	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 44


MANUAL DE CALIDAD

Sistema de Gestión de Calidad de la
Presidencia Municipal de León.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	03 de diciembre de 2021	03 de diciembre de 2021	03 de diciembre de 2021




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 2 DE 44

CONTENIDO

1.	ALCANCE	Pág. 06
1.1.	Propósito.	
1.2.	Clientes.	
1.3.	Principios de gestión de calidad.	
1.4.	Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.	
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	Pág. 08
2.1.	Marco normativo y legal de la Presidencia Municipal de León.	
2.2.	Marco de normas.	
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Pág. 09
3.1.	Términos de la Administración Municipal.	
3.2.	Términos generales.	
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Pág. 14
4.1	Comprensión de la Organización y su contexto.	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas.	
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.	
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	
	4.4.1 Identificación de procesos.	
	4.4.2 Información documentada.	
5.	LIDERAZGO	Pág. 22
5.1.	Liderazgo y compromiso.	
	5.1.1 Generalidades.	
	5.1.2 Enfoque al cliente.	
5.2.	Política.	
	5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.	
	5.2.2 Comunicación de la política de calidad.	



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 3 DE 44

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

6. PLANIFICACIÓN.....Pág. 25

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Determinación de riesgos y oportunidades.

6.1.2 Planificación de riesgos.

6.2. Objetivos de calidad y planeación para lograrlos.

6.2.1 Objetivos de calidad.

6.2.2 Planificación de los objetivos.

6.3. Planificación.

7. SOPORTE.....Pág. 28

7.1. Recursos.

7.1.1 Generalidades.

7.1.2 Recursos humanos.

7.1.3 Infraestructura.

7.1.4 Ambiente de trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

7.1.6 Conocimiento de la organización.

7.2. Competencia.

7.3. Conciencia.

7.4. Comunicación.

7.5. Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

7.5.2 Creación y actualización.

7.5.3 Control de la información documentada.


8. OPERACIÓN.....Pág. 35

8.1. Planificación y control operacional.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

ORIGINAL




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 4 DE 44

- 8.2.1 Comunicación con el cliente.
 - 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
 - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.
 - 8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios.
 - 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - 8.4.1 Generalidades.
 - 8.4.2 Tipo y alcance de control.
 - 8.4.3 Información para proveedores externos.
 - 8.5. Producción y prestación del servicio.
 - 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad.
 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
 - 8.5.4 Preservación.
 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.
 - 8.5.6 Control de cambios.
 - 8.6. Liberación de los servicios.
 - 8.7. Control de las salidas no conformes.
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**.....Pág. 41
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
 - 9.1.1 Generalidades.
 - 9.1.2 Satisfacción del cliente.
 - 9.1.3 Análisis y evaluación.
 - 9.2 Auditoría interna.
 - 9.3 Revisión por la Dirección.
 - 9.3.1 Generalidades.
 - 9.3.2 Entradas para la revisión por la dirección.
 - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.
- 10. MEJORA**.....Pág. 43
- 10.1. Generalidades.
 - 10.2. No conformidad y acción correctiva.

ORIGINAL




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 5 DE 44

10.3. Mejora continua.

11. ANEXOS.....Pág. 44

- 11.1 Declaración liderazgo y compromiso (FO-DGDI/DAP/SSGC-L01).
- 11.2 Declaración enfoque al cliente (FO-DGDI/DAP/SSGC-L02).
- 11.3 Declaración política de recursos (FO-DGDI/DAP/SSGC-L03).
- 11.4 Declaración roles y responsabilidades (FO-DGDI/DAP/SSGC-L04).
- 11.5 Declaración propiedad perteneciente a clientes y proveedores. (FO-DGDI/DAP/SSGC-L05).
- 11.6 Matriz de responsabilidades (FO-DGDI/DAP/SSGC-L06).
- 11.7 Alcance de la Presidencia Municipal de León (FO-DGDI/DAP/SSGC/APML-01)
- 11.8 Planificación de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (FO-DGDI/DAP/SSGC/PO-01)
- 11.9 Tabla comparativa de Clima Laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03)
- 11.10 Plan de trabajo 2021-2024
- 11.11 Plan Municipal de Desarrollo 2045
- 11.12 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 6 DE 44

1. ALCANCE.

1.1 Propósito.

Este documento tiene el propósito de establecer la estructura y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

1.2 Clientes.

Los usuarios de nuestros trámites y servicios son: los ciudadanos y organizaciones leonesas, así como visitantes y/o empresas asentadas en la ciudad.

1.3 Principios de gestión de calidad.

Hemos implementado los principios de gestión de calidad propios de la Norma ISO 9001:2015:

- 1) Enfoque al cliente;
- 2) Liderazgo;
- 3) Compromiso y competencias de las personas;
- 4) Enfoque basado en procesos;
- 5) Mejora;
- 6) Toma de decisiones informadas;
- 7) Gestión de las relaciones.


Estos principios, consisten en lo siguiente:

1. Enfoque al cliente: La Presidencia Municipal de León se debe a los usuarios del municipio de León en general, y por lo tanto entiende sus necesidades actuales y futuras, sus requerimientos, y más aún, busca exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: El liderazgo se demuestra a través del conocimiento y compromiso de cada uno de los líderes y dueños de los procesos que se encuentran dentro del alcance determinado.
3. Compromiso y competencias de las personas: Nuestra gente es la esencia de la organización, su completa complicitad permite que su conocimiento y experiencia se traduzca en beneficio para la Presidencia Municipal de León y la ciudadanía.
4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado es alcanzado más eficientemente cuando los recursos y actividad son administradas como un Proceso Estandarizado de

ORIGINAL



Handwritten signatures and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 7 DE 44

Operación (PEO) y además se cuenta con un mapa de procesos para identificar la interrelación entre los procesos y procedimientos del SGC.


5. Mejora: Se tendrá un enfoque continuo en la mejora de parte de la Presidencia Municipal de León, para reaccionar ante los cambios internos o externos, y crear nuevas oportunidades.
6. Toma de decisiones informadas: Nuestras decisiones efectivas están basadas en el análisis de datos, e información concreta.
7. Gestión de las relaciones: La Presidencia Municipal de León y sus partes interesadas son interdependientes, y una relación mutuamente benéfica refuerza la habilidad de crear un valor compartido.

1.4 Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

La Presidencia Municipal de León, otorga el nombramiento a la Dirección General de Desarrollo Institucional como Líder del Sistema de Gestión de Calidad, para que se encargue de velar por el cumplimiento de los requisitos y estándares que marca la Norma ISO 9001:2015.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 8 DE 44

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

2.1 Marco normativo y legal de la Presidencia Municipal de León.

El marco normativo de la Presidencia Municipal de León está constituido por:


- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato;
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato;
- Lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procesos y procedimientos de la Administración Pública (LI-DGDI/DAP-01).

2.2 Marco de normas.

El marco de normas aplicable a nuestros procesos es el siguiente:

- ISO 9001:2015 Requerimientos Sistema de Gestión de Calidad;
- ISO 19011-2018 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad;
- ISO 31000:2018 Herramientas para evaluar la gestión de riesgos.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 9 DE 44

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

3.1 Términos de la Administración Municipal.

Plan Municipal de Desarrollo: Es el instrumento de planeación que tiene la capacidad de asignar recursos para la ejecución y el desarrollo de los proyectos priorizados y relacionados con el objetivo de desarrollo territorial durante la vigencia de un periodo de gobierno. Es el documento rector que contiene los objetivos y estrategias para el desarrollo del municipio con una visión de largo plazo.

