



**H. AYUNTAMIENTO DE ACAPULCO DE JUÁREZ**

**Secretaría de Administración y Finanzas**

**Subsecretaría de Administración**

**MANUAL DEL  
SISTEMA DE CALIDAD**

**SSAM-02**



Código:

SSAM-02


Página 2 de 33

**MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD**

**Versión : 1**

## ÍNDICE

0	Introducción.....	1
1	Objeto y campo de Aplicación.....	5
1.1	Objetivo.....	5
1.2	Aplicación .....	5
2	Referencias normativas .....	5
3	Términos y definiciones .....	6
4	Sistema de gestión de la calidad .....	6
4.1	Requisitos generales .....	6
4.2	Requisitos de la documentación .....	7
5	Responsabilidad de la dirección .....	8
5.1	Compromiso de la dirección .....	8
5.2	Enfoque al cliente .....	9
5.3	Política de la calidad .....	9
5.4	Planeación .....	9
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	10
5.6	Revisión por la dirección .....	10
6	Gestión de los recursos .....	11
6.1	Provisión de recursos .....	11
6.2	Recursos humanos.. ..	11
6.3	Infraestructura .....	12
6.4	Ambiente de trabajo .....	12
7	Realización del producto .....	12
7.1	Planeación de la realización del producto .....	12
7.2	Procesos relacionados con el cliente .....	13
7.3	Diseño y desarrollo .....	14
7.4	Compras .....	16
7.5	Producción y prestación del servicio .....	17
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición .....	18
8	Medición, análisis y mejora .....	19
8.1	Generalidades .....	19
8.2	Seguimiento y medición .....	20
8.3	Control del producto no conforme .....	21
8.4	Análisis de datos .....	30
8.5	Mejora .....	30

	Código:	SSAM-02	Página 3 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 0 INTRODUCCIÓN

#### 0.1 Historia

De acuerdo con el ordenamiento municipal -Bando de Policía y Gobierno - Acapulco es una palabra de origen náhuatl y sus raíces son acatl (carrizo), poloa (destruir o arrasar) y co (lugar): "Lugar donde fueron destruidos o arrasados los carrizos"; sin embargo, existen otras versiones sobre su significado: el lugar de las Cañas, el lugar donde crecen carrizos altos, el lugar donde las cañas fueron destruidas e incluso alguna interpretación pacifista que sostiene que significa el lugar donde destruyen (deponen) las armas.


En un inicio, Acapulco fue habitado por grupos primitivos. Los últimos descubrimientos indican que existieron asentamientos aproximadamente desde el año 3000 a.C. Un grupo indígena de linaje Náhuatl y antecesores de los aztecas, llamados los Nahoas, se establecieron en esta región.

Durante el florecimiento Olmeca -desde el Siglo XIII hasta principios de nuestra era- existieron en el estado de Guerrero y en particular en la Bahía de Acapulco dos sitios de origen Olmeca: Tambuco -entre Playa Larga y Cerro de la Aguada- e Icacos, entre el cerro El Guitarrón, Punta Bruja y El Farallón.

En el Siglo VII d.C./ la influencia Teotihuacana llega hasta Acapulco por la ruta de Cuernavaca y Chilpancingo, la Maya por la ruta de Tehuantepec y la Mixteca por La Montaña y la Costa Chica. En 1486, Acapulco pasa a formar parte del Imperio Azteca. En 1521, ya consumada la Conquista de Tenochtitlan, Hernán Cortés envió diferentes expediciones al Sur con el fin, de localizar vetas de oro, y es en uno de estos viajes -el 13 de diciembre de 1523- cuando un marinero descubre la Bahía y le da el nombre de Santa Lucía, por haber arribado el día en que se festeja a esta santa.

En 1523, se establece en Cacahuatpec la primera encomienda de la zona que hoy ocupa el Municipio. Años después, en 1531, algunos españoles destacados como Juan Rodríguez Villafuerte uno de los capitanes que gozaba de toda la confianza de Cortés- salieron de la Costa Chica para fundar el pueblo de Villafuerte, que después conoceríamos como Acapulco.

