



GOBIERNO DE
ZAPOTLANEJO
2021 - 2024

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

*PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
NORMADOS CONFORME EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*

COORDINACIÓN DE GABINETE
LIC. AARON RAMIREZ ROLDAN

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 1 de 103

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN GENERAL.....	3
JUSTIFICACIÓN	3
MARCO JURIDICO APLICABLE.....	4
OBJETIVO	5
OBJETIVOS DE CALIDAD	6
MISIÓN.....	6
VISIÓN.....	7
POLÍTICA DE CALIDAD	7
VALORES	7
MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS CONFORME EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	8
PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS	9
GABINETE	9
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PARA DOCUMENTAR INFORMACIÓN	9
CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	17
AUDITORIA INTERNA.....	27
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME.....	34
ACCIONES CORRECTIVAS	36
ANÁLISIS DE RIESGOS.....	43
PROCESO EVALUACIÓN 5'S.....	51
ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES	54
SEGUIMIENTO DE MEJORAS	62

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 2 de 103

<i>PRESIDENCIA</i>	64
REVISIÓN DE ALTA DIRECCIÓN	64
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	67
CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL	86
GLOSARIO	86
AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	89
ANEXOS	90
INSTRUCTIVO PARA DOCUMENTAR INFORMACIÓN T-SGC-00-01	90
LISTA DE RECEPCIÓN -R-SGC-01-01	94
LISTA DE DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS R-SGC-01-02	95
LISTA DE CONTROL DE REGISTROS R-SGC-02-01	96
PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS R-SGC-03-01	97
PLAN DE AUDITORIA INTERNA R-SGC-03-02	97
EVALUACIÓN AUDITORES R-SGC-03-03	98
LISTA DE VERIFICACIÓN Y HALLAZGO F-SGC-03-04	100
ACCION CORRECTIVA R-SGC-05-01	100

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 3 de 103

INTRODUCCIÓN GENERAL

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las principales actividades de las diferentes dependencias que forman parte de la Administración Pública Municipal de Zapotlanejo. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapotlanejo, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura organica o bien en algun otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

JUSTIFICACIÓN

El Ayuntamiento, como ente de gobierno del municipio, en su evolución, debe día con día transformar su actuar, buscando en todo momento la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios públicos a los que se encuentra obligado a otorgar, por lo tanto, una de esas exigencias consiste en lograr la debida organización estructural que permita atender de manera pronta, justa y ordenada dicha necesidad de servicios.

Es por ello, que la administración municipal de Zapotlanejo, Jalisco en la búsqueda de lograr un equilibrio en el desempeño de las funciones de cada departamento que compone el ayuntamiento, se ha propuesto a través de este manual de

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 4 de 103

procedimientos, darles la forma y contenido al desarrollo de procedimientos que deberá realizar, armonizando así su estructura con las necesidades de la sociedad. En el presente documento encontraremos una descripción de los valores con los cuales todo servidor público del Ayuntamiento debe conducirse en su loable tarea de servir a la ciudadanía, así como el marco jurídico que deberán acatar de conformidad a la propia Constitución Federal. Encontraremos además la estructura actual con la que cuenta el Ayuntamiento, para posteriormente generar la propuesta de la nueva estructura organizacional y operativa que permita atender, según necesidades supervenientes, con mayor rapidez y funcionalidad, las demandas ciudadanas.

Es pues, este manual una oportunidad de desarrollo para el justo equilibrio del poder público con la demandas ciudadanas, y además el paulatino ingreso a un ayuntamiento debidamente ordenado y ajustado a la realidad social que vive la gente de Zapotlanejo Jalisco.

MARCO JURIDICO APLICABLE

- I. Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos
- II. Ley De Transparencia E Información Pública Del Estado De Jalisco Y Su Reglamento
- III. Ley Del Gobierno Y La Administración Pública Municipal
- IV. Ley Para Los Servidores Públicos Del Estado De Jalisco Y Sus Municipios
- V. Ley De Responsabilidades De Los Servidores Públicos Del Estado De Jalisco
- VI. Ley Para El Ejercicio De Las Profesiones Del Estado
- VII. Reglamento De La Administración Pública Municipal De Zapotlanejo
- VIII. Reglamento Del Ayuntamiento De Zapotlanejo
- IX. Manual De Calidad Del Ayuntamiento De Zapotlanejo.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 5 de 103

OBJETIVO

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de la dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 6 de 103

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Generar un modelo de gestión pública de calidad por medio de la mejora continua en los procesos administrativos y de servicio; en busca de un bien común como ayuntamiento y municipio.
- Garantizar un sistema de gestión de calidad en constante desarrollo e innovación buscando la eficiencia de los procesos trascendentales de la administración pública.
- Incrementar las capacidades y habilidades de los funcionarios municipales para hacer mas eficiente la planeación estratégica, así como el optimo desempeño de sus atribuciones como servidores públicos, en pro del desarrollo municipal.
- Consolidar ambientes de trabajo participativos que generen la mejora continua en los procesos sustanciales.
- Por medio de la optimización de recursos humanos y financieros incrementar el desarrollo de vida de los habitantes de Zapotlanejo.

MISIÓN

Dirigir y administrar los recursos humanos y financieros de una forma eficiente, honesta y transparente por medio de buenas practicas contable-administrativas, que incrementen progresivamente el desarrollo municipal.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 7 de 103

VISIÓN

Ser un gobierno abierto y participativo, pionero en la rendición de cuentas el cual sea reconocido por la eficiencia e innovación en el manejo de sus recursos, siempre comprometido con un desarrollo sostenible de la comunidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

“El ayuntamiento de zapotlanejo se compromete a ser un gobierno abierto y participativo, que busca el desarrollo sustentable, el bien común y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Por medio de el acompañamiento de funcionarios atentos y capacitados cercanos e incluyentes, que promuevan la participación ciudadana a través de la comunicación permanente y transparente de los recursos públicos.”

VALORES

Humanismo

Porque formamos parte de una administración con rostro humano, centrada en los ciudadanos

Eficiencia

Porque estamos obligados a servir a la población con calidad y calidez.

Honradez

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 8 de 103

Porque solo somos administradores de los bienes que la sociedad ha puesto en nuestros manos para su servicio.

Transparencia

Porque la sociedad tiene derecho a saber el origen y destino de los recursos administrados por el sistema.

Austeridad

Porque cada uno de los bienes invertidos en la administracion publica solo deben ser empleados para mejorar la calidad de vida de las personas de una forma sostenible, en busca del desarrollo municipal.

MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS CONFORME EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Número de Procedimiento	Codigo de Seguimiento	Nombre de Procedimiento	Área que lo Genera
GABINETE (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD)			
1	P-SGC-00	Elaboración y actualización para documentar información	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
2	P-SGC-01	Control y distribución de la información documentada	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
3	P-SGC-02	Control de Registros	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
4	P-SGC-03	Auditoria Interna	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
5	P-SGC-04	Control de Salidas No Conforme	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
6	P-SGC-05	Acciones Correctivas	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 9 de 103

7	P-SGC-06	Análisis de Riesgos	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
8	P-SGC-07	Proceso de Evaluación 5s	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
9	P-SGC-08	Análisis de Oportunidades	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
10	P-SGC-09	Seguimiento a Mejoras	Gabinete (Jefatura de Sistema de Gestión de Calidad)
PRESIDENCIA			
11	P-PRE-01	Revisión Alta Dirección	Presidencia
12	P-UTR-01	Solicitud de Información	Presidencia (Unidad de Transparencia)
CONTRALORIA			
13	P-CON-		

PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

GABINETE

ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PARA DOCUMENTAR INFORMACIÓN

OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para la elaboración, revisión, actualización y aprobación de "Documentos" (procedimientos, manuales, instrucciones de trabajo y formatos, entre otros) emitidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE

Aplicable para todas las áreas que emitan procedimientos, manuales, instrucciones de trabajo, formatos, entre otros, que integran la administración municipal de Zapotlanejo.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 10 de 103

Es responsabilidad de todo el personal del Ayuntamiento de Zapotlanejo, aplicar los lineamientos marcados en este procedimiento cuando se elabore un documento nuevo o cuando se realicen modificaciones a los mismos.

DESARROLLO

3.1 Identificación de nuevos documentos:

3.1.1 El (los) responsable(s) del proceso o actividad, deberá identificar la misma y evaluará si requiere ser controlada mediante un procedimiento, instrucción de trabajo, manual, etc.

3.1.2 Cada vez que se realice un documento por primera vez, deberá considerar la estructura, en apego a este procedimiento. Cuando un documento se emite por primera vez, se le asignará el número de revisión "00".

3.1.3 El (los) responsable(s) evalúa la complejidad del documento y en caso de requerirlo, elabora un diagrama de flujo, que se ilustrará, después de la descripción procedimiento de la descripción de actividades.

3.1.4 El (los) responsable(s) de elaborar el documento, entregarán el mismo al titular de la Dependencia, quien será responsable de revisar el contenido, para que no interfiera o se contradiga con otros procedimientos o disposiciones.

3.1.5 Una vez revisado el documento y estando de acuerdo en su elaboración, el titular de la Dependencia verificará que cumpla con la forma y puntos descritos en este procedimiento, así como la claridad de la redacción y términos empleados.

3.1.6 Es responsabilidad del titular de la Dependencia, revisar el documento y evaluarlo, por el alcance y aplicación de este, deberá consensuar el contenido con otras áreas, previo a su aprobación.

3.1.7 El titular de la Dependencia que emite el documento, presentará una copia al responsable del SGC para su revisión. En caso de que el documento no sea aprobado, será devuelto a la Dependencia emisora para corregir las observaciones emitidas.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 11 de 103

3.1.8 En todos los documentos que sean emitidos, deberán contener las siguientes características para su aprobación y distribución:

Encabezado:

- Tipo de letra: Times News
- Tamaño: 10
- Margen: 1.25 cm
- Logotipo: Se emplea el logotipo de escudo vigente respetando sus características de diseño.
- Leyenda: H. Ayuntamiento de Zapotlanejo
- Nombre del documento: Debe proporcionar una guía y una dirección clara, sobre la naturaleza del documento.
- Código: Es la secuencia de letras y números asignados consecutivamente. Su integración se especifica en la tabla 1 en la sección de anexos.
- Revisión: Se indica el número de revisión en que se encuentre el formato.
- Fecha: Fecha en la cual empieza aplicar el formato.
- Paginación: Número de hojas que contiene del formato.

Títulos:

- Tipo de letra: Calibri- Cuerpo- Negritas.
- Tamaño de letra: 12
- Interlineado: 1.15
- Espacio entre títulos: 1
- Márgenes de hoja: superior 2.5 cm, inferior 2.5 cm, izquierdo 2.0 cm, derecho 2.0 cm.

Cuerpo:

- Tipo de letra: Calibri- Cuerpo.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 12 de 103

- Tamaño de letra: 12
- Interlineado: 1.15
- Espacio entre títulos: 1
- Márgenes de hoja: superior 2.5 cm, inferior 2.5 cm, izquierdo 2.0 cm, derecho 2.0 cm.

Pie de Página:

- **Elaboró:** Dependencia responsable de elaborar el procedimiento, manual, instrucción
- de trabajo, etc.
- **Valido:** Todo documento del SGC deberá ser validado por Gabinete
- **Autorizó:** Todo documento del SGC deberá ser autorizado por la Presidencia

3.1.9 Una vez aprobado el documento y firmado por el jefe inmediato, el (los) responsable(s) entregará al responsable del SGC, los documentos en electrónico y físico, para que sean turnados para su aprobación y firma por parte de Gabinete y Presidencia, para posteriormente proceder a la distribución de este. (Ver P-SGC-01 Control y distribución de información documentada).

3.2 Cambios a documentos existentes:

3.2.1 El personal a quien aplique el documento, es responsable de detectar las deficiencias de este en la operación y de proponer mejoras a los procedimientos.

3.2.2 La persona que sugiera un cambio en un documento, deberá comunicar al responsable del proceso y este a su vez, evaluará la sugerencia, si aplica, dará aviso por escrito al responsable del SGC para llevar a cabo la modificación.

3.2.3 Para modificar un documento ya existente, el (los) responsable del proceso(s), deberán de dirigirse con el titular de la dependencia, quien, a su vez, se dirigirá con el

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 13 de 103

responsable del SGC, para que se le proporcione la versión actualizada del procedimiento, instrucción de trabajo y/o formatos.

3.2.4 La Dependencia responsable de elaborar el Documento, realizará los cambios pertinentes, los registrará en el apartado VII (control de cambios), modificando el número de revisión y la fecha de revisión del nuevo documento.

3.2.5 Una vez modificado el documento, el titular de la Dependencia, entregará nuevamente a revisión por parte del titular de la Dependencia y al responsable del SGC, quien a su vez enviará su aprobación y firmas a Gabinete y Presidencia.

3.2.6 Toda modificación a un documento, deberá ser enviada mediante oficio al responsable del SGC, con las características de los cambios y las especificaciones necesarias, para que pueda ser emitida la documentación.

3.3 Eliminación de Documentos:

3.3.1 En caso de que un documento requiera ser eliminado, deberá ser evaluado por el titular de la Dependencia que emite el documento, este deberá notificar mediante oficio justificando la eliminación de este al responsable del SGC.

3.3.2 Una vez que el documento fue eliminado, se retirará de las carpetas del SGC, así como de la red, para evitar el uso de documentos obsoletos.

3.4 Implementación:

3.4.1 El(los) responsable(s) de la revisión del Documento, una vez aprobado, entregará el mismo al responsable del SGC para su control y distribución.

3.4.2 Los procedimientos, manuales, instrucciones de trabajo, formatos, entre otros, aplicarán a partir de la fecha de revisión y una vez distribuidos.

