización o persona que suministra un producto o servicio.

Registro: Documento que declara los resultados logrados y proporciona la evidencia de las actividades realizadas.

Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad: Análisis sistemático del grado de efectividad y cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del H. Ayuntamiento de Colima.

Satisfacción del Cliente: La percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos.

Seguimiento y medición: Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan que permiten al H. Ayuntamiento de Colima establecer su política y objetivos relacionados con la calidad, y lograr dichos objetivos.

Sistema Integral de Calidad (SIC): Sistema automatizado para dar de alta, baja, modificar, controlar, revisar, autorizar o rechazar los registros y documentos empleados en los procesos certificados del H. Ayuntamiento de Colima.

Transparencia: Resultados de procesos, procedimientos, métodos, fuentes de datos y suposiciones usados por el H. Ayuntamiento de Colima que están disponibles para todos los usuarios y partes interesadas y que en conjunto aseguran que son conscientes de sus funciones, derechos y obligaciones en el gobierno local.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.

Usuario: Cliente, ciudadano, organización o persona que recibe un servicio del H. Ayuntamiento de Colima.

ANEXOS