



GOBIERNO MUNICIPAL
DE SAN NICOLÁS DE
LOS GARZA, N.L.

SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN

MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

DIRECCIÓN DE CALIDAD

JULIO DE 2011

CÓDIGO: M-AD-CA-02
REV. 0



GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN NICOLÁS
DE LOS GARZA, N.L.

CÓDIGO: M-AD-CA-02
REVISIÓN: 00

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD

REFERENCIA: ISO 9001:2008,
8.2.3 Y 8.2.4

MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

FIRMAS AUTORIZADAS

Durante el mes de julio del presente año, la Secretaría de Administración a través de la Subsecretaría de Productividad Administrativa, en coordinación con la Dirección de Calidad, elaboró el presente manual, el cual está sustentado en un análisis y documentación de las actividades que se deben llevar a cabo en dicha Dirección.

Dicho Manual tiene como objetivo principal, señalar al personal las funciones propias de su puesto, los tiempos de la ejecución de las diversas funciones administrativas, las políticas bajo las cuales se sustenta la operación de las diversas actividades que se realizan, entre otros.

A continuación se presentan las firmas de conformidad que avalan el cumplimiento del Manual antes descrito.

ING. CARLOS ALBERTO DE
LA FUENTE FLORES
C. PRESIDENTE MUNICIPAL

ING. MANUEL DIBILDOX TORRES
C. SUBSECRETARIO DE
PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA

LIC. NORMA ELENA RUIZ SÁNCHEZ
C. SECRETARIA DE
ADMINISTRACIÓN

LIC. KARLA NIÑO ZAVALA
C. DIRECTORA DE CALIDAD

C.P. JUAN CARLOS CONTRERAS
CAMACHO
C. DIRECTOR DE EVALUACIÓN DE
PROCESOS

Elaboró: C. ADRIANA RODRÍGUEZ CAMACHO
C. TÉCNICO DE CALIDAD



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN NICOLÁS
DE LOS GARZA, N.L.**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD**

**CÓDIGO: M-AD-CA-02
REVISIÓN: 0**

**REFERENCIA: ISO 9001:2008,
8.2.3 Y 8.2.4**

MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:


ÍNDICE

ÍNDICE

- I. OBJETIVO Y ALCANCE**
- II. DEFINICIONES**
- III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**
- IV. MAPEO**
- V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- VI. ANEXOS**

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA

	GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, N.L.	CÓDIGO: M-AD-CA-02 REVISIÓN: 0
	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE CALIDAD	REFERENCIA: ISO 9001:2008, 8.2.3 Y 8.2.4
MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN		
Sección:		
I. OBJETIVO Y ALCANCE		

OBJETIVO

La Secretaría de Administración en uso de las facultades que le confiere el Artículo 43 y en coordinación con la Subsecretaría de Productividad Administrativa de conformidad con las atribuciones que establece el Artículo 43 ambos del Reglamento Orgánico del Gobierno Municipal de San Nicolás de los Garza, N.L., implementan el presente Manual Administrativo, el cual tienen como objetivo general el establecimiento de una estructura administrativa adecuada para que la información fluya correctamente cuando se solicite, así como para la autorización y control de este mismo.

El Objetivo específico del presente Manual, en virtud de las características que tienen las actividades que se desarrollan en cada una de las Áreas Administrativas es el siguiente:

- Definir la metodología para la elaboración, verificación, recopilación y procesamiento de los indicadores del Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L. identificando e implementando acciones que permitan el mejoramiento continuo del quehacer municipal.

Las modificaciones que lleguen a ser requeridas para el contenido del presente documento por motivos de simplificación, facilitación, actualización, reestructuración, mejora continua u otros, deben ser notificadas antes de ponerse en operación a la Secretaría de Administración, a través de la Dirección de Evaluación de Procesos para su integración, revisión y autorización correspondiente.

ALCANCE

Los controles descritos en el presente Procedimiento, son aplicables a:

- Los indicadores del Plan Municipal de Desarrollo, así como a indicadores del programa SINDES y aquellos generados por los procesos de Sistema de Gestión de Calidad certificados bajo la norma ISO 9001:2008.

DIRECTORA DE CALIDAD	SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA
----------------------	---



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

II. DEFINICIONES

1. Calidad:

Grado en el que un conjunto de características permanentes cumple con los requisitos y necesidades del cliente (interno y externo).