Programa de Gobierno: Es el proyecto gubernamental presentado a los ciudadanos en el cual presenta las soluciones a los problemas que los afecta y, las propuestas para mejorar y desarrollar al municipio en los contextos políticos, económicos y sociales, mediante estrategias detalladas.


Reglamento interior de la administración pública: Documento que establece las actividades de cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública municipal, determinando las atribuciones de sus titulares, órganos y de las distintas unidades administrativas que integran a las mismas, siendo además la base legal para derivar su propia autoridad.

3.2 Términos generales.

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada, y otra situación potencialmente indeseable. Ésta es tomada para prevenir que vuelva a suceder.
- Análisis de riesgos: El proceso para comprender la naturaleza de los riesgos, y determinar su nivel.
- Asumir el riesgo: Aceptar el riesgo inherente, y generar planes de contingencia para su manejo.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente, y documentado, para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

ORIGINAL




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 10 DE 44

- Calidad: Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un trámite o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho trámite o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio. Éste puede ser interno o externo a la organización.
- Compartir o transferir el riesgo: Reduce su efecto a través del traspaso de los riesgos a otra parte para que dé soporte.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Ésta puede realizarse junto con una acción correctiva. Un ejemplo puede ser: un reproceso o reclasificación.
- Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: requisitos, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.
- Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Especificación: Documento que establece requisitos.
- Evaluación de riesgos: El proceso general de identificación, análisis y evaluación de los riesgos.
- Evitar el riesgo: Tomar las medidas necesarias encaminadas para prevenir su materialización. Esta actividad no siempre se puede realizar ya que esto implica no llevar a cabo las actividades del procedimiento.
- Formador: De mejores ciudadanos y no de clientes, que se comprometan con municipio desde un trabajo corresponsable.
- Gestión del riesgo: Se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

ORIGINAL




NG

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 11 DE 44

- Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de la misma. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar oportunidades de mejora, conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.
- Herramientas: Dispositivos o procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas.
- Identificación de riesgos: El proceso de encontrar, reconocer y describir los riesgos.
- Información: Datos que poseen significado.
- Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.
- Mejora continua: Es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso. La mejora continua asegura la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas herramientas utilizadas incluyen: las acciones correctivas, y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de calidad y la eficiencia en las organizaciones.
- Misión: Representa la razón de ser de la Presidencia Municipal de León, orienta toda la planificación y todo el funcionamiento de la misma.
- Multidisciplinario: Todos los enfoques y disciplinas aportan sus ideas para dar solución a nuestros problemas.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Plan de acción: Es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado; es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo, y con quién se realizarán las acciones.
- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

ORIGINAL




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 12 DE 44

- Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades naturalmente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Procesos de apoyo: Dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.
- Procesos clave: Ligados directamente con la realización del y prestación del servicio.
- Producto o servicio: Resultado de un proceso.
- Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio. Puede ser interno o externo a la Presidencia Municipal.
- Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad, como el impacto. Se puede conseguir mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
- Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos que difieren de los iniciales.
- Requisito: Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.
- Riesgo: Evento, desviación, falla, circunstancia, condición, contingencia, peligro, o situación imprevista, previsible, controlable, incontrolable, inesperada y/o adversa, que con alguna probabilidad puede afectar el logro de los objetivos y la normal operación de los procedimientos, ocasionando daños, pérdidas o consecuencias negativas.

ORIGINAL




Handwritten signature in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 13 DE 44

- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de Gestión de Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Transversal: La ejecución de las acciones se basa en un enfoque de colaboración.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. Ésta puede estar relacionada con: el origen de los materiales y las partes, la historia del procesamiento, o la distribución y localización del producto después de su entrega.
- Valores: Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la Presidencia Municipal de León. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos, y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Visión: Define y describe la situación futura que desea tener la Presidencia Municipal. El propósito de la visión es guiar, controlar, y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 14 DE 44

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

La Presidencia Municipal de León determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes a la prestación de los trámites o servicios y su dirección estratégica, y que pueden afectar los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad. Esta información y temas clave para el desarrollo del municipio de León se localizan descritos en el documento "*Plan Municipal de Desarrollo León Hacia el Futuro Visión 2045*" (ver anexo 11.11).

<https://implan.gob.mx/pdf/planeacion/Plan%20Municipal%20de%20Desarrollo%202045.pdf>

La Administración Pública Municipal de León cuenta con un "*Plan de trabajo 2021-2024*" (ver anexo 11.10), este documento contiene plasmado el diagnóstico del Municipio, los principios y lineamientos estratégicos, la filosofía, los programas, planes y proyectos. Lo anterior basado en la consulta y escucha ciudadana.

Además, realizamos un análisis de aquellas cuestiones internas y externas que afectan al SGC, en cada *Revisión por la Dirección (IN-DGDI-DAP-SSGC-01)* y en el FODA determinado para cada procedimiento en la *Matriz de Riesgos y Oportunidades (FO-DGDI/DAP-SSGC-R01)*.

Los procesos y procedimientos que participan dentro del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, están fundamentados en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, vigente; (ver anexo 11.12). y en Reglamentos de cada entidad.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.


a) Se determina que las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León son las siguientes:

- H. Ayuntamiento: para poder velar por los intereses municipales y los derechos de sus ciudadanos; es necesario que cuente con la información real y actualizada para tomar decisiones correctas en beneficio del desarrollo del municipio, siempre dentro de las leyes y normas aplicables.
- Ciudadanía: la sociedad, entendida como el objetivo principal al que se dirigen nuestros trámites o servicios, busca obtener oportunidades de empleo y desarrollo, que sus

ORIGINAL



Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 15 DE 44

solicitudes sean atendidas oportunamente, y que los trámites o servicios otorgados sean de calidad; esto lo puede verificar por medios de información, y en las diferentes dependencias de la administración pública municipal.


- Sector privado: para colaborar con el aumento económico y generación de empleos en el municipio, es necesario que se otorgue el apoyo de parte de la administración pública a programas que impulsen el desarrollo económico de su organización, agilidad en trámites necesarios para emprendedores como permisos de uso de suelo, construcción, entre otros.
- Empleados: son parte fundamental para que los objetivos planteados se lleven a cabo, por lo que es necesario el conservar un buen ambiente de trabajo, profesionalismo laboral, pagos puntuales, capacitación/formación frecuente para el desarrollo de su trabajo, y herramientas eficientes para realizar sus labores eficaz y eficientemente.
- Sector social: Asociaciones civiles, Organizaciones no gubernamentales, fundaciones, empresas sin ánimo de lucro. Instituciones interesadas en el bienestar social y que participan activamente generando propuestas sociales e iniciativas.