En 1550, comienzan a instalarse en el Puerto de Acapulco 30 familias españolas procedentes de la ciudad de México encabezadas por Fernando Santa Anna, con la finalidad de que la Bahía se poblara principalmente por un grupo de españoles puros.

	Código:	SSAM-02	Página 4 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

A principios del Siglo XVI, Fray Andrés Urdaneta navegó desde las Filipinas y echó anclas en la Bahía de Acapulco. Se convirtió en el primer hombre en navegar la ruta que estableció durante más de 200 años la famosa Nao de China o Galeón de Manila.

Debido a la situación geográfica del Puerto, ideal para la navegación. Cortés cambia su centro de operaciones marítimas de Zacatula a Acapulco, y en 1531 ordena que se abra un camino -el primero- que unió Acapulco con la ciudad de México, con el objeto de transportar la mercancía que llegaba al Puerto procedente de Filipinas a través de galeones. Hasta 1778 la actividad comercial por tierra y mar vive un gran auge, lo que trae consigo el incremento de ataques piratas, por lo que en ese mismo año se inicia la construcción del Fuerte de San Diego, la cual concluye en 1784.


En 1799, Acapulco alcanza el rango de ciudad. Durante la guerra de Independencia, Acapulco, especialmente la cabecera municipal, fue escenario de importantes acciones. En abril de 1813, después de fuertes enfrentamientos, los insurgentes logran sitiar la ciudad y se apoderan de la plaza. Los españoles que se refugiaron en el Fuerte de San Diego resistieron hasta agosto del mismo año, fecha en la que se firma el tratado de rendición por don José María Morelos y Pedro Antonio Vélez, quien había encabezado la defensa en Acapulco. Esta victoria fue fundamental para los Insurgentes, ya que Acapulco era uno de los puntos más importantes en su estrategia para lograr la Independencia.

En 1821 se consuma la Independencia y se instaura la monarquía; es en estas condiciones que Agustín de Iturbide crea la Capitanía del Sur, nombrando capitán general a Vicente Guerrero Saldaña. En 1824, se constituye la primera República Federalista, quedando Acapulco comprendido dentro de la jurisdicción del Estado de México.

En 1850 se constituye como municipio de Acapulco y pasa a formar parte del estado de Guerrero, que también se había fundado como tal el 27 de octubre de 1849. De acuerdo a la primera división orgánica territorial del estado, Acapulco fue cabecera del Distrito de Tabares. En 1873, en honor Benito Juárez, se comienza a conocer tal y como hasta la fecha: Acapulco de Juárez.

## **0.2 Razón por la que se decide iniciar un Sistema de Calidad**

ISO, la Organización Mundial para la Estandarización, es una organización creada en 1947 con el fin de desarrollar estándares y normas a nivel mundial, en todo tipo de productos y servicios. En 1987 ISO publica la serie 9000, como una familia de normas que estandarizan los Sistemas de Mejoramiento de la Calidad para todo tipo de Organizaciones, de la cual la norma ISO 9001 es la que se certifica. Actualmente, trabajamos con ISO 9001 versión 2000.

	Código:	SSAM-02	Página 5 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

Un Sistema de Mejoramiento de la Calidad del tipo de ISO 9001 es una poderosa herramienta de trabajo, que busca mejorar la calidad de todos los procesos de una organización, ya sean administrativos, operativos o directivos, de forma que continuamente se logren mejores niveles de calidad en la organización y sus servicios, y alcanzar objetivos y metas mas ambiciosos, mejorando el desempeño del personal que trabaja en la organización.

El Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez surge como una respuesta a la necesidad de contar con herramientas de planeación, control, seguimiento, evaluación y mejoramiento de los procesos operativos y administrativos del mismo, con el fin de lograr que las diferentes dependencias que lo integran sean mas eficientes y caminen en la misma dirección, logrando con ello la satisfacción de la ciudadanía.


Los manuales que integran el Sistema de Calidad buscan dar una continuidad a la forma de trabajo del H. Ayuntamiento, logrando así dar permanencia a los planes y programas de una administración a otra, y facilitando la integración a la administración del municipio a los servidores públicos.

## **1 Objetivos y campo de aplicación**

### **1.1 Objetivo**

El Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez busca lograr lo siguiente:


- a) Organizar el trabajo de los servidores públicos, desde la planeación hasta el mejoramiento de los procesos actuales del H. Ayuntamiento;
- b) Supervisar y controlar la operación y administración de los procesos del H. Ayuntamiento;
- c) Desarrollar herramientas de obtención, análisis y uso de la información, con el fin de facilitar la toma de decisiones;
- d) Integrar fácilmente a los nuevos servidores públicos a los procesos del H. Ayuntamiento, y
- e) Aumentar la satisfacción de los usuarios del Municipio.

	Código:	SSAM-02	Página 6 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## 1.2 Campo de Aplicación

El Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez integra las siguientes dependencias:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría General;
  - Subsecretaría General;
- Secretaría de Administración y Finanzas;
  - Subsecretaría de Administración;
  - Subsecretaría de Ingresos;
- Secretaría de Protección y Vialidad;
- Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras Públicas y Ecología
- Secretaría de Desarrollo Social;
  - Subsecretaría de Desarrollo Social;
- Coordinación de Servicios Públicos Municipales;
- Coordinación de Planeación, Control Presupuestal y Sistemas;
- Coordinación de Fomento Económico y Desregulación;
- Coordinación de Asesores y Proyectos Especiales;
- Dirección General de Turismo Municipal;
- Dirección de Servicios Municipales de Salud;
- Dirección de Comunicación Social;
- Contraloría Municipal;
- Procuraduría de la Inversión, y

	<b>Código:</b>	<b>SSAM-02</b>	<b>Página 7 de 33</b>
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		<b>Versión : 1</b>

- Dirección de Relaciones Públicas.

Los servicios considerados por el Sistema de Calidad son los siguientes:


- Saneamiento Básico;
- Alumbrado Público;
- Mercados;
- Panteones;
- Áreas Verdes;
- Rastro;
- Imagen Urbana;
- Registro Civil;
- Policía Preventiva, Preventiva Auxiliar, Turística, Rural, Ecológica;
- Tránsito y Vialidad;
- Protección Civil y Bomberos, y
- Expedición de licencias municipales: funcionamiento, construcción, manejo, etc.

**Código:****SSAM-02****Página 8 de 33****MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD****Versión : 1**

## 2 Referencias normativas

El Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez tiene su base en las siguientes normas, reglamentos, leyes, etc...

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Campo de Aplicación</b>
	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	
	Código Fiscal de la Federación	
	Constitución Política del Estado de Guerrero	
	Ley Orgánica del Municipio Libre de Guerrero	
	Bando de Policía y Buen Gobierno	
	Reglamento Interno del Municipio de Acapulco de Juárez	
	Ley de Ingresos Municipal	
	Ley de Egresos Municipal	
	Código Fiscal Municipal	
	Reglamentos operativos del Municipio	Mercados, Rastro, etc...

	Código:	SSAM-02	Página 9 de 33
	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD		Versión : 1


### 3 Términos y definiciones

**Usuario:** La persona que recibe los productos y servicios del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, aunque no sea residente del Municipio. Es el cliente del H. Ayuntamiento.

**Eficacia:** Logro de los objetivos establecidos en cada una de las áreas que integran el Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez.

**Eficiencia:** El mejor uso posible de los recursos asignados a cada una de las áreas del Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez.

**Servicio:** Cada uno de los productos o servicios que el H. Ayuntamiento vende o presta a los usuarios, a través de sus diferentes dependencias. Para los fines del Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, las palabras producto y servicio son equivalentes.

	Código:	SSAM-02	Página 10 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## 4 Sistema de Calidad

### 4.1 Requisitos generales


El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Calidad de acuerdo con lo establecido en este **Manual de Calidad SSAM-02** y el **Procedimiento para Elaborar Documentos SSAP-01**, de la Subsecretaría de Administración. El Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento mejora continuamente su eficacia, de acuerdo con lo establecido en este **Manual de Calidad SSAM-02** y sus procedimientos enlistados en el anexo I.

Cada dependencia del H. Ayuntamiento realiza lo siguiente:

- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Calidad y su aplicación a través de todo el H. Ayuntamiento;
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, y los documenta en sus procedimientos administrativo y operativos correspondientes (ver anexo I);
- d) Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos; e
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de estos procesos.

Cada dependencia del H. Ayuntamiento gestiona sus procesos, de acuerdo con los requisitos de este **Manual de Calidad SSAM-02**, la normatividad aplicable (ver sección 2) y sus propios procedimientos.

En los casos en que una dependencia del H. Ayuntamiento opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad de sus productos o servicios con los requisitos, dicha dependencia se asegura de controlarlos. Este control, sobre procesos externos esta identificado en los procedimientos de cada área, e incluye las actividades de gestión, provisión de recursos, realización del producto o servicio y medición.

	Código:	SSAM-02	Página 11 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una Política de la Calidad, Misión, Visión, Valores y Principios de Gobierno y de Objetivos de la Calidad;
- b) Este **Manual de Calidad SSAM-02**;
- e) Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2000;
- d) Los documentos necesarios para las dependencias del H. Ayuntamiento a fin de asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos; y
- e) Los registros requeridos por ISO 9001:2000, la normatividad aplicada y la operación y administración del H. Ayuntamiento.

Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de este Manual, significa que el procedimiento es establecido, documentado, implementado y mantenido.

La extensión de la documentación del Sistema de Calidad difiere de un documento a otro, debido a:


- a) El tamaño de la dependencia y el tipo de actividades;
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- c) La competencia de los servidores públicos.

La documentación está en formato escrito (formato oficial) y medio electrónico (como respaldo).

### 4.2.2 Manual de Calidad

El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez establece y mantiene un **Manual de Calidad SSAM-02** que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Calidad, incluyendo los detalles;
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Calidad, a

	Código:	SSAM-02	Página 12 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

través de una referencia a los mismos; y

c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de la Calidad.

#### 4.2.3 Control de los documentos


Los documentos requeridos por el Sistema de Calidad están controlados, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento para Elaborar Documentos SSAP-01**, de la Subsecretaría de Administración. Los registros son un tipo especial de documento y se controlan de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

Se tiene el **Procedimiento para Elaborar Documentos SSAP-01** que define los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de emitirlos;
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### 4.2.4 Control de los registros

En el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Calidad. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se tiene un procedimiento documentado, el **Procedimiento para el Control de Registros SSAP-06**, en la Subsecretaría de Administración, que define los controles necesarios para la

	Código:	SSAM-02	Página 13 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

## **5 Responsabilidad de la dirección**

### **5.1 Compromiso directivo**

El Presidente Municipal proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a los servidores públicos la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario, como los legales y reglamentarios;
- b) Estableciendo la Política de Calidad, Misión, Visión y Valores y Principios de Gobierno;
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección; y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.


### **5.2 Enfoque al cliente**

El Presidente Municipal se asegura de que los requisitos del usuarios se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

### **5.3 Política de Calidad**

El Presidente Municipal se asegura de que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada al propósito del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez;
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Calidad;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) Es comunicada y entendida en el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, y

	Código:	SSAM-02	Página 14 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

e) Es revisada para su continua adecuación.

La política de calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, es la siguiente:

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

### **Misión**

La Misión del Ayuntamiento y su Administración Municipal, es construir un gobierno humanista que procure elevar cualitativa y cuantitativamente el nivel de vida de las y los acapulqueños combatiendo en todas sus modalidades la pobreza, mejorando la seguridad, los servicios públicos, el medio ambiente y respetando siempre los derechos humanos. Asimismo, impulsar una vida social plural, igualitaria y democrática a través de un pacto comunitario y solidario con atención diferenciada y equitativa, cuyo eje sea la participación ciudadana de los habitantes de las comunidades urbanas, suburbanas y rurales de Acapulco y en especial, la de los grupos sociales con más necesidades.

### **Visión**

En el 2005 estarán establecidas las bases para hacer más atractivo nuestro Municipio como destino turístico con un medio ambiente sano; habrá un gobierno municipal que se rija por tres ejes principales: administración pública honesta y eficaz que garantice la participación ciudadana en la toma de decisiones de gobierno; un clima de diálogo y concertación entre los actores económicos, sociales, políticos e institucionales en torno al desarrollo integral de Acapulco, y una gobernabilidad que contribuya a alcanzar la estabilidad política y social necesaria para lograr excelentes niveles de confianza y equilibrio social que permitan resolver los problemas estratégicos de pobreza, inseguridad, drenaje, agua potable y contaminación para elevar la calidad de vida de las y los acapulqueños.

### **Valores y principios de gobierno**

Honradez	Justicia Social
Transparencia	Protección y Preservación del Medio Ambiente
Rendición de Cuentas	Promoción Social a Grupos Vulnerables
Gobernabilidad	Respeto a los Derechos Humanos
Cultura de la Legalidad	Difusión de la Cultura
Participación Ciudadana	Promoción del Deporte
Apoyo a los Jóvenes	



Código:

SSAM-02

Página 15 de 33

**MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Versión : 1

## **5.4 Planeación**

### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

El Presidente Municipal se asegura de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto o servicio [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de cada dependencia del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez. Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.

### **5.4.2 Planeación del sistema de gestión de la calidad.**

El Presidente Municipal se asegura que:

- a) La planeación del Sistema de Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad; y
- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento cuando se planean e implementan cambios en éste.

## **5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**


El Presidente Municipal se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, a través de las Descripciones de Puesto de la Dirección de Recursos Humanos.

### **5.5.2 Representante de la dirección**

La Ley Orgánica del Municipio Libre de Guerrero establece que el Oficial Mayor es el responsable de los procesos de la administración pública (art. 103).

Con base en lo anterior, el Presidente Municipal, a través del Secretario de Administración y Finanzas, designa al Subsecretario de Administración como su Representante para el Sistema de Calidad quién, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad;
- b) Informar al Presidente Municipal sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y

	Código:	SSAM-02	Página 16 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez.

**NOTA** - La Responsabilidad del Representante del Presidente para el Sistema de Calidad incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

### 5.5.3 Comunicación interna

El Presidente Municipal se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Calidad. Lo anterior se realiza a través de los Procedimientos de Control de Gestión y Control de Procesos, así como se las directrices de Comunicación Interna de cada Secretaría.

## 5.6 Revisión por el Presidente

### 5.6.1 Generalidades


El Presidente Municipal revisa, periódicamente, el Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, por medio de lo indicado en el **Procedimiento de Revisiones por el Presidente SSAP-07**. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Calidad, incluyendo la Política de la Calidad y los objetivos de la calidad.

Se mantienen registros de las revisiones por el Presidente (véase 4.2.4).

### 5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por el Presidente incluye:

- a) Resultados de auditorias;
- b) Retroalimentación de los usuarios;
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio;
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por el Presidente previas;
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Calidad; y

	Código:	SSAM-02	Página 17 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

g) Recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por el Presidente incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del Sistema de Calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto o servicio en relación con los requisitos de los usuarios; y
- c) las necesidades de recursos.

## **6 Gestión de los recursos**

### **6.1 Provisión de recursos**

H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez determina y proporciona los recursos necesarios, a través de lo establecido en el **Procedimiento de Elaboración del Presupuesto de Egresos Anual DCP-09**, de la Coordinación de Planeación y Control Presupuestal. En estos procedimientos, se establecen los lineamientos para obtener los recursos necesarios para:

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

### **6.2 Recursos humanos**


#### **6.2.1 Generalidades**

Los servidores públicos que realizan trabajos que afecten a la calidad del producto o servicio son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación**

La Subsecretaría de Administración:

- a) Determina la competencia necesaria para los servidores públicos que realizan trabajos que afectan a la calidad del producto o servicio, a través de lo establecido

	Código:	SSAM-02	Página 18 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

en el **Procedimiento de Medición de Desempeño del Personal DRHP-16**, de la Dirección de Recursos Humanos;

b) Proporciona formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades, a través del **Procedimiento de Programa de Capacitación SSAP-20** de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo;

c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, a través del **Procedimiento para Evaluar la Capacitación SSAP-16** de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo;

d) Asegurarse de que los servidores públicos son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4), en la Dirección de Recursos Humanos y la Coordinación de Capacitación y Desarrollo.

### 6.3 Infraestructura

La Subsecretaría de Administración determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio, a través del **Procedimiento de Mantenimiento de Servicios Generales DRMP-14**, **Procedimiento de Mantenimiento de Vehículos DRMP-18** (Departamento de Transportes y Combustibles), **Mantenimiento de Equipo de Radiocomunicaciones DRMP-09** (Coordinación de Radiocomunicación). También se cuenta con los procedimientos siguientes: **Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo DISP-XX** (Dirección de Informática y Sistemas), Reparación de Vehículos (Secretaría de Protección y Vialidad, Coordinación de Servicios Públicos Municipales). La infraestructura incluye:


a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;

b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y

c) Servicios de apoyo (como transporte y comunicación).

### 6.4 Ambiente de Trabajo.

La Dirección de Recursos Humanos determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio. Lo anterior lo realiza a través del **Procedimiento para Medir el Clima Laboral DRHP-27**.

	Código:	SSAM-02	Página 19 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## 7 Realización del producto o servicio

### 7.1 Planeación de la realización del producto o servicio

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez planean y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto o servicio. La planeación de la realización del producto o servicio se realiza a través del **Procedimiento de Planeación de Calidad SSAP-08**, de la Subsecretaría de Administración, y es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Calidad del H. Ayuntamiento.

Durante la planeación de la realización del producto o servicio, las dependencias del H. Ayuntamiento determinan, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos para el producto o servicio;
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto o servicio;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto o servicio así como los criterios para la aceptación de los mismos, y
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o servicio resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).


El resultado de esta planeación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación del H. Ayuntamiento, a través de Planes de Calidad.

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez determinan:

- a) Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto o servicio,

	Código:	SSAM-02	Página 20 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

y

d) Cualquier requisito adicional determinado por el H. Ayuntamiento.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio**

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez revisan los requisitos relacionados con el producto o servicio.

Esta revisión se efectúa antes de que los funcionarios del H. Ayuntamiento se comprometan a proporcionar un producto o servicio al usuario y se aseguran de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto o servicio;
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del convenio, propuesta, promesa, contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) El H. Ayuntamiento tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cada dependencia mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4), según lo indicado en sus procedimientos operativos.

Cuando el usuario no proporciona una declaración documentada de sus requisitos, las dependencias municipales confirman los requisitos del usuario antes de la aceptación.


Cuando se cambien los requisitos del producto o servicio, la dependencia asignada se asegura de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente es consciente de que los requisitos cambiaron.

Siempre se realiza una revisión formal de cada convenio, propuesta, promesa, contrato o pedido, y no se cubre la información pertinente del producto o servicio, como son los catálogos o el material publicitario.

### **7.2.3 Comunicación con el usuario**

La Presidencia Municipal del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, a través del SIMAC, determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, relativas a:

- a) La información sobre el producto o servicio;

	Código:	SSAM-02	Página 21 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

b) Las consultas, convenios o atención de peticiones, incluyendo las modificaciones, y

c) La retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas.

### 7.3 Diseño y desarrollo

#### 7.3.1 Planeación del diseño y desarrollo

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez planean y controlan el diseño y desarrollo de sus productos o servicios. Para esto utilizan el **Procedimiento de Planeación de Calidad SSAP-08**, de la Subsecretaría de Administración.

Durante la planeación del diseño y desarrollo las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez determinan:

a) Las etapas del diseño y desarrollo;

b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.


Los resultados de la planeación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto o servicio, según lo establecido en el **Procedimiento de Planeación de Calidad SSAP-08**, de la Subsecretaría de Administración, y mantienen registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada incluyen:

a) Los requisitos funcionales y de desempeño;

b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables;

	Código:	SSAM-02	Página 22 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y

d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos se revisan para verificar su adecuación. Los requisitos están completos, sin ambigüedades y no son contradictorios.

### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo:

a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;

b) Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;

c) Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto o servicio, y

d) Especifican las características del producto o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.


### **7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo**

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, en las etapas adecuadas, realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planeado para:

a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e

b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se esta(n) revisando. Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

	Código:	SSAM-02	Página 23 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez realizan la verificación, de acuerdo con lo planeado a través del **Procedimiento de Planeación de Calidad SSAP-08**, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez realizan la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planeado, para asegurarse de que el producto o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación se completa antes de la entrega o implementación del producto o servicio. Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen a través de registros. Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto o servicio ya entregado.


Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

## 7.4 Compras

### 7.4.1 Proceso de compras

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez se aseguran de que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o servicio y sobre el producto o servicio final.

La Subsecretaría de Administración realiza el proceso de selección de proveedores de productos o servicios por licitación, a través del **Procedimiento de Licitación Pública Nacional SSAP-12**, el **Procedimiento de Adjudicación Directa Mediante Tres Cotizaciones SSAP-14**, y el **Procedimiento de**

	Código:	SSAM-02	Página 24 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

### **Adjudicación Directa por Excepción SSAP-15.**

La Dirección de Recursos Materiales evalúa y selecciona al resto de los proveedores, en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la dependencia solicitante, por medio del **Procedimiento de Adquisiciones DRMP-08**. En dicho documento, se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

#### **7.4.2 Información de las compras**

La información de las compras describe el producto o servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos;
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del Sistema de Calidad.


La Dirección de Recursos Materiales o La Subsecretaría de Administración se aseguran de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

La Dirección de Recursos Materiales establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

La dependencia solicitante de un servicio, establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, o su cliente, quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la Dirección de Recursos Materiales establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

	Código:	SSAM-02	Página 25 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## **7.5 Producción y prestación del servicio**

### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez planean y llevan a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del producto o servicio;
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) El uso del equipo apropiado;
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición;
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Lo anterior se encuentra documentado en los procedimientos operativos de cada dependencia.


### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez no realiza procesos cuyo resultado final no pueda ser verificado mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, por lo que el inciso 7.5.2 no se encuentra desarrollado.

El H. Ayuntamiento de Acapulco no valida aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos o servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planeados.

En caso de ser necesario, el H. Ayuntamiento de Acapulco establecería las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

	Código:	SSAM-02	Página 26 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
- b) La aprobación de equipos y calificación del personal;
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos;
- d) Los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) La revalidación.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez identifica el producto o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto o servicio.

El H. Ayuntamiento identifica el estado del producto o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

La trazabilidad es un requisito legal y reglamentario para el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, por lo que se controla y registra la identificación única del producto o servicio (véase 4.2.4). La forma correcta de lograr esta trazabilidad, se encuentra explicada en los procedimientos de cada dependencia, y generalmente es con base en expedientes.


### **7.5.4 Propiedad del cliente**

El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez cuida los documentos o bienes que son propiedad del usuario mientras estén bajo el control del H. Ayuntamiento o estén siendo utilizados por el mismo. Cada dependencia del H. Ayuntamiento identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del usuario suministrados para su trámite, utilización o incorporación dentro del producto o servicio. Cualquier documento o bien que sea propiedad del usuario que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado (véase 4.2.4) y comunicado al usuario por el responsable del proceso, en la dependencia correspondiente.

La propiedad del usuario incluye la propiedad intelectual contenida en los documentos correspondientes.

### **7.5.5 Preservación del producto.**

Las áreas operativas del H. Ayuntamiento tienen almacenes para su material

	Código:	SSAM-02	Página 27 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

operativo. En dichos almacenes preservan la conformidad de producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también, a las partes constitutivas de un producto. Cada dependencia con almacén, cuenta con un procedimiento que explica la forma de realizar estas actividades.

## **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición**

La Dirección de Ecología, la Dirección de Tránsito y Vialidad, la Dirección de Protección Civil, la Dirección de Servicios Municipales de Salud, la Dirección de Saneamiento Básico y la Dirección de Sistemas utilizan instrumentos de medición en sus procesos operativos.


Dichos instrumentos son utilizados solamente como referencia, por lo cual no se realiza una calibración formal de los mismos. Las dependencias antes mencionadas determinan el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios, como un apoyo para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto o servicio con los requisitos determinados o el cumplimiento de reglamentos y leyes.

Las dependencias antes mencionadas, indican en sus procedimientos operativos la forma de que el seguimiento y medición puedan realizarse, y se realizan, de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición, como un apoyo al desarrollo de sus procesos.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se:

- a) Verifican antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existen estos patrones, se registra la base utilizada para la verificación;
- b) Ajustan, reajustan o desechan según sea necesario;
- c) Identifican para poder determinar el estado de calibración;
- d) Protegen contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición, y
- e) Protegen contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Las dependencias antes mencionadas no evalúan y registran la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está

	Código:	SSAM-02	Página 28 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

conforme con los requisitos, debido a que las mediciones realizadas sirven únicamente como referencia, y no como una medida directa de la calidad del servicio ofrecido. Las dependencias antes mencionadas toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier servicio afectado. Se mantienen registros de los resultados de la verificación (véase 4.2.4).

La Dirección de Informática y Sistemas confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se lleva a cabo antes de iniciar su utilización y se confirman de nuevo cuando sea necesario.

## **8 Medición, análisis y mejora**

### **8.1 Generalidades**

El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez planea, a través del **Procedimiento de Planeación de Calidad SSAP-08** de la Subsecretaría de Administración e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:


- a) Demostrar la conformidad del producto o servicio;
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización. Estas técnicas estadísticas se desarrollan conforme a lo explicado en el **Procedimiento de Técnicas Estadísticas SSAP-09** de la Subsecretaría de Administración.

### **8.2 Seguimiento y medición**

#### **8.2.1 Satisfacción del usuario**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Calidad, la Dirección de Comunicación Social realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez. Dicha Dirección utiliza el **Procedimiento de Medición de Satisfacción del Usuario DCSP-XX** para determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información.

	Código:	SSAM-02	Página 29 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

### 8.2.2 Auditoría interna

El H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez lleva a cabo a intervalos planeados auditorías internas para determinar si el Sistema de Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos de ISO 9001:2000 y con los requisitos del Sistema de Calidad establecidos por el H. Ayuntamiento; y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La Subsecretaría de Administración planea un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo. Los lineamientos para la planeación de las auditorías se establecen en el **Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad SSAP-02** de la Subsecretaría de Administración.

En el procedimiento antes mencionado, se definen las responsabilidades y requisitos para la planeación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).


La Dirección responsable del área que esté siendo auditada se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez aplican métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados. Cuando no se alcancen los resultados planeados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez miden y hacen un seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del

	Código:	SSAM-02	Página 30 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

proceso de realización del producto o servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas, según se explica en los procedimientos operativos de cada área.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto o servicio.

La liberación del producto y la prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planeadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el usuario.

### **8.3 Control del producto no conforme**

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez se aseguran de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio no conforme, están definidos en el **Procedimiento de Control de No Conformidad SSAP-03**, emitido por la Subsecretaría de Administración.


Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez tratan los productos o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el usuario, y
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se mantienen registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez toman las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

	Código:	SSAM-02	Página 31 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## 8.4 Análisis de datos

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del usuario;
- b) La conformidad con los requisitos del producto o servicio;
- e) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) Los proveedores.

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua


Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez mejoran continuamente la eficacia del Sistema de Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Presidencia.

### 8.5.2 Acción correctiva

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez toman acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El **Procedimiento de Acciones Correctivas SSAP-04** define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios);
- b) Determinar las causas de las no conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;

	Código:	SSAM-02	Página 32 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1


- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

### **8.5.3 Acción preventiva**

Las dependencias del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El **Procedimiento de Acciones Preventivas SSAP-05** define los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

	Código:	SSAM-02	Página 33 de 33
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>		Versión : 1

## **ANEXO I**

### **Lista de Documentos del Sistema de Calidad**

**(Esta lista está pendiente, hasta terminar de definir el contenido de cada uno de los manuales de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento)**