2. Dependencias:

Se refiere a las Secretarías y Direcciones Generales que integran el gobierno de San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

3. Eficacia:

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4. Eficiencia:

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

5. Eje Rector:

Temas o áreas en donde la administración va a concentrar sus esfuerzos.

6. AQS:

Sistema de Calidad Avanzado (Advanced Quality System). Software de control de la documentación de la Administración Municipal.

7. Enlace:

Persona asignada por cada área responsable, que se encargará de controlar y enviar la información.

8. Entidades:

Son organismos públicos descentralizados del gobierno municipal con personalidad jurídica y patrimonio propio constituidos conforme a la ley, los cuales son:

- a) Instituto Municipal de la Juventud de San Nicolás (IMJUSAN)
- b) Instituto Municipal de la Mujer de San Nicolás (IMMSAN)
- c) Instituto del Deporte Nicolaíta (IMDEN)
- d) Instituto de Planeación y Desarrollo Municipal (INPLADEM)

9. Ficha técnica:

Es un documento a forma de sumario que contiene características técnicas de un proceso para ser usado o interpretado por alguien.

10. Indicador:

Instrumento que sirve para mostrar, indicar o evaluar algo.

11. Línea de Acción:

Actividad a realizar para llegar a una meta y cumplir un objetivo.

12. Meta:

Cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios de tal forma que permita medir la eficacia del cumplimiento en un programa.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN NICOLÁS
DE LOS GARZA, N.L.**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD**

**CÓDIGO: M-AD-CA-02
REVISIÓN: 0**

**REFERENCIA: ISO 9001:2008,
8.2.3 Y 8.2.4**

MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

II. DEFINICIONES

13. Objetivos:

Finalidad hacia la cual el Municipio de San Nicolás de los Garza dirigirá sus recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a sus propósitos.

14. PMD:

Plan Municipal de Desarrollo.

15. Programa:

Conjunto de acciones encaminadas a alcanzar un objetivo.

16. Proyecto:

Esfuerzo temporal emprendido para crear un servicio.

17. SIGMA:

Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa.

18. ICMA:

International City/County Management Association. Asociación Internacional para la Administración de Ciudades y Condados, es la organización responsable del programa SINDES.

19. SINDES:

Sistema de Indicadores de Desempeño. Programa que por medio de la recopilación de datos permite establecer indicadores que ayudan a una institución a medirse y compararse con otras administraciones municipales bajo un mismo modelo, para luego generar resultados comparativos visibles en un reporte.

20. SGC:

Sistema de Gestión de Calidad.

21. POA:

Programa Operativo Anual

22. Revisión de la Dirección

Revisión a intervalos planificados para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGC. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Sistema de Medición

1.1. Responsabilidad en cuanto a operación del Sistema de Medición del Desempeño Municipal

- 1.1.1. La Dirección de Calidad, perteneciente a la Secretaría de Administración, será el área responsable de operar el Sistema de Medición.
- 1.1.2. Cada Técnico integrante de la Dirección de Calidad que tenga a su cargo procesos del Sistema de Gestión de Calidad en los cuales sea de carácter obligatorio la medición del proceso por medio de indicadores, será responsable de la elaboración e implementación de los mismos, esto en coordinación con el Director del Área a cargo de dicho(s) proceso(s).
- 1.1.3. La elaboración de los indicadores deberá seguir los lineamientos especificados en las políticas referentes a Indicadores (ver sección 2.3 referente a los criterios para la elaboración de indicadores).
- 1.1.4. El Director de Calidad deberá asignar al(los) Técnico(s) de Calidad responsable(s) de la recolección, verificación, procesamiento de datos, generación de reportes y publicación de los resultados de la medición para los distintos esquemas de indicadores que integran el Sistema de Medición; dichos esquemas son:
 - 1.1.4.1. Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad,
 - 1.1.4.2. Indicadores del Plan Municipal de Desarrollo e
 - 1.1.4.3. Indicadores del programa SINDES.
- 1.1.5. El Director responsable del proceso en cuestión asignará un enlace el cual estará en contacto con el Técnico de Calidad asignado a su área para la recolección y verificación de la información contenida en los indicadores y/o en sus variables componente.
 - 1.1.5.1. Los requisitos a considerar para designar un enlace dentro de las distintas dependencias municipales son:
 - 1.1.5.1.1. Deberá ser una persona que tenga un conocimiento general del área.
 - 1.1.5.1.2. Con autoridad y autorización para toma de decisiones.
 - 1.1.5.1.3. Que se contemple su permanencia en función de enlace.
 - 1.1.5.1.4. El enlace designado en cada área para el Plan Municipal de Desarrollo deberá ser asistente del Secretario de dicha área.
- 1.1.6. La Dirección de Calidad, será la responsable de diseñar los formatos y la metodología a seguir para la elaboración y desarrollo de los indicadores del Sistema Gestión de Calidad así como los indicadores del PMD.
- 1.1.7. Será responsabilidad de la Dirección de Calidad asegurarse de que el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa sirva en todo momento para el seguimiento y medición de las metas y objetivos de los programas y planes establecidos por cada una de las dependencias de la administración municipal.
- 1.1.8. Para los indicadores pertenecientes al programa SINDES se seguirá la metodología definida en el Manual SINDES vigente para el ciclo de medición en curso, así como el formulario correspondiente.