ORIGINAL

b) Los requisitos de las partes interesadas son los siguientes:

Parte interesada	Requisitos	Vinculación con el SGC	Seguimiento
H. Ayuntamiento	Tener la información real y actualizada para la correcta toma de decisiones en beneficio del desarrollo del municipio cumpliendo las leyes y normas aplicables.	Plan de trabajo Enfoque al cliente Comunicación externa Revisión por la Dirección	El líder y administrador del SGC podrán realizar una retroalimentación con el H. Ayuntamiento para poder cumplir sus necesidades y requisitos.
Sector privado	Apoyo a programas que impulsen el desarrollo económico de su organización, agilidad en los trámites o servicios requeridos, así como el contar	Enfoque al cliente Procesos clave y Proceso de apoyo	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del sector privado para poder cumplir sus



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 16 DE 44


Parte interesada	Requisitos	Vinculación con el SGC	Seguimiento
	con los servicios públicos y servicios de seguridad de calidad.		necesidades y requisitos a través de encuestas.
Ciudadanía	Servicios y trámites atendidos oportunamente, con la calidad necesaria y de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, tener oportunidades de empleo y desarrollo en su comunidad y estar comunicados sobre lo acontecido para su beneficio.	Enfoque al cliente Procesos clave, Proceso de apoyo y Procedimientos maestros	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del ciudadano para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas.
Empleados	Tener un buen ambiente de trabajo, profesionalismo laboral, pagos puntuales, capacitación y formación frecuente para el desempeño de su trabajo, herramientas eficientes para realizar sus labores, y estar debidamente informado sobre las actividades y requerimientos de la organización.	Enfoque al cliente Proceso de apoyo y Procedimientos maestros	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del servidor público para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas y clima laboral.
Sector social	Tienen interés en el bienestar social y buscan participar activamente en coordinación con el municipio, generando propuestas sociales e iniciativas en apoyo a la comunidad.	Enfoque al cliente Procesos clave, Proceso de apoyo y procedimientos maestros	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del sector social para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas.

ORIGINAL



- Para dar el seguimiento y revisión de las partes interesadas se podrá realizar encuesta, mesa de trabajo o enviar oficio información inherente al Sistema de Gestión de Calidad.

Handwritten signature

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 17 DE 44

- La encuesta para medir la satisfacción del usuario (FO-DGDI-DAP-SSGC-SU01), también contempla preguntas de retroalimentación de las partes interesadas.
- Cada periodo se promediará el resultado de todas las preguntas, y será el líder y administrador del sistema, quienes podrán proponer y solicitar acciones de mejora para su seguimiento, de acuerdo al resultado obtenido.
- Los resultados de la evaluación se darán en un parámetro de 0 a 10, siendo este último la calificación más alta y, teniendo como objetivo no obtener calificaciones menores a 8.0.

Los documentos en los cuales se encuentran plasmadas las necesidades y expectativas de las principales partes interesadas de la Presidencia Municipal de León son:

- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León;
- Reglamentos internos de las entidades;
- Plan Municipal de Desarrollo León Hacia el Futuro Visión 2045;
- Plan de trabajo 2021-2024;
- Programa de Gobierno.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

La Presidencia Municipal de León determina el alcance del Sistema de Gestión de calidad como:

Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes procesos: Planeación del Territorio, Servicios Públicos, Seguridad Pública, Unidades de Enlace, Desarrollo Social, Desarrollo Económico, Medio Ambiente y Espacios Recreativos.

(Ver anexo 11.7. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad FO-DGDI/DAP/SSGC/APML-01).

Los procedimientos clave y de apoyo incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad comparten los siguientes atributos de impacto - beneficio a los usuarios:

- 1) Pertenece a los servicios o trámites realizados por el Municipio de León;
- 2) Compromiso para dar seguimiento y cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015;
- 3) Es un procedimiento que está dirigido al ciudadano directa o indirectamente (apoyo);
- 4) Esta determinado que es una atribución de la Dependencia o Entidad;
- 5) Se pueden implementar mejoras para aumentar la satisfacción.

ORIGINAL


COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

26

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 18 DE 44

Se determina que el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, no es aplicable para el alcance, debido a que los trámites o servicios de la Administración Municipal se encuentran fundamentados y establecidos en el Reglamento Interior de la Administración pública Municipal de León y Reglamentos internos de las entidades vigentes. Esto no afecta la capacidad y responsabilidad para asegurar la conformidad de los trámites o servicios y la satisfacción del usuario.

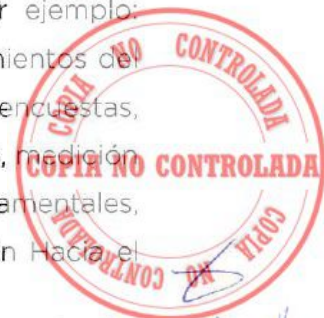
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

4.4.1 Identificación de procesos.


a) Hemos identificado que los trámites o servicios que presta la Presidencia Municipal de León y que pertenecen a los 7 procesos clave del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrollan a través de un mismo Proceso Estandarizado de Operación.



- Requerimientos del usuario. Actividades donde se escucha al usuario, y éste forma parte de actividades donde comparte decisiones con la autoridad. Por ejemplo: consejos, foros, asambleas, entre otros. También se obtienen los requerimientos del usuario a través de mecanismos específicos como: cuestionarios, encuestas, solicitudes, citas, reuniones, convocatorias, marcos de referencia de fondos, medición de expectativas o requerimientos, términos de referencia de fondos gubernamentales, etc. Y se encuentran plasmados en el "Plan Municipal de Desarrollo, León Hacia el Futuro, Visión 2045" (ver anexo 11.11).




Handwritten signature in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 19 DE 44

- Normatividad aplicable. Son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización. Este conjunto de normas tiene como función regular las actividades cotidianas de las personas, también se ajustan a la naturaleza de las instituciones y sistemas que operan en la sociedad. *(ver anexo 11.12).*
- Programa de Gobierno. Planeación estratégica que retoma las consultas ciudadanas, y se estructura a través de ejes estratégicos en los cuales se plasman los programas, procesos, proyectos, estrategias y acciones que llevarán a cabo.
- Desarrollo de soluciones a los requerimientos del usuario. Se incluyen las actividades donde, respetando las normatividades correspondientes, se diseña una solución y se realiza su desarrollo a través de hechos, políticas, recursos, personal, instalaciones, cuotas, estándares, tiempos, etc.
- Procesos y procedimientos establecidos por las áreas para solventar necesidades del usuario. Se refiere propiamente a la ejecución del trámite o servicio frente al usuario, incluyendo las actividades de recepción del ciudadano, los llenados de formatos, la recepción del servicio, pago de cuotas (si existen), entrega del bien, tramitación del trámite o servicio, entrega de resultados, y todo aquello que se refleje en la creación de valor.
- Trámites o servicios entregados. Se incluyen actividades donde el usuario recibe asesoría, orientación, folletos, videos, llamadas telefónicas, folios de trámite, información de avances, etc. que permiten ayudarlo en la conclusión del trámite.
- Evaluación de impacto y resultados. Se refiere a las actividades donde se comparan las expectativas antes del trámite o servicio, y la percepción que tuvo el usuario. Se miden los niveles de cumplimiento de metas de la dependencia, se mide la eficacia, y se llevan a cabo todas las actividades que en conjunto evalúan el desempeño del servicio municipal.