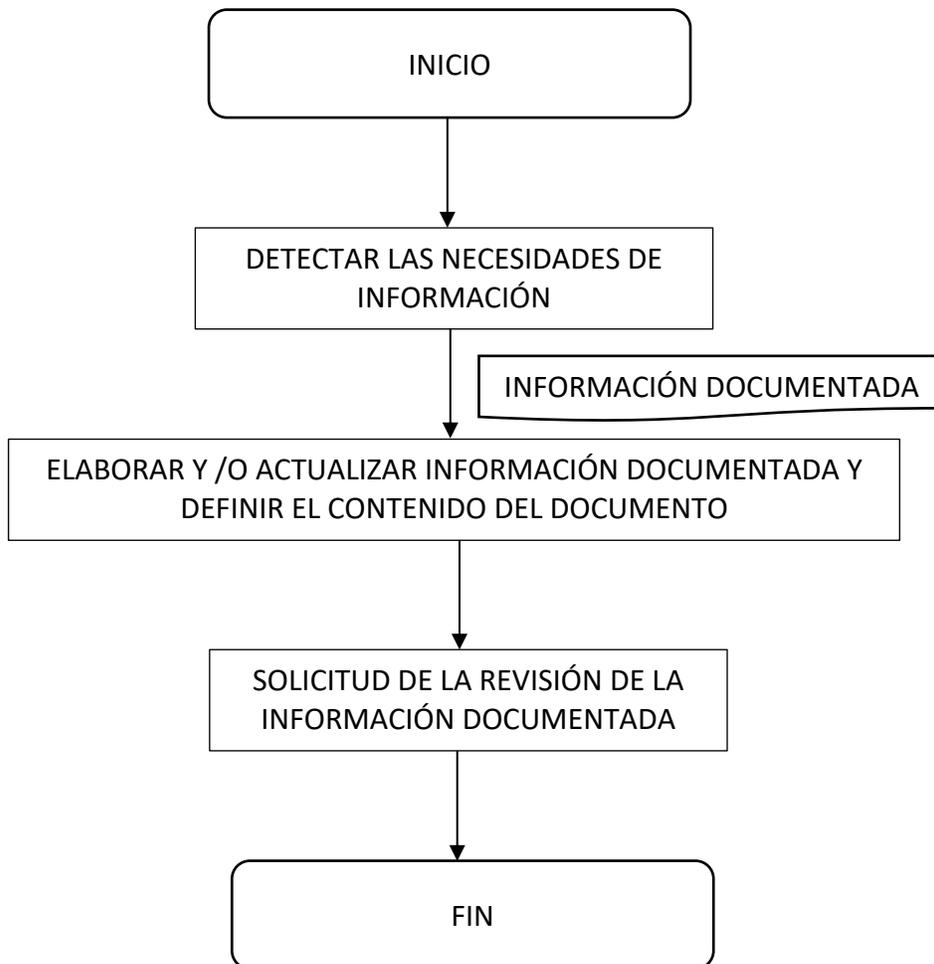
3.4.3 El titular de la Dependencia de cada área donde se encuentre la carpeta del SGC, es responsable de esta y de que los Documentos estén disponibles y accesibles para la consulta del personal del área.

3.4.4 El Control y distribución de información documentada, se realizará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SGC-01.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 14 de 103

3.4.5 El incumplimiento a los procedimientos, manuales, instrucciones de trabajo y formatos, entre otros, deben documentarse como acciones preventivas o correctivas según sea el caso.

DIAGRAMA DE FLUJO



	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 15 de 103

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2015
- P-SGC-01 Gestión de información documentada
- P-SGC-02 Control de registros

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

- **ANSI:** American National Standard Institute (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares). Información documentada: información que se debe de controlar y mantener, y el medio que la contiene; hace referencia a manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y registros.
- **ISO:** International Organization for Standardization (organización internacional para la estandarización). Formato: Documento que se utiliza para plasmar la información obtenida de un proceso, procedimiento o actividad. (Registro vacío)
Instrucción de **trabajo:** Descripción detallada de una actividad. Generalmente se aplica para actividades cotidianas y repetitivas.
- **Manual:** Documento que especifica los pasos a seguir para desarrollar una actividad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (Formato con información)
- **Revisión:** Verificación de los documentos para asegurar que sean correctos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
		Fecha: 20- JUNIO-2022
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas: 16 de 103

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
27/04/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS Y CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
T-SGC-00-01	Instructivo para elaboración de documentos	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

TABLA 1. ELEMENTOS PARA CONFORMAR CÓDIGO.

X	YYY	ZZ	ANEXOS
D= documento	PRE= Presidencia Municipal	Consecutivo	Anexos
E= Documento Externo	SGC= Sistema de Gestión de Calidad		
F= Formato	UTR= Unidad de Transparencia		
M= Manual	SEG= secretaría General		
N=Normatividad Interna	SIN= Sindicatura		
L= Política	TES= Tesorería		
P=Procedimiento	COM= Seguridad Ciudadana		

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 17 de 103

O= Protocolo	CON= Contraloría Ciudadana		
R= Registro	GAB= Gabinete		
T= Instrucción de trabajo	CSM= Coordinación de Servicios Municipales.		
FD= Formato Digital	CCC= Coordinación de Construcción de la Comunidad.		
PV= Plataforma Virtual	CDE= Coordinación de Desarrollo Económico		
	CGI= Coordinación de Gestión de la Ciudad.		
	CAI= Coordinación de Administración e innovación Gubernamental.		
	DIF= Desarrollo Integral de la Familia		

Nota: * Consecutivo para la identificación de los formatos relacionados por el número anterior al documento de origen en el caso que aplique.

CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

OBJETIVOS

Establecer los mecanismos para controlar y distribuir la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

ALCANCE

Aplica para la distribución y control de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

DESARROLLO

3.1. APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

3.1.1 Una vez que los documentos cumplan con los criterios de elaboración establecidos en el procedimiento P-SGC-00 Elaboración y actualización para documentar información; y el anexo P-SGC-00-01 Instructivo para documentar información; el responsable del documento

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 18 de 103

deberá entregar el documento original con firmas y anexos correspondientes, así como una copia en electrónico.

3.1.2 El responsable del Sistema de Gestión de Calidad, elaborará las copias correspondientes al número de carpetas de procedimientos del SGC y las sellará con la leyenda "Copia no controlada.", posteriormente lo registra en la lista de recepción R-SGC-01 y lo distribuye.

3.1.3 El responsable del SGC, ingresa los documentos que fueron actualizados o generados por la Presidencia o las Dependencias Municipales, para que se encuentren disponibles en la red del Ayuntamiento de Zapotlanejo para su consulta, una vez actualizada esta, se encargará de distribuir las copias en las carpetas de procedimientos del SGC, ubicadas en las distintas Dependencias Municipales. Los Titulares de la Dependencia, que requieran copias extras de los documentos, deberán solicitarlos mediante oficio al responsable del SGC, especificando el nombre de la persona a quien le será entregada la documentación, así como el número de copias requeridas o podrán ser impresos por medio de la red (todas las copias que sean impresas por medio de la red contendrán la leyenda "copia no controlada").

3.1.4 El responsable del SGC, genera la lista de recepción (ver R-SGC-01-01), especificando el número de copias que entrega a cada responsable de la carpeta de procedimientos del SGC.

3.1.5 El responsable del SGC, actualiza las carpetas de procedimientos del SGC, de acuerdo con la lista de recepción R-SGC-01-01 y recaba las firmas. En caso de reposición de documentos por nueva versión solicitará al responsable de cada carpeta las copias de la versión anteriormente registradas.

3.1.6 En caso de pérdida de documentación de la carpeta de procedimientos del SGC, el responsable del SGC generará las acciones correctivas correspondientes.

3.2 REGISTRO MAESTRO

3.2.1 Una vez distribuido el documento se archiva el original en el manual de procedimientos del sistema de gestión de calidad (SGC) y anexa las listas de recepción firmadas.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 19 de 103

3.2.2 En caso de reposición de documentos por versiones anteriores, se archiva el original de la versión anterior en la carpeta de documentos obsoletos con el sello de "obsoleto" y destruye o recicla las copias anteriores.

3.2.3 El responsable del SGC, registra el documento o la nueva versión de este en la lista de distribución y control de documentos, especificando el número de copias que se entregó a cada Dependencia Municipal, y totalizando el número de copias entregadas (ver R-SGC-01-02).

3.2.4 Periódicamente se realizará una revisión a las Dependencias que cuentan con las carpetas de procedimientos del SGC, para la verificación del control de copias en cada área.

3.3 DISPONIBILIDAD DE CONSULTA

3.3.1 El Titular de la Dependencia Municipal, debe asegurar que los documentos se encuentran disponibles para su consulta y claramente identificados para el personal que los requiera.

3.3.2 Los documentos del SGC deberán usarse como fuente de consulta, manteniendo su integridad y legibilidad.

3.3.3 Es responsabilidad del Titular de la Dependencia capacitar al personal a su cargo sobre el contenido de los documentos del SGC, especificando que los incumplimientos a los procedimientos deben documentarse como acciones preventivas o correctivas según sea el caso.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:20015
- P-SGC-00 Elaboración y actualización para documentar información
- P-SGC-00-01 Instructivo para documentar información

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 20 de 103

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

- **Documento:** Se refiere a procedimientos, manuales, instrucciones de trabajo y formatos, entre otros.
- **Instrucción de trabajo:** Descripción detallada de una actividad. Generalmente se aplica para actividades cotidianas y repetitivas.
- **Procedimiento:** Descripción detallada que define las responsabilidades y los pasos para desarrollar una actividad.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (formato con información)
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
-

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
29/04/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS Y CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
----------------------	--------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------	-------------------	-------------

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 20- JUNIO-2022
			Páginas: 21 de 103

T-SGC-01-01	Lista de recepción	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
T-SGC-01-02	Lista de distribución y control de documentos	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

TABLA 1. DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN EL AYUNTAMIENTO DE ZAPOTLANEJO

RESPONSABLE	DEPENDENCIA	UBICACION
Presidente	Presidencia Municipal	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Unidad de Auditoría Interna	Sistema de Gestión de Calidad	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Juárez No. 64 Interior 10, Colonia Centro, C.P. 45430



GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO

Código: M-GAB-02

Revisión: 00

Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha: 20- JUNIO-2022

Páginas: 22 de 103

Secretario General	Secretaria General	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Sindico	Sindicatura	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Tesorero	Tesorería	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Comisario	Seguridad Ciudadana	Prolongación Juárez No. 1602, Colonia El Trapiche, C.P. 45430
Contralor (a)	Contraloría Ciudadana	Juárez No. 64 Interior 10, Colonia Centro, C.P. 45430
Jefe de Gabinete	Gabinete	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Coordinador (a) General	Coordinación de Servicios Municipales	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Coordinador (a) General	Coordinación de la Construcción de la Comunidad	Casa de la Cultura. C. Porfirio Díaz N°. 40. Zapotlanejo, Jal.
Coordinador (a) General	Coordinación de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Pedro García Salcedo # 51-B C.P. 45430 Zapotlanejo, Jal.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 23 de 103

Coordinador (a) General	Coordinación General de Gestión de la Ciudad	Palacio Municipal. C Reforma N°.2 Zapotlanejo, Jal.
Coordinador (a) General	Coordinación de Administración e Innovación Gubernamental	C. Independencia N°223.
Director (a)	Desarrollo Integral de la Familia	C. Ángela Peralta N°. 170, Zapotlanejo, Jal.

Control de Registros

OBJETIVOS

Establecer los mecanismos para controlar, almacenar, proteger y recuperar los registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

ALCANCE

Aplica para el control de todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

DESARROLLO

3.1 IDENTIFICACIÓN

3.1.1 El responsable del proceso o actividad identifica los formatos para registrar los resultados del proceso.

3.1.2 El responsable del proceso identifica:

- a) El nombre del registro.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 24 de 103

b) Los datos que debe contener el registro si no existe o si requiere una modificación en caso necesario diseña el formato.

c) Asigna un código para la identificación del registro respetando la forma: X-YYY-ZZ.

Nota: *(ver tabla 1, P-SGC-00 Elaboración y actualización para documentar información).

3.1.3 El responsable del proceso registra el formato en el documento o procedimiento correspondiente en la tabla del apartado de anexos. (ver P-SGC-01; Elaboración y actualización para documentar información).

3.1.4 El responsable del SGC, actualizará el formato R-SGC-02-01; lista de control de registros, de acuerdo con las modificaciones o emisión de nuevos formatos establecidos en el procedimiento P-SGC-00; elaboración y actualización para documentar información.

3.2 REGISTRO Y ALMACENAMIENTO

3.2.1 El administrador (apoderado) del proceso o actividad (dueño del proceso) es el responsable del correcto llenado de la información del registro, considerando que la información deberá ser registrada "en línea" al realizarse un evento o inmediatamente después de terminar el mismo, salvo los casos en que el procedimiento establezca una frecuencia de registro.

3.2.2 El responsable del proceso documentará cuando los resultados de un proceso no sean registrados oportunamente como una acción correctiva.

3.2.3 El responsable del proceso determina el medio (físico o electrónico) de almacenamiento, así como el lugar para almacenar los registros de forma que asegure su protección contra humedad, polvo, fallas de sistema y otros factores que pusieran en riesgo la integridad del documento.

3.2.4 El responsable del proceso debe determinar si por la importancia de la información requiere de una copia de seguridad, para lo cual y en caso de ser necesario tomará las medidas pertinentes para asegurar la información.

3.2.5 El responsable del proceso determina el tiempo de retención de la información en registros para su almacenamiento.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 25 de 103

3.2.6 El responsable del proceso deberá determinar la disposición final del registro una vez que este haya cumplido el tiempo de retención marcado.

3.3 RECUPERACIÓN Y DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS

3.3.1 El dueño del proceso es responsable de asegurarse que la información y registros están disponibles para su consulta, con fines de evaluaciones, seguimientos, auditorías o revisiones de la dirección.

3.3.2 El dueño del proceso es responsable de que la información de los registros se pueda recuperar dentro del tiempo de retención establecido.

3.3.3 En caso fortuito de pérdida de información o registros deberá documentarse la situación como una acción correctiva.

3.4 CONTROL DE REGISTROS.

3.4.1 El dueño del proceso entrega junto con el procedimiento o documento una copia del registro o formato en blanco al área de control de documentos para su registro.

3.4.2 Los formatos deberán contar con los requisitos que solicita el apartado de anexos en el procedimiento P-SGI-00; Elaboración y actualización para documentar información para su registro en la lista de control de registros R-SGC-02-01.

3.4.3 Los formatos para ingreso a la red deberán de contener únicamente en el encabezado: Un marco que contenga el logotipo oficial del Ayuntamiento, el nombre del formato y en clave del registro, número de revisión y la fecha de emisión. Los cuales deberán ser entregados en electrónico al responsable del SGC.

3.4.4 El responsable del SGC, ingresa la información referente al formato proporcionado por el responsable del proceso, en el formato de Control de registros. (Ver R-SGC-02-01).

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 26 de 103

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2015
- P-SGC-00 Elaboración y actualización para documentar información
- P-SGC-01 Control y distribución de información documentada

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, que se refiere al incumplimiento de un requisito, que se detecte o identifique y que obstaculice el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de no conformidad potenciales para prevenir su ocurrencia.
- **Documento controlado:** Es todo aquel documento interno y/o externo que presente información que afecte a la calidad de los productos o servicios proporcionados.
- **Formato:** Documento que se utiliza para plasmar la información obtenida de un proceso, procedimiento o actividad. (Registro vacío)
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito, el cual deberá ser precedido por una verificación o validación que demuestre que no se ha cumplido un requisito de calidad. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (formato con información).

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
-------	----------	--------

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 20- JUNIO-2022
			Páginas: 27 de 103

20/11/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
29/04/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS Y CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-02-01	Lista de Control de Registros	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

AUDITORIA INTERNA

OBJETIVOS

Establecer el proceso para planear, coordinar y efectuar las auditorías internas, para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su implementación en el Ayuntamiento.