1.2. De los planes y programas del Plan Municipal de Desarrollo

- 1.2.1. Cada objetivo y meta de los Planes y Programas del PMD y de los POAs estarán asociados con al menos un indicador cuantitativo de impacto/resultado, el cual a su vez cuenta con su unidad de medida y su clasificación (ver política 2.1 referente a la tipología de indicadores).

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1.2.2. Los indicadores del PMD estarán clasificados en función a los ejes rectores y a las líneas de acción. Los Indicadores de los POAs en base a los programas, proyectos y actividades de cada área, reflejándose el cumplimiento de estos en la calidad integral del municipio.
- 1.2.3. Para los indicadores implementados con fines de monitoreo o informativos, es responsabilidad de la Dirección de Calidad definir al menos una variable aproximada o equivalente para su evaluación, estableciendo un rango o un Gantt de trabajo donde se reportarán:
- 1.2.3.1. Actividades a realizar,
 - 1.2.3.2. Responsables,
 - 1.2.3.3. Plazos, y
 - 1.2.3.4. Porcentaje de avance con base a lo planeado (realizado vs. planeado).

2. Indicadores

- 2.1. La tipología utilizada dentro del Sistema de Medición del Desempeño Municipal del Gobierno de San Nicolás de los Garza, N.L. será la siguiente:
- 2.1.1. Insumo: Los que miden los factores/contribuciones a la producción.
 - 2.1.2. Producción: Los que miden servicio o productos generados con los insumos previstos.
 - 2.1.3. Eficiencia: Los que miden el rendimiento de los insumos con respecto a los productos.
 - 2.1.4. Eficacia: Indicadores que miden grado de cumplimiento de los objetivos planteados.
 - 2.1.5. Resultado/Impacto: Los que miden el cambio sensible en la calidad de vida relacionada con el objetivo de la actividad.
- 2.2. Además de la clasificación anterior, los indicadores deberán ser categorizados de acuerdo a naturaleza de los mismos de la siguiente forma:
- 2.2.1. Gobierno: Indicadores que miden planes, programas y/o actividades desarrolladas por la Administración Municipal en turno, sin estar sujetas a mandato de ley.
 - 2.2.2. Institucional: Indicadores que miden planes, programas y/o actividades que por mandato de ley es obligación de la Administración Municipal llevar a cabo.
 - 2.2.3. Mixto: Indicadores que miden planes, programas y/o actividades desarrolladas por la Administración Municipal, sin estar éstas sujetas a mandato de ley, mas son exigencia de la población nicolaíta.
- 2.3. Sin excepción, todo indicador generado deberá poseer ficha técnica, la cual estará disponible para consulta en el SIGMA. La ficha técnica se estructurará de la siguiente forma (Ver anexo 1 Ficha Técnica para descripción gráfica de la misma):
- 2.3.1. Clave: Identificación generada automáticamente por el SIGMA.
 - 2.3.2. Nombre: Denominación otorgada al indicador del plan, programa o actividad medida.
 - 2.3.3. Dependencia: Dirección a la cual pertenece dicho indicador.
 - 2.3.4. Tipo: Se define de acuerdo a la tipología que se marca en el punto 2.2.
 - 2.3.5. Subtipo: Se define de acuerdo a la tipología que se marca en el punto 2.1.
 - 2.3.6. Frecuencia: Define la periodicidad con la cual se procesa un indicador.
 - 2.3.7. Objetivo: Descripción de la finalidad del procesamiento de dicho indicador.
 - 2.3.8. Interpretación: Describe la forma en que se deberán interpretar los resultados de dicho indicador.
 - 2.3.9. Unidad de medida de cada variable: Cuantificación que utiliza cada variable componente de la fórmula.
 - 2.3.10. Rango: Establece los valores dentro de los cuales se debe encontrar el resultado del indicador.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 2.3.11. Fórmula: Operación matemática a realizar con las variables componente para obtener el resultado final del indicador.