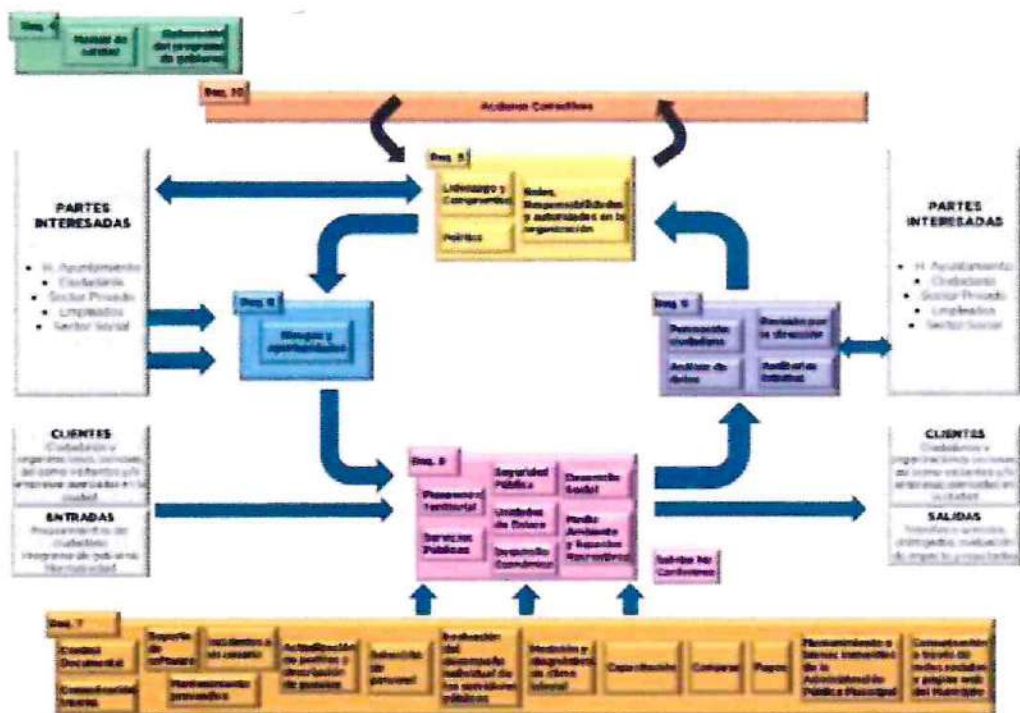
ORIGINAL


 COPIA NO CONTROLADA
 COPIA NO CONTROLADA
 COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 20 DE 44

b) Por otro lado, la interacción entre procesos se muestra en el mapa de mejora continua del SGC:

Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad




ORIGINAL

c) Se determina y aplican los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control determinados en cada procedimiento sean eficaces, esto con la aplicación del *Procedimiento de análisis de datos (PR-SGC/M-12)*.

d) Se determina los recursos necesarios, en la *Matriz de Recursos y Proveedores* correspondiente a cada proceso y se realiza una evaluación de recursos determinada en el *procedimiento de análisis de datos (PR-SGC/M-12)*, para asegurar la disponibilidad de los mismos.



[Firma manuscrita]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 21 DE 44

e) Tenemos asignadas las responsabilidades y autoridades para estos procesos *Matriz Responsabilidades del SGC FO-DGDI-DAP-SSGC-L06 (ver anexo 11.6)*.

f) Se abordan los riesgos y oportunidades de cada proceso dentro del alcance mediante el procedimiento de *riesgos y oportunidades (PR-SGC/M-15)*.

g) Se realizan evaluaciones a estos procesos y cualquier cambio necesario para asegurar que los resultados previstos, a través del *procedimiento de análisis de datos (PR-SGC/M-12)* mediante indicadores, tablero de medición y también mediante auditorías internas, a través del *procedimiento para Auditoras Internas (PR-SGC/M-05)*.


h) Con las *revisiones por la dirección (IN-DGDI/DAP/SSGC-01)* aseguramos la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad con el cumplimiento de los compromisos y áreas de oportunidad.

4.4.2 Información documentada.

La Presidencia Municipal mantiene la información documentada necesaria para la operación de los procesos y procedimientos, esta se mantiene en físico y digital en cada Dirección que opera los procedimientos.

Se mantiene un *procedimiento para el control de documentos y registros (PR-SGC/M-01)*, para asegurar el adecuado manejo y disponibilidad de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, para la revisión, aprobación, distribución y control.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 22 DE 44

5. LIDERAZGO.

5.1 Liderazgo y compromiso.

5.1.1 Generalidades.

El líder del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad determinación de una *declaración del liderazgo y compromiso FO-DGDI/DAP/SSGC-L01 (ver anexo 11.1).*

Además, demuestra su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de brindar una mejor atención a los usuarios, desempeñando las siguientes actividades:

- a) Comunica a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del usuario y los propios objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, así como los legales y los reglamentarios aplicables a los trámites y servicios que se ofrecen al cliente. A través de la *página web del Sistema de Gestión de calidad (<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>) y del Procedimiento de Comunicación Interna (PR-SGC/M-13).*
- b) Establece la Política de Calidad.
- c) Asegura que se establezcan, y en su caso, se actualicen los objetivos de la calidad, de acuerdo a los requisitos de los usuarios.
- d) Realiza las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad en las revisiones por la dirección.

Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios a través de la determinación de una *declaración política de recursos FO-DGDI/DAP/SSGC-L03 (ver anexo 11.3)* y se revisará la adecuación de los recursos en las dependencias que se encuentran dentro del alcance del SGC, mediante el procedimiento de *análisis de datos (PR-SGC/M-12)*, y los resultados serán presentados en las revisiones por la dirección para su seguimiento.


5.1.2 Enfoque al cliente.

Por medio del *Procedimiento de Elaboración del Programa de Gobierno (PR-SGC/M-11)* se determinan los requisitos del usuario, pues el IMPLAN (Instituto Municipal de Planeación)

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 23 DE 44

realiza foros de consulta, y cuenta con instrumentos de participación ciudadana para construir el Programa de Gobierno.

Los riesgos del Sistema de Gestión de Calidad que pueden afectar la conformidad de los trámites y servicios que ofrece la Presidencia Municipal de León, se determinan y son tratados conforme al *Procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades (PR-SGC/M-15)*.

Para el tratamiento y determinación de las oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad que pueden afectar la conformidad de los trámites y servicios que ofrece la Presidencia Municipal de León, se mantiene el registro en la *Matriz de riesgos y oportunidades (FO-DGDI/DAP/SSGC-R01)*.

Para mantener el enfoque de la satisfacción del usuario, se realizan encuestas de acuerdo al *Procedimiento para medir la satisfacción del usuario (PR-SGC/M-14)*. Adicionalmente, algunos dueños de proceso clave, pueden aplicar a sus clientes al inicio y al término del trámite o servicio instrumentos de medición de la satisfacción que ellos determinan. También se cuenta con una *declaración de enfoque al cliente FO-DGDI/DAP/SSGC-L03 (ver anexo 11.2)*

ORIGINAL

5.2 Política de Calidad.


5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.

Se establece la siguiente Política de Calidad conforme a los objetivos del Programa de Gobierno de la Administración Municipal:

“La Presidencia Municipal de León se compromete a ofrecer a la ciudadanía servicios de calidad, mediante un gobierno abierto, eficiente, activo y humano, a través de una gestión que garantice una mejora continua para transformar el entorno y la calidad de vida de nuestra ciudad.”

Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Directora General de Desarrollo Institucional



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 24 DE 44

Se establece y verifica el cumplimiento de la Política de Calidad. Esta política proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

La Política de Calidad es analizada durante la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse que se mantiene adecuada a las estrategias del Municipio de León.

5.2.2 Comunicación de la Política.

La Política de Calidad se encuentra visible en el *portal web del Municipio de León* (<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>), en los tableros de información de las dependencias, y en las oficinas de cada dueño de proceso.