ALCANCE

Aplica a todas las Dependencias Municipales y Organismos Públicos Descentralizados del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

RIESGOS

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 28 de 103

RIESGO	MEDIO DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
Fuga de información confidencial	Control de información física bajo llave y electrónica.	Coordinador de Calidad.
Perdida de documentación física.	Resguardo de documentación en carpeta protegida.	Coordinador de Calidad.

DESARROLLO

3.1 PLANEACIÓN

3.1.1 El responsable del SGC, planifica el programa anual de auditorías internas en el formato R-SGC-03-01; Programa anual de auditorías, tomando en cuenta el estado e importancia de los procesos y de las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. En este programa (R-SGC-03 01), se incluirá al líder del equipo auditor que estará a cargo de la auditoría programada, verificando el personal de la institución competente, si por alguna razón el personal no se encontrara, se podrá subsanar con un proveedor de auditoria en ISO 9001:2015 que garantice la competencia. Una vez realizado el programa (R-SGC-03-01) se dará a conocer en la reunión del Comité del Sistema de Gestión de Calidad para su aprobación y se entregará a todas las áreas una vez aprobado.

3.1.2 El responsable del SGC, envía por oficio y/o correo electrónico el aviso para la implementación de la auditoría al líder del equipo auditor y el listado de los auditores vigentes, cuando menos con 10 días de anticipación a la fecha de auditoría

3.1.3 El líder del equipo auditor verifica al personal que puede fungir como auditor interno (es requisito tener capacitación en auditorías internas) convocando a reunión a los auditores que participarán en la realización de la auditoría con la finalidad de definir: el alcance de la auditoria y estableciendo la fecha y hora para la misma, así como la asignación de responsabilidades al grupo de auditores, el cual se refleja en el formato de plan de auditoría interna (R-SGC-03-02).

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 29 de 103

3.1.4 El líder del equipo auditor deberá verificar que el personal que funge como auditor interno no audite su propio trabajo, las auditorías deberán de realizarse de manera cruzada.

3.1.5 El líder del equipo auditor, verifica que los auditores internos elaboren las listas de verificación y hallazgo (R-SGC-03-04) y que estas sean suficientes para realizar un muestreo acorde al alcance planeado de la auditoría.

3.1.6 El responsable del SGC, es responsable de informar por oficio y/o correo electrónico a las áreas sobre la fecha y hora de la reunión de apertura, así como el plan para auditoría (R SGC-03-02) con al menos dos días de anticipación.

3.2 REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA

3.2.1 Previo a la reunión de apertura, en caso necesario, los auditores internos se reunirán para ultimar los detalles del programa.

3.2.2 El líder del equipo auditor presidirá la reunión de apertura con el Comité del Sistema de Gestión de Calidad, informando plan de la auditoría y el alcance de esta de manera oficial.

3.2.3 El líder del equipo auditor verifica que la auditoría se realice conforme a lo planeado y a lo establecido por la norma ISO 9001:2015 bajo el alcance y criterios del sistema.

3.2.4 Posterior a la auditoría y previo a la reunión de cierre de la misma, los auditores internos se reúnen con el líder del equipo auditor para entregar los reportes de auditoría conforme al listado de verificación y hallazgos (R-SGC-03-04), resumir los hallazgos más importantes para presentar el reporte de cierre de la auditoría.

3.2.5 El líder del equipo auditor se reúne con los auditores internos para elaborar el reporte de hallazgos en una presentación Power Point.

Las no conformidades detectadas deberán redactarse cubriendo los siguientes puntos:

- Requerimiento de la norma afectado o documento del SGC
- Área donde se localizó el hallazgo de incumplimiento.
- Cantidad de muestreo efectuado y número de casos encontrados
- Falta de evidencia de hallazgo.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 30 de 103

3.2.6 El líder del equipo auditor preside la reunión de cierre de la auditoría interna e informa al Comité del Sistema de Gestión de Calidad sobre los hallazgos encontrados.

3.3 DOCUMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA.

3.3.1 El líder del equipo auditor con base a la lista de verificación y hallazgos por área y se presentan los resultados con la lista o con la presentación en power point.

3.3.2 El líder del equipo auditor entrega al responsable del SGC, la documentación de la auditoría incluyendo:

- Listas de verificación y hallazgo llenas R-SGC-03-04

3.3.3 El responsable del SGC, archiva los documentos de la auditoría por número de auditoría interna y entrega copia en electrónico del reporte final de la auditoría a los miembros del Comité del Sistema de Gestión de Calidad.

3.3.4 El responsable del SGC, en conjunto con el líder del equipo auditor levantarán las acciones, asimismo se hará entrega a las áreas las observaciones de mejora emitidas por el equipo auditor para que sean analizadas y lleguen a una resolución para generar acciones de mejora, o justificar que no es viable darle seguimiento.

3.3.5 El SGC, realizará una evaluación a los auditores internos (R-SGC-03-05), tomando en base el personal que fue auditado con la finalidad de poder evaluar el desempeño de cada uno de ellos.

3.4 COMPETENCIA DE LOS AUDITORES

3.4.1 El personal que participe en auditorías internas, deberá haber tomado el curso de formación de auditores internos en Gestión del Sistema de Calidad.

3.4.2 El personal que participe como líder del equipo auditor, deberá haber participado en al menos 3 auditorías internas.

3.4.3 El personal que participe en auditorías deberá haber acreditado mínimo el bachillerato.

3.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

3.5.1 El Comité del Sistema de Gestión de Calidad es responsable de aprobar el programa

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 31 de 103

del SGC, y gestionar los recursos para la realización de la auditoría.

3.5.2 El responsable del SGC, es responsable de dar seguimiento a las no conformidades reales y las no conformidades potenciales derivadas del reporte final.

3.5.3 El equipo auditor es responsable de conocer los documentos relacionados con el área o proceso a auditar; elaborar la documentación de la auditoría y entregar la lista de verificación y hallazgos al líder del equipo auditor.

3.5.4 El auditado es responsable de proporcionar toda la información que le soliciten los auditores durante la auditoría.

3.5.5 Es responsabilidad de los titulares de cada Dependencia informar a su personal sobre la auditoría interna, así como de la fecha y hora en que se llevará a cabo la misma. El responsable de la Dependencia deberá acudir puntualmente a la reunión de apertura de la auditoría interna.

3.5.6 El responsable del SGC, tiene la autoridad para modificar el plan de auditoría en forma parcial.

3.5.7 El líder del equipo auditor tiene la autoridad de solicitar la información necesaria para la preparación de la documentación del auditado(a) previo a la auditoría.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 19011:2011
- P-SGC-05 Acciones Correctivas

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 32 de 103

Auditor Interno: Personal de la organización, que previa capacitación y demostración de la competencia necesaria puede participar en una auditoría interna.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Conformidad parcial: Se considera como una falta o incumplimiento parcial de algún elemento o requerimiento del sistema, que no constituya una ruptura de este.

Estadísticamente, cuando el incumplimiento del requisito es menor al 50% del tamaño de la muestra.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos pueden indicar conformidad, no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora. Líder del equipo auditor: Personal de la organización, que previa capacitación y demostración de la competencia necesaria y participación en un mínimo de 3 auditorías internas. No conformidad: Incumplimiento de un requisito, el cual deberá ser precedido por una verificación o validación que demuestre que no se ha cumplido un requisito de calidad. Observación (es): Declaración de un hecho, efectuada durante la auditoría y soportada por evidencias objetivas que no afectan directamente al Sistema de Gestión de Calidad. Sistema de Gestión de Calidad: Sistema documentado que incluye el manual de calidad y el manual de procedimientos documentados a fin de asegurar que la organización controla sus procesos, mejora sus productos y la satisfacción del cliente(a).

Sugerencia de mejora: Puntos de mejora al SGC, que sin ser no conformidades pueden mejorar su funcionamiento.

CONTROL DE CAMBIOS

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 33 de 103

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
29/04/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS, ANEXO DE NOMBRES DE NOMBRAMIENTOS DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN, CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-03-01	Programa Anual de Auditorías	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
R-SGC-03-02	Plan de Auditoría Interna	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
R-SGC-03-03	Listado de Auditores	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
R-SGC-03-04	Lista de Verificación y Hallazgo	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 20- JUNIO-2022
			Páginas: 34 de 103

R-SGC-03-05	Evaluación Equipo Auditor	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
-------------	---------------------------------	----------	------------------------------------	-------------------------	-------------------	-----

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME

OBJETIVOS

Establecer la secuencia de actividades para asegurar la oportuna detección y disposición de las salidas no conformes del servicio para prevenir su uso o entrega no intencional, basado a la naturaleza del servicio a la comunidad.

ALCANCE

Aplica a todas las Dependencias Municipales y Organismos Públicos Descentralizados del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

RIESGOS

No se tiene considerados riesgos que puedan impactar en dicho procedimiento.

DESARROLLO

3.1 DETECCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

3.1.1 Toda persona que participe en cualquier etapa de un proceso que detecte un producto no conforme con los requisitos establecidos, debe informar al responsable del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

3.1.2 El responsable del SGC analiza el incumplimiento:

- a) Si el incumplimiento se puede solucionar aplicara la corrección utilizando el formato de acciones correctivas (R-SGC-05-01) de acuerdo con los procedimientos del SGC, se documenta y se continúa el proceso.
- b) Si la calidad del servicio resulta inaceptable o indeterminada, se procede conforme a lo descrito en el punto 3.2, con el fin de asegurar su oportuna detección y disposición.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 35 de 103

3.1.3 La detección de productos no conformes con los requisitos especificados, pueden estar relacionados con incumplimiento de:

- a) Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, tales como: procedimientos, instrucciones, manuales, programas, especificaciones, planes, etc.
- b) Leyes, reglamentos, normas nacionales o internacionales, relacionadas con el proceso producto en cuestión
- c) Incumplimiento de proveedores
- d) Quejas por la ciudadanía

3.2 DOCUMENTACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DEL PRODUCTO

3.2.1 Se registra la información relativa al PNC encontrado en el Reporte de Acciones Correctivas.

3.2.2 Se comunica de la existencia del PNC al responsable del área involucrada para que determine, en conjunto con los involucrados, las acciones para corregirla

3.3 MANEJO DEL PRODUCTO NO CONFORME

3.3.1 Se aplica la acción correctiva para que no ocurra de nuevo el PNC por las causas que se presentó.

3.3.2 Se verifica si realmente se ha eliminado la situación que provocaba el PNC.

3.3.3 Se analizan los resultados obtenidos a partir del plan de acción generado.

3.3.4 Se determina la efectividad, y en su caso el cierre de las acciones tomadas.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- P-SGC-05 Acciones correctivas
- Formato de salida no conforme

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 36 de 103

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito, el cual deberá ser precedido por una verificación o validación que demuestre que no se ha cumplido un requisito de calidad.
- **PNC:** Producto no conforme

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
20/11/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
04/05/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS, ANEXO DE NOMBRES DE NOMBRAMIENTOS DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN, CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA

ANEXOS

NO APLICA

ACCIONES CORRECTIVAS

OBJETIVOS

Establecer y llevar a cabo el proceso para identificar, documentar, dar seguimiento y cierre a las acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Ayuntamiento de Zapotlanejo que puedan incumplir en el supuesto de una no conformidad.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 37 de 103

DESARROLLO

3.1 IDENTIFICACIÓN

3.1.1 El personal que se encuentre capacitado en la norma ISO 9001:2015, podrá detectar oportunamente áreas de oportunidad, no conformidad y levantar las acciones correctivas que permitan que el SGC tome acciones para controlar y corregir.

3.1.2 Causas de acciones correctivas

- a) Las quejas de los clientes directos o indirectos (ciudadanos, sociedad) externos o internos (personal u otro departamento).
- b) El producto a salidas no conforme (ver P-SGC-04; Control de Salidas No Conforme).
- c) No conformidades detectadas como resultados de las auditorias (internas o externas) al SGC.
- d) Cuando exista incumplimiento a las metas de los objetivos trazados y se ponga en riesgo el cumplimiento de dicho objetivo en el plazo proyectado.
- e) Incumplimiento en los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

3.1.3 El personal que identifique la necesidad de documentar una acción correctiva, comentará con su Jefe Inmediato y en caso aplicable solicitará a su Titular de Dependencia el formato de acciones correctivas (ver R-SGC-05-01; Documentación y Seguimiento de Acciones Correctivas.) y documentará la misma cuidando que la descripción de la acción a realizar sea clara a fin de darle correcto seguimiento.

3.1.3.1 REGISTRO Y ASIGNACIÓN.

- a) Una vez llenado el formato el personal que identificó la acción correctiva lo entregará al responsable del SGC.
- b) El área de control de documentos del SGC asignará el número consecutivo correspondiente, registrará la acción correctiva como "abierta" en el registro de acciones correctivas (ver R-SGC-05-02; Registro de Acciones Correctivas), posteriormente asignará

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 38 de 103

al responsable y turnará al área correspondiente, entregando el formato al Titular de la Dependencia encargado de darle seguimiento.

3.1.3.2 Investigación de causas y solución del problema.

- a) El responsable de dar seguimiento a la acción correctiva llevará a cabo una solución inmediata al problema, si este aún está presente, y documentará la misma en el formato de acciones correctivas (ver R-SGC-05-01; Documentación y seguimiento de Acciones Correctivas), en un plazo no mayor a 15 días.
- b) El responsable de dar seguimiento a la acción correctiva investigará las causas que la originaron y propondrá una solución eficaz a fin de que la causa no vuelva a presentarse y/o que el nivel de reincidencia disminuya. Se deberá documentar el número de casos encontrados en el formato R-SGC-05-01; Documentación y seguimiento de acciones correctivas.
- c) Si el problema o solución propuesta a la acción correctiva afecta a otras áreas, el responsable de dar seguimiento a la acción llevará a cabo una reunión con los interesados a fin de adecuar la solución sin afectar a terceros esta se documentará describiendo detalladamente la misma en el formato de acciones correctivas (ver R-SGC-05-01). Deberá anexarse al registro de la acción correctiva la documentación que soporte:
- d) Evidencia de la investigación en la determinación de la causa o causas raíz (reportes, datos estadísticos, Pareto, Ishikawa, etc.); La solución propuesta y el plan de implementación si se requiere; y, el reporte de mejora de resultados obtenidos o la evidencia de disminución de eventos generados por la causa original.

3.2 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

3.2.1 Es responsabilidad del personal a quien se le asigne el seguimiento de una acción correctiva, responsabilizarse por dar solución al problema y documentar adecuadamente la acción correctiva para su cierre.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 39 de 103

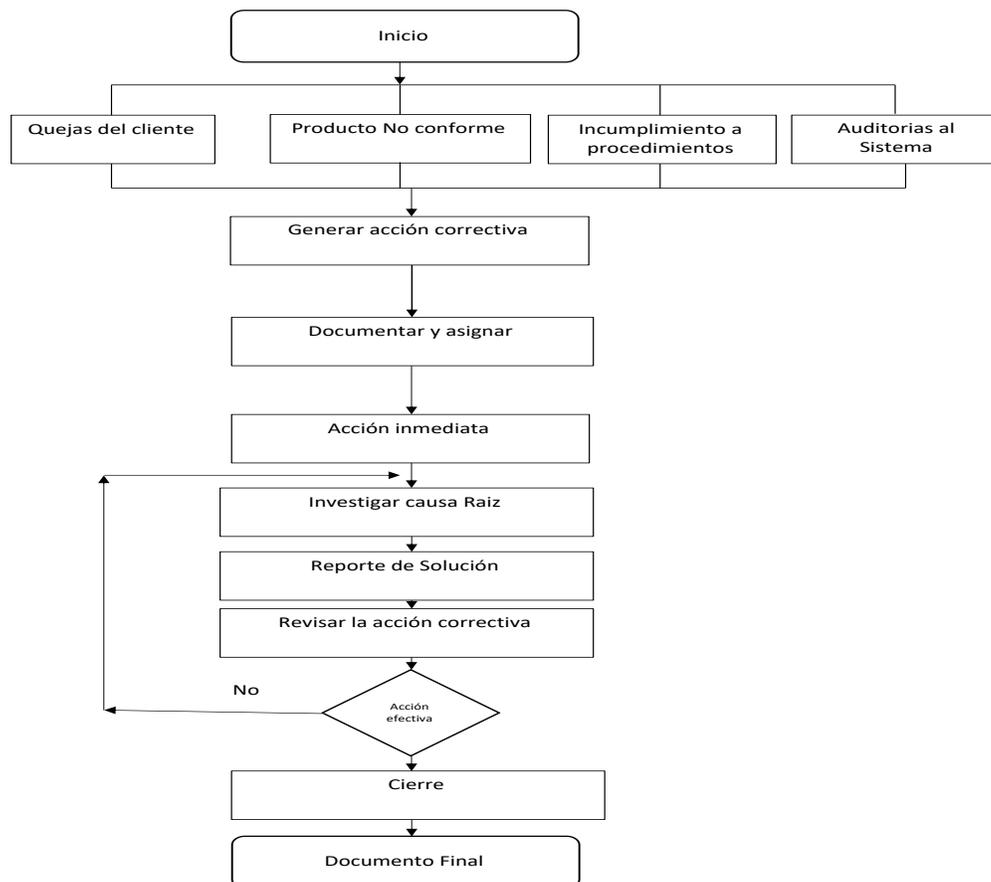
3.2.2 Es responsabilidad de los auditores líderes apoyar en el seguimiento de cada solución definitiva desde el inicio hasta su final y de dar cierre de las acciones correctivas derivadas de la auditoría en la cual participaron.

3.2.3 El responsable del SGC, entregará en la junta de revisión del SGC por Presidencia, un listado de las acciones correctivas "abiertas" para la revisión de su estatus y situación actual o avance en la solución propuesta. El listado incluirá además el área responsable de dar seguimiento a la acción correctiva y la fecha de registro.

3.2.4 Para verificar el cierre de las acciones correctivas se solicitará el apoyo de un auditor interno para realizar una auditoría a los procesos en todas sus entradas y salidas relacionadas con la acción correctiva generada, utilizando el formato (R-SGC-05-01; Documentación y seguimiento de Acciones Correctiva), para constatar la efectividad de las acciones implementadas y determinar el cierre de esta.

3.2.5 Una vez determinada la validez de la solución definitiva ésta se documentará en el formato de acciones correctivas (ver R-SGC-05-01), el responsable del SGC registrará la acción como "cerrada" en el registro de acciones correctivas (ver R-SGC-05-02) y guardará la documentación de las mismas durante un año.

DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2008

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 41 de 103

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, que se refiere al incumplimiento de un requisito, que se detecte o identifique y que obstaculice el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de no conformidad potenciales para prevenir su ocurrencia.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito, el cual deberá ser precedido por una verificación o validación que demuestre que no se ha cumplido un requisito de calidad. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
30/01/18	01	MODIFICACIONES AL PROCEDIMIENTO, ELIMINACIÓN DE LA TERMINOLOGÍA ACCIONES PREVENTIVAS
29/04/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS, ANEXO DE NOMBRES DE NOMBRAMIENTOS DE

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 20- JUNIO-2022
			Páginas: 42 de 103

		ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN, CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA
18/11/20	02	MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO, PUNTUALIZAR UNICAMENTE EN LAS ACCIONES CORRECTIVAS

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-05-01	Documentación y seguimiento a acciones correctivas	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
R-SGC-05-02	Registro de Acciones Correctivas	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 43 de 103

ANÁLISIS DE RIESGOS

OBJETIVOS

Este procedimiento establece la metodología de forma detallada a seguir para analizar y mitigar riesgos potenciales que se pudieran presentar en las actividades diarias en las instalaciones del H. Ayuntamiento de Zapotlanejo.

ALCANCE

Este documento Aplica para todo el personal e instalaciones y proveedores del Ayuntamiento de Zapotlanejo, Jalisco.

RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

Coordinador de Calidad

Realizar las programaciones para los análisis de riesgos de la empresa.

Identificar cuáles son los riesgos internos y externos a los que se expone la empresa en cada una de las áreas.

Dar seguimiento a las actividades para mitigar riesgos.

Identificar las áreas a las que se le aplicara el análisis

Responsables, Director General, coordinadores de área, personal en general

Participar en la realización del análisis de riesgo Determinar las acciones a tomar para mitigar o disminuir los riesgos y dar debido cumplimiento.

Identificar cuáles son los riesgos internos y externos a los que se expone la empresa en cada una de las áreas.

Director General

Abastecer de todos los recursos necesarios para la realización de este procedimiento y para mitigar los riesgos que resulten de este procedimiento.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 44 de 103

REFERENCIAS

- Requisito 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto
- Requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Requisito 5.1 Liderazgo y compromiso
- Requisito 5.2. Política
- Requisito 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Requisito 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- Requisito 7.1. Recursos
- Requisito 7.2. Competencia
- Requisito 7.3. Toma de conciencia
- Requisito 7.5.3 Creación y actualización
- Requisito 7.5.3. Control de información documentada
- Requisito 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Norma Internacional ISO 9001:2015
- Requisito 8.4.1. Generalidades
- Requisito 8.4.2. Tipo y alcance del control, Norma Internacional ISO 9001:2015
- Requisito 8.4.3. Información de los proveedores externos Norma Internacional ISO 9001:2015
- Requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- Requisito 8.5.6. Control de cambios
- Requisito 8.7. Control de las salidas no conformes
- Requisito 9. Evaluación del desempeño
- Requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Requisito 10. Mejora

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 45 de 103

PROCEDIMIENTO

3.1 Convocatoria para el análisis y mitigación del riesgo.

El Coordinador de Calidad, de manera anual convoca vía correo electrónico o presencial a todo el personal de, Incorporando a cada una de las áreas de la empresa, para elaborar las matrices de riesgo y el plan de acción necesario para la mitigación de los problemas potenciales, para que posteriormente el personal.

Los aspectos y/o áreas de, que se incorporan al análisis de riesgo son:

- colocar las partes interesadas y riesgos

Lo ya mencionado es de manera enunciativa más no limitativa.

Nota: El análisis de riesgo se revisa al menos una vez al año o cada vez que las condiciones de riesgo puedan afectar la logística de la operación. El Coordinador de Calidad es la persona calificada para realizar dicha acción con apoyo del asesor externo.

3.2 Proporción de los formatos requeridos al personal

Da a conocer al personal la metodología en la que se trabajará a través de la Matriz de riesgo, en la cual explica los mecanismos, criterios de evaluación usados como ponderaciones y calificaciones, que son los siguientes:

3.3 Poner en la matriz R-SGC-06-01; Análisis de Riesgo los posibles riesgos (internos y externos) que podrían suceder en la Organización o sus áreas aledañas, se deberá de especificar el departamento donde pudiese ocurrir.

3.4 Si el riesgo llegará a suscitarse, ponderar la magnitud del daño que pudiera ocasionar. Se deberá establecer un número del 1 al 5 considerando los siguientes aspectos:

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 46 de 103

- Insignificante
- Menor
- Moderado
- Mayor
- Catastrófica

3.4 Ponderar en la matriz R-SGC-06-01; Análisis de Riesgo la probabilidad de que el riesgo realmente pase. Se deberá de establecer un número del 1 al 5 considerando los siguientes aspectos:

Raro

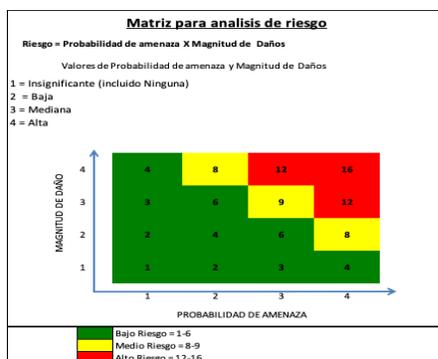
Improbable

Posible

Probable

Casi seguro

3.5 Considera que el grado de riesgo detectado surgirá de la multiplicación de la magnitud del daño y la probabilidad de la amenaza. Ejemplo:



	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 47 de 103

Después de haber dado a conocer la metodología, el Coordinador de Calidad personal por áreas de trabajo para realizar el llenado de la Matriz de riesgo.

3.6 Llenado de los formatos de Riesgo

Personal de Conforme a la metodología anterior van analizando y elaborando la matriz R-SGC-06-01; Análisis de Riesgo correspondiente a los riesgos detectados en cada área y/o aspecto, posteriormente entregan el formato de Matriz de riesgo al Coordinador de Calidad.

3.7 Recepción de las matrices de riesgo llenas

Coordinador de Calidad, Recibe las matrices de cada una de las áreas de trabajo. Da la instrucción de desintegrar los grupos y se procede a analizar y completar las matrices de los riesgos que podrían afectar al personal en general.

3.8 Elaboración y presentación de informe de auditoría interna

Personal de aportan sus puntos de vista de las posibles amenazas que pudieran tener dentro y fuera.

3.9 Registro de Aportaciones

Coordinador de Calidad, Registra las aportaciones de los empleados en el formato R-SGC-06-01 de Matriz de riesgo, recabadas todas las ideas, informa al personal que ya puede regresar a sus labores.

3.10 Registro electrónico de la matriz de riesgo y elaboración del plan de acción.

Coordinador de Calidad, Procede a registrar electrónicamente lo recabado en el formato de Matriz de riesgo. Posteriormente analiza los riesgos de nivel moderado, alto y extremo, y elabora el Plan de acción.

Los responsables para el plan de acción conforme a los niveles de riesgo son los siguientes:

Bajo

(1-3) Los riesgos bajos deben ser objeto de seguimiento por parte de todo el personal

Moderado

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 48 de 103

(4-6) Los riesgos moderados deben ser objeto de seguimiento adecuado por parte de los mandos medios

Alto

(8-12) Los riesgos altos requieren la atención del mando Gerencia

Extremo

(15-25) Los riesgos catastróficos deben ponerse en conocimiento de Dirección General y ser objeto de seguimiento permanente.

Nota: Cuando sea necesario puede pedir ayuda del personal respecto a los planes de acción.

3.11 Implementación del plan de acción

Coordinador de Calidad y Seguridad, Finalizado el Plan de acción, se procederá a implementarlo contemplando los siguientes criterios:

- Acción inmediata: Se dará una respuesta inmediata (menor a 3 días hábiles) a los riesgos clasificados "EXTREMO" con el número 15-25.
- Acción rápida: Se dará una respuesta rápida (menor a 7 días hábiles) a los riesgos clasificados "ALTO" con el número 8-12.
- Acción normal: Se dará una respuesta normal (menor a 15 días hábiles) a los riesgos clasificados "MODERADO" con los números 4-6.

3.12 Seguimiento al Plan de Acción

Coordinador de Calidad, Supervisa que los responsables del Plan de acción lleven a cabo las actividades para mitigar los riesgos.

El coordinador de calidad debe actualizar mensualmente los riesgos municipales y sus acciones determinadas.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 49 de 103

Nota: En caso de que el riesgo no se haya mitigado, se procederá a destinar otras actividades para controlar el mismo.

FORMATOS INTERNOS

- Requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Norma Internacional ISO 9001:2015
- Manual De Calidad y seguridad.

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

- **Exposición:** Propensión a que ocurra una situación de riesgo.
- **Factores de Riesgo:** Son los elementos, productos, medios de trabajo a los que se encuentra expuesta la continuidad de operación de una empresa.
- **Identificación de Peligro:** Proceso de reconocimiento de un peligro existente y la definición de sus características.
- **Incidente:** Evento que puede dar como resultado un accidente o tiene el potencial para ocasionar un accidente.
- **Magnitud del daño:** Que impacto tiene sobre la empresa dicho acto.
- **Peligro:** Condición o situación que representa un daño potencial en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medioambiente, daños al lugar de trabajo, daños económicos, o una combinación de éstos.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y de las consecuencias de que ocurra un acontecimiento peligroso.
- **Política:** Declaración de los objetivos de la organización en relación con su desempeño en Seguridad en Operaciones en general, que proporciona un marco de referencia para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas
- **Posibilidad de amenaza:** Eventualidad de que se materialice el riesgo.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 50 de 103

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
11/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
06/05/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS, ANEXO DE NOMBRES DE NOMBRAMIENTOS DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN, CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA
04/02/21	02	ACTUALIZAR PROCEDIMIENTO, ESTIPULAR TIEMPOS DE SEGUIMIENTO

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
			Fecha: 20- JUNIO-2022
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Páginas: 51 de 103

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-06-01	Formato Análisis de Riesgo	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

PROCESO EVALUACIÓN 5'S

OBJETIVOS

Documentar los criterios y mecanismos de evaluación para el cumplimiento del programa de 5's (cinco eses) para asegurar sitios de trabajo más eficientes.

ALCANCE

Aplica a todas las Dependencias Municipales y Organismos Públicos Descentralizados del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

DESARROLLO

3.1 DESIGNAR RESPONSABLES

3.1.1 Cada Titular de Dependencia designará a un integrante como el (la) responsable del seguimiento de la implementación y mantenimiento de las 5's.

3.1.2 La Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad conforme al punto 3.1.1 hará llegar a el (la) responsable el alcance de su responsabilidad y autoridad.

3.2 REALIZAR CAPACITACIÓN

3.2.1 El área del SGC es la encargada de la capacitación de 5's para los (as) responsables designados (as) por cada área y para el personal de nuevo ingreso.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 52 de 103

3.2.2 Los responsables designados son los encargados de capacitar a sus compañeros de área, con la finalidad de que ellos también participen en el proceso de evaluación del cumplimiento.