 - 2.3.12. Variables: Variables componente que integran el indicador. Deben registrarse siglas para las mismas así como su significado.
 - 2.3.13. Unidad de medida del resultado: Cuantificación utilizada para el resultado del indicador.
 - 2.3.14. Fuente de datos: Define las áreas o dependencias que proporcionan las variables componente para el procesamiento del indicador.
 - 2.3.15. Glosario: Incluye la definición de los términos utilizados en la ficha técnica que se considere sea necesario explicar para mejor comprensión del indicador.
- 2.4. Dentro del desarrollo de un indicador deben considerarse los siguientes criterios:
- 2.4.1. Que sea de fácil comprensión.
 - 2.4.2. Que su cálculo sea sencillo.
 - 2.4.3. Que sea asociativo, es decir, que se pueda relacionar a los procesos llevados a cabo dentro de la dirección o dependencia municipal a cargo del mismo.
 - 2.4.4. Que no se interponga en el cumplimiento de los objetivos de otros indicadores (eficacia, eficiencia, puntualidad, entre otros).
 - 2.4.5. Que demuestre la mejora continua del proceso.
 - 2.4.6. Que su costo de procesamiento sea razonable.
 - 2.4.7. Que la información requerida para su procesamiento se otorgue de manera oportuna.
 - 2.4.8. Que los resultados sean comprobables.
- 2.5. Para una correcta medición del desempeño y balance en la creación de indicadores, el 20% de la totalidad de los mismos dentro del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa deberán ser de tipo Impacto/Resultado, de esta forma se asegura el análisis del efecto que tienen las decisiones y/o actividades de la Administración Municipal sobre la población objetivo del Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L.
- 2.6. La inclusión, exclusión y/o modificación de indicadores será decidido por el Director responsable del Proceso.
- 2.7. Los indicadores mostrarán la evolución y tendencia de los servicios municipales, ayudarán al gobierno municipal a ubicarse y definir la necesidad de mejorar y tomar acciones correctivas o preventivas, además de medir en forma concreta si se han logrado los objetivos y beneficios esperados, la evaluación del costo de los servicios públicos y de la producción de bienes, así como su calidad, su pertinencia e impacto social.

3. Recolección de Datos

- 3.1. Es responsabilidad del enlace designado en cada área analizar, concentrar y enviar a la Dirección de Calidad la información requerida para el procesamiento de los indicadores.
- 3.2. El periodo para la recolección de datos se designará conforme a la naturaleza del indicador de la siguiente forma:
 - 3.2.1. Indicadores inherentes al Sistema de Gestión de Calidad (procesos bajo la norma ISO 9001:2008):

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.2.1.1. Los enlaces designados en cada área para proporcionar la información de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad tendrán como máximo 5 días hábiles (primera semana del mes) para remitir los indicadores correspondientes y/o en su defecto, las variables requeridas para el procesamiento del indicador por parte del Técnico de Calidad asignado.

3.2.2. Indicadores inherentes al Plan Municipal de Desarrollo (PMD):

3.2.2.1. Los enlaces designados en cada área para proporcionar la información referente al cumplimiento de las líneas de acción correspondientes en el Plan Municipal de Desarrollo deberán remitir sus resultados en las fechas establecidas en el Calendario enviado a cada enlace al inicio del año por el Técnico de Calidad asignado para el manejo de indicadores del Plan Municipal de Desarrollo.

3.2.3. Indicadores inherentes al programa SINDES (Sistema de Indicadores de Desempeño):

3.2.3.1. Los enlaces designados en cada área para recabar las variables contenidas en el formulario SINDES deberán remitir dicho formulario ya completado en un periodo no mayor a 3 semanas después de recibido el mismo.