Se mide el nivel de conocimiento y entendimiento tanto de la Política de Calidad, de los Objetivos de Calidad y del conocimiento en general del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a lo descrito en el *procedimiento de comunicación interna (PR-SGC/M-13)*.


5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Se encuentran determinados los roles y responsabilidades a través de la *Matriz de responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad FO-DGDI/DAP/SSGC-L06* (ver anexo 11.6) y *declaración de roles y responsabilidades FO-DGDI/DAP/SSGC-L04* (ver anexo 11.4)

ORIGINAL



Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 25 DE 44

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Determinación de riesgos y oportunidades.

Se cuenta con un *procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades (PR-SGC/M-15)*, el cuál brinda las herramientas para la identificación, valoración, y control de los riesgos y oportunidades para el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr los resultados previstos y lograr la mejora.

Los riesgos, el tratamiento y determinación de las oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad que pueden afectar la conformidad de los trámites o servicios que ofrece la Presidencia Municipal de León, se determinan y son tratados conforme al *procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades (PR-SGC/M-15)*.

En la planificación del Sistema de Calidad, se contempla:

- a) El contexto y las cuestiones internas y externas documentadas en el *FODA de la Matriz de Riesgos y Oportunidades FO-DGDI/DAP/SSGC-R01*.
- b) Requisitos y expectativas de las partes interesadas, *ver requisito 4.2*

6.1.2 Planificación de riesgos.

En la *Matriz de riesgos y oportunidades FO-DGDI/DAP/SSGC-R01* se describen las acciones que se llevarán a cabo para dar respuesta al riesgo, y se verifica la eficacia de las acciones propuestas, conforme al *procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades (PR-SGC/M-15)*.

6.2 Objetivos de calidad.


6.2.1 Objetivos de calidad.

Los objetivos de Calidad son congruentes con los propósitos del Municipio de León y la Política de Calidad, con ellos se mide la satisfacción del usuario, el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, así como el correcto desempeño de los procesos.

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 26 DE 44

Los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal son:

- 1) Satisfacción del usuario;
- 2) Accesibilidad a servicios y trámites;
- 3) Administración de recursos;
- 4) Satisfacción laboral del servidor público;
- 5) Participación y compromiso del personal involucrado.

6.2.2 Planificación de los objetivos.

La Presidencia Municipal de León planifica, el logro de los objetivos de calidad, determinando a la tabla documentada como *Planificación de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad FO-DGDI/DAP/SSGC/PO-01 (ver anexo 11.8)*.

La Presidencia Municipal de León, determina riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo al *procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades (PR-SGC/M-15)*.

6.3 Planeación de cambios.

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se llevará a cabo con el fin de cumplir los requisitos de la organización y su contexto (*determinados en el punto 4.1*), así como con los objetivos de calidad y planeación, a través de la elaboración del Manual de Calidad y todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.


Además, se asegura de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se conserve cuando se planeen e implementen cambios. En caso que se requiera hacer cambios al Sistema de Gestión de Calidad, que pudieran afectar la integridad del mismo, se valorarán en las *Revisiones por la Dirección* y se generarán acuerdos para su implementación.

Los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad deben ser autorizados por el *Lider del Sistema de Gestión de Calidad*, y deben realizarse en forma planificada. Para aprobarlo, en primera instancia deberá asegurar la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, posterior a

ORIGINAL



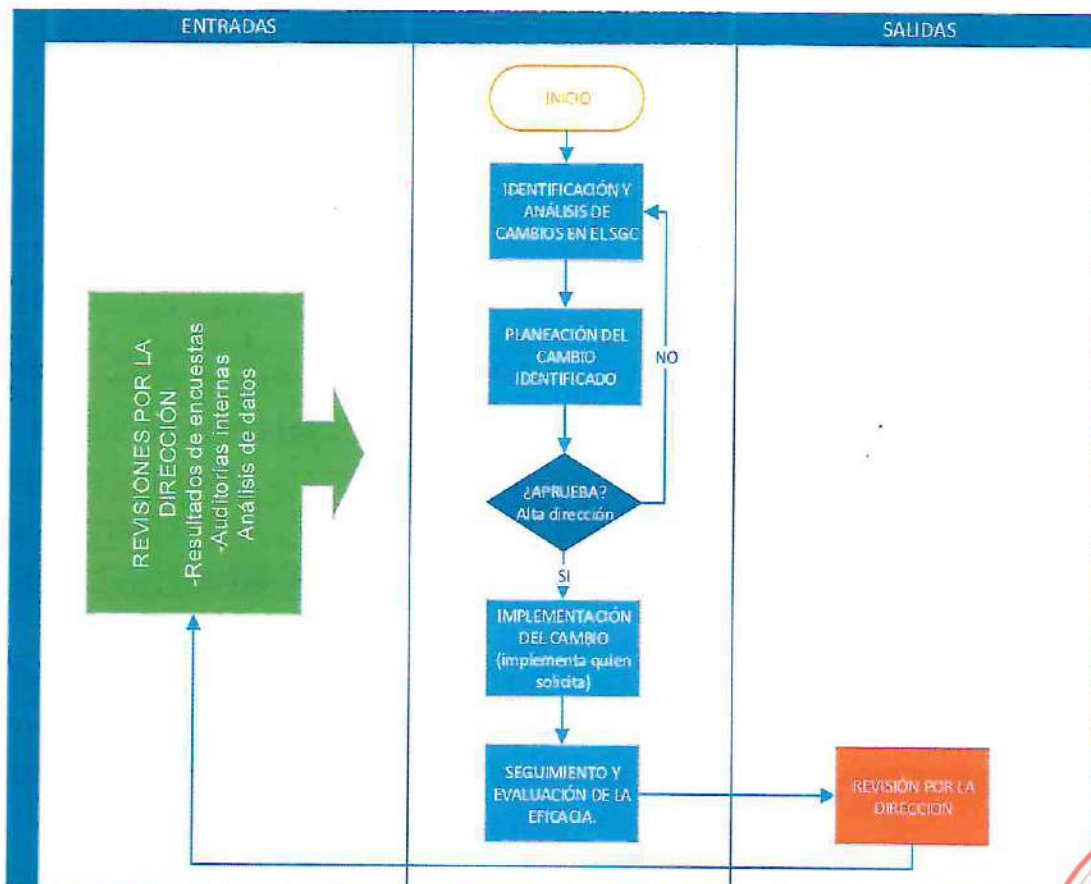
[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 27 DE 44

la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios para su implementación si así se requiere, y asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan.


Cuando la situación lo amerite (por ejemplo, por contingencia sanitaria, cambio de administración, etc.) cada dependencia o entidad puede determinar los cambios relativos a su trámite o servicio para continuar operando y brindar un servicio de calidad al usuario.

METODO PARA CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 28 DE 44

7. SOPORTE.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

Los dueños de cada procedimiento dentro de su programación de presupuesto anual, determinan los recursos necesarios, para la implementación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, esto para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Incrementar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 Recursos Humanos.

Los dueños de los procesos, definen la competencia requerida del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los trámites o servicios de la Presidencia Municipal de León, con base en la educación, formación, habilidades, y experiencia apropiadas. Esto está descrito en el *Manual de Organización* de cada dependencia o entidad, mismo que incluye *perfiles y descripciones de puestos*.