3.3 EVALUAR EL CUMPLIMIENTO

3.3.1 Se realizan evaluaciones mensuales utilizando los formatos R-SGC-07-01 "Criterios y evaluación de 5's" y R-SGC-07-02 "Historial de evaluaciones de 5's" y se calendarizan en el formato R-SGC-07-03 "Auditorías de 5's".

3.3.2 El (la) responsable de 5's del área informa de manera electrónica al titular de la Dependencia y al área del SGC sobre los resultados de cada evaluación

3.3.3 Las primeras 3 evaluaciones se realizan de manera interna por área, donde el (la) responsable de 5's realiza la primera y las restantes se realizan de manera alternada por los (las) integrantes de la misma área.

3.3.3.1 Si la persona auditada no cumple con los criterios de 5's al finalizar las evaluaciones internas del área de un cuatrimestre, el titular de la Dependencia del área solicitará al auditado una carta compromiso donde se establezca que deberá estar en cumplimiento con los criterios de 5's antes de la siguiente evaluación.

3.3.4 A PARTIR DE LA CUARTA EVALUACIÓN SE REALIZA ENTRE ÁREAS DE MANERA ALTERNADA.

3.3.4.1 Si el área auditada no cumple con los criterios de 5's se le generará una acción correctiva por parte del SGC, y su fecha de cierre no deberá ser mayor a 45 días hábiles.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

NO APLICA

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

5's. Cinco eses: Metodología de calidad para la implementación y mantenimiento de sitios de trabajo eficientes.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 53 de 103

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
06/05/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS, ANEXO DE NOMBRES DE NOMBRAMIENTOS DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN, CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-07-01	Criterios y Evaluación de 5's	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
R-SGC-07-02	Historial de Evaluaciones 5's	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC
R-SGC-07-03	Auditorias 5's	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 54 de 103

ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES

OBJETIVO

Este procedimiento establece la metodología descriptiva para dar seguimiento a las oportunidades que se pudieran presentar en las actividades diarias del servicio Público del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

ALCANCE

Este documento Aplica para todo el personal, instalaciones y proveedores del Ayuntamiento de Zapotlanejo, Jalisco.

RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

Coordinador de Calidad; Jefe de Gestión de Calidad

Realizar las programaciones para los análisis de oportunidades del Gobierno.

En Colaboración con el Jefe de Gabinete y Coordinadores Identificarán cuáles son las posibles oportunidades internas y externas que el gobierno pudiera aplicar en cada una de las áreas.

Dar seguimiento a las actividades que permitan analizar y mejorar las oportunidades.

Identificar las oportunidades a las que se le aplicara el seguimiento por medio de indicadores.

Responsables, Director General, Coordinadores de área, Personal en general

Participar en la realización del análisis de las oportunidades. Determinando las acciones a realizar que se consideren oportunidades y así tomar fomentar la mejora por medio de actividades estratégicas de impacto.

Identificar cuáles son las oportunidades (buenas prácticas) internas y externas a los que se expone el ayuntamiento en cada una de las áreas.

Coordinador de Gabinete

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 55 de 103

Dar pie al seguimiento de las oportunidades, siendo parte fundamental para desarrollar y autorizar la planificación y categorización de las actividades que se consideren oportunidades.

Autorizar los recursos necesarios para la realización de las oportunidades que resulten de este procedimiento.

REFERENCIAS

- Requisito 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto
- Requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Requisito
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- Requisito 5.2. Política
- Requisito 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Requisito 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- Requisito 7.1. Recursos
- Requisito 7.2. Competencia
- Requisito 7.3. Toma de conciencia
- Requisito 7.5.3 Creación y actualización
- Requisito 7.5.3. Control de información documentada
- Requisito 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Norma Internacional ISO 9001:2015
- Requisito 8.4.1. Generalidades
- Requisito 8.4.2. Tipo y alcance del control, Norma Internacional ISO 9001:2015
- Requisito 8.4.3. Información de los proveedores externos Norma Internacional ISO 9001:2015

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 56 de 103

- Requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- Requisito 8.5.6. Control de cambios
- Requisito 8.7. Control de las salidas no conformes
- Requisito 9. Evaluación del desempeño
- Requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Requisito 10. Mejora

PROCEDIMIENTO

1.- Convocatoria para el análisis, seguimiento y mejora de las oportunidades.

El Jefe de Calidad, de manera semestral y con autorización del Jefe de Gabinete convoca vía oficio a los coordinadores y todo el personal del ayuntamiento que sea parte fundamental para llevar el desarrollo y seguimiento de las oportunidades, quienes servirán de apoyo para elaborar las matrices de oportunidades además del plan de acción necesario para el seguimiento de las oportunidades, para que posteriormente el personal las pueda aplicar.

Los aspectos y/o áreas que se incorporan a las oportunidades son:

- colocar las partes interesadas y oportunidades

Lo ya mencionado es de manera enunciativa más no limitativa.

Nota: El análisis de oportunidades se revisa al menos una vez al año o cada vez que el Jefe de Gabinete considere relevante convocar para llevar el seguimiento logístico de las oportunidades de trascendencia. El jefe de Gestión de Calidad es la persona calificada para

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 57 de 103

llevar control de la matriz de oportunidades realizando dicha acción con apoyo del Jefe de Gabinete y las partes interesadas en la aplicación de las oportunidades.

2.- Proporción de los formatos requeridos al personal

Da a conocer a los Coordinadores la metodología en la que se trabajará a través de la Matriz de oportunidades, los criterios de evaluación usados como ponderaciones y calificaciones, que son los siguientes:

2.1 Poner en la matriz R-SGC-08-01; Matriz de Análisis de Oportunidades las posibles oportunidades (internas y externas) o buenas practicas que podrían suceder en la Organización, las cuales se se deberán de especificar en el área donde se pretende interferir.

2.2 Se calificara la magnitud de aprobación de la oportunidad si es que esta llegará a implementarse, al ponderar la magnitud de éxito que pudiera tenerse. Se deberá establecer un número del 1 al 5 considerando los siguientes aspectos:

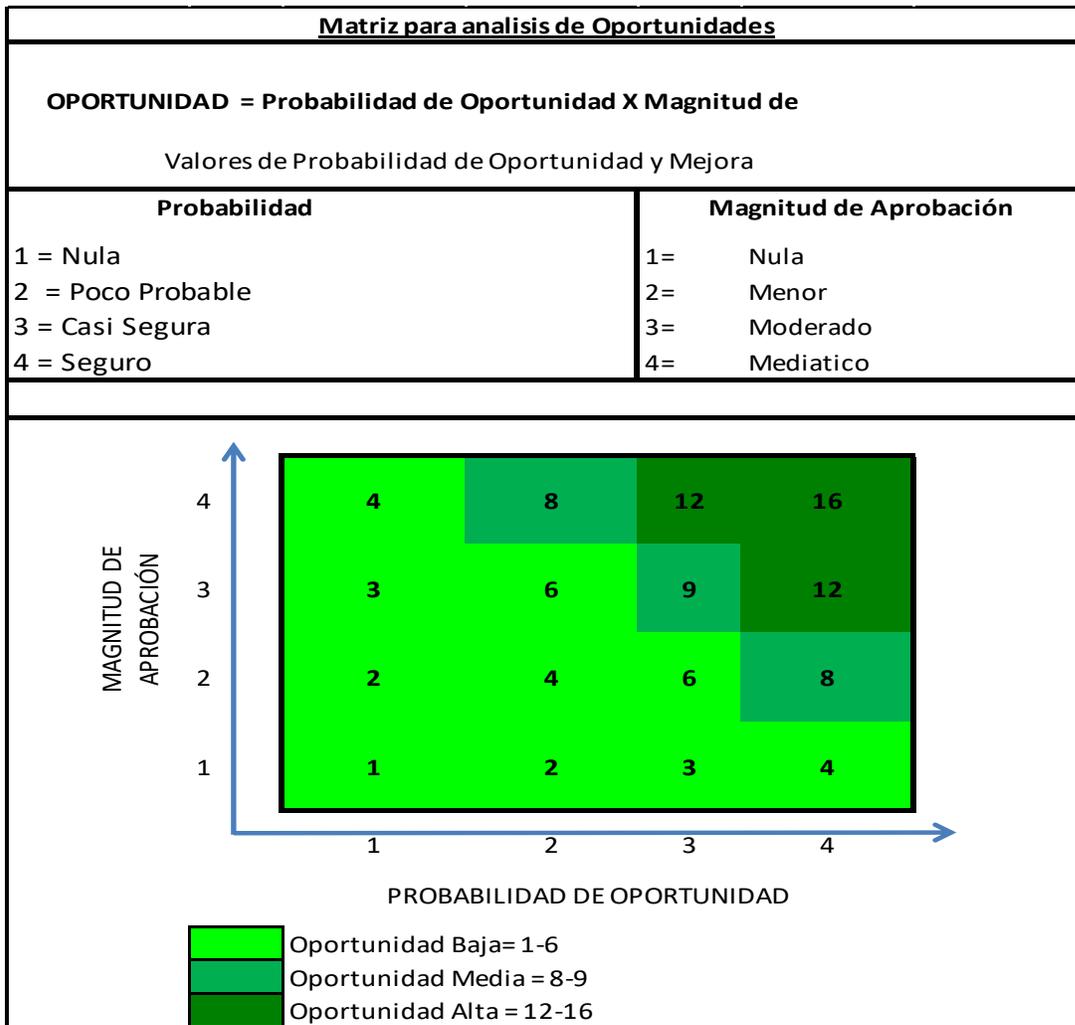
- Nula
- Menor
- Moderado
- Mediatico

2.3 Ponderar en la matriz R-SGC-08-01; Matriz de Análisis de Oportunidades, la probabilidad de que la oportunidad realmente suceda. Se deberá de establecer un número del 1 al 5 considerando los siguientes aspectos:

- Nula
- Poco Probable
- Casi seguro
- Seguro

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 58 de 103

2.4 Considera que el grado de oportunidad detectado surgirá de la multiplicación de la magnitud de oportunidad y la probabilidad de mejora. Ejemplo:



Después de haber dado a conocer la metodología, el Jefe de Gestión de Calidad convocará a reunion a las partes interesadas que crea conveniente convocar para el llenado de la Matriz de análisis de oportunidades.

3.-Recepción de las posibles oportunidades a considerar en la Matriz

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 59 de 103

El Jefe de Gestión de Calidad, recibe las propuestas de las posibles oportunidades de cada una de las áreas de trabajo. Con apoyo del Jefe de Gabinete y Coordinadores se procede a analizar y completar las matrices de las oportunidades que podrían potencializar la administración Pública.

4.- Llenado de los formatos de Oportunidades

Una vez que se designen las oportunidades a incorporar en la matriz el Jefe de Gestión de Calidad aplicará la metodología anterior, analizando y elaborando la matriz R-SGC-08-01; Análisis de Oportunidades correspondiente a las oportunidades de mejora detectadas en cada área y/o aspecto, posteriormente entregan el formato de Matriz de oportunidades al Jefe de Gabinete para su validación.

7.- Elaboración del plan de acción.

El Jefe de Gestión de Calidad analiza todas las oportunidades y da seguimiento por medio de la delimitación o poderación del plan de acción basado en un cronograma de seguimiento, responsable y actualización de la matriz.

Los responsables para el plan de acción conforme a los niveles de magnitud y probabilidad son los siguientes:

Baja

(1-6) Las oportunidades bajas deben ser objeto de seguimiento por parte de todo el personal

Media

(8-9) Las oportunidades medias o moderadas deben ser objeto de seguimiento adecuado por parte de los jefes encargados del departamento donde surge la oportunidad, todo con apoyo directo de sus coordinadores.

Alta

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 60 de 103

(12-16) Las oportunidades de mejora alta requieren la atención de comitivas especiales con la integración del presidente, coordinadores y jefes que fungen como partes interesadas para que las oportunidades

Nota: Cuando sea necesario puede pedir ayuda del personal respecto a los planes de acción, además de buscar trabajos colaborativos con otras áreas.

8.- Implementación del plan de acción

Jefe de Gestión de Calidad, Finalizado el Plan de acción, se procederá a implementarlo contemplando los siguientes criterios:

- Planeacion Estrategica Colaborativa: Se haran mesas colaborativas a las oportunidades, a las oportunidades de carácter Buenas- Excelentes con trabajos de accion y planeacion de por lo menos 15 días hábiles antes de su ejecución; oportunidades clasificadass "E" con el número 15-25.

9.- Seguimiento al Plan de Acción

Jefe de Gestión de Calidad, en colaboración con el jefe de Gabinete Supervisa que los responsables del Plan de acción lleven a cabo las actividades de seguimiento a las oportunidades.

FORMATOS INTERNOS

- Requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Norma Internacional ISO 9001:2015
- Manual De Calidad y seguridad.

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

- **Oportunidad:** circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral, etc.
- **Política:** Declaración de los objetivos de la organización en relación con su desempeño en Seguridad en Operaciones en general, que proporciona un marco de referencia para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 61 de 103

- **Mejora:** Perfeccionar algo, haciéndolo pasar de un estado bueno a otro mejor.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
19/11/20	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-08-01	Formato Matriz Análisis de Oportunidades	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 62 de 103

SEGUIMIENTO DE MEJORAS

OBJETIVOS

Establecer y llevar a cabo el proceso para identificar, documentar, dar seguimiento y medir el impacto de las mejoras realizadas a los procedimientos involucrados en el del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

DESARROLLO

3.1 IDENTIFICACIÓN

3.1.1 El personal que se encuentre capacitado en la norma ISO 9001:2015, podrá proponer mejoras que permitan la evolución del SGC en pro de elevar los estándares de calidad del H. Ayuntamiento de Zapotlanejo.

3.1.2 Mejoras

Cualquier acción que las partes interesadas, jefe de gestión de calidad o personal involucrado en los procedimientos del SGC consideren trascendentes en pro de la mejora continua.

3.1.3 Las acciones de Mejora estipuladas por los integrantes del SGC deberán ser turnadas al jefe de Gestión de Calidad, quien a su vez será la persona encargada de anexarlas en la Matriz de Seguimiento de Mejoras R-SGC-09-01

3.1.4 El formato R-SGC-09-01 será desarrollado y resguardado por el Jefe de Gestión de Calidad.

3.1.4.1 REGISTRO Y ASIGNACIÓN.

a) Una vez propuesta y desarrollada la mejora el jefe de Gestión de Calidad procede a anexar un responsable, además de desarrollar el escenario deseado.

3.1.4.2 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 63 de 103

Para cada propuesta de mejora se seleccionará un responsable de su cumplimiento, así como un indicador de seguimiento y estado final deseado con la finalidad de determinar el impacto de la mejora.

La matriz de mejoras llevará un seguimiento trimestral de cada mejora, siendo el jefe de Gestión de Calidad el encargado de documentar los avances, con la información proporcionada por los responsables de cada mejora.

Al establecer el tiempo de seguimiento de la mejora y su tiempo de cierre se determinará el verdadero impacto de la mejora, la cual será justificada y comparada conforme al resultado deseado.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

Norma ISO 9001:2008

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

Mejora: Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
18/11/20	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-SGC-09-01	Matriz de Seguimiento de Mejoras	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	Última actualización	Archivo Muerto	SGC

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 64 de 103

PRESIDENCIA

REVISIÓN DE ALTA DIRECCIÓN

OBJETIVOS

Revisar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para garantizar su continua adecuación y efectividad de mejora, como los lineamientos de cumplimiento estipulados en ISO 9001:2015.

ALCANCE

Aplicable a la Presidencia para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) desde la recopilación de datos, convivencia, adecuación, eficiencia y alineación continua con la dirección estrategia hasta el registro de los resultados de dicha revisión.

RIESGOS

NO APLICA

DESARROLLO

3.1. La alta dirección y/o el responsable del SGC, deberán presidir las reuniones y asignar las actividades a seguir de la mejora continua.

3.2 La asistencia mínima para que se ejecute la reunión es la asistencia del responsable del SGC y de la alta dirección.

3.3 Las reuniones se realizarán semestralmente. Elementos para considerar en las reuniones:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
2. Revisión de la Política integral
3. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
4. Cumplimiento Legal.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 65 de 103

5. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas.
6. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 7. El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad.
7. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
8. Las no conformidades y acciones correctivas.
9. Los resultados de seguimiento y medición
10. Los resultados de las auditorías
11. El desempeño de los proveedores externos.
12. La adecuación de los recursos
13. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
14. Las oportunidades de mejora.

3.4 Se comunica la fecha, hora y lugar de la reunión mediante correo el correo electrónico o un escrito libre la minuta de reunión para planificar la disponibilidad de los ejecutores del sistema de gestión de calidad.

3.5 La reunión de revisión se lleva a cabo aportando información sobre los elementos citados en el punto 3.3.

3.6 Documentación generada en las reuniones de revisión es una minuta estipulando los acuerdos y el plan a seguir por el encargado del SGC.

3.7 El Responsable del SGC realizará la minuta de reunión asentando en ella los acuerdos formulados durante la reunión (ver R-PRE-01-01).

3.8 El Responsable del SGC envía la minuta a las áreas responsables de dar seguimiento a los acuerdos, firmando una lista de asistencia para confirmar de enterado.

3.9 El Responsable del SGC, realizará el seguimiento al cumplimiento de los compromisos asignados.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 66 de 103

3.10 El monitoreo y medición se realiza a través de la elaboración de las minutas de cada reunión y mediante el seguimiento realizado a los acuerdos y acciones establecidas para la mejora tales como: Modificaciones en el sistema de gestión de calidad, procedimientos, procesos o formatos.

- Oportunidades de mejora al sistema interno o a atención al ciudadano.
- Gestión de recursos para mejorar la operación del sistema.

Nota: las evidencias de los resultados de Revisión por dirección tendrán un resguardo de 1 año del SGC.

DIAGRAMA DE FLUJO

NO APLICA

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2015
- P-SGC-00 Elaboración, revisión y actualización para documentar información
- P-SGC-03 Auditorías internas

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Revisión: Verificación de los documentos para asegurar que sean correctos.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/17	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
30/01/18	01	MODIFICACIÓN DE CRITERIOS A SER REVISADOS EN EL PUNTO 3.3 DEL CUERPO Y SE ADECUA LA REVISIÓN A UN AÑO.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 20- JUNIO-2022
			Páginas: 67 de 103

		SE ANEXA METOLOGÍA CORRESPONDIENTE DE LAS SALIDAS DE REVISIONES POR DIRECCIÓN.
07/05/20	02	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS, ANEXO DE NOMBRES DE NOMBRAMIENTOS DE ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN, CORRECCIONES DE ORTOGRAFIA
11/03/2021	03	ACTUALIZAR TIEMPOS DE SESIONES DE A 1 AÑO A 6 MESES

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
R-PRE-01-01	Minuta de Revisión por la Alta Dirección	GABINETE	Disco Duro (Copia de Seguridad)	1 año	Archivo Muerto	SGC

Solicitud de Información

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción y respuesta a las solicitudes realizadas por el ciudadano, con base a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

ALCANCE

Aplicable a todos los ciudadanos que soliciten información, Pleno del Ayuntamiento, Presidencia y todas las Dependencias del Gobierno Municipal.

DESARROLLO

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 68 de 103

Una vez que el ciudadano presenta su solicitud de información, la UTR deberá dar respuesta en un término de ocho días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de acuerdo al artículo 84 de la Ley de Transparencia.

Nota. La UTR, recibe, previene y da respuesta a la solicitud de información en **sentido afirmativo**, si la información es entregada en su totalidad. En **sentido afirmativo parcialmente**, si la información está incompleta o parte de la información es clasificada por el Comité de Transparencia como confidencial o reservada. En **sentido negativo** si el Comité de Transparencia clasifica la información como confidencial, reservada o inexistente.

3.1 MEDIOS DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

El ciudadano puede solicitar información por distintos medios. En el cuadro 1, se establecen los medios de solicitud.

Cuadro 1. Medios para solicitud de información

MEDIO	REQUISITO
Físicamente	Presentarse en la UTR y llenar con letra legible el formato F-UTR-01-01; Formato de Solicitud de Información del Solicitante.
Infomex Jalisco o Plataforma Nacional de Transparencia	Darse de alta como usuario en cualquiera de las dos plataformas
Vía distinta a Infomex Jalisco o Plataforma Nacional de Transparencia	Enviar solicitud de información por vía telefónica, fax, correo postal, correo electrónico, telegrama, mensajería
Derivada por incompetencia	Solicitud presentada por cualquier sujeto obligado.

3.2 RESPUESTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 69 de 103

3.2.1 Una vez recibida la solicitud de información por cualquiera de los medios antes mencionados, la UTR solicitará la información mediante el formato F-UTR-01-02; Formato de Oficio de Solicitud de Información a Dependencia, a la Dependencia correspondiente, esta deberá notificar respuesta en un plazo no mayor a tres días hábiles a fecha de recepción.

3.2.2 La UTR, recibe la información de la Dependencia Municipal en un plazo no mayor a dos días, la revisa y la clasifica, para así generar la respuesta al solicitante, en caso de contener anexos, estos se entregan con la respuesta.

3.2.3 La información será entregada por el medio que el solicitante lo indique, en caso de no precisarlo, se entregará con base al formato establecido por el área generadora.

3.2.4 En un término de ocho días hábiles, se le notifica al solicitante su respuesta final.

3.2.5 Una vez notificado, el solicitante tiene 10 días hábiles para pasar a la UTR y recibir la información solicitada, en caso de no ser así, se archiva y el solicitante deberá iniciar el procedimiento nuevamente.

Nota. Si la UTR, no recibe de parte de la Dependencia Municipal la información en el plazo de dos días hábiles, el responsable será acreedor a las sanciones que marca la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.

3.3 RECURSO DE REVISIÓN.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 70 de 103

Es el recurso que tiene el solicitante para inconformarse sobre la respuesta que recibió a su solicitud de información. Tiene un plazo de 15 días hábiles posteriores a la notificación de la respuesta.

Se presenta ante el Sujeto Obligado que emitió la respuesta o ante el ITEI, debe ser por escrito en duplicado, generando un acuse de recibo, cuando la inconformidad se presenta ante el mismo sujeto obligado, este tiene un plazo de tres días hábiles para remitir la inconformidad al ITEI.

3.3.1 El ITEI decreta la admisión o improcedencia del recurso.

3.3.2 Si el recurso es admitido, el ITEI notifica al Sujeto Obligado que emitió la respuesta que le causa agravio al recurrente, esto se tendrá que realizar en el plazo de dos días siguientes de que se acuerde sobre la admisión del recurso.

3.3.3 El sujeto obligado debe de llevar a cabo las acciones que crea pertinentes para el cumplimiento de la resolución emitida, dentro del plazo establecido para ello, en ningún caso se señalara un plazo mayor a 10 días para su cumplimiento.

3.3.4 Si el sujeto obligado incumple en realizar las acciones de la resolución emitida por el ITEI, será sancionado de acuerdo a la Ley de Transparencia.

3.3.5 Una vez que el sujeto obligado cumple con la resolución emitida por el ITEI, este ordena que se archive como asunto concluido.

3.4 SOLICITUD DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 71 de 103

Es el medio por el cual, toda persona puede solicitar en cualquier momento acceder, clasificar, rectificar, oponerse, modificar, corregir, sustituir, cancelar o ampliar sus datos personales que se encuentren en posesión de los sujetos obligados. Es un trámite personal que se presenta ante la UTR o el Comité de Transparencia

3.4.1 Debe presentarse por escrito y cuando menos contener los siguientes datos:

- a) Nombre del solicitante, titular de la información y del representante legal, en su caso;
- b) Domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones
- c) Planteamiento concreto sobre el acceso, clasificación, rectificación oposición, modificación, corrección, sustitución, cancelación o ampliación de datos que solicita.

3.4.2 El Comité de Transparencia tiene que resolver la admisión de la solicitud dentro de los tres días hábiles siguientes a su presentación y en caso de que cumpla con los requisitos, tiene 10 días hábiles para resolver y notificar al solicitante sobre la procedencia de la solicitud.

3.4.3 El Comité de Transparencia puede resolver la solicitud en:

- a) Sentido procedente, se resuelve a favor de lo que solicitó
- b) Sentido procedente parcialmente, resuelve a favor sólo de algunos puntos de los solicitados.
- c) Sentido improcedente, no procede lo solicitado.

3.5 ELIMINACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

No es procedente por parte de la Unidad de Transparencia la eliminación de solicitudes de Información, solo en caso de que el solicitante lo requiera.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 72 de 103

3.6 SISTEMA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA RESPONDIDAS EN JALISCO (SIRES)

Es un sistema donde se realizan las capturas de las solicitudes atendidas en el municipio, desagregando los datos derivados de cada una, generando un documento en Excel.

3.6.1 La información generada se registra mensualmente en el anexo R-UTR-01-01, se realiza los primeros diez días hábiles de cada mes, en formato abierto de Excel, donde se desglosan las características generales de las solicitudes presentadas del mes anterior que se informa.

3.6.2 La información debe ser publicada en el portal de transparencia del Ayuntamiento, en la Sección Artículo 8, fracción I, inciso ñ.

3.6.3 Cada tres meses se debe remitir al ITEI un informe de las solicitudes que fueron resueltas de manera afirmativo parcialmente o negativas.

3.7 MODIFICACIONES A LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS.

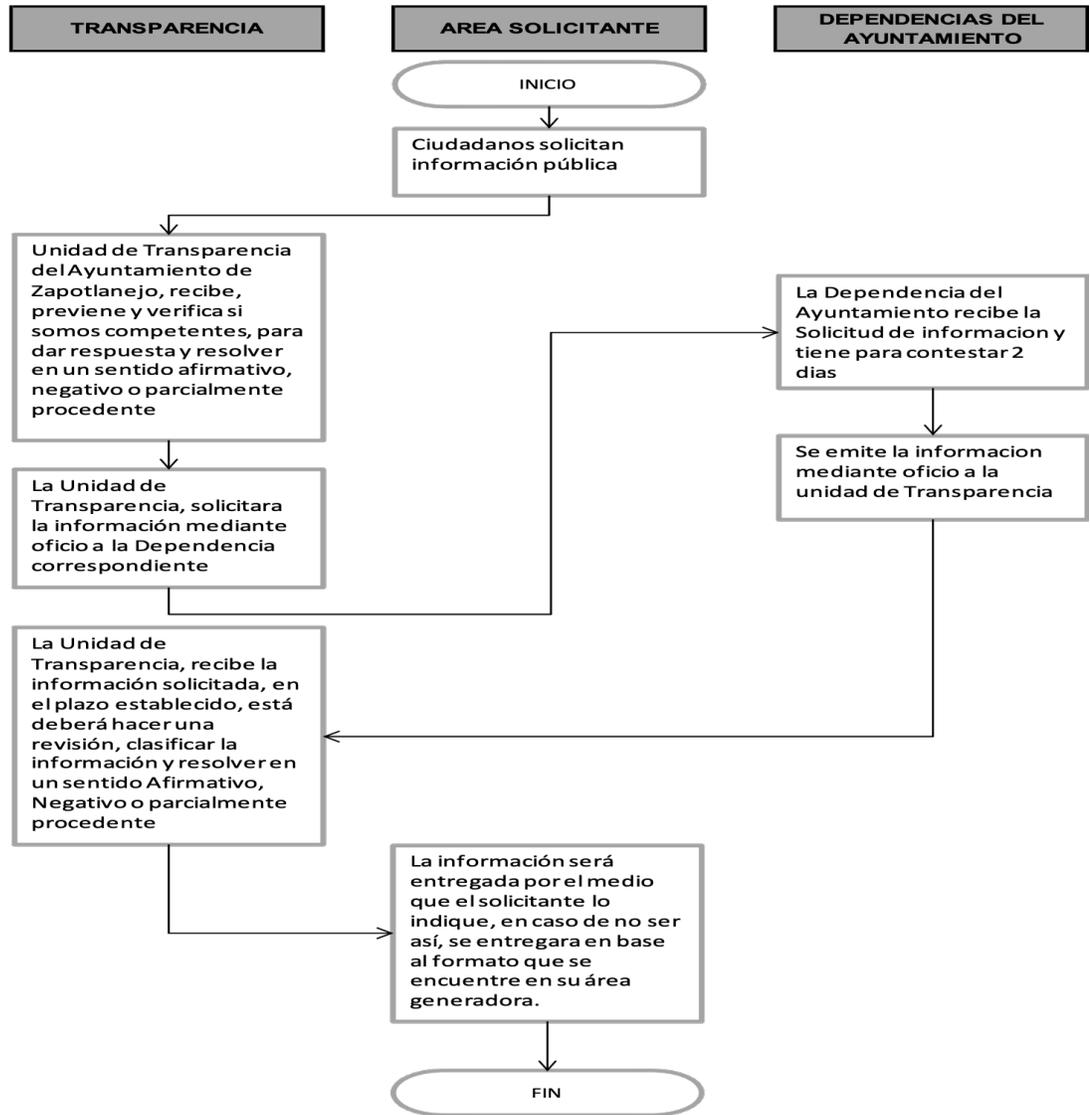
El personal a quien aplique el procedimiento es responsable de estar al pendiente de las reformas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

3.8 Sistema Digital de Recolección de Datos

El Titular de la Unidad de Transparencia Registra Mensualmente las solicitudes de información captadas a lo largo del mes, por medio de FD-UTR-01-01; Formato Digital de las Solicitudes de información. El cual sirve para analizar, validar y sacar los promedios de respuesta mensuales con las que cuenta cada una de las Dependencias a las que se le solicita la información pertinente.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 73 de 103

DIAGRAMA DE FLUJO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN



	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 74 de 103

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley de Responsabilidades Políticas y administrativas del Estado de Jalisco
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

Acreeedor: Es aquella persona que recibirá las sanciones como resultado de sus malas funciones.

Confidencial: Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que esta accesible únicamente a personal autorizado a acceder dicha información.

Generadora: Es la dependencia que entregara la información que le sea solicitada.

Inexistente: Se refiere de aquello que, aunque existe se considera totalmente nulo, que carece de existencia o nula.

Información Reservada: Es aquella información pública cuya difusión, puede comprometer la seguridad del municipio, dañe la estabilidad financiera económica, pone en riesgo la vida, seguridad de alguna persona, cause perjuicio graves a la verificación, inspección y auditoria, incumplimiento de las leyes y reglamentos y cause perjuicio grave a la recaudación de contribuciones, a las actividades de prevención y persecución de los delitos, impartición de justicia, estrategias procesales en procesos judiciales o administrativos que no hayan causado estado.

Infomex: Es el sistema electrónico, mediante el cual las personas podrán presentar sus solicitudes de acceso a la información pública.

ITEI: Es el Instituto de Transparencia Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 75 de 103

Ley de Transparencia: Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Lineamientos: Se entiende por un conjunto de acciones específicas, que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

Plataforma: Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de arquitecturas de información.

Previene: Es cuando la solicitud le falta algún dato para la búsqueda de información.

Sanciones: Se le denomina a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica.

Sentido Improcedente: Porque en su totalidad contiene información reservada, confidencial e inexistente

Sentido Procedente: Se entrega la totalidad de información.

Sentido Procedente Parcial: Se entrega una parte de la información, ya que una parte puede ser reservada, confidencial o inexistente.

Solicitante: Persona que solicita o pide una cosa, en especial si lo hace formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.

UTR: Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de Zapotlanejo

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
03/01/18	00	Creación del documento
18/05/18	01	Incorporación al formato F-UTR-01-01 métricos para medición de tiempos de respuesta al solicitante, modificación del acuerdo de admisión debido a cambios en la legislación.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO		Código: M-GAB-02
			Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 20- JUNIO-2022
			Páginas: 76 de 103

13/08/18	02	Se agrega al formato F-UTR-01-01 el campo de observaciones
07/05/20	03	Actualización de fechas, firmas y delimitar a dos días hábiles la respuesta por parte de la Dependencia Pública Municipal a la UTR.

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
F-UTR-01-01	Formato de Solicitud de Información del Solicitante	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Unidad de Transparencia
F-UTR-01-02	Formato de Oficio de Solicitud de Información a Dependencia	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Unidad de Transparencia
R-UTR-01-01	Registro de solicitudes de información	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Unidad de Transparencia
FD-UTR-01-01	Formato Digital de las Solicitudes de información	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Unidad de Transparencia

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 77 de 103

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la permanente publicación, actualización y gestión de la información pública fundamental y de libre acceso en el portal de transparencia del Ayuntamiento.

II. ALCANCE

Aplicable a todas las Dependencias del Gobierno Municipal.

III. DESARROLLO

La Unidad de Control de Información y Estadística, adscrita a la Contraloría Ciudadana, es la responsable directa de alimentar, actualizar, salvaguardar y gestionar la información del portal de transparencia del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

El link del portal es: <http://zapotlanejo.gob.mx/2016/menu/transparencia>.

3.1 SECCIONES PORTAL DE TRANSPARENCIA

El portal de transparencia se compone de las siguientes secciones:

SECCIÓN	CONTENIDO
Código de ética y conducta	Código que rige el servicio público basado en principios y valores, que norma el comportamiento de todos sus empleados con el fin de garantizar una actuación ética y responsable.
Tres de tres	Basada en la iniciativa 3 de 3, incluye las declaraciones patrimoniales, fiscal y de intereses de los miembros del Pleno del Ayuntamiento.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 78 de 103

Micro sitio entrega - recepción 2015	Actas del proceso entrega-recepción 2015
Solicitud de información	Procedimiento, formato, costos y todo lo relacionado para facilitar al ciudadano pedir información pública.
Artículo 8 de la Ley de Transparencia.	Información fundamental, obligatoria. Se publica todo lo correspondiente al artículo 8 con sus 14 apartados y sus respectivos incisos.
Artículo 15 de la Ley de Transparencia	Información fundamental-Ayuntamientos. Se publica todo lo correspondiente al artículo 15 con sus 27 apartados.
Información de libre acceso y ordinaria	Información pública de libre acceso, cuyo acceso al público es permanente, libre, fácil, gratuita y expedita.
Transmisiones de las sesiones del Pleno	Sección donde se pueden seguir las sesiones del Pleno del Ayuntamiento o se pueden ver las celebradas desde el 1 de octubre de 2015.
Herramienta CIMTRA	Información establecida por la herramienta CIMTRA Municipal 2015, integrada por nueve bloques y 45 numerales.

3.2 ACTUALIZACIÓN SECCIONES

Todas las secciones del portal de transparencia contienen la leyenda: “última actualización”, esta leyenda hace referencia a la vigencia de la información presentada. Es responsabilidad de la Unidad de Control de Información y Estadística su permanente actualización. La fecha de actualización para cada sección se detalla en el cuadro 1.

Cuadro 1. Fecha “última actualización” con relación a la fecha de visita

SECCIÓN	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN
Código de ética y conducta	No mayor de 10 días.
Tres de tres	No mayor de 30 días.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 79 de 103

Micro sitio entrega - recepción 2015	No mayor de 30 días.
Solicitud de información	No mayor de 10 días.
Artículo 8 de la Ley de Transparencia.	No mayor de 30 días.
Artículo 15 de la Ley de Transparencia	No mayor de 30 días.
Información de libre acceso y ordinaria	No mayor de 10 días.
Transmisiones de las sesiones del Pleno	No mayor de 10 días.
Herramienta CIMTRA	No mayor de 30 días.

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

3.3.1 Código de ética y conducta.

La información de esta sección es responsabilidad de la Contraloría Ciudadana.

Si existen modificaciones a la información, la Contraloría tiene que dar aviso por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 48 horas para realizar los cambios en el portal.

3.3.2 Tres de tres.

La información de esta sección es responsabilidad de los miembros del Pleno del Ayuntamiento. Se exhorta a que presenten su declaración tres de tres cada año, presentándola a más tardar en el mes de mayo del año en curso en la Contraloría.

Las declaraciones patrimoniales, fiscal y de intereses deben estar avaladas por el IMCO y/o Transparencia Mexicana; o en su caso autorizar a personal de la Contraloría para que gestione dicho aval.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 80 de 103

Una vez que se tiene el aval en las declaraciones, la Contraloría da aviso por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 48 horas para realizar los cambios en las declaraciones.

3.3.3 Micro sitio entrega-recepción 2015.

La información de esta sección es responsabilidad de la Contraloría Ciudadana.

Si existen modificaciones en la información, la Contraloría tiene que dar aviso por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 48 horas para realizar los cambios en el portal.

3.3.4 Solicitud de información.

La información de esta sección es responsabilidad de la Unidad de Transparencia.

Si existen modificaciones en la información, la UTR tiene que dar aviso por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 48 horas para realizar los cambios en el portal.

3.3.5 Artículo 8 de la Ley de Transparencia.

La responsabilidad de la información de esta sección se establece en el anexo D-CON-01-01, donde se detalla la información obligada a entregar, el área responsable y la frecuencia de entrega.

Para el caso de aquella información cuya frecuencia es mensual, esta deberá ser entregada en medio electrónico a la UTR la primera semana de cada mes.

Una vez revisada la información por la UTR, esta tiene que entregarla por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 81 de 103

tiene un plazo de 4 días hábiles para realizar los cambios en los incisos y apartados correspondientes de la sección.

3.3.6 Artículo 15 de la Ley de Transparencia.

La responsabilidad de la información de esta sección se establece en el anexo D-CON-01-02, donde se detalla la información obligada a entregar, el área responsable y la frecuencia de entrega.

Para el caso de aquella información cuya frecuencia es mensual, esta deberá ser entregada en medio electrónico a la UTR la primera semana de cada mes.

Una vez revisada la información por la UTR, esta tiene que entregarla por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 4 días hábiles para realizar los cambios en los apartados correspondientes de la sección.

3.3.7 Información de libre acceso y ordinaria.

Los cambios a los elementos publicados en esta sección son responsabilidad de la Contraloría Ciudadana.

Si existen modificaciones en el contenido, la Contraloría tiene que dar aviso por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 48 horas para realizar los cambios en el portal.

3.3.8 Transmisiones de las sesiones del Pleno.

La Unidad de Medios de Comunicación es la responsable de transmitir las sesiones del Pleno del Ayuntamiento en vivo y de almacenar las grabaciones de audio y video en el canal oficial de YouTube. Una vez celebrada la Sesión, la Unidad de Medios

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 82 de 103

de Comunicación deberá subirla a al canal de YouTube en un lapso no mayor a 72 horas.

Una vez que la grabación de la Sesión del Pleno se encuentra en YouTube, la Unidad de Control de Información y Estadística es la responsable de hacer la actualización de esta sección, ajustándose a los tiempos establecidos en el numeral 3.2.

3.3.9 Herramienta CIMTRA.

La responsabilidad de la información de esta sección se establece en el anexo D-CON-01-03, donde se detalla la información obligada a entregar, el área responsable y la frecuencia de entrega.

Cada Dependencia Municipal responsable de la información deberá entregarla por medio del formato F-CON-01-04 a la Unidad de Control de Información y Estadística, quien tiene un plazo de 4 días hábiles para realizar los cambios en los bloques y numerales correspondientes de la sección.

3.4 REVISIÓN INFORMACIÓN

La información correspondiente a las secciones Artículo 8 y 15 de la Ley de Transparencia y Herramienta CIMTRA, son evaluadas periódicamente por organismos externos, ITEI y CIMTRA, respectivamente.

La UTR debe revisar la última semana de cada mes las secciones Artículo 8 y 15 de la Ley de Transparencia, entregando los resultados en los anexos R-CON-01-01 y R-CON-01-02 a la Contraloría.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 83 de 103

La Unidad de Control de Información y Estadística debe revisar la última semana de cada mes la sección Herramienta CIMTRA, entregando los resultados en el anexo R-CON-01-03 a la Contraloría.

Con base a los resultados de la revisión, la Contraloría hará saber a las Dependencias Municipales la información faltante o incompleta, para que en un lapso de 5 días la integren o complementen.

3.5 RECURSO DE TRANSPARENCIA

Cualquier persona, en cualquier momento puede denunciar la falta de publicación de información fundamental del Ayuntamiento, esta deberá realizarse a través de un “recurso de Transparencia” ante el ITEI.

IV. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.

V. DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Convenio de colaboración CIMTRA.
- Ley de Entrega-Recepción del Estado de Jalisco y sus Municipios.

VI. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

CIMTRA: Colectivo Ciudadanos por la Transparencia.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 84 de 103

Declaración de intereses. Permite identificar aquellas actividades o relaciones que podrían interferir con el ejercicio de las funciones o la toma de decisiones como funcionario. La información que se pide en este documento incluye: intereses económicos y financieros, actividades profesionales y empresariales y otros intereses tanto del declarante como de sus familiares en primer grado y dependientes económicos.

Declaración fiscal. Es el comprobante emitido por el SAT de que un contribuyente ha cumplido con el pago de sus impuestos.

Declaración patrimonial. Permite conocer el estado, evolución y valor estimado de los bienes que posee un servidor público desde el inicio hasta el fin de su encargo. La información que se pide en este documento incluye: ingresos, bienes inmuebles, vehículos, bienes muebles y otro tipo de valores del declarante.

IMCO. Instituto Mexicano para la Competitividad.

ITEI: Instituto de Transparencia Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

Ley de transparencia: Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Sujeto obligado. Ayuntamiento de Zapotlanejo.

UTR. Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de Zapotlanejo.

VII. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
03/01/18	00	Creación del documento
08/05/20	01	Actualización de Nombres y Firmas

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 85 de 103

VIII. ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
D-CON-01-01	<i>Información obligada a entregar para el Artículo 8 de la Ley de Transparencia</i>	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría
D-CON-01-02	<i>Información obligada a entregar para el Artículo 15 de la Ley de Transparencia</i>	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría
D-CON-01-03	<i>Información obligada a entregar para la herramienta CIMTRA</i>	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría
R-CON-01-01	<i>Semáforo Artículo 8 de la Ley de Transparencia</i>	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría
R-CON-01-02	<i>Semáforo Artículo 15 de la Ley de Transparencia</i>	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría
R-CON-01-03	<i>Registro de información herramienta CIMTRA</i>	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría
R-CON-01-04	Modificaciones para portal de transparencia	Gabinete	Disco duro (copia de seguridad)	5 años	Archivo muerto	Contraloría

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 86 de 103

CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
25/07/2022	00	Creación del Manual de Procedimientos

GLOSARIO

Actividades: es la suma de tareas o labores específicas que debe realizar una persona, departamento, unidad. También puede definirse como una o más operaciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o una misma unidad administrativa. Ej. Cotizar materiales.

área: unidad de trabajo que se hace responsable de un proceso o fase de proceso.

Atribuciones: son las facultades otorgadas a una unidad administrativa como de su exclusiva competencia, por un ordenamiento legal (constitución, leyes, reglamentos, circulares, acuerdos).

Departamento: es el área responsable de coordinar y controlar determinados procesos. Es el conjunto de operaciones que forman parte de un proceso dentro de una estructura orgánica.

Dependencia: es aquella institución pública subordinada en forma directa al titular del gobierno municipal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo que tienen encomendados. Estas dependencias son: las secretarías, las coordinaciones

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 87 de 103

Diagrama de flujo: es una gráfica que muestra la secuencia ordenada de actividades a seguir en el procedimiento y la interrelación que hay entre todas las personas o departamentos involucrados.

Dirección (como estructura): unidad directiva, la cual va en la parte superior dentro del ordenamiento de las unidades en una estructura administrativa.

Estructura organizacional: modelo que representa y describe las relaciones que se establecen entre los miembros de la organización y que a la vez sirve para limitar, orientar y anticipar las actividades organizacionales, con el propósito de elevar la efectividad en las operaciones y resultados.

Función: conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo social. Con la función se identifican las atribuciones que se confieren a un órgano y consiste en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad o a sus unidades administrativas de acuerdo con las disposiciones jurídicas que dan base legal a sus actividades.

Guía técnica: es una herramienta administrativa que contiene las políticas, reglas, procedimientos e información general que orienta las actividades de una persona o grupo de personas para lograr un fin determinado.

Instructivo de llenado: es la guía que se utiliza para elaborar en forma adecuada y correcta un formato.

manual de procedimientos: es una herramienta técnica que representa de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos, buscando la estandarización en su ejecución, teniendo como fin los objetivos fijados por las normas.

Método: es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente las actividades que sigue una persona para realizar un trabajo.

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 88 de 103

Normatividad: desde un concepto jurídico, es la regla o mandato que establece la forma en que debe ordenarse un determinado grupo social. La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana.

Procedimiento: serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.

Proceso: secuencia de actividades que tienen la finalidad de lograr un resultado, generalmente crear un valor agregado para el ciudadano, utilizando los recursos que transforman elementos de entrada (insumos) en elementos de salida (servicios). Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Producto: son los resultados de valor para los usuarios emitidos después de haber realizado la transformación de los insumos.

Puesto: conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.

Requisitos: son todas aquellas especificaciones cuantitativas y cualitativas que el ciudadano o el usuario requiere específicamente para ser dotado de un producto o servicio.

Responsable: es la persona encargada de editar, revisar, y actualizar periódicamente el documento controlado que le fue asignado.

Servicio: efecto de satisfacer las necesidades públicas.

Servicio interno: la satisfacción de las necesidades que están dentro de las dependencias del ayuntamiento.

Servicio externo: la satisfacción de las necesidades públicas que requieren los usuarios (ciudadanos).

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 89 de 103

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Ubicación: la ubicación expresará la dirección, departamento y coordinación en que se desarrolle el trabajo, esto sirve para localizarlo y observarlo.

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

D.H.C Gonzalo Álvarez Barragán
Presidente Municipal de Zapotlanejo

Validó

Lic. Aaron Ramírez Roldan
Coordinador de Gabinete

Elaboró

Ing. Jonathan de León Camarena
Jefe de Gestión de Calidad

**Manual de Procedimientos Gobierno de
Zapotlanejo**

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 90 de 103

ANEXOS

INSTRUCTIVO PARA DOCUMENTAR INFORMACIÓN T-SGC-00-01

OBJETIVOS

Señala el objeto o razón del documento. La descripción debe ser clara y sin dejar dudas sobre el tema de este, este deberá iniciar con un verbo en infinitivo.

ALCANCE

Implica el campo de aplicación, dependencias o áreas, función (es) a las que aplica el procedimiento.

DESARROLLO

Para la elaboración, revisión y/o actualización para documentar se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

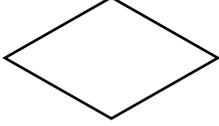
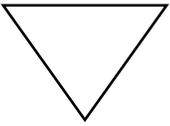
- Deben escribirse en forma práctica, clara y con secuencia lógica.
- Deben basarse en hechos concretos.
- Deben definir las secuencias de las tareas de ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Con qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? se ejecutan.
- En caso de que la sección del documento no sea aplicable deberá tener la palabra “No Aplica”. No deben quedar espacios en blanco. Deben regular actividades que son repetitivas para estandarizar la toma de decisiones.

DIAGRAMA DE FLUJO

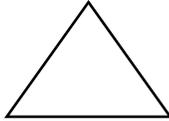
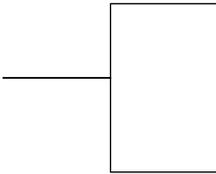
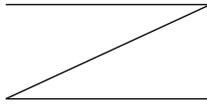
 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 91 de 103

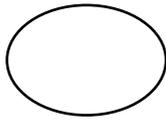
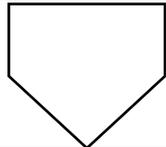
Se incluye el Diagrama con el alcance del procedimiento.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o termino	Señala donde se inicia o termina un diagrama; además se usa para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la actividad.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento.
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro de un flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento en forma permanente.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02 Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022 Páginas: 92 de 103

	Archivo Temporal	Indica que se guarda un documento durante un periodo establecido.
	Anotación	Se usa para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Comunicación remota	Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Conector	Representa el alcance de actividades con otras dentro de un procedimiento.
	Conector de páginas	Representa el alcance de actividades en hojas diferentes en un procedimiento
	Dirección de flujo	Conecta símbolo, señalando el orden en que la línea de unión debe realizarse.

DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

En este apartado se citan aquellos documentos que tengan relación con el documento origen, pueden ser, leyes, reglamentos, normas, etc. en el caso de

	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 93 de 103

documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se citan iniciando con el código y luego el nombre.

- Código Nombre del documento

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIAS

Define términos poco comunes y abreviaturas propias del documento.

CONTROL DE CAMBIOS

Se describe la secuencia de modificaciones que sufre el procedimiento, como evolución de este dentro del Sistema de Gestión de Calidad, iniciando con la creación del mismo.

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
12/12/2017	00	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
28/04/20	01	ACTUALIZACIÓN DE FECHAS.

ANEXOS

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)

- Código del formato:** Clave asignada para identificar el formato.
- Nombre del formato:** Identificación del formato.
- Lugar de almacenamiento:** Área física donde se podrá localizar el documento para su consulta.

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 98 de 103

EVALUACIÓN AUDITORES R-SGC-03-03

AUDITOR INTERNO

EVALUACIÓN	NÚMERO DE COMPONENTES	MÁXIMO DE PUNTOS DISPONIBLES
<i>Auditado a Auditor Interno</i>	8	32
<i>Auditor líder a Auditor Interno</i>	9	36
TOTALES	17	68

PARAMETRIZACIÓN	
RANGO	DESCRIPCIÓN
17 Puntos	Se muestra un comportamiento deficiente, se recomienda volver a tomar los cursos de auditorías internas y de interpretación de la norma de referencia.
18 a 34 Puntos	Puede mejorar su desempeño en cuanto a los componentes señalados en el formato de la evaluación. Su comportamiento como auditor puede ser modificado en aras de fortalecer sus habilidades y capacidades dentro del proceso de auditoría interna.
35 a 51 Puntos	Su comportamiento como auditor presenta buenos resultados, se evidencia conocimiento y compromiso en su quehacer. Puede mejorar para lograr un mejor desempeño y llegar a la excelencia
52 a 68 Puntos	El auditor se comporta de una manera ajustada y conforme a los parámetros de una auditoría interna. Puede continuar con su buen desempeño para mantener la calidad en su labor.

AUDITOR LÍDER

EVALUACIÓN	NÚMERO DE COMPONENTES	MÁXIMO DE PUNTOS DISPONIBLES
<i>Auditor interno a Auditor Líder</i>	8	32
<i>SGC a Auditor Líder</i>	6	24
TOTALES	14	56

PARAMETRIZACIÓN	
RANGO	DESCRIPCIÓN
14 Puntos	Se muestra un comportamiento deficiente, se recomienda volver a tomar los cursos de auditorías internas y de interpretación de la norma de referencia.
15 a 28 Puntos	Puede mejorar su desempeño en cuanto a los componentes señalados en el formato de la evaluación. Su comportamiento como auditor puede ser modificado en aras de fortalecer sus habilidades y capacidades dentro del proceso de auditoría interna.

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 99 de 103

29 a 42 Puntos	Su comportamiento como auditor presenta buenos resultados, se evidencia conocimiento y compromiso en su quehacer. Puede mejorar para lograr un mejor desempeño y llegar a la excelencia
43 a 56 Puntos	El auditor se comporta de una manera ajustada y conforme a los parámetros de una auditoría interna. Puede continuar con su buen desempeño para mantener la calidad en su labor.

FECHA DE EVALUACIÓN: 03 de Febrero del 2022

NÚMERO DE AUDITORIA EVALUADA: Octava Auditoria

EVALUACIÓN A AUDITOR INTERNO

EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN DE COMPONENTES
<i>Auditado a Auditor Interno</i>	28
<i>Auditor líder a Auditor Interno</i>	32
TOTALES	60

EVALUACIÓN A AUDITOR LÍDER

EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN DE COMPONENTES
<i>Auditado a Auditor Interno</i>	29
<i>Auditor líder a Auditor Interno</i>	22
TOTALES	51

 <p>GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024</p>	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 100 de 103

LISTA DE VERIFICACIÓN Y HALLAZGO F-SGC-03-04

 <p>Gobierno de Zapotlanejo</p>	H.AYUNTAMIENTO DE ZAPOTLANEJO	CÓDIGO	R-SGC-03-04
	LISTA DE VERIFICACION Y HALLAZGO	REVISIÓN	01
		FECHA	lunes, 4 de mayo de 2020

Norma de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td>Conformidad</td> </tr> <tr> <td>CP</td> <td>Conformidad parcial</td> </tr> <tr> <td>NC</td> <td>No conformidad</td> </tr> </table>	C	Conformidad	CP	Conformidad parcial	NC	No conformidad
C	Conformidad							
CP	Conformidad parcial							
NC	No conformidad							
No. de auditoría interna:	OCTAVA							
Fecha de auditoría interna:	jueves, 3 de febrero de 2022							
Nombre del auditor(a) líder:	Ing. Jonathan de León Camarena							

No.	Cláusula de la norma de referencia (Incluir sus incisos y/o los "debe" descritos)	Requisito		Muestreo		Hallazgo	Observaciones / comentarios
		Referencia en el SGC (procedimiento y cláusula)	Preguntas relacionadas	Tamaño de la muestra	Descripción detallada	Resultado de la evaluación (C/CP/NC)	
1	Infraestructura	7	Me podrias mostrar tu plan de trabajo	1	Muestra evidencia de su plan de trabajo		
2	Competencia	7	Me podrias mostrar tus DNC	1	Muestra evidencia de la herramienta que utiliza para la aplicación de los DNC	C	
3	Personas	7	Me podrias mostrar el manual de perfil de puestos	1	Muestra manual de la organización con anexo de los perfiles de puestos	C	se sugiere actualizar el manual
4	Acciones para abordar Riesgos y oportunidades	6	Me podrias mostrar tu matriz de riesgos actualizada	3	Muestran matriz de riesgos con su evidencia	C	se sugiere volver a realizar un dictamen de protección civil al ser nueva unidad administrativa (cambio de domicilio)
5	Satisfacción del cliente	7	Me podrias mostrar los metricos de la satisfacción de los ciudadanos que realizan una solicitud de información	1	Muestra evidencia de los metricos	C	

ACCION CORRECTIVA R-SGC-05-01

Folio Acción Correctiva: _____

Persona responsable de documentación y cierre:		Dependencia asignada:	
---	--	------------------------------	--

Fecha de apertura:		Fecha compromiso de cierre:	
---------------------------	--	------------------------------------	--

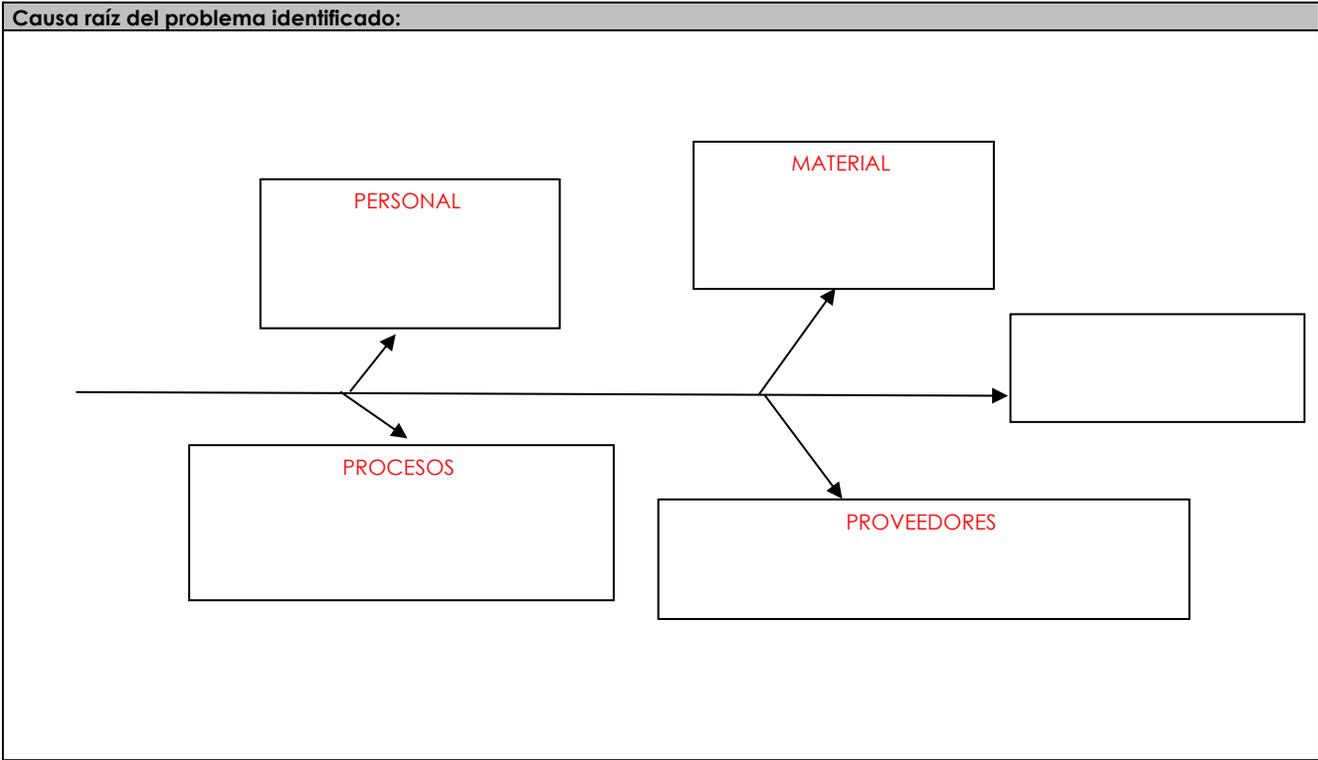
Descripción del problema identificado		
Requerimiento	No conformidad	Evidencia

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 20- JUNIO-2022
		Páginas: 101 de 103

Número de casos detectados en la Dependencia:

I. Acción Correctiva Inmediata

Acción (es) correctiva (s) inmediata (s):	Asignada a:	Fecha de realización:



Metodologías utilizadas para identificar la causa raíz **Diagrama Ishikawa**

II. Solución Definitiva

Solución (es) definitiva (s):	Asignado a:	Fecha de Realización:

 GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO 2021 - 2024	GOBIERNO DE ZAPOTLANEJO	Código: M-GAB-02
		Revisión: 00
		Fecha: 20- JUNIO-2022
	Nombre: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Páginas: 102 de 103

--	--	--

Cambios en la solución propuesta: (aplica si la solución propuesta no fue la adecuada).	Asignado a:	Fecha:

III. Verificación de Solución

Verificación de la solución definitiva propuesta:	Fecha de verificación:

Fecha de cierre:

- Anexar para cierre:
- Evidencias de metodología para determinar causa raíz del problema
 - Evidencias de consenso entre áreas afectadas
 - Evidencias de implementación de solución inmediata
 - Evidencias de implementación de solución definitiva.

Generó (q)	Responsable de área (r)	Revisó y Cerro (s)