3.3. La frecuencia con la cual se llevará a cabo la recolección de datos se define de acuerdo a la ficha técnica de cada indicador.

3.3.1. Los indicadores inherentes al Plan Municipal de Desarrollo se generan mensualmente sin excepción.

3.3.2. Para los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad cuya frecuencia es definida en la ficha técnica como "Semanal" o "Quincenal", el enlace designado en cada área reportará dicho indicador mensualmente, sin embargo, la información entregada a la Dirección de Calidad estará desglosada de acuerdo a la frecuencia antes mencionada.

4. Procesamiento de Datos

4.1. El Técnico de Calidad a cargo de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad tendrá 3 días hábiles (después de la fecha de entrega por las áreas) para procesar y publicar en el sistema AQS el resultado de los indicadores de las áreas.

4.2. El Técnico de Calidad a cargo de los indicadores del Plan Municipal de Desarrollo tendrá 3 días hábiles (después de la fecha de entrega por las áreas) para procesar y elaborar los reportes correspondientes al cumplimiento de las líneas de acción, mismos que enviará al Presidente Municipal, Secretarios, Directores, enlaces y a la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información, perteneciente a la Contraloría Municipal.

4.3. Los indicadores del programa SINDES no serán procesados por la Administración Municipal, únicamente se remitirá el formulario completado al asesor SINDES con las variables componente que correspondan al ciclo de medición en curso (ya sea variables componente para procesamiento de indicadores semestrales y/o variables componente para procesamiento de indicadores de frecuencia anual), lo anterior para que se realice el procesamiento de datos en ICMA, quien posteriormente envía los resultados del procesamiento para su análisis y toma de decisiones por parte de la Administración Municipal. Las fechas para remisión de formularios serán definidas por ICMA en el calendario contenido en el Manual SINDES vigente.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.4. En caso de que se considere necesaria la verificación de algún dato referente a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y/o los indicadores del programa SINDES, el Técnico de Calidad correspondiente se pondrá en contacto con el enlace del área, quien deberá dar respuesta a los comentarios realizados por el Técnico de Calidad en un plazo máximo de 3 días hábiles; de igual modo la Dirección de Calidad podrá solicitar evidencia que confirme la validez de los datos.
- 4.5. Para los indicadores generados por el Plan Municipal de Desarrollo, el enlace correspondiente deberá dar respuesta a los comentarios y/o retroalimentación realizados por el Técnico de Calidad a cargo de los indicadores del PMD el mismo día en que se hizo el cuestionamiento.
- 4.6. Si se llegase a presentar algún inconveniente que interfiriese en la emisión de resultados de indicadores del PMD, el enlace correspondiente deberá informar por medio de oficio del Secretario del área (o autoridad de equivalente jerarquía dentro de la dependencia) dirigido a la Dirección de Calidad el motivo por el cual se dio dicha situación.
- 4.7. Si se llegase a presentar algún inconveniente que interfiriese en la emisión de resultados de indicadores del SGC, el enlace correspondiente deberá informar de esto al Director del proceso, quien a su vez informará al Técnico de Calidad encargado de indicadores del SGC el motivo por el cual se dio dicha situación.
- 4.7.1. Si no existe justificación del motivo por el cual no es posible la emisión de los resultados de indicadores del SGC, se procederá a documentar una acción correctiva de acuerdo al procedimiento "P-AD-CA-03 Acciones Correctivas".
- 4.8. Si se requieren realizar cambios y/o modificaciones en los resultados del procesamiento de indicadores del SGC, es necesario que el Director del área solicite dicho cambio por medio de correo electrónico, proporcionando la información pertinente a la misma.
- 4.8.1. Si se requieren realizar cambios y/o modificaciones en los resultados del procesamiento de indicadores del Plan Municipal de Desarrollo, es necesario que el Secretario del área (o autoridad de equivalente jerarquía dentro de la dependencia correspondiente) solicite dicho cambio vía oficio dirigido al Subsecretario de Productividad Administrativa con copia al Secretario de Administración y a la Dirección de Calidad, proporcionando la información que sirva como evidencia y/o respaldo del motivo por el cual se están solicitando las modificaciones especificadas.