En el *procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto (PR-DGDI/DMA/SES-01)*, se encuentra descrita la manera de Administrar el Sistema de Estructuras, descripciones y perfiles de puesto de las dependencias de la Administración Pública Municipal, para el mantenimiento oportuno de la estructura del Gobierno Municipal.


7.1.3 Infraestructura.

En la Presidencia Municipal de León, se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del trámite o servicio, conforme a lo establecido en el *procedimiento de soporte de software desarrollado internamente (PR-DGDI/DTI-001)*, *procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario (PR-DGDI/DTI-002)*, *procedimiento mantenimiento preventivo (PR-DGDI/DTI-07)* y en el *procedimiento mantenimiento a bienes inmuebles de la Administración Pública Municipal (PR-TM/DGDI/SG-02)*.

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 29 DE 44

7.1.4 Ambiente de trabajo.

La Dirección General de Desarrollo Institucional aplica anualmente un instrumento para medir el clima laboral para las dependencias centralizadas, organismos autónomos, y algunas paramunicipales que así lo soliciten, en tanto que para el resto de las entidades paramunicipales dentro del alcance del SGC, cada quien es responsable de su aplicación y compartir sus resultados a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

Algunas de las variables que se aplican son: compensaciones, liderazgo, trabajo colaborativo, entre otras, de acuerdo al *procedimiento de medición y diagnóstico del clima laboral (PR-DGDI/DMA/SEI-02)*. En este procedimiento, se determina el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del trámite o servicio gestionado por medio de los dueños de proceso.

También se cuenta con un *instructivo para realizar el clima laboral IN-DGDI/DAP/SSGC-02*, el cual fue diseñado como apoyo para las dependencias descentralizadas que así lo requieran. Se determina una tabla comparativa para identificar y alinear los rubros que se miden con los instrumentos utilizados, los cuales se alinean al Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la *tabla comparativa de clima laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03)*.

ORIGINAL

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.


7.1.5.1. Generalidades.

La Presidencia Municipal de León, a través de los dueños de cada procedimiento dentro de su programación de presupuesto anual, determinan los recursos necesarios, para la implementación de los procesos, cuando sea aplicable por la naturaleza del trámite o servicio, determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados.

Los dueños de los procesos se aseguran de que los recursos proporcionados:

- a) Son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizados;
- b) Se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 30 DE 44

Los dueños de los procesos, cuando sea aplicable por la naturaleza del trámite o servicio, conservarán la información documentada como evidencia de la adecuación, para el propósito del seguimiento y medición de los recursos. Se revisará la adecuación de los recursos en las dependencias que se encuentran dentro del alcance del SGC, mediante el *procedimiento de análisis de datos (PR-SGC/M-12)*, a través de la evaluación de la administración de recursos.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

Solo en los casos que por la naturaleza del trámite o servicio lo requiera, se realizará la trazabilidad de las mediciones, y se considerará por las dependencias o entidades como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, los responsables de los procesos serán los encargados de revisar que el equipo de medición cumpla con lo siguiente:

- a) Calibrarse, verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conservará como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) Identificarse para determinar su estado;
- c) Protegerse contra ajustes, daño, o deterioro, que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La dependencia o entidad es la encargada de determinar y validar los resultados de medición y de tomar acciones adecuadas, cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito.

7.1.6. Conocimiento de la organización.

La Presidencia Municipal de León, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los trámites o servicios.


Los titulares de las dependencias o entidades y coordinadores, son los encargados de determinar cuáles son los conocimientos necesarios para el personal operativo de los procesos.

Estos conocimientos podrán ser adquiridos a través de:

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 31 DE 44

- Fuentes internas: experiencias vividas por el personal, capacitaciones técnicas, capacitaciones de desarrollo humano, capacitación de inducción, talleres, conferencias, pláticas, mesas de trabajo, manuales de la organización, manuales de procesos y procedimientos, proyectos de éxito, mejoras en los procesos.
- Fuentes externas: preparación académica, conferencias, conocimientos proporcionados por proveedores, normas, informes publicados, etc.

7.2. Competencia.

Con base en el *Procedimiento de Selección de Personal (PR-DGDI/DMA/SSCP-01)* y el *Procedimiento de Actualización de Perfiles y Descripciones de Puesto (PR-DGDI/DMA/SE-01)*.


- a) Se determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan directa, o indirectamente, la conformidad con los requisitos del trámite o servicio, basándose en la educación, formación o experiencia adecuada.
- b) Cuando sea aplicable, se proporciona formación o se toman otras acciones para lograr la competencia necesaria. Esto se lleva a cabo conforme el *procedimiento de capacitación (PR-DGDI/DMA/SC-04)*, y el *procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos (PR-DGDI/DMA/SEI-01)*.
- c) Se aseguran que los colaboradores son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades.
- d) Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades, y experiencia en el expediente personal.

El procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto (PR-DGDI/DMA/SE-01), selección de personal (PR-DGDI/DMA/SSCP-01), capacitación (PR-DGDI/DMA/SC-04) y el procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos (PR-DGDI/DMA/SEI-01), aplican únicamente para la administración centralizada y organismos autónomos, ya que por la naturaleza de las entidades paramunicipales, ellas son responsables de sus procesos de administración de personal de manera interna.

ORIGINAL



Handwritten signature in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 32 DE 44

7.3. Conciencia.

La Presidencia Municipal de León se asegura de que el personal que realiza labores que afectan la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad son conscientes de:

- a) La Política de Calidad;
- b) Los objetivos de calidad;
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad;
- e) Mediante el procedimiento de *comunicación interna (PR-SGC/M-13)* se mantiene una constante comunicación enfocada al Sistema de Gestión de Calidad. Se aplica por lo menos dos veces al año, una evaluación del conocimiento general del SGC, donde se extrae el objetivo de Participación y compromiso del personal involucrado, con un *reporte de los resultados de la evaluación sobre el conocimiento del SGC (FO/DGDI/DAP/SSGC-CI03)*.



7.4. Comunicación.


Se encuentran estandarizados los pasos a seguir para mantener una eficaz comunicación interna, logrando así la difusión de la información que se pretende dar a conocer, logrando que esta sea simple, clara, ordenada, estándar, y que ayude a alcanzar los objetivos trazados.

Está definido y se da a conocer todo aquello que impacte directamente al Sistema de Gestión de Calidad. La comunicación interna se deberá realizar a través de los medios oficiales: portal de calidad, intranet, minutas, correos, reuniones, conforme al *procedimiento de comunicación interna (PR-SGC/M-13)*, y se determina *la tabla de comunicación (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI02)*, donde se indica en qué, cuándo, quién, cómo y con quién se va a comunicar.

Además, se cuenta con un *procedimiento de comunicación a través de las redes sociales y en la página web del municipio (PR-DGCS/DAI-07)*, para crear un vínculo entre la Presidencia Municipal y los usuarios a través de los medios alternativos, para dar a conocer las obras y acciones de la Administración Municipal, logrando además conocer la perspectiva ciudadana.



Handwritten signature and initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 33 DE 44

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad;
- Un manual de gestión de calidad;
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015;
- Procesos y procedimientos clave y de apoyo del Sistema de Gestión de Calidad;
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5.2 Creación y actualización.

Cuando se crea y actualiza información documentada, la Presidencia Municipal de León se asegura de que cumpla con lo siguiente:

- a) Identificación y descripción;
- b) Formato;
- c) Revisión y aprobación.