5. Publicación de Resultados

- 5.1. Los Técnicos de Calidad asignados deberán elaborar mensualmente los reportes para publicación de resultados de los indicadores del SGC y PMD. El Técnico de Calidad asignado al programa SINDES deberá elaborar dichos reportes semestralmente una vez que ICMA haya autorizado la publicación de los mismos.
- 5.2. La publicación de resultados de los indicadores del Sistema de Medición del Desempeño Municipal es de carácter obligatorio, lo anterior de acuerdo al artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, además del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L., y se llevará a cabo a través de los siguientes medios:

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

5.2.1. SIGMA (Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa) en un enlace al mismo, contenido dentro del portal del Gobierno Municipal de San Nicolás de los Garza, N.L. (<http://www.sanicolas.gob.mx>). El visitante podrá generar reportes en tiempo real con la información actualizada directamente en el sistema cada mes.

5.2.2. Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L. (<http://transparenciasanicolas.gob.mx>). El visitante encontrará reportes previamente generados en formato PDF para su consulta.

5.3. Los reportes requeridos para la publicación de resultados serán generados de forma mensual y contendrán los indicadores inherentes al Plan Municipal de Desarrollo.

6. Toma de Decisiones para el Establecimiento de Planes de Acción y Mejora Continua

6.1. Los resultados de la medición serán utilizados en la toma de decisiones de la Administración Municipal por el Presidente Municipal, Secretarios y Directores de las diferentes áreas que la conforman.

6.2. La Dirección de Calidad en coordinación con las dependencias del control municipal será la responsable de evaluar si la información que proporcionan los indicadores es valiosa y necesaria para la toma de decisiones.

6.3. Para llevar a cabo un análisis integral del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Municipal, la Dirección de Calidad programa la Revisión de la Dirección como mínimo una vez al año. (véase procedimiento P-OA-OA-01 Revisión Directiva).

7. Del Consejo de Evaluación del Desempeño Municipal (CEDM)

7.1. Adicional a los mecanismos utilizados por cada dependencia municipal para el análisis de los resultados de la medición, los indicadores provenientes del Plan Municipal de Desarrollo serán evaluados por el Consejo de Evaluación del Desempeño Municipal (CEDM), perteneciente al Instituto de Planeación y Desarrollo Municipal (INPLADEM) con el fin de ampliar el panorama de trabajo bajo el cual las dependencias municipales deben analizar sus resultados y tomar decisiones al respecto.

7.2. Los indicadores inherentes al programa SINDES serán presentados anualmente ante el CEDM para su análisis. En dicho informe de resultados se presentará la información correspondiente a 4 ciclos de medición para los indicadores de frecuencia semestral; para los indicadores de frecuencia anual, se presentará la información de los últimos 3 años.

7.2.1. De surgir comentarios y/u observaciones respecto al desempeño de la Administración Municipal mostrado en los indicadores generados por el programa SINDES, la Dirección de Calidad será responsable de hacer llegar dichos comentarios a los Secretarios de las áreas que correspondan y dar seguimiento a la toma de decisiones en base a los mismos; de igual modo, la Dirección de Calidad deberá informar al CEDM en la sesión de consejo inmediata siguiente la resolución dada por la(s) Secretaría(s) a las observaciones realizadas.

7.3. Las sesiones del CEDM se llevan a cabo el segundo jueves de cada mes.

7.4. El CEDM entrega al Presidente Municipal los resultados de las evaluaciones realizadas dos veces al año para su análisis; dichas evaluaciones se presentan en forma comparativa, es decir, se presenta la información del último semestre ó año procesado frente a la información del semestre ó año inmediato anterior.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

7.4.1. Las áreas de evaluación por las cuales están compuestos los informes son:

7.4.1.1. Indicadores del Plan Municipal de Desarrollo.

7.4.1.2. Gestión Operativa: Indicadores definidos por los Secretarios y Directores de las distintas áreas de la Administración Municipal para presentar ante el CEDM.

7.4.1.3. Percepción Ciudadana: Encuesta integrada por las competencias municipales de acuerdo al Marco Jurídico. Agua potable, drenaje, alcantarillado, disposición de aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición de residuos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques y jardines; policía preventiva municipal y tránsito.

7.4.1.4. La evaluación del PMD girará en torno a los lineamientos del Plan Municipal de Desarrollo actual, considerando:

7.4.1.4.1. Elevar la calidad de vida de los nicolaítas.

7.4.1.4.2. Desarrollo sustentable.

7.4.1.4.3. Elevar la calidad de los servicios públicos.

7.4.1.5. Proyectos o situaciones de coyuntura: Obras públicas o temas de naturaleza coyuntural.

7.5. El CEDM presenta en Sesión Extraordinaria ante el Presidente Municipal los resultados de la evaluación comparativa anual en el mes de Marzo del año inmediato posterior al evaluado, mientras que los resultados de la evaluación comparativa semestral se presentan en el mes de Agosto.

7.6. Los formatos y/o métodos utilizados para la evaluación del desempeño municipal son definidos por el CEDM.

8. Actualización del Manual del Sistema de Medición del Desempeño

8.1. El Técnico de Calidad a cargo del Sistema de Indicadores en conjunto con el Director de Calidad serán los responsables de la revisión del presente manual cuando menos una vez al año, esto a fin de detectar cambios en las políticas por motivos de simplificación, facilitación, actualización, reestructuración, mejora continua u otros.

8.1.1. En caso de requerirse alguna modificación en el contenido de este documento, dicha iniciativa será comunicada a la Dirección de Evaluación de Procesos para su autorización.

9. Capacitación y/o actualización en el uso del Sistema de Medición del Desempeño

9.1. Las dependencias que utilicen el Sistema de Medición del Desempeño deberán comunicar a la Dirección de Calidad respecto al personal de nuevo ingreso para que éste sea programado para capacitación por parte del Técnico de Calidad asignado a su área.

9.2. En caso de cambios en las políticas y lineamientos contenidos en este manual así como en la estructura de alguna de las herramientas mencionadas en el mismo, será responsabilidad del Técnico correspondiente realizar una capacitación de actualización al personal que interviene en la verificación, recopilación, procesamiento de datos y/o utilización del sistema.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN NICOLÁS
DE LOS GARZA, N.L.**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD**

**CÓDIGO: M-AD-CA-02
REVISIÓN: 0**

**REFERENCIA: ISO 9001:2008,
8.2.3 Y 8.2.4**

MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

9.3. En caso de remoción de enlaces previamente existentes, el Técnico de Calidad correspondiente deberá capacitar al nuevo enlace asignado para que éste lleve a cabo las tareas de verificación, recopilación, procesamiento de datos y/o utilización del Sistema de Medición del Desempeño bajo los lineamientos establecidos en el presente manual.

DIRECTORA DE CALIDAD

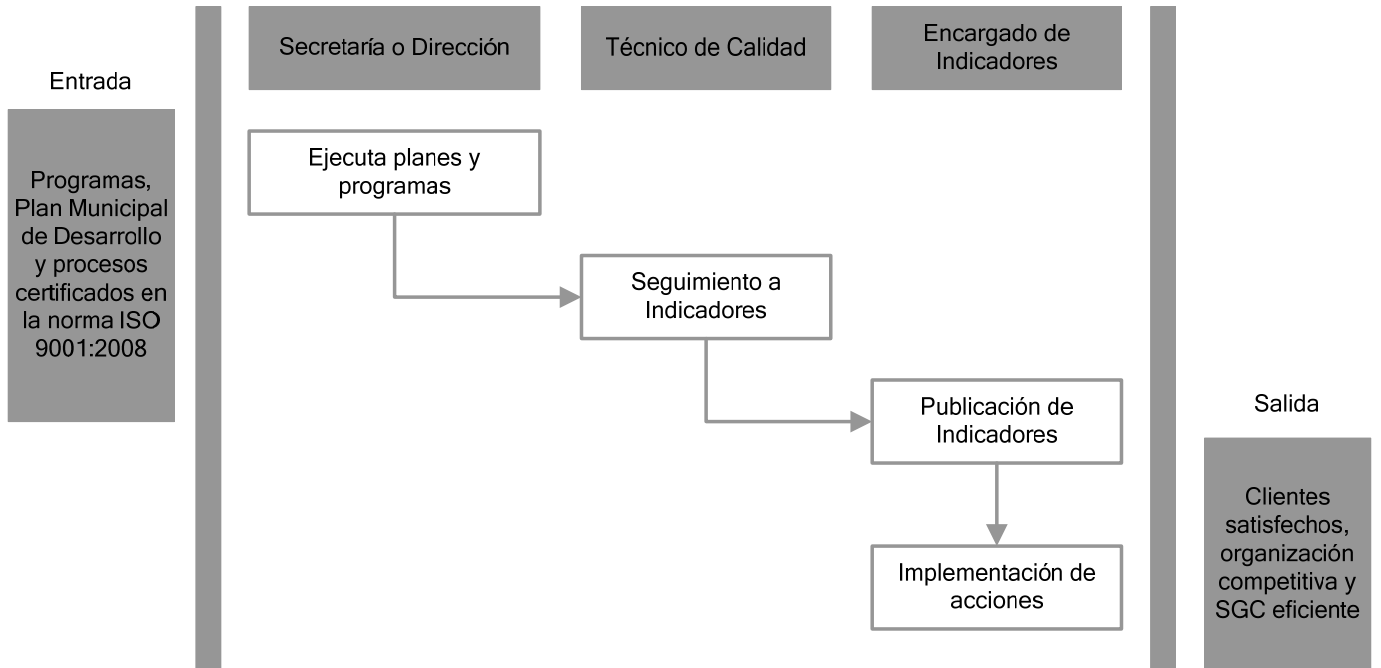
SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