Se puede revisar también el documento de *Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procesos y Procedimientos de la Administración Pública (LI-DGDI/DMA-01)* y el *Procedimiento de Control de Documentos y Registros (PR-SGC/M-01)*.

7.5.3 Control de información documentada.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, son controlados de acuerdo al *procedimiento para el control de documentos y registros (PR-SGC/M-01)*. Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- Revisar, actualizar y aprobar los documentos;
- Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos;
- Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables, se encuentren disponibles en los puestos de trabajo;



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 34 DE 44


- Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad, establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen, y se controlan para su recuperación.

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, como lo son: Manual, procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos, etc. Se conserva en original y la última versión vigente en las carpetas asignadas para su manejo.

Sin embargo, las versiones obsoletas son tratadas conforme el *procedimiento para el control de documentos y registros (PR-SGC/M-01)* y para dar correcto cumplimiento a la Ley General de Archivos, ellos son enviados al archivo de concentración de la Administración.



Handwritten signature in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 35 DE 44

8. OPERACIÓN.

8.1 Planificación y control operacional.

La Presidencia Municipal de León, ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de los trámites o servicios que brinda, y ha determinado los objetivos del Sistema de Calidad, además establece los requisitos del trámite o servicio mediante el *Procedimiento para la Elaboración del Programa de Gobierno (PR-SGC/M-11)*.

8.2 Requisitos para productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

Los responsables de los procedimientos, determinan e implementan las disposiciones expresadas para la comunicación con los usuarios, relativas a:

- La provisión de la información relativa a los trámites y servicios;
- La atención de las consultas, los contratos, o los pedidos, incluyendo los cambios;
- La obtención de la retroalimentación de los clientes relativa a los trámites y servicios;
- incluyendo las quejas de los clientes;
- La manipulación o control de la propiedad del cliente;
- El establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Los requisitos para los trámites o servicios que otorga la Presidencia Municipal de León, están determinados en cada procedimiento del alcance, de acuerdo a la normatividad aplicable y sus disposiciones legales.


Tomando en cuenta lo siguiente:

- Los requisitos especificados por los ciudadanos, incluyendo los requisitos de prestación del trámite o servicio, hasta el servicio "post venta" (evaluación para medir la satisfacción del usuario);
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso específico e intencionado, cuando se conozca;

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 36 DE 44

- c) Los requisitos reglamentarios y legales relacionados con la prestación del trámite o servicio;
- d) Cualquier requisito adicional determinado por las dependencias o entidades.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

La Presidencia Municipal de León, a través de los responsables de los procedimientos se asegura de la revisión de los requisitos del cliente. Esta revisión se lleva a cabo antes de que se proporcionen los trámites o servicios al usuario, y se asegura de que:

- a) Los requisitos del cliente sobre los procesos clave estén definidos;
- b) Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos, y los expresados previamente;
- c) Se tenga la capacidad para cumplir los requisitos definidos.

ORIGINAL

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.

Se determina que no es aplicable para el alcance, debido a que los trámites y servicios de la Administración Municipal se encuentran fundamentados y establecidos en el *Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León (ver anexo 11.12)* y *Reglamentos internos* de las entidades vigentes. Esto no afecta la capacidad y responsabilidad para asegurar la conformidad de los trámites o servicios y la satisfacción del usuario.

Se cuenta con el *procedimiento para la elaboración del Programa de Gobierno (PR-SGC-M-11)*, el cual tiene como propósito elaborarlo, y contiene los objetivos, estrategias, programas, acciones y obras prioritarias para el desarrollo de los diversos sectores de la ciudadanía y que servirá de base a las actividades de las dependencias y entidades municipales y con esto dar respuesta al Plan Municipal de Desarrollo.


8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades.

La Presidencia Municipal de León, se asegura de que el trámite o servicio cumpla con los requisitos de compra especificados, aplicando los requisitos que determinan los procesos clave, aunado a ello, se establecen los lineamientos a seguir para evaluar y seleccionar a los



Handwritten signature or initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 37 DE 44

proveedores, ya sean internos (proceso de apoyo), o ya sean externos, de acuerdo con el *procedimiento de compras (PR-TM/DGRMYSG-01)*.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

En el *procedimiento de compras (PR-TM/DGRMYSG-01)*, se establece la inspección del producto comprado para que cumpla con los requisitos del trámite o servicio.

8.4.3 Información para proveedores externos.

En el *procedimiento de compras (PR-TM/DGRMYSG-01)*, se especifica la información que debe describir el producto a comprar, el tratamiento y la evaluación, así como la forma de comunicar al proveedor externo.

8.5 Prestación del servicio.

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

Todos los dueños de cada procedimiento, en su información documentada, describen cómo planifican y llevan a cabo la prestación del trámite o servicio, controlando lo siguiente:

- I. Disponibilidad de información que describe las características del trámite o servicio.
- II. La disponibilidad e instrucciones de trabajo. En los procedimientos se especifican las instrucciones necesarias para que, en ausencia de un colaborador, la dependencia o entidad asegure a continuidad del trámite o servicio.
- III. El uso de equipo apropiado. En todos los procedimientos están definidas las características de aquellos equipos, uniformes, sistemas, y dispositivos necesarios para la prestación del trámite o servicio.
- IV. La disponibilidad y el uso de seguimiento y medición. En la documentación se especifica y asegura la disponibilidad de infraestructura necesaria para la prestación del trámite o servicio.
- V. La implementación del seguimiento y la medición. En todos los procedimientos se especifica cómo se asegura el seguimiento y la medición del proceso: formatos, instrucciones de trabajo, sistemas de información, entre otros.



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 38 DE 44

VI. La implementación de liberación, entrega, y posteriores a la entrega del trámite o servicio. En los procedimientos se especifica cómo se asegura al final del trámite o servicio la terminación y el seguimiento.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

La identificación y trazabilidad de los trámites o servicios que se prestan se describe en cada uno de los procedimientos documentados, donde se describe cómo se lleva a cabo el trámite o servicio, y cómo puede ser monitoreado por medio de: folios, sistemas de información, registros, archivos, bitácoras de servicios, turnos, fechas. Esto aporta información al usuario del estatus de su trámite.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.


La Presidencia Municipal de León cuida la propiedad perteneciente a los usuarios y proveedores externos mientras ésta se encuentre en resguardo y consignación del Ayuntamiento, o esté siendo utilizada por el mismo. Para lo cual se solicita a todos los responsables de las diferentes dependencias, entidades y áreas involucradas, en el Sistema de Gestión de Calidad lo siguiente:

Identificar, clasificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los usuarios y/o de los proveedores externos, siguiendo las recomendaciones de manejo eficaz, eficiente, sencillo, rápido, flexible y seguro de la información y documentos que obren en poder de las dependencias y entidades (*Reglamento para el acceso a la Información Pública del Municipio de León, Gto*). Se cuenta con una *declaración de propiedad perteneciente a clientes y proveedores FO-DGDI/DAP/SSGC-L05 (ver anexo 11.5)*.

8.5.4 Preservación.

La preservación de los trámites o servicios que presta la Presidencia Municipal de León, se logra cuando el trámite o servicio se concluye en los términos acordados con el usuario, y se haya ejecutado conforme a lo descrito en los procedimientos. Cada dependencia o entidad deberá dar cumplimiento a la *Ley General de Archivos*.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 39 DE 44

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

La Presidencia Municipal de León, cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los trámites o servicios que proporciona, considerando lo siguiente para la preservación:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las posibles consecuencias no deseadas asociadas a los tramites o servicios;
- c) La naturaleza, el uso, y la vida del trámite o servicio;
- d) Los requisitos y retroalimentación del cliente de acuerdo al *procedimiento para medir la satisfacción del usuario (PR-SGC/M-14)*.

8.5.6 Control de cambios.

Los dueños de los procedimientos son los encargados de revisar, y controlar, los cambios para la prestación de los trámites o servicios que proporcionamos en la Presidencia Municipal de León. Cada procedimiento dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, identificará en los controles de cambio el número de revisión, fecha de actualización, descripción de cambios, y en el control de emisión identificará a los responsables de elaboración, revisión y autorización que validan los cambios.

En caso de presentarse una situación extraordinaria (por ejemplo, contingencia sanitaria, cambio de administración) la dependencia podrá realizar cambios en la prestación de su trámite o servicio, siempre y cuando quede asentado en una minuta o documento que avale dicho cambio, mientras realizan el cambio documental correspondiente.

8.6 Liberación de los servicios.

Los dueños de los procedimientos son los encargados de implementar las disposiciones de manera planificada en las etapas adecuadas de la verificación, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos del trámite o servicio antes de su liberación.


Los dueños de los procedimientos serán los encargados de conservar la información documentada sobre la liberación de los trámites o servicios. Que incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.

ORIGINAL



NO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 40 DE 44

Además, se podrá revisar la trazabilidad en la documentación de cada procedimiento, los cuales incluyen las firmas de autorización para llevar a cabo las actividades relacionadas a los trámites o servicios que la Presidencia Municipal de León proporciona.

8.7 Control de las salidas no conformes.


8.7.1 La Presidencia Municipal de León, establece los criterios para asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos de los procedimientos se identifican y controlan, para evitar su uso de forma accidental., a través del *procedimiento para determinación y control de salidas no conformes (PR-SGC/M-03)*.

8.7.2 Se cuenta con la *Matriz de salidas no conformes (FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01)* y el *Registro de salidas no conformes (FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02)* con el fin de mantener la información documentada de:

- a) La no conformidad;
- b) Acciones tomadas;
- c) Cualquier concesión obtenida;
- d) Identificación de autoridades y responsables.



Handwritten signatures in blue ink.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 41 DE 44

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis, y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

La Presidencia Municipal de León determina lo siguiente:

- Es necesario dar seguimiento y realizar mediciones conforme el *tablero de medición FO-DGDI-DAP-SSGC-ADOI*;
- Procedimientos y métodos de seguimiento, medición, análisis, y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- Cuando sea necesario, llevar a cabo el seguimiento y medición;
- Cuando se deben de analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición;

Estos últimos tres, conforme al *procedimiento de análisis de datos PR-SGC/M-12*.

9.1.2 Satisfacción del cliente.

Se establece un *procedimiento para medir la satisfacción del usuario (PR-SGC/M-14)*, donde se establece el diseño, elaboración, e implementación de estrategias de medición de la percepción para medir el grado de satisfacción del usuario.

9.1.3 Análisis y evaluación. m


Se establece la metodología para analizar los datos obtenidos de las diferentes fuentes de información, y que sirvan de base para calcular la conformidad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad; demostrando que los procesos y procedimientos son adecuados, y efectivos, para lograr la satisfacción del usuario a través del *procedimiento para el análisis de datos (PR-SGC/M-12)*.

9.2. Auditoría interna.

Se tiene documentado un *procedimiento de auditorías internas de calidad (PR-SGC/M-05)*, que establece la metodología para planear, documentar, y ejecutar las auditorías internas que permitan verificar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, su mantenimiento y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.



Handwritten signature

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 42 DE 44

9.3 Revisión por la Dirección.

9.3.1 Generalidades.

Se cuenta con un *Instructivo para la revisión por la dirección (IN-DGDI/DAP/SSGC-01)*, actividad que permite realizar la revisión del análisis de los resultados del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León y revisar la idoneidad, adecuación y efectividad, para promover la mejora continua, al menos dos veces al año.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección.

En las revisiones por la dirección, se consideran los siguientes puntos como entradas:

- 1) El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas;
- 2) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad;
- 3) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las tendencias relativas a:
 - a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - b) El grado en que se han cumplido los objetivos de calidad;
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los trámites y servicios;
 - d) No conformidades y acciones correctivas;
 - e) Resultados de seguimiento y medición;
 - f) Resultados de las auditorías;
 - g) El desempeño de los proveedores externos;
 - h) La adecuación de los recursos;
 - i) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
 - j) Oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección.


Y como resultado, o salidas de la Revisión por la Dirección, se conserva información documentada y se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con lo siguiente:

- 1) Las oportunidades de mejora;
- 2) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad;
- 3) Las necesidades de recursos.

ORIGINAL



[Firma manuscrita]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 43 DE 44

10. MEJORA.

10.1 Generalidades.

La Presidencia Municipal de León, determina y selecciona las oportunidades de mejora, e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del usuario, y aumentar su satisfacción; las cuales incluyen:

- Mejorar los trámites y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- Implementar y verificar las acciones determinadas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

Se encuentra documentado un *procedimiento para acciones correctivas (PR-SGC/M-09)*.

Se realizarán acciones para la corrección de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Indicadores de medición;
2. Encuestas para medir la satisfacción del usuario y servicios de apoyo;
3. Auditorías internas;
4. Cierre de acciones correctivas;
5. Promedio por entidad del *tablero de medición (FO-DGDI-DAP-SSGC-AD01)*.

10.3 Mejora continua.


La Presidencia Municipal de León mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la implementación y seguimiento de:

- a. Cumplimiento de la Política de Calidad y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad;
- b. Análisis de resultados de auditorías;
- c. Análisis de datos;
- d. Análisis de salidas no conformes;
- e. Seguimiento de acciones correctivas;
- f. Revisiones por la dirección;
- g. Seguimiento de riesgos y oportunidades, así como sus planes de acción.

ORIGINAL



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 44 DE 44

11. ANEXOS.

- 11.1 Declaración liderazgo y compromiso (FO-DGDI/DAP/SSGC-L01).
- 11.2 Declaración enfoque al cliente (FO-DGDI/DAP/SSGC-L02).
- 11.3 Declaración política de recursos (FO-DGDI/DAP/SSGC-L03).
- 11.4 Declaración roles y responsabilidades (FO-DGDI/DAP/SSGC-L04).
- 11.5 Declaración propiedad perteneciente a clientes y proveedores. (FO-DGDI/DAP/SSGC-L05).
- 11.6 Matriz de responsabilidades (FO-DGDI/DAP/SSGC-L06).
- 11.7 Alcance de la Presidencia Municipal de León (FO-DGDI/DAP/SSGC/APML-01).
- 11.8 Planificación de los Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad (FO-DGDI/DAP/SSGC/PO-01).
- 11.9 Tabla comparativa de Clima Laboral (FO-DGDI-DAP/SSGC-CL03).
- 11.10 Plan de trabajo 2021-2024 (documento proporcionado por IMPLAN).
- 11.11 Plan Municipal de Desarrollo 2045 (documento proporcionado por IMPLAN).
- 11.12 Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.

ORIGINAL



Handwritten signature