IV. MAPEO



DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN NICOLÁS
DE LOS GARZA, N.L.**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD**

**CÓDIGO: M-AD-CA-02
REVISIÓN: 0**

**REFERENCIA: ISO 9001:2008,
8.2.3 Y 8.2.4**

MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad (M-AD-CA-01)

Manual SINDES vigente

Manual de Políticas REFIM vigente

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L.

Reglamento Orgánico del Municipio de San Nicolás de los Garza, N.L.

Acciones Correctivas (P-AD-CA-03)

Acciones Preventivas (P-AD-CA-04)

Manual de uso AQS

Manual de uso SIGMA

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA



MANUAL SISTEMA DE MEDICIÓN

Sección:

VI. ANEXOS

1. Ficha Técnica

Clave	31-G-IM-150	Clave: Identificación generada automáticamente por el SIGMA.
Nombre	SATISFACCION AL CLIENTE (ESTANCIAS INFANTILES)	Nombre: Denominación otorgada al indicador del plan, programa o actividad medida
Dependencia	311-208 - DIRECCION DE CALIDAD	Dependencia: Dirección a la cual pertenece dicho indicador.
Tipo	Gobierno	Tipo: Se define de acuerdo a la tipología que se marca en el punto 2.2
Subtipo	Impacto	Subtipo: Se define de acuerdo a la tipología que se marca en el punto 2.1.
Frecuencia	Mensual	Frecuencia: Define la periodicidad con la cual se procesa un indicador
Objetivo	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE CON RESPECTO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS	Objetivo: Descripción de la finalidad del procesamiento de dicho indicador.
Interpretación	A MAYOR VALOR, MAYOR SATISFACCION DEL CLIENTE RESPECTO A LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS	Interpretación: Describe la forma en que se deberán interpretar los resultados de dicho indicador.
Unidad de Medida de Cada Variable	STCOE=CALIFICACION DEL SERVICIO TEA=ENCUESTAS	Unidad de medida de cada variable: Cuantificación que utiliza cada variable componente de la fórmula.
Rango	9 A 10	Rango: Establece los valores dentro de los cuales se debe encontrar el resultado del indicador.
Fórmula	$PSC = \frac{STCOE}{TEA}$	Fórmula: Operación matemática a realizar con las variables componente para obtener el resultado final del indicador
Variables	STCOE=SUMA DEL TOTAL DE CALIFICACIONES OBTENIDAS EN ENCUESTAS TEA=TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	Variables: Variables componente que integran el indicador. Deben registrarse siglas para las mismas así como su significado.
Unidad de Medida del Resultado	CALIFICACION DEL SERVICIO	Unidad de medida del resultado: Cuantificación utilizada para el resultado del indicador.
Fuente de Datos	CONCENTRADO DE ENCUESTAS	Fuente de datos: Define las áreas o dependencias que proporcionan las variables componente para el procesamiento del indicador.
Glosario	NA	Glosario: Incluye la definición de los términos utilizados en la ficha técnica que se considere sea necesario explicar para mejor comprensión del indicador.

DIRECTORA DE CALIDAD

SUBSECRETARIO DE PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA