



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

---

# MANUAL DE CALIDAD DE LA PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL D.F.

## REVISIÓN Y APROBACIÓN

Fecha de Publicación: 8 de Agosto de 2005  
Fecha de Inicio de Vigencia: 8 de Agosto de 2005  
Revisión: 2.0

Revisado por:

| Nombre                   | Puesto                                   | Fecha      | Firma |
|--------------------------|------------------------------------------|------------|-------|
| Ma. del Carmen Rodríguez | Representante de la Dirección de la PAOT | 8-Ago-2005 |       |

Aprobado por:

| Nombre            | Puesto                                                                   | Fecha      | Firma |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Enrique Provencio | Procurador Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal | 8-Ago-2005 |       |

4.2.2-M-MC-PAOT

## CAMBIOS HISTÓRICOS

|          |          |                  |
|----------|----------|------------------|
| Después: | Revisión | Fecha de Emisión |
|          | 2.0      | 8- Agosto- 2005  |

Los cambios aplicados al Manual de Calidad de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal, se motivaron a raíz de las oportunidades de mejora y acciones correctivas identificadas en la Auditoría de Tercera Parte, realizada a la institución entre el 28 y 29 de julio del presente año. A continuación se reseñan los cambios.

### Requisito 4.2.3.

Se especifico el mecanismo de aprobación, revisión e identificación de los documentos de origen externo. (ver sección 4.2.3 de este Manual), en concordancia con la modificación aplicada al Procedimiento para el Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, código 4.2.3-P-CD-PAOT. El párrafo incorporado señala lo siguiente:

“Para esta actividad, la Procuraduría ha puesto especial atención en la definición del mecanismo a través del cual se identifican, revisan y aprueban los documentos que integrarán las listas maestras de documentos, internos y externos. En este procedimiento participan de manera activa la Coordinación de Asuntos Jurídicos y de Recepción de Denuncias, la Coordinación Técnica y de Sistemas y la Representante de la Alta Dirección.”

### Requisito 5.4.1.

Se modifican los Objetivos de Calidad de la PAOT para definir indicadores puntuales que permitan verificar su cumplimiento, y se suprime el objetivo asociado al Desarrollo e Implementación del Sistema para su sustitución por el de Mantenimiento del mismo. (ver sección 5.4.1. de este Manual). Los objetivos modificados se formularon de la siguiente manera:

#### “Objetivos de Calidad de la PAOT (5.4.1)

“Con el fin de cumplir con la Política de calidad de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial (PAOT), hemos establecido los siguientes objetivos, los cuales aplican para todas las funciones y niveles de la Procuraduría:

- ✚ Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT, demostrando su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, a más tardar durante el mes de diciembre del año 2005.
- ✚ Mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT procurando que todos sus procesos cumplan, a plenitud, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y los lineamientos establecidos en el propio Manual de Calidad de la Procuraduría; garantizando que el nivel de eficacia del Sistema se mantenga en un rango del 80 al 100 por ciento.
- ✚ Promover acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación adecuada de acciones preventivas y correctivas, así como por el desarrollo, periódico y sistemático, de los procesos de Auditorías Internas y de Revisiones por la Dirección; garantizando el cumplimiento de al menos el 90 por ciento de las acciones previstas.
- ✚ Garantizar que todos los integrantes de la PAOT conozcan, entiendan y apliquen, al 100 por ciento, la Política y Objetivos de Calidad de la Procuraduría “Para el ejercicio eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, esta Política se ha comunicado, por el firmante a todos los miembros de la organización procurando su conocimiento y entendimiento.

“Para el ejercicio eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, estos objetivos se ha comunicado, por el firmante, a todos los miembros de la organización procurando su conocimiento y entendimiento.

“Los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, así como la totalidad de la Documentación del

### CAMBIOS HISTÓRICOS

Sistema de Gestión están a disposición de todos los integrantes de la Procuraduría para su conocimiento en el sitio del SGC de la PAOT [http://intranet/sgc\\_paot/index.html](http://intranet/sgc_paot/index.html)

“En el Anexo IV de este Manual, se definen los indicadores específicos de cada objetivo de calidad declarado, con la finalidad de valorar la eficacia del Sistema.

Se modificó el Anexo IV para incorporar los nuevos objetivos de calidad y los indicadores específicos de cada proceso involucrado, (ver sección de Anexo IV en este Manual.)

#### Requisito 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

##### 5.5.1. Responsabilidad y autoridad

El Titular de la PAOT se asegura que los niveles de responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría correspondan, y tengan como referencia, a los definidos en la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal y su Reglamento; además de que las funciones específicas de las unidades administrativas involucradas en la operación de los procesos del Sistema, responden a la Estructura organizacional de la Entidad y sus Manuales administrativos aprobados por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal.

Los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad, y la identificación de las unidades administrativas responsables de su ejercicio, han sido comunicados a los integrantes de la PAOT, para garantizar la adecuada operación del Sistema.

Como resultado del cumplimiento de la No conformidad menor 01 detectada en la Auditoría de Tercera Parte realizada al Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT, se aplicó la acción correctiva correspondiente, lo que implicó la modificación del **Requisito 5.6 Revisión por la Dirección**, para quedar en los siguientes términos:

##### 5.6.1. Generalidades

Las reuniones de revisión ordinaria del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT se realizarán con una periodicidad máxima de seis meses, a fin de garantizar su adecuación y eficacia continuas. La revisión es presidida por el Titular de la PAOT. Asisten los titulares de todas las áreas de la Procuraduría y el representante de la Dirección ante el Sistema de Calidad.

El propósito de estas revisiones es evaluar el desempeño global del sistema contra los objetivos definidos, e identificar cualquier modificación que se considere necesaria. Las revisiones toman en cuenta los descubrimientos de las auditorías internas y externas, realizadas desde la última revisión previa.

Las revisiones contemplan la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad. Se hacen notar los puntos que requieren acción y se asignan responsabilidades para las acciones a realizar.

Los responsables de los procesos implementan las acciones determinadas. Las acciones de seguimiento se vigilan para asegurar que todos los puntos se completan satisfactoriamente. Se tiene un registro de las minutas de las revisiones.

En caso de ser considerado necesario, el Titular de la PAOT podrá convocar a reuniones extraordinarias, si del monitoreo que se realice a los resultados del Sistema y sus resultados en términos de eficacia, se detectan desviaciones importantes que impliquen la urgente aplicación de medidas correctivas.

### CAMBIOS HISTÓRICOS

De igual forma, el Titular podrá convocar a reuniones de Revisión, si se requiere el seguimiento de la atención de no conformidades producto de Auditorías Internas o de Tercera Parte (tanto para certificación como de mantenimiento.)

A raíz de la aplicación de la oportunidad de mejora detectada en la auditoría externa del mes de julio se modificó el **Requisito 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto**, para quedar como sigue.

#### **Revisión de los requisitos relacionados con el servicio (7.2.2)**

La PAOT revisa los requisitos relacionados con los servicios que proporciona, conforme a lo establecido en los procedimientos de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio.

Esta revisión se efectúa antes de aceptar el compromiso de realizar el servicio, por lo que se asegura que:

- a. Estén determinados los requisitos de los servicios
- b. Que la solicitud del denunciante cumpla con los requisitos previamente establecidos, y en caso contrario, se le asesorará a fin de resolver las dudas que existan en su solicitud.
- c. Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos del servicio.

De lo anterior se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta.

Cuando no se cuenta con una declaración formal de los requisitos del denunciante, se confirman los mismos antes de aceptar la realización del servicio, o bien durante la etapa inicial de los procesos, se da contestación al denunciante sobre la no procedencia de su solicitud, lo cual se encuentra documentado en el procedimiento del proceso de Atención de Denuncias.

Se ha determinado que invariablemente cuando se modifiquen requisitos sobre los servicios que realiza la PAOT, se hace del conocimiento a los denunciantes, para estar en la posibilidad de aplicar las modificaciones planteadas, incluyendo al personal interno involucrado. Esta comunicación se realiza antes de la aplicación de los cambios, para proporcionar a los denunciantes, el tiempo para adecuar sus denuncias.

Estas modificaciones se dan a conocer a los denunciantes a través de la publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal y/o en la página web de la PAOT y/o en carteles, garantizando que estos cambios se reflejen en el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

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

Como oportunidad de mejora se ajustaron los criterios para el control y calibración de dispositivos de seguimiento y medición, suprimiendo algunos apartados que no eran aplicables a la Procuraduría.

Como resultado de la oportunidad de mejora detectada en el requisito 8.1., se reformuló la declaración del Manual, para precisar que las tareas de seguimiento y medición establecidas en el requisito 8.1 de la Norma ISO 9001:2000 se atendía de manera plena. En ese sentido, la declaración quedó en los siguientes términos:

#### **Generalidades (8.1)**

La PAOT ha planificado e implementado un proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, a través del cual se puede determinar la eficacia completa del Sistema.

Como parte integral del proceso de Medición, Análisis y Mejora que aplican los siguientes subprocesos:

- a) Seguimiento, medición y evaluación de la Satisfacción del Cliente.

## CAMBIOS HISTÓRICOS

- b) Aplicación de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Seguimiento y medición de los procesos
- d) Seguimiento y medición del Servicio.

Cada uno de estos componentes ofrece información para su análisis y valoración, mediante la aplicación de técnicas estadísticas o descripciones cualitativas, en función de las particularidades de los procesos específicos que atiende la PAOT.

Como resultado de estos trabajos, la Procuraduría cuenta con información suficiente y oportuna para determinar y demostrar:

- a. **El cumplimiento de las expectativas de los usuarios** de los servicios de la PAOT, identificando su grado de satisfacción, con la finalidad de evaluar el estatus de cumplimiento de los objetivos y política de calidad de la Procuraduría.
- b. **La conformidad del SGC de la PAOT con los requisitos de la norma ISO 9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000:** Mediante la aplicación de Auditorías Internas y Externas y el monitoreo del cumplimiento de las oportunidades de mejora o acciones correctivas generadas por los productos no conformes identificados durante las auditorías y en las reuniones de Revisión por la Dirección.
- c. **La aplicación de los planes de calidad del servicio y de sus objetivos de calidad:** A través de mediciones realizadas en los puntos de control y aseguramiento especificados en los Planes de Calidad de los servicios ofrecidos a la población –Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio–; y la información estadística relativa al nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad de dichos procesos sustantivos del Sistema.
- d. **El nivel de eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad,** a través del cumplimiento de los objetivos específicos de cada uno de ellos, mediante el análisis y procesamiento de la información que generan, misma que será el insumo para las reuniones de Revisión por la Dirección, con la finalidad de aplicar acciones de mejora.

De igual forma, se ajustó el Anexo I, II y IV del Manual de Calidad.

Con respecto al requisito 8.4 se precisó que todos los procesos de apoyo son medidos para valorar la eficacia del Sistema, en los términos definidos en el Proceso 8.2-P-SM-PAOT. Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

La redacción final del apartado 8.4, quedó en los siguientes términos:

“Para contar con la visión integral del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT se realizar la valoración de todos los procesos de apoyo, por lo que el análisis de los datos que ofrecen se ponderan en los términos que se definen en el Proceso 8.2. Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.”

| Antes: | Revisión | Fecha de Emisión |
|--------|----------|------------------|
|        | 1.0      | 30 Junio 2005    |

Los cambios que se reportan fueron motivados por la 2ª. Revisión de Dirección de la PAOT y la aplicación de los planes de acción de las dos auditorías internas realizadas hasta el primer semestre de 2005.

4.1. Agregar referencia a contrataciones externas que afecten la calidad de los servicios.

La Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal, no realiza contrataciones externas que afecten la conformidad de los servicios que ofrece.

## CAMBIOS HISTÓRICOS

### 5.4. Modificación de objetivos

1. Desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de la PAOT cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
2. Desplegar a todos los niveles de la PAOT, la Política de Calidad, para su entendimiento, comprensión y aplicación. Meta: Cero No Conformidades.
3. Desarrollar e implementar al 100% la mejora continua de los procesos de la PAOT, para el logro de la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad.
4. Certificar el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

6.4. Suprimir la referencia al procedimiento de ambiente de trabajo hasta su presentación formal a la Alta Dirección.

7.5.5. Se incorpora la referencia a los lineamientos para la integración de expedientes.

Corrección de la Matriz de objetivos específicos, para ajustarla a los nuevos objetivos de calidad.

Otras correcciones de redacción para facilitar el entendimiento del texto, sin afectar el cumplimiento de requisitos.

| Antes:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Revisión | Fecha de Emisión |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0.0      | 25 Octubre 2004  |
| <p>4.1. No existía referencia a contrataciones externas que afectaran la calidad del servicio ofrecido.</p> <p>5.4. Los objetivos de calidad eran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Desarrollar, implementar y certificar a corto plazo el Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de la PAOT cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000</li> <li>3. Desplegar a todos los niveles de la PAOT, la Política de Calidad, para su entendimiento, comprensión y aplicación. Meta: Cero No Conformidades.</li> <li>4. Desarrollar e implementar al 100% la mejora continua de los procesos de la PAOT, para el logro de la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ol> <p>6.4. Se hacía referencia al procedimiento de ambiente de trabajo que no estaba documentado.</p> <p>7.5.5. No existían lineamientos para la integración de expedientes.</p> |          |                  |

|           |                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Revisado: | <hr/> <p>Lic. Ma. Del Carmen Rodríguez Juárez<br/>Representante de la Dirección</p> |
| Aprobado: | <hr/> <p>Lic. Enrique Provencio<br/>Alta Dirección</p>                              |

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-00<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: 0.0 Contenido</b>                                                                                                                                    |                                         | PÁG. 7                                                                           | DE 86 |

|       | Título                                                     | Sección | Página |
|-------|------------------------------------------------------------|---------|--------|
| I     | Revisión y Aprobación                                      | MC-00   | 1      |
| II    | Cambios Históricos                                         | MC-00   | 2      |
| 0     | Contenido                                                  | MC-00   | 7      |
| 1     | Introducción                                               | MC-01   | 11     |
| 1.1   | Antecedentes de la PAOT                                    | MC-01   | 12     |
| 1.2   | Misión y Visión de la PAOT                                 | MC-01   | 13     |
| 2     | Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT       | MC-02   | 14     |
| 3     | Exclusiones en el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT | MC-03   | 15     |
| 4     | El Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT                | MC-04   | 17     |
| 4.1   | Requisitos Generales                                       | MC-04   | 17     |
| 4.2   | Requisitos de la Documentación                             | MC-04   | 19     |
| 4.2.1 | Generalidades                                              | MC-04   | 19     |
| 4.2.2 | Manual de Calidad                                          | MC-04   | 19     |
| 4.2.3 | Control de Documentos                                      | MC-04   | 19     |
| 4.2.4 | Control de los Registros                                   | MC-04   | 20     |
| 5     | Responsabilidad de la Dirección                            | MC-05   | 21     |
| 5.1   | Compromiso de la Dirección                                 | MC-05   | 21     |
| 5.2   | Enfoque al Cliente                                         | MC-05   | 22     |
| 5.3   | Política de Calidad                                        | MC-05   | 23     |
| 5.4   | Planeación                                                 | MC-05   | 24     |
| 5.4.1 | Objetivos de Calidad                                       | MC-05   | 24     |

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-00<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: 0.0 Contenido</b>                                                                                                                                    |                                         | PÁG. 8                                                                           | DE 86 |

|        |                                                              |       |    |
|--------|--------------------------------------------------------------|-------|----|
| 5.4.2  | Planeación del Sistema de Gestión de Calidad                 | MC-05 | 25 |
| 5.5    | Responsabilidad, Autoridad y Comunicación                    | MC-05 | 26 |
| 5.5.1  | Responsabilidad y Autoridad                                  | MC-05 | 26 |
| 5.5.2  | Representante de la Dirección                                | MC-05 | 28 |
| 5.5.3  | Comunicación Interna                                         | MC-05 | 29 |
| 5.6    | Revisión por la Dirección                                    | MC-05 | 30 |
| 5.6.1  | Generalidades                                                | MC-05 | 30 |
| 5.6.2  | Información para la Revisión                                 | MC-05 | 30 |
| 5.6.3  | Resultados de la Revisión                                    | MC-05 | 31 |
| 6      | Gestión de los Recursos                                      | MC-06 | 32 |
| 6.1    | Provisión de Recursos                                        | MC-06 | 32 |
| 6.2    | Recursos Humanos                                             | MC-06 | 33 |
| 6.2.1  | Generalidades                                                | MC-06 | 33 |
| 6.2.2. | Competencia, toma de conciencia y formación                  | MC-06 | 33 |
| 6.3    | Infraestructura                                              | MC-06 | 35 |
| 6.4    | Ambiente de Trabajo                                          | MC-06 | 36 |
| 7      | Realización del Servicio                                     | MC-07 | 38 |
| 7.1    | Planeación de la realización de los Servicios                | MC-07 | 38 |
| 7.2    | Procesos relacionados con los clientes                       | MC-07 | 39 |
| 7.2.1  | Determinación de los requisitos relacionados con el servicio | MC-07 | 39 |
| 7.2.2  | Revisión de los requisitos relacionados con el servicio      | MC-07 | 39 |
| 7.2.3  | Comunicación con el Usuario                                  | MC-07 | 40 |

|                                                                                                                                                                 |                                                                             |                                                                                            |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <p><b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b></p>                              | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-00<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |              |
| <p><b>Título: 0.0 Contenido</b></p>                                                                                                                             |                                                                             | <p>PÁG. 9</p>                                                                              | <p>DE 86</p> |
| 7.3                                                                                                                                                             | Diseño y Desarrollo                                                         | MC-07                                                                                      | 42           |
| 7.4                                                                                                                                                             | Compras                                                                     | MC-07                                                                                      | 43           |
| 7.4.1                                                                                                                                                           | Proceso de Compras                                                          | MC-07                                                                                      | 43           |
| 7.4.2                                                                                                                                                           | Información de las Compras                                                  | MC-07                                                                                      | 43           |
| 7.4.3                                                                                                                                                           | Verificación de los productos comprados                                     | MC-07                                                                                      | 43           |
| 7.5                                                                                                                                                             | Producción y prestación del servicio                                        | MC-07                                                                                      | 45           |
| 7.5.1                                                                                                                                                           | Control del producto y de la prestación del servicio                        | MC-07                                                                                      | 45           |
| 7.5.2                                                                                                                                                           | Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | MC-07                                                                                      | 45           |
| 7.5.3                                                                                                                                                           | Identificación y rastreabilidad                                             | MC-07                                                                                      | 45           |
| 7.5.4                                                                                                                                                           | Propiedad del cliente                                                       | MC-07                                                                                      | 46           |
| 7.5.5                                                                                                                                                           | Preservación del producto                                                   | MC-07                                                                                      | 46           |
| 7.6                                                                                                                                                             | Control de los equipos de medición y seguimiento                            | MC-07                                                                                      | 47           |
| 8                                                                                                                                                               | Medición, Análisis y Mejora                                                 | MC-08                                                                                      | 48           |
| 8.1                                                                                                                                                             | Generalidades                                                               | MC-08                                                                                      | 48           |
| 8.2                                                                                                                                                             | Seguimiento y Medición                                                      | MC-08                                                                                      | 50           |
| 8.2.1                                                                                                                                                           | Satisfacción del Cliente (Usuarios de la PAOT)                              | MC-08                                                                                      | 50           |
| 8.2.2                                                                                                                                                           | Auditoria Interna                                                           | MC-08                                                                                      | 50           |
| 8.2.3                                                                                                                                                           | Seguimiento y Medición de los Procesos                                      | MC-08                                                                                      | 51           |
| 8.2.4                                                                                                                                                           | Seguimiento y Medición del Servicio                                         | MC-08                                                                                      | 52           |
| 8.3                                                                                                                                                             | Control del Producto No Conforme                                            | MC-08                                                                                      | 53           |
| 8.4                                                                                                                                                             | Análisis de Datos                                                           | MC-08                                                                                      | 54           |
| 8.5                                                                                                                                                             | Mejora                                                                      | MC-08                                                                                      | 55           |
| 8.5.1                                                                                                                                                           | Mejora Continua                                                             | MC-08                                                                                      | 55           |



## MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT

**Título: 0.0 Contenido**

PÁG. 10

DE 86

|       |                                                                                                                   |       |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|
| 8.5.2 | Acciones correctivas                                                                                              | MC-08 | 55 |
| 8.5.3 | Acciones Preventivas                                                                                              | MC-08 | 56 |
| 9     | Términos y definiciones                                                                                           | MC-09 | 57 |
| 10    | Anexos                                                                                                            | MC-10 | 72 |
| 10.1  | Anexo I Enfoque en Procesos                                                                                       | MC-10 | 73 |
| 10.2  | Anexo II Matriz de responsables por proceso-subproceso del SGC / Áreas sujetas a auditoria por proceso-subproceso | MC-10 | 76 |
| 10.3  | Anexo III Matriz de responsables por requisito de la norma ISO 9001:2000                                          | MC-10 | 77 |
| 10.4  | Anexo IV Matriz de objetivos específicos del SGC de la PAOT                                                       | MC-10 | 78 |

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br>Sección: MC-01<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Introducción (1)</b>                                                                                                                                 |                                         |  | PÁG. 11                                                                          | DE 86 |

El Procurador, sensible a las demandas y expectativas de la ciudadanía se compromete a: implantar, desarrollar, mantener y mejorar en la Entidad un Sistema de Gestión de Calidad que le permita, a partir de la consolidación de la institución, evaluar la gestión con estándares de excelencia, promoviendo la eficacia en la PAOT, que le permita proporcionar sus servicios con un enfoque de cumplimiento de las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

Para atender estos compromisos, se estableció una Política de Calidad, dirigida hacia la atención de las denuncias y actuaciones de oficio.

Iniciar el proceso de certificación redundará en una administración pública de calidad, con un servicio basado en la satisfacción ciudadana y sustentado en la mejora continua.

|                                                                                   |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-01<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Antecedentes de la PAOT (1.1)</b>                                      | PÁG. 12                                 | DE 86                                                                            |

La Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal (PAOT-DF), es una unidad de servicios orientada a la investigación de posibles violaciones e incumplimientos de la legislación ambiental y del ordenamiento territorial del Distrito Federal, de los que tenga conocimientos mediante la presentación de denuncias ciudadanas o vía la identificación de hechos en los medios de comunicación o por su relevancia pública.

En este sentido, la PAOT-DF es una institución pública dedicada a la procuración de justicia ambiental y territorial y promotora del cumplimiento de los derechos de los habitantes del Distrito Federal.

Por sus atribuciones la PAOT-DF se reconoce como: una de las cuatro autoridades ambientales del D.F., y un organismo Público con carácter de Ombudsman ambiental; en tanto que por su estructura administrativa es un organismo descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal.

La Procuraduría es una entidad especializada para realizar:

- ✚ Las investigaciones de hechos que impliquen violaciones o incumplimientos a las disposiciones ambientales y territoriales del D. F.;
- ✚ La elaboración de dictámenes técnicos y periciales para la valoración de afectaciones ambientales y territoriales.
- ✚ Las acciones de asesoría y orientación jurídica en materia ambiental y territorial, así como la promoción del cumplimiento de la legislación ambiental y territorial en el Distrito Federal.

|                                                                                                                                                                 |                                         |       |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |       | Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br>Sección: MC-01<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Misión y Visión de la PAOT (1.2)</b>                                                                                                                 | PÁG. 13                                 | DE 86 |                                                                                  |

## Misión

Salvaguardar el derecho de los habitantes del Distrito Federal a disfrutar de un ambiente sano y un ordenamiento territorial adecuado para su desarrollo, procurando el cumplimiento de la legislación ambiental y urbana, mediante la realización de investigaciones de denuncias y actuaciones de oficio por probables incumplimientos de la normatividad en la materia, con acciones de coadyuvancia con otras autoridades ambientales y territoriales y la promoción de una cultura ambiental y territorial para la Ciudad.

## Visión

Que la PAOT sea reconocida por los habitantes del Distrito Federal como una institución pública especializada en la procuración de la justicia ambiental y territorial, promotora del respeto a los derechos ambientales de la población, y con capacidad para ofrecer servicios confiables y de calidad, contando para ello con personal con compromiso social y técnicamente competente.

|                                                                                   |                                     |  |                                                                                   |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC- PAOT<br>Sección: MC-02<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (2)</b>           |                                     |  | PÁG. 14                                                                           | DE 86 |

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarcará a toda la PAOT en los dos procesos sustantivos de la Procuraduría: “Atender denuncias por violación o incumplimiento de la legislación ambiental y del ordenamiento territorial en el Distrito Federal” y “Realizar Investigaciones de oficio (también llamadas Actuaciones de Oficio) de actos, hechos u omisiones que constituyan violaciones a la legislación ambiental y del ordenamiento territorial en el Distrito Federal”

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir nuestro sistema de gestión de calidad, el cual está basado en la norma internacional ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2000. Lo anterior con el fin de demostrar nuestra capacidad para proporcionar consistentemente servicios que cumplan con los requisitos de nuestros clientes (usuarios) y con los objetivos establecidos en la sección MC-05 de este manual.

|                                                                                   |                                     |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-03<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Exclusiones en el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (3)</b>     | PÁG. 15                             | DE 86                                                                             |

Cláusulas de exclusión de ISO 9001:2000:

El sistema de gestión de calidad de la PAOT, descrito en este manual está basado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001: 2000), con las únicas exclusiones en el 7.3 “Diseño y Desarrollo”, 7.5.2 “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio” y 7.5.4 “Propiedad del Cliente”.

### 7.3 Diseño y Desarrollo

Debido a la naturaleza de los servicios que brinda la PAOT, no se llevan a cabo las actividades de diseño y desarrollo de estos servicios, ya que éstas estuvieron a cargo de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, por lo que la institución no tiene la posibilidad de modificarlos de manera unilateral.

La definición de los procedimientos de atención de denuncias e inicio de investigaciones de oficio por posibles incumplimientos a la Legislación Ambiental o del Ordenamiento Territorial en el Distrito Federal fue establecido en la Ley Orgánica de la PAOT-DF, en el Capítulo III (De los Procedimientos), y en el Reglamento de la Ley Orgánica de la misma institución.

La elaboración de la Ley Orgánica de la institución fue responsabilidad de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, en seguimiento a las disposiciones de la Ley Ambiental del Distrito Federal. El Dictamen de la iniciativa de la Ley Orgánica de la PAOT fue aprobado en el Pleno de la Asamblea Legislativa el 22 de marzo de 2001, y publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 24 de abril del mismo año.

Con respecto al Reglamento de la Ley Orgánica, su formulación se realizó en cumplimiento a lo establecido en el Artículo Tercero Transitorio de la Ley Orgánica, y fue publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de mayo de 2002.

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

Debido a la naturaleza de los servicios que brinda la PAOT, no se tienen procesos de producción ni de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición.

#### 7.5.4 Propiedad del Cliente

Este requisito no aplica, derivado de las disposiciones contenidas en el Artículo 16 fracción IX de la Ley del Régimen Patrimonial y del Servicio Público del Distrito Federal, que a la letra dice: “Son bienes del dominio público del Distrito Federal, los muebles propiedad del Distrito Federal que por su naturaleza no sean normalmente sustituibles, como los **documentos y expedientes de las oficinas**, los manuscritos, incunables, ediciones,



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

## MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT

Código: 4.2.2-M-MC-PAOT  
Sección: MC-03  
Revisión: 2.0  
Emisión: 8/Ago/2005

**Título: Exclusiones en el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (3)**

PÁG. 16

DE 86

libros, documentos, publicaciones periódicas, **mapas, planos**, folletos y grabados importantes o raros, así como las colecciones de esos bienes, los especímenes tipo de la flora y la fauna, las colecciones científicas y filatélicas, los archivos, **fonograbaciones, películas, archivos fotográficos, cintas magnetofónicas y cualquier objeto que contenga imágenes y sonidos.**

|                                                                                   |                                     |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-04<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: El Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4)</b>                    | PÁG. 17                             | DE 86                                                                            |

### **Requisitos Generales (4.1)**

La Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal (PAOT-DF) ha definido como una de sus estrategias de actuación, el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad para cumplir de manera eficaz con su política y objetivos institucionales.

La gestión de la Procuraduría se realiza a través de dos procesos sustantivos: atención de denuncias y actuaciones de oficio, ambas por posibles violaciones a la legislación ambiental y territorial del Distrito Federal; mismos que pueden realizarse de manera adecuada, sólo si se parte de parámetros similares en los aspectos técnicos, jurídicos y de calidad en el servicio, para la operación de todas las unidades administrativas involucradas en el desarrollo de la institución.

En este sentido, la Procuraduría reconoce la importancia de la participación activa de las distintas unidades que atienden las denuncias ciudadanas, y promueve su actuación para optimizar los resultados institucionales y mejorar los servicios a la población.

Para que la organización funcione de manera eficaz, la PAOT ha identificado los procesos que garantizan que los recursos con que cuenta se traduzcan en resultados que cumplan con los requisitos de los denunciantes y la sociedad, así como con las propias definiciones de la institución y su marco jurídico.

En consecuencia, el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT contempla los distintos procesos institucionales y su aplicación en toda la organización, así como su secuencia e interacción para su control continuo.

Adicionalmente, la PAOT ha determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control eficaces de los procesos identificados; se aseguró de la disponibilidad de información y de los recursos necesarios para apoyar la eficacia de los mismos, y realiza la valoración de los resultados y eficacia de los procesos, así como de la percepción de los denunciantes respecto a la calidad del servicio ofrecido.

Con estas acciones, la Procuraduría realiza la medición, vigilancia y análisis de los procesos y sus resultados a fin de garantizar el buen logro de los resultados planeados y, en su caso, promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la implantación de esta estrategia institucional, la PAOT establece, documenta, instrumenta y mantiene un sistema de administración de calidad basado en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

La Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal, no realiza contrataciones externas que afecten la conformidad de los servicios que ofrece.

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-04<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: El Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4)</b>                                                                                                  |                                         |  | PÁG. 18                                                                          | DE 86 |

Referencias: Anexo I Enfoque en Procesos.

5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

7.5-P-AD-PAOT "Proceso de Atención de Denuncias"

7.5-P-AO-PAOT "Proceso de Actuaciones de Oficio"

8.2.1-P-SC-PAOT "Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de la PAOT"

8.2.3-P-SMP-PAOT "Procedimiento para la Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT"

8.2.4-P-SMS-PAOT "Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Análisis de los Servicios de la PAOT"

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-04<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: El Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4)</b>                                                                                                  | PÁG. 19                                 | DE 86                                                                            |

## **Requisitos de la Documentación (4.2)**

### **Generalidades (4.2.1)**

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT se encuentra conformada por:

- a. La Política y los Objetivos de Calidad, los cuales se establecen y describen en el presente Manual de Calidad. (Véase 5.3 y 5.4.1).
- b. Un Manual de Calidad (4.2.2-M-MC-PAOT).
- c. Los procedimientos documentados requeridos por esta norma internacional, los cuales se describen en el presente Manual de Calidad (Véase 4.2.2 inciso b).
- d. Los documentos requeridos por la PAOT para la eficaz planeación, control y operación de sus procesos se encuentran detallados en la Lista Maestra de Documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4.2.3-P-CD-F1-PAOT) y en la Lista Maestra de Documentos Externos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4.2.3-P-CD-F2-PAOT).
- e. Los registros de calidad que emanen de este S.G.C, los cuales se detallan y señalan en la Lista de Registros del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4.2.4-P-CR-F1-PAOT).

### **Manual de Calidad (4.2.2)**

La PAOT establece y mantiene este Manual de Calidad que incluye:

- a. En la sección MC-02 de este Manual de Calidad, se describe el alcance del S.G.C.; dentro de este alcance se excluyen los requisitos 7.3 “Diseño y Desarrollo”, 7.5.2 “Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio”, así como el 7.5.4 “Propiedad del Cliente”; para los cuales se justifica su exclusión en la sección MC-03 de este Manual.
- b. La PAOT establece, implementa y mantiene los procedimientos documentados requeridos por esta norma, a través del cumplimiento de cada uno de los requisitos en que intervienen; para lo cual se tiene la Lista Maestra de Documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4.2.3-P-CD-F1-PAOT), en donde se hace referencia a cada uno de estos documentos (4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3).
- c. La PAOT describe la interacción entre los procesos del SGC, ver Anexo I.

### **Control de Documentos (4.2.3)**

La PAOT establece y mantiene un procedimiento documentado para el Control de los Documentos 4.2.3-P-CD-PAOT, donde define los controles necesarios para:

- a. Aprobar antes de emitir los documentos

|                                                                                   |                                     |       |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> |       | Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br>Sección: MC-04<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: El Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT (4)</b>                    | PÁG. 20                             | DE 86 |                                                                                  |

- b. Revisar y actualizar los documentos
- c. Identificar los cambios que se realicen y el estado de su revisión
- d. Que estén disponibles en los puntos de uso, en las versiones pertinentes
- e. Estén fácilmente legibles e identificables permanentemente
- f. Estén identificados, controlados y bien distribuidos los documentos de origen externo
- g. Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente

Para esta actividad, la Procuraduría ha puesto especial atención en la definición del mecanismo a través del cual se identifican, revisan y aprueban los documentos que integrarán las listas maestras de documentos, internos y externos. En este procedimiento participan de manera activa la Coordinación de Asuntos Jurídicos y de Recepción de Denuncias, la Coordinación Técnica y de Sistemas y la Representante de la Alta Dirección.

#### **Control de los Registros (4.2.4)**

La PAOT establece y mantiene un procedimiento documentado para el Control de los Registros 4.2.4-P-CR-PAOT, que nos permite generar la evidencia de conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, y en el cual se definen los controles necesarios para garantizar su identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              | PÁG. 21                                 | DE 86                                                                             |

### **Compromiso de la Dirección (5.1)**

El Titular de la PAOT demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT, así como con la mejora continua de su eficacia mediante lo siguiente:

- a. Determinó la implantación de un sistema de gestión de calidad, para lo cual constituyó una Unidad Funcional de Calidad y designó a un representante para mantener un contacto estrecho con las tareas asociadas a la certificación, cuya responsabilidad es la realización de las tareas de documentación, implantación y acreditación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, con la finalidad de certificar los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio que realiza la entidad para beneficio de la población.
- b. Emitió un comunicado a todo el personal de la Procuraduría, informando la constitución, designación e inicio de actividades de la Unidad Funcional de Calidad de la PAOT, remarcando la importancia de establecer un compromiso por parte de todo el personal de la institución, para lograr la implantación del sistema de gestión de calidad de la Procuraduría, que permita asegurar la eficacia de los servicios prestados así como su mejora continua, por lo cual.
- c. Le comunica continuamente al personal la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, así como los reglamentarios y legales.
- d. Establece y transmite la política y los objetivos de calidad, de tal manera que son comprendidos, implantados y mantenidos dentro de la PAOT (Véase 5.3 y 5.4.1 de este manual).
- e. Realiza revisiones periódicas para verificar el cumplimiento con la norma, así como si se están cumpliendo los objetivos de calidad.
- f. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.
- g. Conserva evidencias de las actividades anteriores.

Referencias: 5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

Sitio del SGC de la PAOT [http://intranet/sgc\\_paot/index.html](http://intranet/sgc_paot/index.html)

5.5.3-P-CI Procedimiento para la Comunicación Interna del SGC de la PAOT

5.6-P-RD-PAOT Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT

5.6-D-RD-PAOT Revisión y Evaluación de la Dirección

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              | PÁG. 22                                 | DE 86                                                                            |

### Enfoque al Cliente (5.2)

La PAOT basa sus iniciativas de calidad en el objetivo de una satisfacción total de sus clientes (usuarios).

Los clientes (usuarios) de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal son:

- a. Interesados.- Persona física o moral, pública o privada que solicita a la PAOT información, orientación o asesoría y que puede presentar una denuncia;
- b. Denunciantes.- Persona física o moral, pública o privada que presenta y ratifica una denuncia;
- c. Autoridades.- Dependencias o instituciones gubernamentales, locales o federales; y
- d. Habitantes del Distrito Federal.- Conjunto de personas que viven, se relacionan u ocupan habitualmente un lugar dentro del territorio del Distrito Federal.

El Titular de la PAOT asegura que los requisitos del cliente y los reglamentarios (7.2.1) se determinan y cumplen con el propósito de lograr la satisfacción del mismo.

Referencias: 5.2-D-PA-PAOT Principios de Actuación de los Servidores Públicos de la PAOT [www.paot.org.mx/principios/index.html](http://www.paot.org.mx/principios/index.html).

5.2-D-MA-PAOT Modelo de Atención al Denunciante  
[www.paot.org.mx/principios/documentos/modelo.html](http://www.paot.org.mx/principios/documentos/modelo.html)

8.2.1-P-SC Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de la PAOT.

8.2.1-D-SC-PAOT Expediente con las evaluaciones a los usuarios de la PAOT y con los informes correspondientes.

|                                                                                                                                                                 |                                         |       |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |       | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              | PÁG. 23                                 | DE 86 |                                                                                  |

### Política de Calidad (5.3)

La PAOT está comprometida a ofrecer servicios y productos que satisfagan los requisitos de sus usuarios; a generar confianza en su gestión, mediante el esfuerzo conjunto de su personal y la mejora continua de sus procesos; a procurar el cumplimiento pleno de la normatividad ambiental y territorial del Distrito Federal; y a garantizar que su Sistema de Gestión de Calidad cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

La PAOT considera que la calidad es responsabilidad de todos los servidores públicos de la Procuraduría, por lo que para el ejercicio eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad, esta declaración se ha comunicado por el Titular de la PAOT y ha sido entendida por todos los servidores públicos de la Institución.

### Responsabilidades

- a. Aprobación de la política de calidad: el Titular de la Procuraduría.
- b. Hacer que la política de calidad sea conocida por todo el personal de la Procuraduría: Unidad Funcional de Calidad de la PAOT, a través de su representante ante el Titular de la PAOT.
- c. Asegurarse que la política de calidad sea revisada para su continua adecuación: Unidad Funcional de Calidad de la PAOT

Referencias: 5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-05<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              | PÁG. 24                                 | DE 86                                                                                      |

## Planeación (5.4)

### Objetivos de Calidad de la PAOT (5.4.1)

Con el fin de cumplir con la Política de calidad de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial (PAOT), hemos establecido los siguientes objetivos, los cuales aplican para todas las funciones y niveles de la Procuraduría:

- ✚ Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT, demostrando su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, a más tardar durante el mes de diciembre del año 2005.
- ✚ Mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT procurando que todos sus procesos cumplan, a plenitud, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y los lineamientos establecidos en el propio Manual de Calidad de la Procuraduría; garantizando que el nivel de eficacia del Sistema se mantenga en un rango del 80 al 100 por ciento.
- ✚ Promover acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación adecuada de acciones preventivas y correctivas, así como por el desarrollo, periódico y sistemático, de los procesos de Auditorías Internas y de Revisiones por la Dirección; garantizando el cumplimiento de al menos el 90 por ciento de las acciones previstas.
- ✚ Garantizar que todos los integrantes de la PAOT conozcan, entiendan y apliquen, al 100 por ciento, la Política y Objetivos de Calidad de la Procuraduría.

Para el ejercicio eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, estos objetivos se ha comunicado, por el firmante, a todos los miembros de la organización procurando su conocimiento y entendimiento.

Los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, así como la totalidad de la Documentación del Sistema de Gestión están a disposición de todos los integrantes de la Procuraduría para su conocimiento en el sitio del SGC de la PAOT [http://intranet/sqc\\_paot/index.html](http://intranet/sqc_paot/index.html)

En el Anexo IV de este Manual, se definen los indicadores específicos de cada objetivo de calidad declarado, con la finalidad de valorar la eficacia del Sistema.

Referencias: Anexo IV Matriz de objetivos específicos del SGC de la PAOT

5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

|                                                                                   |                                     |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                | PÁG. 25                             | DE 86                                                                            |

### **Planeación del Sistema de Gestión de Calidad (5.4.2)**

El Titular de la PAOT, a través de la Unidad Funcional de Calidad de la PAOT, se asegura que:

- a. La planeación del Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el punto 4.1, así como los objetivos de calidad establecidos; y
- b. Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT cuando se planea e implementan cambios en éste.

Para lo anterior, se realiza la planeación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

Referencias: 5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

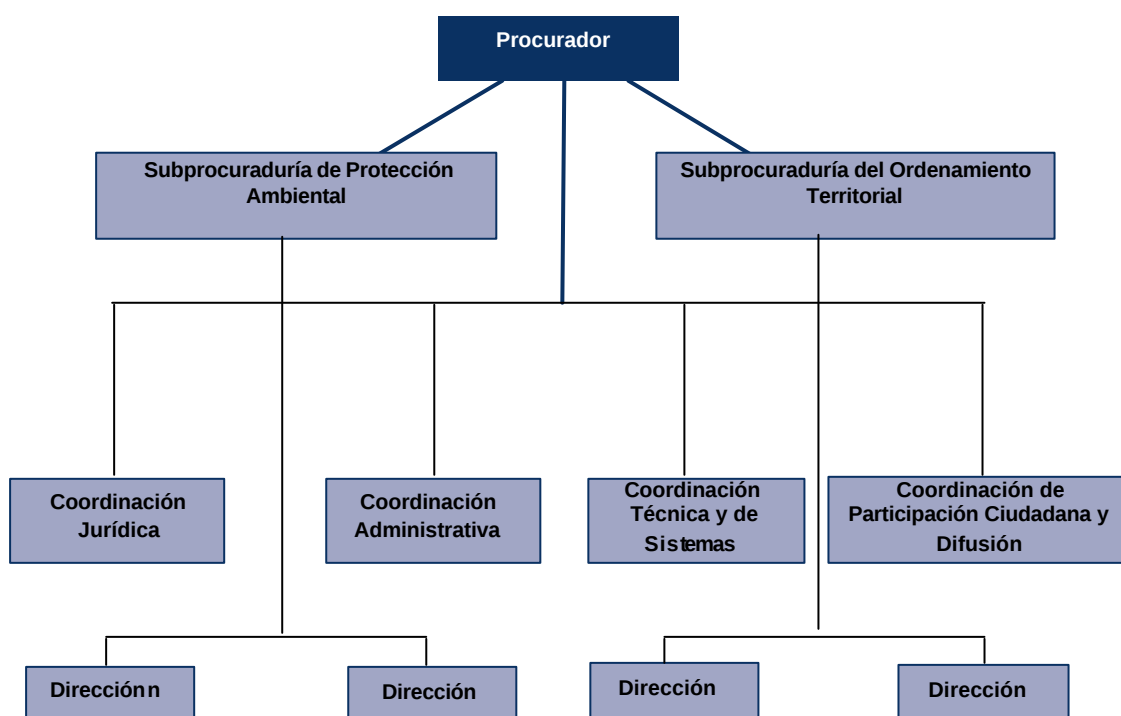
|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-05<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              | PÁG. 26                                 | DE 86                                                                                      |

## Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (5.5)

### Responsabilidad y Autoridad (5.5.1)

El Titular de la PAOT se asegura que los niveles de responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría correspondan, y tengan como referencia, a los definidos en la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal y su Reglamento; además de que las funciones específicas de las unidades administrativas involucradas en la operación de los procesos del Sistema, responden a la Estructura organizacional de la Entidad y sus Manuales administrativos aprobados por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal.

Los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad, y la identificación de las unidades administrativas responsables de su ejercicio, han sido comunicados a los integrantes de la PAOT, para garantizar la adecuada operación del Sistema.



En el Anexo II “Matriz de Responsables por Proceso-Subproceso del SGC” y Anexo III “Matriz de Responsables por Requisito de la Norma ISO 9001:2000”, se plasman las

|                                                                                   |                                         |                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |  |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                | PÁG. 27                                 | DE 86                                                                            |  |

responsabilidades y autoridad con relación al Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

Referencias :

- “Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal”
- “Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal.”
- “Manual Administrativo de la PAOT-Funciones del Personal”
- “Manual Administrativo de la PAOT-Estructura Organizacional”.
- “Expedientes del Personal”.

|                                                                                   |                                     |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                | PÁG. 28                             | DE 86                                                                             |

### **Representante de la Dirección (5.5.2)**

El Titular de la PAOT ha designado al titular de la Coordinación Técnica y de Sistemas, como su representante para atender los asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

Con independencia de otras responsabilidades, se le ha conferido la autoridad y la responsabilidad de asegurar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría, teniendo la obligación de informar al Titular, en las reuniones de dirección, acerca de la situación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT-DF y de sus posibilidades de mejora.

De igual forma, el representante de la Dirección tiene la obligación de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente (usuarios de la Procuraduría) entre los integrantes de la PAOT-DF, haciendo uso de los instrumentos de comunicación disponibles en la entidad, así como con el uso de herramientas didácticas y de difusión.

En consecuencia, la principal función del representante de la Dirección consiste en procurar el adecuado desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT y asegurar que todas las deficiencias y oportunidades de mejora se informen de inmediato al Titular de la Procuraduría.

Referencias: 5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

5.6-P-RD-PAOT Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              |                                         |  | PÁG. 29                                                                          | DE 86 |

### **Comunicación Interna (5.5.3)**

La comunicación se reconoce como parte importante para que la PAOT asegure la calidad de sus servicios, para lo cual establece el proceso de comunicación interna 5.5.3-P-CI-PAOT. Asimismo, establece lo siguiente para incrementar la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad:

- a. Las reuniones de Dirección, se llevan a cabo cada seis meses e incluyen a los titulares de todas las áreas de la Procuraduría (STAFF). Estas reuniones son el medio básico de comunicación entre los procesos que se realizan en la PAOT.
- b. La Procuraduría utiliza a la Intranet de la Institución para comunicar a todo su personal, la información relativa al sistema de calidad.
- c. Se alienta a los responsables de procesos, a hacer reuniones periódicas para mantener actualizada la comunicación y promover la conciencia de calidad en todo el personal de la PAOT.

Referencias: 5.5.3-P-CI-PAOT Procedimiento para la Comunicación-Interna del SGC de la PAOT  
5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.  
5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT

|                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.<br/><b>PAOT</b></p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-05<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                                              | PÁG. 30                                 | DE 86                                                                                      |

## **Revisión por la Dirección (5.6)**

### **Generalidades (5.6.1)**

Las reuniones de revisión ordinaria del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT se realizarán con una periodicidad máxima de seis meses, a fin de garantizar su adecuación y eficacia continuas. La revisión es presidida por el Titular de la PAOT. Asisten los titulares de todas las áreas de la Procuraduría y el representante de la Dirección ante el Sistema de Calidad.

El propósito de estas revisiones es evaluar el desempeño global del sistema contra los objetivos definidos, e identificar cualquier modificación que se considere necesaria. Las revisiones toman en cuenta los descubrimientos de las auditorías internas y externas, realizadas desde la última revisión previa.

Las revisiones contemplan la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política y los objetivos de calidad. Se hacen notar los puntos que requieren acción y se asignan responsabilidades para las acciones a realizar.

Los responsables de los procesos implementan las acciones determinadas. Las acciones de seguimiento se vigilan para asegurar que todos los puntos se completan satisfactoriamente. Se tiene un registro de las minutas de las revisiones.

En caso de ser considerado necesario, el Titular de la PAOT podrá convocar a reuniones extraordinarias, si del monitoreo que se realice a los resultados del Sistema y sus resultados en términos de eficacia, se detectan desviaciones importantes que impliquen la urgente aplicación de medidas correctivas.

De igual forma, el Titula podrá convocar a reuniones de Revisión, si se requiere el seguimiento de la atención de no conformidades producto de Auditorías Internas o de Tercera Parte (tanto par certificación como de mantenimiento.)

Referencias: 5.6-P-RD-PAOT Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT

5.6-D-RD-PAOT Revisión y Evaluación de la Dirección

5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

### **Información para la revisión (5.6.2)**

El representante de la Dirección coordina la información a presentar ante el Titular de la PAOT, por lo que las revisiones se realizan a partir de la siguiente información:

- a. Resultados de Auditorías
- b. Retroalimentación de los clientes

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br>Sección: MC-05<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Responsabilidad de la Dirección (5)</b>                                                                                                              |                                         |  | PÁG. 31<br>DE 86                                                                 |

- c. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- d. Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e. Acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección
- f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- g. Recomendaciones para la mejora

Referencias: 5.6-P-RD-PAOT Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT.

### **Resultados de la revisión (5.6.3)**

Los resultados de las revisiones incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT
- b. La mejora del servicio en relación con los requisitos de los clientes
- c. Las necesidades de recursos

Referencias: 5.6-P-RD-PAOT Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT

5.6-D-RD-PAOT Revisión y Evaluación de la Dirección

5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-06<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Gestión de los Recursos (6)</b>                                                                                                                      | PÁG. 32                                 | DE 86                                                                            |

### **Provisión de los Recursos (6.1)**

La PAOT asegura que se proveen oportunamente los recursos necesarios para todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría, revisando éstos en cada revisión de Dirección para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad, y con ello, cumplir los requisitos de nuestros usuarios para aumentar su satisfacción.

El Coordinador Administrativo es el responsable de asegurar el suministro de los recursos necesarios, teniendo en cuenta lo especificado en el “Manual de Programación - Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Ejercicio Vigente”, las “Normas y Lineamientos para el Funcionamiento de los Comités de Control y Evaluación del Año Vigente” y los “Formatos e instructivos para la Captación de Información Programático-Presupuestal”.

Referencias: “Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Ejercicio Vigente”

“Normas y Lineamientos para el Funcionamiento de los Comités de Control y Evaluación del Año Vigente”

“Formatos e instructivos para la Captación de Información Programático-Presupuestal”

5.6-P-RD-PAOT Procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT

5.6-D-RD-PAOT Revisión y Evaluación de la Dirección

5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br/>Sección: MC-06<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Gestión de los Recursos (6)</b>                                                                                                                      | PÁG. 33                                 | DE 86                                                                                      |

## **Recursos Humanos (6.2)**

### **Generalidades (6.2.1)**

#### **Reclutamiento y Competencia**

El personal que labora en la Procuraduría es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, información que se encuentra contenida en los expedientes del personal, en concordancia con las funciones a desempeñar y el conocimiento, experiencia, aptitud y actitud requeridos por la PAOT, descritas en el “Manual Administrativo-Funciones del Personal”.

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

Los titulares de las áreas, hasta el nivel de Director, definen los requerimientos específicos para cada puesto dentro de la Procuraduría. Estos requerimientos incluyen experiencia, así como la capacidad comprobable para realizar tareas específicas de manera competente. Los candidatos son elegidos con base en evaluaciones para conocer el grado de conocimiento, experiencia, aptitud y actitud para desarrollar las funciones determinadas para el puesto.

Referencias: “Manual Administrativo-Funciones del Personal”  
“Manual Administrativo-Estructura Organizacional”.  
“Expedientes del Personal”.

#### **Inducción y Capacitación**

El responsable de proporcionar la inducción, capacitación y toma de conciencia es el titular de la Coordinación Técnica y de Sistemas.

Todo el personal recibe un curso de inducción cuando ingresa a laborar a la PAOT. Las necesidades continuas de capacitación se identifican cada año y se convierten en un plan anual de capacitación.

Toda la capacitación se registra a medida que se realiza. Los registros de la capacitación se mantienen para cada persona, y son revisados cada año por el titular de la Coordinación Técnica y de Sistemas.

La eficacia de la capacitación otorgada se evalúa a través del análisis de los indicadores del cumplimiento de los objetivos y metas de calidad en cada uno de los procesos.

Referencias: 6.2-P-CAP-PAOT “Proceso de Capacitación”  
6.2-D-CAP-PAOT “Capacitación – Evidencias”

|                                                                                                                                                                 |                                         |         |                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |         | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-06<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |  |
| <b>Título: Gestión de los Recursos (6)</b>                                                                                                                      |                                         | PÁG. 34 | DE 86                                                                            |  |

“Expedientes del Personal”.

#### Toma de Conciencia

La PAOT se asegura de la conciencia de su personal respecto a la importancia de las actividades que desempeña y a cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad de la Institución, a través de la operación de varios esquemas, incluyendo la realización de reuniones y revisiones por parte de los responsables de procesos con su personal, el uso de la Intranet de la Procuraduría, así como carteles y letreros en donde se difunde la conciencia de calidad. El representante de la Dirección es el responsable de promover la conciencia de calidad a nivel general y los responsables de proceso a nivel específico.

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-06<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Gestión de los Recursos (6)</b>                                                                                                                      |                                         |  | PÁG. 35                                                                          | DE 86 |

### **Infraestructura (6.3)**

La PAOT determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los servicios que proporciona a través de su “Programa Operativo Anual” y su “Programa Anual de Adquisiciones”, en donde se especifican los requerimientos de las áreas de la Procuraduría, correspondientes a instalaciones, espacio de trabajo, servicios asociados (eléctrico, agua, etc.), equipo, insumos, consumibles, transporte, comunicación, etc.

El Coordinador Administrativo es el responsable de asegurar el suministro de los recursos necesarios.

Los requerimientos de infraestructura se evalúan en las revisiones trimestrales de Dirección, como parte de la revisión de recursos.

Referencias: POA-PAOT/200X Programa Operativo Anual

POA-PAOT/200X Informes del Programa Operativo Anual

PAA-PAOT/200X Programa Anual de Adquisiciones (PAA)

6.3-D-AF-PAOT Inventario de Activo Fijo

6.3-D-EF-PAOT Distribución de Espacios Físicos

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-06<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Gestión de los Recursos (6)</b>                                                                                                                      | PÁG. 36                                 | DE 86                                                                             |

### **Ambiente de Trabajo (6.4)**

Reconociendo que sus servidores públicos son el capital más valioso de la PAOT, el Titular de la Procuraduría promueve un ambiente de trabajo agradable y adecuado que motive en su personal, un alto sentido de responsabilidad y compromiso con la Institución.

De esta manera los servidores públicos impulsan y apoyan los procesos de Calidad de la PAOT; participan, capacitan y asumen un liderazgo para lograr las metas y la satisfacción propia como individuos y como parte fundamental de la Administración Pública Local, en un clima laboral de respeto, orden y disciplina, reflejado en una mejor calidad de vida en el trabajo.

Los valores de calidad son las características que distinguen a la PAOT y a sus servidores públicos, que permiten dignificar la función pública y agregar valor a cada proceso que se realiza para satisfacer las expectativas, necesidades y requisitos de los ciudadanos que demandan un servicio de calidad.

El Titular de la PAOT a través de un liderazgo participativo y el ejemplo, promueve, impulsa y facilita en su personal, el desarrollo de una cultura de calidad, así como la generación de una actitud entusiasta para atender sus responsabilidades, con oportunidad, cortesía y esmero; comprometidos con la misión de la Institución para manifestar su mística de trabajo en aras de un servicio ágil, confiable y con calidez.

El Titular de la PAOT promueve el trabajo en equipo, ya que es la estructura organizacional que permite la colaboración de todo el personal en la rutina diaria de trabajo, y mejorar los procesos y sistemas de manera sinérgica con el fin de alcanzar las metas de mejora continua e innovación, requeridas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría.

Asimismo, se han establecido acciones de orden y disciplina orientadas a lograr en la Procuraduría, respeto y armonía en el trabajo al cumplir con las políticas, reglamentos y procedimientos institucionales en el contexto de la calidad.

La PAOT identifica que a través del reconocimiento laboral, su personal percibe y recibe una satisfacción, en todos los niveles de la estructura de la organización y que le motiva a desarrollar todo su potencial para el logro de resultados con estándares de excelencia,

El Coordinador Administrativo de la PAOT, es el responsable de proporcionar el ambiente de trabajo de la Procuraduría.

Las evaluaciones del ambiente de trabajo se realizan a partir de los criterios establecidos en el Anexo 1 del Proceso de Seguimiento y Medición de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT 8.2.3.

Referencias: 6.4-D-AT-PAOT Encuestas del Ambiente de Trabajo en la PAOT

|                                                                                   |                                     |                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-06<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |  |
| <b>Título: Gestión de los Recursos (6)</b>                                        | PÁG. 37                             | DE 86                                                                            |  |

5.2-D-PA-PAOT Principios de Actuación de los Servidores Públicos de la PAOT [www.paot.org.mx/principios/index.html](http://www.paot.org.mx/principios/index.html) / (Disposiciones PAOT / Normas básicas de Convivencia de los Servidores Públicos de la PAOT)

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-07<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     | PÁG. 38                                 | DE 86                                                                            |

### **Planeación de la Realización de los servicios (7.1)**

La PAOT ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del servicio. Ver el Anexo I Enfoque en Procesos de este Manual de Calidad.

Durante la planificación de la realización de los servicios, se han determinado:

- a. Los objetivos de Calidad y requisitos para el servicio. Ver: 7.5-P-AD-PAOT “Proceso de Atención de Denuncias” y 7.5-P-AO-PAOT “Proceso de Actuaciones de Oficio”.
- b. Los procesos, planes de calidad, documentos y recursos necesarios para la realización de los servicios: ver 7.5-P-AD-PAOT “Proceso de Atención de Denuncias” y 7.5-P-AO-PAOT “Proceso de Actuaciones de Oficio”.
- c. Asimismo, ha implementado un sistema informático que permite analizar la verificación, validación, seguimiento, inspección y evaluación de los servicios, así como evaluar los criterios establecidos para su aceptación.
- d. Los registros necesarios para la eficaz operación y control de los procesos.
- e. Esta planificación de los servicios es coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

La PAOT desarrolla e implementa esta planificación, por medio del Mapeo de los Procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio y sus correspondientes planes de calidad, ya antes citados.

Referencias: Anexo I Enfoque en Procesos.

7.5-P-AD-PAOT “Proceso de Atención de Denuncias”

7.5-P-AO-PAOT “Proceso de Actuaciones de Oficio”

7.5-M-SASD-PAOT Manual del Usuario del Sistema de Atención y Seguimiento de las Denuncias y Actuaciones de Oficio de la PAOT (SASD).

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-07<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     | PÁG. 39                                 | DE 86                                                                                      |

## **Procesos relacionados con los clientes (7.2)**

### **Determinación de los requisitos relacionados con el servicio (7.2.1)**

**Requisitos de los clientes**-Debido a las características de la Institución, el cliente no establece sus requisitos, pero por políticas internas, se establecen los siguientes requisitos:

- a. Atención oportuna
- b. Orientación e información clara y suficiente
- c. Asesoría eficaz
- d. Resultados oportunos
- e. Comunicación completa y oportuna
- f. Amabilidad
- g. Respeto y Tolerancia
- h. Conducirse con honradez

### **Requisitos Legales:**

- a. Ley Orgánica de la PAOT y su Reglamento
- b. Ley Ambiental del Distrito Federal
- c. Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal
- d. Ley de Salvaguarda del Patrimonio Urbanístico y Arquitectónico del Distrito Federal
- e. Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal
- f. Ley de Vivienda del Distrito Federal
- g. Ley de Protección a los Animales del Distrito Federal
- h. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- i. Reglamentos y Programas, normas y disposiciones administrativas que se dicten con fundamento en las anteriores disposiciones jurídicas y demás ordenamientos aplicables.

### **Revisión de los requisitos relacionados con el servicio (7.2.2)**

La PAOT revisa los requisitos relacionados con los servicios que proporciona, conforme a lo establecido en los procedimientos de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio.

Esta revisión se efectúa antes de aceptar el compromiso de realizar el servicio, por lo que se asegura que:

- d. Estén determinados los requisitos de los servicios

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-07<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     | PÁG. 40                                 | DE 86                                                                             |

- e. Que la solicitud del denunciante cumpla con los requisitos previamente establecidos, y en caso contrario, se le asesorará a fin de resolver las dudas que existan en su solicitud.
- f. Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos del servicio.

De lo anterior se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por ésta.

Cuando no se cuenta con una declaración formal de los requisitos del denunciante, se confirman los mismos antes de aceptar la realización del servicio, o bien durante la etapa inicial de los procesos, se da contestación al denunciante sobre la no procedencia de su solicitud, lo cual se encuentra documentado en el procedimiento del proceso de Atención de Denuncias.

Se ha determinado que invariablemente cuando se modifiquen requisitos sobre los servicios que realiza la PAOT, se hace del conocimiento a los denunciantes, para estar en la posibilidad de aplicar las modificaciones planteadas, incluyendo al personal interno involucrado. Esta comunicación se realiza antes de la aplicación de los cambios, para proporcionar a los denunciantes, el tiempo para adecuar sus denuncias.

Estas modificaciones se dan a conocer a los denunciantes a través de la publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal y/o en la página web de la PAOT y/o en carteles, garantizando que estos cambios se reflejen en el Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

### **Comunicación con el usuario (7.2.3)**

Se han establecido diversos canales de comunicación para permitir a los clientes comunicarse con facilidad con la PAOT. A través de un número telefónico especializado en la atención de los clientes, del Sitio Web de la Procuraduría, de trípticos, carteles, publicaciones, presencia en distintos medios (televisión, radio, prensa, etc.), módulos de atención en ferias, delegaciones y eventos, la PAOT brinda asesorías, consultas e información de los servicios que proporciona. Por esos mismos medios, la Procuraduría recibe una retroalimentación de sus clientes, incluyendo sus quejas, sugerencias y observaciones.

Referencias: Sitio Web de la PAOT [http:// www.paot.org.mx/](http://www.paot.org.mx/)

5.2-D-PA-PAOT Principios de Actuación de los Servidores Públicos de la PAOT ([www.paot.org.mx/principios/index.html](http://www.paot.org.mx/principios/index.html)).

5.2-D-MA-PAOT Modelo de Atención al Denunciante  
[www.paot.org.mx/principios/documentos/modelo.html](http://www.paot.org.mx/principios/documentos/modelo.html)

5.4.2-P-PSGC-PAOT Procedimiento para la Planeación del SGC de la PAOT.

5.4.2-D-PSGC-PAOT Planeación del SGC de la PAOT.

|                                                                                   |                                                                               |                                         |  |                                                                                            |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  | <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-07<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |              |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                       |                                                                               |                                         |  | <p>PÁG. 41</p>                                                                             | <p>DE 86</p> |

8.2.1-P-SC Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de la PAOT.

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-07<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     |                                         |  | PÁG. 42                                                                          | DE 86 |

### **Diseño y desarrollo (7.3)**

Como se indicó en la Sección 1.2 “Alcance del Sistema de Gestión de Calidad”, la PAOT no diseña ni desarrolla productos o servicios nuevos, sólo los indicados por la Ley Orgánica de la PAOT-DF, en el Capítulo III (De los Procedimientos), y en el Reglamento de la Ley Orgánica de la misma institución.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br/>Sección: MC-07<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     | PÁG. 43                                 | DE 86                                                                                      |

## **Compras (7.4)**

### **Proceso de Compras (7.4.1)**

La Coordinación Administrativa es la única área autorizada para realizar la adquisición de bienes y/o servicios en la PAOT, mismas que realiza a través de diversos mecanismos especificados en la normatividad vigente y en los Procedimientos de Adquisición mediante: Licitación Pública; Invitación Restringida a cuando menos tres proveedores; y Adjudicación Directa.

Todos los bienes y servicios están sujetos al control de compras. Los requerimientos técnicos, de calidad y seguridad para los bienes y servicios que se adquieren se detallan en especificaciones individuales. Sólo se requieren bienes y servicios que cumplen estas especificaciones .

La PAOT ha establecido mecanismos de control que aseguran que los bienes y servicios adquiridos y su forma de adquisición, cumplen con la normatividad establecida en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Distrito Federal.

Sólo podrán ser adquiridos de proveedores que hayan sido seleccionados, evaluados y considerados capaces de surtir de forma consistente y cumpliendo con las especificaciones. Se mantiene una lista de proveedores aprobados.

Los proveedores se evalúan de manera continua, lo mismo que su desempeño contra los requerimientos. Se mantienen registros del desempeño de los proveedores. Éstos se revisan al menos una vez por año y pueden ser retirados de la lista debido a incapacidad de abastecer bienes y/o servicios de calidad.

### **Información de las Compras (7.4.2) y Verificación de los productos comprados (7.4.3)**

Las áreas de la PAOT hacen llegar sus requerimientos a la Coordinación Administrativa, a través de los formatos de "Requisición de Compra" y Solicitud de Servicio", en donde plasman las especificaciones de los bienes y/o servicios a contratar, anexando, cuando se considera necesario, fichas técnicas con las características funcionales específicas que el bien y/o servicio necesita cumplir. Estas especificaciones serán los criterios de evaluación para el bien y/o servicio adquirido y la evaluación final se realizará en forma conjunta entre la Coordinación Administrativa (requisitos legales) y el área requiriente (requisitos técnicos).

Cuando se quiere llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, el área requiriente de la PAOT establece en el formato de requisición, las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del bien y/o servicio.

|                                                                                                                                                                 |                                         |         |                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |         | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-07<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |  |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     |                                         | PÁG. 44 | DE 86                                                                            |  |

Referencias:

- Procedimiento de Adquisiciones mediante Adjudicación Directa
- Procedimiento de Adquisiciones mediante Invitación restringida
- Procedimiento de Adquisiciones mediante Licitación Pública
- Procedimiento de Egresos
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Distrito Federal.
- Lista de proveedores aprobados.
- Lista de proveedores inhabilitados (Sitio Web del GDF).

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-07<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     | PÁG. 45                                 | DE 86                                                                                      |

## **Producción y Prestación del Servicio (7.5)**

### **Control de la Producción y de la prestación del servicio (7.5.1)**

La PAOT ha definido, desarrollado e implementado un sistema informático (SASD-Sistema de Atención y Seguimiento de las Denuncias y Actuaciones de Oficio), para garantizar que la prestación de los servicios que brinda, sea bajo condiciones controladas.

El SASD permite el registro, seguimiento, control, monitoreo y reporte de cada una de las etapas de los dos procesos sustantivos de la PAOT, basando sus criterios de operación y características de los servicios en las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de la PAOT-DF.

La PAOT ha implementado actividades controladas para la liberación, entrega y posteriores a la entrega, que se encuentran especificadas en los procedimientos de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio, 7.5-P-AD-PAOT y 7.5-P-AO-PAOT respectivamente.

Referencias: 7.5-M-SASD-PAOT Manual del Usuario del Sistema de Atención y Seguimiento de las Denuncias y Actuaciones de Oficio (SASD)  
7.5-P-AD-PAOT "Proceso de Atención de Denuncias"  
7.5-P-AO-PAOT "Proceso de Actuaciones de Oficio"

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

Como se indicó en la Sección 1.2 "Alcance del Sistema de Gestión de Calidad", debido a la naturaleza de los servicios que brinda la PAOT, no se tienen procesos de producción ni de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición.

### **Identificación y rastreabilidad (7.5.3)**

El Sistema de Atención y Seguimiento de las Denuncias y Actuaciones de Oficio (SASD), identifica el servicio durante toda la realización del mismo. Cada expediente recibe un número único de identificación y control, y eso forma la base para la rastreabilidad del estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición especificados en los procesos de Atención de Denuncias y de Actuaciones de Oficio, 7.5-P-AD-PAOT y 7.5-P-AO-PAOT respectivamente, en sus puntos de Control y Aseguramiento.

Referencias: 7.5-M-SASD-PAOT Manual del Usuario del Sistema de Atención y Seguimiento de las Denuncias y Actuaciones de Oficio de la PAOT (SASD).  
7.5-P-AD-PAOT "Proceso de Atención de Denuncias"  
7.5-P-AO-PAOT "Proceso de Actuaciones de Oficio"

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-07<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     |                                         |  | PÁG. 46                                                                          | DE 86 |

#### **Propiedad del Cliente (7.5.4)**

Como se indicó en la Sección 1.2 “Alcance del Sistema de Gestión de Calidad”, este requisito no aplica, derivado de las disposiciones contenidas en el Título Segundo del Patrimonio del Distrito Federal, Capítulo I, Art. 16 fracción IX de la Ley del Régimen Patrimonial y del Servicio Público del Distrito Federal. Que a la letra dice: Los muebles propiedad del Distrito Federal que por su naturaleza no sean normalmente sustituibles, como los documentos y expedientes de las oficinas, los manuscritos, incunables, ediciones, libros, documentos, publicaciones periódicas, mapas, planos, folletos y grabados importantes o raros, así como las colecciones de esos bienes los especímenes tipo de la flora y la fauna, las colecciones científicas y filatélicas, los archivos, fonogramas, películas, archivos fotográficos, cintas magnetofónicas y cualquier objeto que contenga imágenes y sonidos.

#### **Preservación del Producto (7.5.5)**

La PAOT preserva la conformidad del producto (expedientes), tanto de manera física como digital durante todo su proceso interno y hasta su entrega final al destino previsto, contemplando su identificación, manipulación, almacenaje y protección. Ver procedimiento documentado del Control de los Registros 4.2.4-P-CR-PAOT.

Referencias: 4.2.4-P-CR-PAOT “Procedimiento para el Control de Registros”.

7.5-P-AD-PAOT “Proceso de Atención de Denuncias”

7.5-P-AO-PAOT “Proceso de Actuaciones de Oficio”

7.5-D-AD-PAOT “Lineamientos para integrar expedientes”

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-07<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Realización del Servicio (7)</b>                                                                                                                     | PÁG. 47                                 | DE 86                                                                                      |

### **Control de los equipos de medición y seguimiento (7.6)**

La PAOT determina los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos especificados, y cuando sea necesario, se asegura de la validez de los resultados.

El Sistema de Atención y Seguimiento de las Denuncias y Actuaciones de Oficio (SASD), es la herramienta que utiliza la PAOT para llevar a cabo la medición y seguimiento del servicio. La liberación de este sistema informático, incluyó la realización de pruebas funcionales en donde se constató la conformidad con los requisitos establecidos para la medición y seguimiento del servicio. Esta actividad se llevó a cabo antes de iniciar su operación formal en la PAOT y es confirmada de nuevo cuando es necesario.

El equipo de medición necesario para las investigaciones es:

-  Un equipo GPS
-  Un sonómetro
-  Una cámara fotográfica

Calibra y/o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables o patrones de mediciones nacionales o internacionales, cuando no existen tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o verificación.

Se ajusta o reajusta según sea necesario.

Se protegen contra los daños y deterioros durante la manipulación operación, mantenimiento y almacenamiento.

Además, se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme a los requisitos y se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier servicio afectado. También la PAOT mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Referencias: 7.6-P-Cal-PAOT Guía - Procedimiento para el uso y calibración del equipo de medición de la PAOT  
7.6-D-Cal-PAOT Expediente del servicio de calibración del equipo de medición de la PAOT.

|                                                                                   |                                     |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                    | PÁG. 48                             | DE 86                                                                             |

### Generalidades (8.1)

La PAOT ha planificado e implementado un proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, a través del cual se puede determinar la eficacia completa del Sistema.

Como parte integral del proceso de Medición, Análisis y Mejora que aplican los siguientes subprocesos:

- a) Seguimiento, medición y evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- b) Aplicación de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Seguimiento y medición de los procesos
- d) Seguimiento y medición del Servicio.

Cada uno de estos componentes ofrece información para su análisis y valoración, mediante la aplicación de técnicas estadísticas o descripciones cualitativas, en función de las particularidades de los procesos específicos que atiende la PAOT.

Como resultado de estos trabajos, la Procuraduría cuenta con información suficiente y oportuna para determinar y demostrar:

- e. **El cumplimiento de las expectativas de los usuarios** de los servicios de la PAOT, identificando su grado de satisfacción, con la finalidad de evaluar el estatus de cumplimiento de los objetivos y política de calidad de la Procuraduría.
- f. **La conformidad del SGC de la PAOT con los requisitos de la norma ISO 9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000:** Mediante la aplicación de Auditorías Internas y Externas y el monitoreo del cumplimiento de las oportunidades de mejora o acciones correctivas generadas por los productos no conformes identificados durante las auditorías y en las reuniones de Revisión por la Dirección.
- g. **La aplicación de los planes de calidad del servicio y de sus objetivos de calidad:** A través de mediciones realizadas en los puntos de control y aseguramiento especificados en los Planes de Calidad de los servicios ofrecidos a la población –Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio-; y la información estadística relativa al nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad de dichos procesos sustantivos del Sistema.
- h. **El nivel de eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad,** a través del cumplimiento de los objetivos específicos de cada uno de ellos, mediante el análisis y procesamiento de la información que generan, misma que será el insumo para las reuniones de Revisión por la Dirección, con la finalidad de aplicar acciones de mejora.

|                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                  |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> <hr/> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |       |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                        |                                         | PÁG. 49                                                                          | DE 86 |

Referencias: 5.6-P-RD-PAOT “Proceso para la Revisión por la Dirección del SGC de la PAOT

7.5-P-AD-PAOT “Proceso de Atención de Denuncias”

7.5-P-AO-PAOT “Proceso de Actuaciones de Oficio”

8.2-P-SM-PAOT. “Proceso de Seguimiento, Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT” que incluye:

8.2.1-P-SC-PAOT Procedimiento para el seguimiento, medición y análisis de la satisfacción de los usuarios de la PAOT.

8.2.2-P-AI-PAOT “Procedimiento para Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT”

8.2.3-P-SMP-PAOT “Procedimiento para la Medición de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT”

8.2.4-P-SMS-PAOT “Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Análisis de los Servicios de la PAOT”

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                  | PÁG. 50                                 | DE 86                                                                            |

## **Seguimiento y Medición (8.2)**

### **Satisfacción del Cliente (Usuarios de la PAOT) (8.2.1)**

La PAOT ha determinado los métodos para dar seguimiento a la información relativa a la percepción de los denunciantes para conocer su grado de satisfacción, por medio de la aplicación de cuestionarios que evalúan el proceso de Atención de Denuncias, mismos que siempre son aplicados para todas las denuncias en las etapas de Recepción y Conclusión de dicho proceso

Para el análisis del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la PAOT se aplican los criterios definidos en el Anexo Uno del Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de la PAOT (8.2.1-P-SC-PAOT)

Referencias: 8.2.1-P-SC-PAOT "Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de la PAOT"  
8.2.1-D-SC-PAOT Expediente con las evaluaciones a los usuarios de la PAOT y sus informes correspondientes .

### **Auditoria Interna (8.2.2)**

La PAOT realiza auditorías internas de calidad a intervalos planificados que permiten determinar si el SGC de la Procuraduría se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, y es conforme con:

- a. las disposiciones planificadas (véase 7.1);
- b. los requisitos de esta norma mexicana NMX-CC-9001:2000 (ISO 9001:2000); y
- c. los requisitos del SCG establecidos por la PAOT.

La PAOT, para cumplir plenamente con lo anterior, ha elaborado un procedimiento documentado para Auditorías Internas 8.2.2-P-AI-PAOT, en donde se especifica la planificación de un programa de auditorías conforme al estado e importancia de los procesos a auditar, considerando también, los resultados de auditorías pasadas, la determinación del alcance, frecuencia, metodología y criterios de la misma, la asignación de los auditores internos, los mecanismos para garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, así como garantizar que los auditores internos no deben auditar su propio trabajo o proceso; informar los resultados de las auditorías y mantener los registros de las mismas. El líder del proceso que está siendo auditado, genera e implementa acciones pertinentes sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas. Para las actividades de seguimiento, la PAOT incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de la verificación.

Referencias: 8.2.2-P-AI-PAOT "Procedimiento para Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT"

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                  | PÁG. 51                                 | DE 86                                                                             |

#### 8.2.2-D-AI-PAOT Expediente de las auditorías internas al SGC de la PAOT

### **Seguimiento y Medición de los Procesos (8.2.3)**

La PAOT ha definido en el procedimiento para la medición y análisis del sistema de gestión de calidad de la PAOT 8.2.3-P-SMP-PAOT, con la finalidad de identificar la eficacia de los distintos procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, así como su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades previstas.

Para tal fin, se cuenta con una matriz de procesos – objetivos – metas –indicadores que permite identificar, de manera rápida el comportamiento de cada uno de los procesos y su contribución a la eficacia del Sistema en su conjunto.

Teniendo en cuenta que para la institución su preocupación esencial es ofrecer un servicio de calidad en materia de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio por posibles incumplimientos o violación de la normatividad ambiental o territorial del Distrito Federal, se ha dado un mayor peso específico a esos dos procesos sustantivos, en tanto que el resto de los procesos de apoyo son valorados con relación al cumplimiento de la misión de la Procuraduría.

En ese sentido, en el procedimiento para la medición y análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT se definen los criterios específicos de valoración y ponderación de cada proceso de gestión de la Procuraduría.

El resultado de esta valoración se constituye en uno de los principales insumos para las reuniones de Revisión por la Dirección, y para el monitoreo y seguimiento permanente de los resultados de la actuación institucional, con la finalidad de aplicar las acciones correctivas o preventivas necesarias, así como la identificar las oportunidades de mejora que resulten de la aplicación del Sistema.

Con este tipo de herramientas, la Procuraduría puede contar con elementos suficientes para garantizar la eficacia del Sistema y la mejora continua de su gestión.

Referencia: 8.2.3-P-SMP-PAOT “Procedimiento para la Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT”

8.2.3-D-MASGC-PAOT Expediente de las sesiones de revisión del SGC de la PAOT.

### **Seguimiento y Medición del Servicio (8.2.4)**

La PAOT mide y realiza un seguimiento del cumplimiento de los requisitos y características del servicio, por medio de la identificación de los requisitos y los puntos de control y aseguramiento de las actividades clave de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio (ver Proceso de Atención de Denuncias 7.5-P-AD-PAOT y Proceso de Actuaciones de Oficio 7.5-P-AO-PAOT).

En estos documentos se establecen los criterios de aceptación de los servicios, además de los responsables de la liberación del servicio en cada etapa del proceso.

|                                                                                                                                                                 |                                         |         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |         | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                  |                                         | PÁG. 52 | DE 86                                                                            |

Asimismo, la PAOT ha implementado un procedimiento para asegurar que mide y hace un seguimiento de las características de los servicios que ofrece para verificar que se cumplen los requisitos de los mismos 8.2.4-P-SMS-PAOT Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Análisis de los Servicios de la PAOT.

En la PAOT no se libera un servicio hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el propio cliente.

Referencia: 7.5-P-AD-PAOT "Proceso de Atención de Denuncias"  
7.5-P-AO-PAOT "Proceso de Actuaciones de Oficio"  
8.2.4-P-SMS-PAOT "Procedimiento para el Seguimiento, Medición y Análisis de los Servicios de la PAOT"

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                  |                                         | PÁG. 53<br>DE 86                                                                 |

### **Control del Producto No Conforme (8.3)**

En la PAOT, cuando se detecta que un servicio no cumple con los requisitos especificados, se identifica y controla mediante la aplicación del procedimiento documentado “Control del Producto No Conforme” 8.3-P-NC-PAOT, para prevenir su uso o entrega no intencional.

En este procedimiento documentado, se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del Producto No Conforme, así como:

- a. Las acciones necesarias para eliminar la No Conformidad detectada.
- b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y cuando sea apropiado, por el propio cliente.
- c. Tomar acciones para impedir su uso no previsto.

La PAOT mantiene los registros de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan tenido.

En el caso en que se corrige un producto en cualquiera de las etapas del proceso, la PAOT se asegura de someter a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos determinados.

Cuando se detecta un producto No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la PAOT toma las acciones apropiadas para evitar los efectos potenciales de la No Conformidad.

Referencia: 8.3-P-NC-PAOT “Procedimiento para el Control del Producto No Conforme”

|                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.<br/><b>PAOT</b></p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                                  | PÁG. 54                                 | DE 86                                                                            |

#### **Análisis de Datos (8.4)**

En concordancia con lo establecido en el apartado (8.2.), en la PAOT, se cuenta con los mecanismos para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su SGC, así como evaluar los procesos donde puede realizarse la mejora continua, y ha dispuesto esta información para su consulta permanente en la intranet de la Procuraduría, con la finalidad de que los integrantes de la institución cuenten con información oportuna y suficiente para motivar una mejor actuación.:

La información proporcionada facilita el análisis de los siguientes aspectos:

- a. La satisfacción del cliente: nivel de satisfacción vs. quejas y avances logrados
- b. La conformidad de los requisitos del servicio: resultados de conformidad del servicio vs. requisitos del cliente, requisitos regulatorios, requisitos de la organización
- c. Las tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo áreas de oportunidad de mejora; así como el cumplimiento de objetivos operacionales y de calidad de los procesos y servicios
- d. La calidad y confiabilidad de los productos brindados por los proveedores de la institución, para garantizar el mejor servicio de la Procuraduría.

Para contar con la visión integral del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT se realizar la valoración de todos los procesos de apoyo, por lo que el análisis de los datos que ofrecen se ponderan en los términos que se definen en el Proceso 8.2. Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br/>Sección: MC-08<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                  | PÁG. 55                                 | DE 86                                                                                      |

## **Mejora (8.5)**

### **Mejora Continua (8.5.1)**

Para la PAOT, la mejora continua es una herramienta estratégica y permanente que se aplica para lograr la eficacia del SGC, mediante el uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad de los procesos de la PAOT, resultados de las auditorías, el análisis de los datos, la aplicación de acciones correctivas y preventivas y las revisiones de la Dirección.

Referencias: 5.6-P-RD-PAOT “Procedimiento de Revisión del SGC de la PAOT por la Dirección”  
5.6-D-RD-PAOT Revisión y Evaluación de la Dirección

### **Acciones correctivas (8.5.2)**

La PAOT toma acciones para eliminar las causas de no conformidades (ocurridas), con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Estas acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

Para lo anterior, la PAOT establece un procedimiento documentado para Acciones Correctivas 8.5.2-P-AC-PAOT que define los requisitos para:

- a. Revisar las No Conformidades (quejas de los clientes, productos, procesos, auditorías internas y externas)
- b. Determinar las causas de las No Conformidades
- c. Evaluar la necesidad de establecer acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f. Revisar / Verificar el resultado de las acciones tomadas y ver si se eliminaron las causas

Referencias: 8.5.2-P-AC-PAOT “Procedimiento para las Acciones Correctivas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT”

|                                                                                                                                                                 |                                         |         |                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |         | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-08<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |  |
| <b>Título: Medición, Análisis y Mejora (8)</b>                                                                                                                  |                                         | PÁG. 56 | DE 86                                                                            |  |

### **Acciones Preventivas (8.5.3)**

La PAOT, a fin de eliminar las causas de las No Conformidades potenciales (no ocurridas), define acciones preventivas, las cuales son apropiadas a los efectos de los posibles problemas potenciales.

Para lo anterior, la PAOT establece un procedimiento documentado para acciones preventivas, 8.5.3-P-AP-PAOT, que define los requisitos para:

- a. Determinar las No Conformidades potenciales y sus causas
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades potenciales
- c. Determinar e implementar las acciones necesarias
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- e. Revisar las acciones preventivas tomadas y estandarizarlas

Referencias: 8.5.3-P-AP-PAOT "Procedimiento para las Acciones Preventivas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT"

|                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.<br/><b>PAOT</b></p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                                      | PÁG. 57                                 | DE 86                                                                            |

## 9. Términos y definiciones

Según la Norma ISO 9000:2000.

Un término en una definición o nota, definido en este capítulo, se indica en letra negrilla seguido por su número de referencia entre paréntesis. Dicho término puede ser reemplazado en la definición por su definición completa. Por ejemplo:

Producto (9.4.2) se define como "resultado de un proceso (9.4.1)"

Proceso se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

Si el término "proceso" se sustituye por su definición:

Producto se define entonces como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas"

Un concepto limitado a un significado especial en un contexto particular se indica nombrando el campo en cuestión entre paréntesis angulares, < >, antes de la definición, por ejemplo, experto, técnico (9.9.11) <auditoria>.

### 9.1 Términos relativos a la calidad

**9.1.1 calidad:** Grado en que un conjunto de características (9.5.1) inherentes cumple con los requisitos (9.1.2).

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente" en contraposición a "asignado" significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

**9.1.2 requisito:** Necesidad o expectativa es tablecida, generalmente implícita u obligatoria

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización (9.3.1), sus clientes (9.3.5) y otras partes interesadas (9.3.7) que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo: requisito de un producto, requisito de la administración de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 3 Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento (9.7.2).

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

|                                                                                                                                                                 |                                                |                |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <p><b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b></p> |                | <p>Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <p><b>Título: Términos y definiciones (9)</b></p>                                                                                                               |                                                | <p>PÁG. 58</p> | <p>DE 86</p>                                                                               |

**9.1.3 grado:** Categoría o rango dado a diferentes requisitos (9.1.2) de la calidad para productos (9.4.2), procesos (9.4.1) o sistemas (9.2.1) que tienen el mismo uso funcional.

EJEMPLO -Clases de billetes de una compañía aérea o categorías de hoteles en una guía de hoteles.

NOTA Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.

**9.1.4 satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (9.1.2).

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

**9.1.5 capacidad:** Aptitud de una organización (9.3.1), sistema (9.2.1) o proceso (9.4.1) para realizar un producto (9.4.2) que cumple los requisitos (9.1.2) para ese producto.

NOTA En la norma ISO 3534-2 se definen términos relativos a la capacidad de los procesos en el campo de la estadística.

## **9.2 Términos relativos a la administración**

**9.2.1 sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**9.2.2 sistema de administración:** Sistema (9.2.1) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

NOTA Un sistema de administración de una organización (9.3.1) podría incluir diferentes sistemas de administración, tales como un sistema de administración de la calidad (9.2.3), un sistema de administración financiera o un sistema de administración ambiental.

**9.2.3 sistema de administración de la calidad:** Sistema de administración (9.2.2) para dirigir y controlar una organización (9.3.1) con respecto a la calidad (9.1.1).

**9.2.4 política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización (9.3.1) relativas a la calidad (9.1.1) tal como se expresan formalmente por la alta dirección (9.2.7).

|                                                                                   |                                     |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                        | PÁG. 59                             | DE 86                                                                            |

NOTA 1 Generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad (9.2.5).

NOTA 2 Los principios de administración de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de calidad.

**9.2.5 objetivo de calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad (9.1.1)

NOTA 1 Los objetivos de calidad generalmente se basan en la política de calidad (9.2.4) de la organización.

NOTA 2 Los objetivos de calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización (9.3.1).

**9.2.6 administración:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (9.3.1).

**9.2.7 alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización (9.3.1).

**9.2.8 administración de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (9.3.1) en lo relativo a la calidad (9.1.1).

NOTA La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de calidad (9.2.4) y los objetivos de calidad (9.2.5), la planeación de calidad (9.2.9), el control de la calidad (9.2.10), el aseguramiento de la calidad (9.2.11) y la mejora de la calidad (9.2.12).

**9.2.9 planeación de la calidad:** Parte de la administración de la calidad (9.2.8) enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad (9.2.5) y a la especificación de los procesos (9.4.1) operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad. NOTA El establecimiento de planes de la calidad (9.7.5) puede ser parte de la planeación de la calidad.

**9.2.10 control de la calidad:** Parte de la administración de la calidad (9.2.8) orientada al cumplimiento de los requisitos (9.1.2) de la calidad (9.1.1)

**9.2.11 aseguramiento de la calidad:** Parte de la administración de la calidad (9.2.8) orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos (9.1.2) de la calidad.

|                                                                                                                                                                 |                                                |                |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <p><b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b></p> |                | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <p><b>Título: Términos y definiciones (9)</b></p>                                                                                                               |                                                | <p>PÁG. 60</p> | <p>DE 86</p>                                                                               |

**9.2.12 mejora de la calidad:** Parte de la administración de la calidad (9.2.8) orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (9.1.2.) de la calidad.

NOTA Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia (9.2.14), la eficiencia (9.2.15) o la rastreabilidad (9.5.4).

**9.2.13 mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (9.1.2).

NOTA El proceso (9.4.1) mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría (9.9.6), las conclusiones de la auditoría (9.9.7), el análisis de los datos, la revisión (9.8.7) por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva (9.6.5) y preventiva (9.6.4).

**9.2.14 eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.

**9.2.15 eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### 9.3 Términos relativos a la organización

**9.3.1 organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

EJEMPLO Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación, o parte o una combinación de las anteriores.

NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada.

NOTA 2 Una organización puede ser pública o privada.

NOTA 3 La definición es válida para los propósitos de las normas de sistemas de administración de la calidad (9.2.3). El término "organización" tiene una definición diferente en la Guía ISO/CEI 2.

**9.3.2 estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

NOTA 1 Dicha disposición es generalmente ordenada.

NOTA 2 Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de calidad (9.7.4) o en un plan de la calidad (9.7.5) para un proyecto (9.4.3)

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      | PÁG. 61                                 | DE 86                                                                            |

NOTA 3 El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones (9.3.1) externas.

**9.3.3 infraestructura** <organización> Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización (9.3.1)

**9.3.4 ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

**9.3.5 cliente:** Organización (9.3.1) o persona que recibe un producto (9.4.2) EJEMPLO - Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

NOTA El cliente puede ser interno o externo a la organización.

**9.3.6 proveedor:** Organización (9.3.1) o persona que proporciona un producto (9.4.2)

EJEMPLO -Productor, distribuidor, minorista, vendedor de un producto o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".

**9.3.7 parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una .organización (9.3.1)

EJEMPLO: Clientes (9.3.5), propietarios, personal de una organización, proveedores (9.3.6), banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

NOTA: Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización

## **9.4 Términos relativos al proceso y al producto.**

**9.4.1 proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una organización (9.3.1) son generalmente planeados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para aportar valor.

|                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.<br/><b>PAOT</b></p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                                      | PÁG. 62                                 | DE 86                                                                                      |

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad (9.6.1) del producto (9.4.2) resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

#### **9.4.2 producto:** Resultado de un proceso (9.4.1)

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios (por ejemplo, transporte); software (por ejemplo, programas de computadora, diccionario); hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor); materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante. Por ejemplo, el producto ofrecido "automóvil" está compuesto por hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor), y el servicio (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor (9.3.6) y el cliente (9.3.5) y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo: reparación de un automóvil); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo: la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo: la entrega de información en el contexto de la transición de conocimiento); la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo: en hoteles y restaurantes).

El software consiste de información y generalmente es intangible; puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o procedimientos (9.4.5). El hardware es generalmente tangible y su cantidad es una característica (9.5.1) contable. Los materiales procesados generalmente son tangibles y su cantidad es una característica continua. El hardware y los materiales procesados frecuentemente son denominados como bienes.

NOTA 3 El aseguramiento de la calidad (9.2.11) está principalmente enfocado en el producto que se pretende.

NOTA 4 En español los términos ingleses "Software" y "hardware" tienen un alcance más limitado del que se le da en esta norma, no quedando éste limitado al campo informático.

**9.4.3 proyecto:** Proceso (9.4.1) único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos (9.1.2) específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos.

|                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.<br/><b>PAOT</b></p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                                      | PÁG. 63                                 | DE 86                                                                                      |

NOTA 1 Un proyecto individual puede formar parte de una estructura o de un proyecto mayor.

NOTA 2 En algunos proyectos, los objetivos se afinan y las características (9.5.1) del producto (9.4.2) se definen progresivamente según evolucione el proyecto.

NOTA 3 El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto (9.4.2). [Adaptado de la norma ISO 10006:1997]

**9.4.4 diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos (9.4.1) que transforma los requisitos (9.1.2) en características (9.5.1) específicas o en la especificación (9.7.3) de un producto (9.4.2), proceso (9.4.1) o sistema (9.2.1).

NOTA 1 Los términos "diseño" y "desarrollo" algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo el proceso de diseño y desarrollo.

NOTA 2 Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo: diseño y desarrollo del producto, o diseño y desarrollo del proceso).

**9.4.5 procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (9.4.1)

NOTA 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no

NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento (9.7.2) que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".

## **9.5 Términos relativos a las características**

**9.5.1 característica:** Rasgo diferenciador

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

NOTA 3 Existen varias clases de características, tales como: físicas, (por ejemplo: características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas); sensoriales, (por ejemplo: relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído); de comportamiento, (por ejemplo: cortesía, honestidad, veracidad); de tiempo, (por ejemplo: puntualidad, confiabilidad, disponibilidad); ergonómicas, (por ejemplo: características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad humana); funcionales, (por ejemplo: velocidad máxima de un avión).

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      | PÁG. 64                                 | DE 86                                                                                      |

**9.5.2 característica de la calidad:** Característica (9.5.1) inherente de un producto (9.4.2), proceso (9.4.1) o sistema (9.2.1) relacionado con un requisito (9.1.2).

NOTA 1 Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

NOTA 2 Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo: el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

**9.5.3 seguridad de funcionamiento:** Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

NOTA 1 Seguridad de funcionamiento se utiliza únicamente para una descripción general en términos no cuantitativos.

**9.5.4 rastreabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA 1 Al considerar un producto (9.4.2), la rastreabilidad puede estar relacionada con: el origen de los materiales y las partes; la historia del procesamiento; la distribución y localización del producto después de su entrega.

NOTA 2 En el campo de la Metrología se acepta la definición dada en el apartado 6.10 del VIM: 1993.

## **9.6 Términos relativos a la conformidad**

**9.6.1 conformidad:** Cumplimiento de un requisito (9.1.2)

NOTA 1 Esta definición es coherente con la Guía ISO/IEC 2 pero difiere de ella en su redacción para ajustarse mejor a los conceptos de la Norma ISO 9000.

**9.6.2 no conformidad:** Incumplimiento de un requisito (9.1.2)

**9.6.3 defecto:** Incumplimiento de un requisito (9.1.2) asociado a un uso previsto o especificado.

NOTA 1 La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad (9.6.2) es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos (9.4.2) puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      |                                         |  | PÁG. 65<br>DE 86                                                                 |

NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente (9.3.5) podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor (9.3.6), como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

**9.6.4 acción preventiva** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (9.6.2) potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva: (9.6.5) se toma para prevenir que vuelva a producirse.

**9.6.5 acción correctiva** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (9.6.2) detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva (9.6.4) se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección (9.6.6) y acción correctiva.

**9.6.6 corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad (9.6.2) detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva (9.6.5).

NOTA 2 Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso (9.6.7) o una reclasificación (9.6.8).

**9.6.7 re proceso:** Acción tomada sobre un producto (9.4.2) no conforme para que cumpla con los requisitos (9.1.2)

NOTA Al contrario que el reproceso, la reparación (9.6.9) puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

**9.6.8 reclasificación:** Variación de la clase (9.1.3) de un producto (9.4.2) no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos (9.1.2) que difieren de los iniciales.

**9.6.9 reparación:** Acción tomada sobre un producto (9.4.2) no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

NOTA 1 La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      | PÁG. 66                                 | DE 86                                                                                      |

NOTA 2 Al contrario que el reproceso (9.6.7), la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

**9.6.10 desecho:** Acción tomada sobre un producto (9.4.2) no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

EJEMPLOS -Reciclaje, destrucción.

NOTA En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio

**9.6.11 concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto (9.4.2) que no es conforme con los requisitos (9.1.2.) especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características (9.5.1) no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

**9.6.12 permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos (9.1.2) originalmente especificados de un producto (9.4.2), antes de su realización.

NOTA Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo: de tiempo limitado y para un uso específico.

**9.6.13 liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso (9.4.1)

## 9.7 Términos relativos a los documentos

**9.7.1 información:** Datos que poseen significado.

**9.7.2 documento:** Información (9.7.1) y su medio de soporte.

EJEMPLO -Registro (9.7.6), especificación (9.7.3), procedimiento (9.4.5) documentación, plano, informe, norma.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (9.1.2) (por ejemplo: el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes

|                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      | PÁG. 67                                 | DE 86                                                                             |

para especificaciones (por ejemplo: el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo: el requisito de ser recuperable).

**9.7.3 especificación:** Documento (9.7.2) que establece requisitos (9.1.2) I

NOTA Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo: procedimiento (9.4.5) documentado, especificación de proceso (9.4.1) y especificación de ensayo/prueba (9.8.3), o a productos (9.4.2) (por ejemplo: una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

**9.7.4 manual de calidad:** Documento (9.7.2) que especifica el sistema de administración de la calidad (9.2.3) de una organización (9.3.1)

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

**9.7.5 plan de la calidad:** Documento (9.7.2) que especifica qué procedimientos (9.4.5) y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto (9.4.3), proceso (9.4.1), producto (9.4.2) o contrato específico.

NOTA 1 Estos procedimientos generalmente incluyen los relativos a los procesos de administración de la calidad y los procesos de realización del producto.

NOTA 2 Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de calidad (9.7.4) o a procedimientos documentados.

NOTA 3 Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planeación de la calidad (9.2.9).

**9.7.6 registro:** Documento (9.7.2) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo: para documentar la rastreabilidad (9.5.4) y para proporcionar evidencia de verificaciones (9.8.4), acciones preventivas (9.6.4) y acciones correctivas (9.6.5).

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

## 9.8 Términos relativos al examen

**9.8.1 evidencia objetiva** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

NOTA La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba (9.4.3) u otros medios.

|                                                                                                                                                                 |                                                |                |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <p><b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b></p> |                | <p>Código:4.2.2-M-MC- PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <p><b>Título: Términos y definiciones (9)</b></p>                                                                                                               |                                                | <p>PÁG. 68</p> | <p>DE 86</p>                                                                               |

**9.8.2 inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

**9.8.3 ensayo:** Determinación de una o más características (9.5.1) de acuerdo con un procedimiento (9.4.5).

**9.8.4 verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva (9.8.1) de que se han cumplido los requisitos (9.1.2) especificados.

NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como: la elaboración de cálculos alternativos, la comparación de una especificación (9.7.3) de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado; la realización de ensayos/pruebas (9.8.3) y demostraciones; y la revisión de los documentos antes de su liberación.

**9.8.5 validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva (9.8.1) de que se han cumplido los requisitos (9.1.2) para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

**9.8.6 proceso de calificación:** Proceso (9.4.1) para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos (9.1.2) especificados.

NOTA 1 El término "calificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La calificación puede aplicarse a personas, productos (9.4.2), procesos o sistemas (9.2.1).

EJEMPLOS: Proceso de calificación del auditor (9.9.11), proceso de calificación del material.

**9.8.7 revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia (9.2.14) del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

NOTA La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia (9.2.15).

EJEMPLO -Revisión por la dirección (9.2.6) revisión del diseño y desarrollo (9.4.4), revisión de los requisitos (9.1.2) del cliente (9.3.5) y revisión de no conformidades (9.6.2).

|                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.<br/><b>PAOT</b></p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-09<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                                      | PÁG. 69                                 | DE 86                                                                                      |

## 9.9 Términos relativos a la auditoria

NOTA Los términos y definiciones que figuran en el apartado 9.9 han sido elaborados con anticipación a la publicación de la norma ISO 19011. Es posible que se modifiquen en la norma publicada.

**9.9.1 auditoria:** Proceso (9.4.1) sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria (9.9.4) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria (9.9.3).

NOTA Las auditorias internas, denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización (9.3.1) para fines internos y puede constituir la base para la autodeclaración de conformidad (9.6.1) de una organización.

Las auditorias externas incluyen lo que se denomina generalmente "auditorias de segunda o tercera parte".

Las auditorias de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

Las auditorias de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Cuando se auditan sistemas de administración (9.2.2) ambiental y de la calidad juntos, se denomina "auditoria combinada".

Cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único auditado (9.9.8), se denomina "auditoria conjunta".

**9.9.2 programa de la auditoria:** Conjunto de una o más auditorias (9.9.1) planeadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**9.9.3 criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos (9.4.5) o requisitos (9.1.2) utilizados como referencia.

**9.9.4 evidencia de la auditoria:** Registros (9.7.6), declaraciones de hechos o cualquier otra información (9.7.1) que son pertinentes para los criterios de auditoria (9.9.3) y que son verificables.

NOTA La evidencia de la auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa.

**9.9.5 hallazgos de la auditoria:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria (9.9.4) recopilada frente a los criterios de la auditoria (9.9.3)

|                                                                                                                                                                 |                                         |       |                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |       | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión: 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      | PÁG. 70                                 | DE 86 |                                                                                   |

NOTA Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad con los criterios de auditoria, u oportunidades de mejora.

**9.9.6 conclusiones de la auditoria:** Resultado de una auditoria (9.9.1) que proporciona el equipo auditor (9.9.10) tras considerar los hallazgos de la auditoria (9.9.6)

**9.9.7 cliente de la auditoria:** Organización (9.3.1) o persona que solicita una auditoria (9.9.1)

**9.9.8 auditado:** Organización (9.3.1) que es auditada. **9.9.9 auditor:** Persona con la competencia (9.9.12) para llevar a cabo una auditoria (9.9.1)

**9.9.9 auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria (9.9.1).

**9.9.10 equipo auditor:** Uno o más auditores (9.9.9) que llevan a cabo una auditoria (9.9.1)

NOTA 1 Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo.

NOTA 2 El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos (9.9.11).

NOTA 3 Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

**9.9.11 experto técnico <auditoria>** Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

NOTA 1 La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización (9.9.1), proceso (9.4.1) o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.

NOTA 2 Un experto técnico no actúa como un auditor (9.9.9), en el equipo auditor (9.9.10)

**9.9.12 competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**9.10 Términos relativos al aseguramiento de la calidad para los procesos de medición.**

NOTA Los términos y definiciones que figuran en el apartado 9.10 han sido elaborados con anticipación a la publicación de la norma ISO 10012. Es posible que se modifiquen en la Norma publicada.

|                                                                                                                                                                 |                                         |  |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA<br/>PAOT</b> |  | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-09<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Términos y definiciones (9)</b>                                                                                                                      |                                         |  | PÁG. 71<br>DE 86                                                                 |

**9.10.1 sistema de control de las mediciones** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para bgar la confirmación metrológica (9.10.3) y el control continuo de los procesos de medición (9.10.2).

**9.10.2 proceso de medición:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

**9.10.3 confirmación metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición (9.10.4) cumple con los requisitos (9.1.2) para su uso previsto.

NOTA 1 La confirmación metrológica generalmente incluye calibración y/o verificación (9.8.4), cualquier ajuste necesario o reparación (9.6.9) y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.

NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, etc.

NOTA 4 Los requisitos de confirmación metrológica normalmente son distintos de los requisitos (9.1.2) del producto (9.4.2) y no se encuentran especificados en los mismos.

**9.10.4 equipo de medición:** Instrumento de medida, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición (9.10.2)

**9.10.5 característica metrológica:** Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.

NOTA 1 El equipo de medición (9.10.4) usualmente tiene varias características metrológicas.

NOTA 2 Las características metrológicas pueden estar sujetas a calibración.

**9.10.6 función metrológica:** Función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones (9.10.1).



PROCURADURÍA AMBIENTAL  
Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL D.F.

## MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT

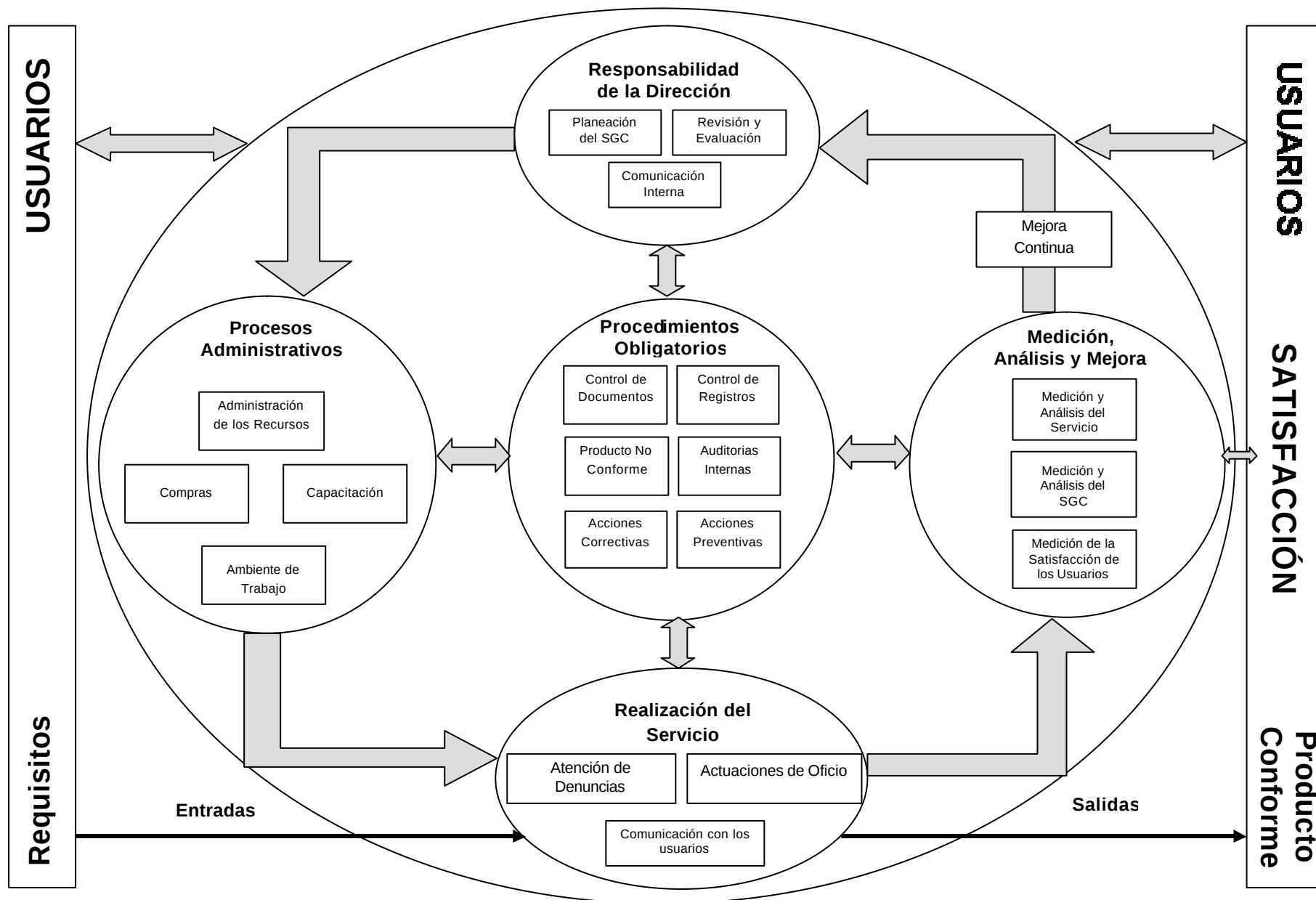
Código: 4.2.2-M-MC-PAOT  
Sección: MC-09  
Revisión: 2.0  
Emisión: 8/Ago/2005

**Título: Anexos (10)**

PÁG. 72

DE 86

# ANEXOS





## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

| No. | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Responsable                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   |  Planeación del SGC de la PAOT (5.4.2-P-PSGC-PAOT)                                                                                                                                                                                                       | Titular de la PAOT<br>Representante de la Dirección                                                                                                                                                               |
| 2   |  Revisión y Evaluación de la Dirección (5.6-P-RD-PAOT)                                                                                                                                                                                                   | Titular de la PAOT<br>Representante de la Dirección                                                                                                                                                               |
| 3   |  Comunicación Interna (5.5.3-P-CI-PAOT)                                                                                                                                                                                                                  | Coordinación de Participación Ciudadana (COPADI) y<br>Coordinación Técnica y de Sistemas (COTESI)                                                                                                                 |
| 4   |  Planeación para la Realización de los Servicios                                                                                                                                                                                                         | Titular de la PAOT<br>Subprocuraduría de Protección Ambiental (SPA)<br>Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial (SOT)                                                                                          |
| 5   |  Administración de los Recursos PAOT (6.) <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Programación-Presupuestación (6.1-Provisión de Recursos)</li><li>➤ Recursos Humanos (6.2-Recursos Humanos)</li><li>➤ Infraestructura (6.3-Infraestructura)</li></ul> | Coordinación Administrativa (CA)                                                                                                                                                                                  |
| 6   |  Capacitación (6.2-P-CAP-PAOT)                                                                                                                                                                                                                         | Coordinación Técnica y de Sistemas (COTESI)                                                                                                                                                                       |
| 7   |  Ambiente de Trabajo (6.4-P-AT-PAOT)                                                                                                                                                                                                                   | Coordinación Administrativa (CA)<br>Representante de la Dirección                                                                                                                                                 |
| 8   |  Comunicación con los Usuarios (7.2.3-P-CU-PAOT)                                                                                                                                                                                                       | Subprocuraduría de Protección Ambiental (SPA),<br>Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial (SOT),<br>Coordinación de Asuntos Jurídicos (CAJRD),<br>Coordinación de Participación Ciudadana y Difusión (COPADI) |
| 9   |  Compras (7.4-Compras-PAOT)                                                                                                                                                                                                                            | Coordinación Administrativa (CA)                                                                                                                                                                                  |
| 10  |  Atención de Denuncias (7.5-P-AD-PAOT)                                                                                                                                                                                                                 | Subprocuraduría de Protección Ambiental (SPA),<br>Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial (SOT),<br>Coordinación de Asuntos Jurídicos (CAJRD).                                                                |

|                                                                                                                                                                 |                                     |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-10<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |
| <b>Título: Anexo I Enfoque en Procesos</b>                                                                                                                      |                                     | <p>PÁG. 75      DE 86</p>                                                                  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 |  Actuaciones de Oficio (7.5-P-AO-PAOT)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Subprocuraduría de Protección Ambiental (SPA),<br>Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial (SOT)                                                                                                     |
| 12 |  Seguimiento y Medición del Sistema (8.2.-P-SM-PAOT) <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento, Medición y Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de la PAOT (8.2.1-P-SC-PAOT)</li> <li>➤ Seguimiento y medición de los Procesos (8.2.3-P-SMP-PAOT)</li> <li>➤ Medición y Análisis del Servicio (8.2.4-P-SMS-PAOT)</li> </ul>                                                | Titular de la PAOT,<br>Representante de la Dirección Subprocuradurías de Protección Ambiental (SPA)<br>Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial (SOT)<br>Coordinación Técnica y de Sistemas (COTESI) |
| 13 |  Mejora Continua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Titular de la PAOT<br>Representante de la Dirección Subprocuraduría de Protección Ambiental (SPA)<br>Subprocuraduría de Ordenamiento Territorial (SOT)                                                  |
| 14 |  Procedimientos Obligatorios <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Control de Documentos (4.2.3-P-CD-PAOT)</li> <li>➤ Control de Registros (4.2.4-P-CR-PAOT)</li> <li>➤ Control de Producto No Conforme (8.3-P-NC-PAOT)</li> <li>➤ Auditorías Internas (8.2.2-P-AI-PAOT)</li> <li>➤ Acciones Correctivas (8.5.2-P-AC-PAOT)</li> <li>➤ Acciones Preventivas (8.5.3-P-AC-PAOT)</li> </ul> | Coordinación de Asuntos Jurídicos y Recepción de Denuncias (CAJRD)<br>Coordinación Técnica y de Sistemas (COTESI)                                                                                       |

[illegible]



|                                                                                                      |                                       |  |                                                                                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> <p>PAOT</p>            | <h1>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</h1> |  | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-10<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |              |
| <b>Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT</b> |                                       |  | <b>PÁG. 78</b>                                                                             | <b>DE 86</b> |

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                       | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLES                                                                                                                                                         | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                               | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.2.3-P-CD- PAOT<br>Procedimiento de Control de Documentos                                    | 1                | Garantizar que, en un rango del 90 al 100 por ciento, los documentos del Sistema de Gestión de Calidad cumplan con los criterios de control establecidos en el mismo, garantizado su uso adecuado en los términos de la norma ISO 9001:2000                                                                                                                                                                      | Titular de la PAOT,<br>Representante de la Alta Dirección,<br><br>Coordinaciones de Asuntos Jurídicos y Recepción de Denuncias, y Coordinación Técnica y de Sistemas | Registros de hallazgos de las auditorías internas y elaboración de productos no conformes.<br><br>Reportes trimestrales de resultados de registro, corrección o aplicación de acciones correctivas, dirigidos a la Alta Dirección.                                                      | ((Total de acciones correctivas + oportunidades de mejora aplicadas)/(Total de hallazgos realizados en el requisito.))*100<br><br><u>Criterio de evaluación:</u><br><br>Más del 95% es adecuado.<br><br>Entre el 80 y 94% suficiente.<br><br>Menos del 79% insuficiente. |
| 4.2.4-P-CR- PAOT<br>Procedimiento de Control de Registros                                     | 1                | Garantizar que, en un rango del 90 al 100 por ciento, los registros de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad cumplan con los criterios de control establecidos en el mismo, garantizado su uso adecuado en los términos de la norma ISO 9001:2000                                                                                                                                                       | Titular de la PAOT<br>Representante de la Alta Dirección.<br><br>Coordinación Técnica y de Sistemas                                                                  | Registros de hallazgos de las auditorías internas y elaboración de productos no conformes.<br><br>Reportes trimestrales de resultados de registro, corrección o aplicación de acciones correctivas, dirigidos a la Alta Dirección.                                                      | ((Total de acciones correctivas + oportunidades de mejora aplicadas)/(Total de hallazgos realizados en el requisito.))*100<br><br><u>Criterio de evaluación:</u><br><br>Más del 95% es adecuado.<br><br>Entre el 80 y 94% suficiente.<br><br>Menos del 79% insuficiente. |
| 5.4.2-P-PSGC- PAOT<br>Proceso para la Planeación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT | 2- 3             | Efectuar, en el corto plazo, al menos 5 sesiones de análisis y diseño para la planeación y estrategia de implantación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT para su adaptación a las especificaciones de la Norma ISO 9001:2000.<br><br>Mantener sesiones mensuales para la revisión de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad una vez ajustado a las especificaciones de la Norma ISO 9001:2000 | Titular de la PAOT<br>Representante de la Alta Dirección<br><br>Unidad Funcional de la PAOT                                                                          | Minutas de las sesiones de trabajo para planeación y diseño del Sistema.<br><br>Registros de la aplicación de acciones correctivas o preventivas.<br><br>Evaluación periódica y reportes de los procedimientos de auditorías internas y aplicación de medidas correctivas y preventivas | Indicador 1:<br><br>((No. De reuniones de planeación realizadas en el periodo/ número de reuniones programadas))*100<br><br><u>Criterio de evaluación de Indicador 1:</u><br><br>Más del 90% es adecuado.<br><br>Entre el 75 y 89% suficiente.                           |



## MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT

Código: 4.2.2-M-MC-PAOT  
Sección: MC-10  
Revisión 2.0  
Emisión: 8/Ago/2005

### Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT

PÁG. 79

DE 86

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                              | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                  | RESPONSABLES                                                                                                                                                        | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Menos del 74% insuficiente.</p> <p>Indicador 2:</p> <p>((Total de adecuaciones viables al sistema aplicadas)/(Total de adecuaciones recomendadas))*100</p> <p>En este segundo caso se presenta una justificación de la pertinencia de las adecuaciones al Sistema.</p> <p><u>Criterio de evaluación</u><br/><u>Indicador 2:</u></p> <p>Más del 95% es adecuado.</p> <p>Entre el 80 y 94% suficiente.</p> <p>Menos del 79%</p> <p>Estos parámetros se revalorarán en función de la valoración de la procedencia de la adecuación.</p> |
| 5.5.3-P-CI-PAOT<br>Proceso para la Comunicación Interna del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT | 2-4              | Realizar trimestralmente, al menos dos sesiones de información y difusión sobre los objetivos y alcances del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT, a fin de que los integrantes de la institución participen de manera activa en la implantación del mismo y su mejora. | Titular de la PAOT,<br>Representante de la Alta Dirección.<br><br>Coordinación de Participación Ciudadana y Difusión, y<br><br>Coordinación Técnica y de Sistemas . | Minutas de las sesiones de información y difusión.<br><br>Impresión y distribución de material de difusión relativo al Sistema de Gestión de Calidad.<br><br>Reportes de los cuestionarios aplicados para valorar el entendimiento de los participantes en las sesiones. | Indicador 1 (sesiones de información):<br><br>((No. De reuniones de información y difusión realizadas/No. De reuniones de información y difusión planeadas en el periodo))*100<br><br><u>Criterio de evaluación del indicador 1.</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                |                                       |  |                                                                                            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <h1>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</h1> |  | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-10<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |              |
| <p><b>Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT</b></p>                                                    |                                       |  | <p>PÁG. 80</p>                                                                             | <p>DE 86</p> |

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                              | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                             |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                        | RESPONSABLES                                                       | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                          | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Mas del 90% es adecuado.<br/>Entre el 75 y 89% es suficiente.<br/>Menos del 74% es insuficiente.</p> <p>Indicador 2 (Impresión y difusión de material).<br/>((Total de unidades de material difundido/Total de unidades de material planeado para difundir))*100<br/><u>Criterio de evaluación de Indicador 2.</u><br/>Más del 90% es adecuado<br/>Entre el 75 y 89% es suficiente.<br/>Menos del 74% es insuficiente.</p> <p>Indicador 3 (Valoración del entendimiento).<br/>Revisar metodología de aplicación de encuestas en Anexo 1 del requisito 8.2.3.</p> |
| <p>5.6-P-RD-PAOT<br/>Proceso para la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad</p> | <p>2-3</p>       | <p>Revisar y evaluar semestralmente el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad de la PAOT, y el estado que guarda el Sistema de Gestión de Calidad de la institución, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia</p> | <p>Titular de la PAOT,<br/>Representante de la Alta Dirección.</p> | <p>Reportes e indicadores que se generan como resultado del Proceso de Revisión y Evaluación, Medición del Proceso y Medición del Servicio, atendiendo, al menos, los apartados de:<br/>a) Resultados de gestión en materia de</p> | <p>Indicador 1.<br/>((Total de reuniones de revisión por la Dirección realizadas)/(Total de reuniones de Dirección</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT

Código: 4.2.2-M-MC-PAOT  
Sección: MC-10  
Revisión 2.0  
Emisión: 8/Ago/2005

### Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT

PÁG. 81

DE 86

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                    | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                     |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLES                | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                     | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| de la PAOT                                 |                  | continua.                                                                                                                                                                                                                                                 |                             | atención de denuncias y actuaciones de oficio.<br><br>b) Aplicación de recursos humanos, financieros y materiales<br><br>c) Evaluación de las opiniones de la población respecto al servicio de la PAOT.<br><br>d) Valoración del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT | planeadas))*100<br><br>Criterio de evaluación para indicador 1:<br><br>Más del 95% adecuado<br><br>Menos del 94% insuficiente.<br><br>Indicador 2.<br><br>(Total de instrucciones en materia de acciones correctivas y preventivas cumplidas/Total de instrucciones en materia de acciones correctivas y preventivas recomendadas)*100<br><br>Criterio de evaluación indicador 2:<br><br>Más del 90% adecuado<br><br>Entre el 89 y 80% suficiente<br><br>Menos del 79% insuficiente. |
| 6.-Proceso para la Gestión de los Recursos | 2                | Proveer, de manera cotidiana, a las unidades administrativas de los recursos financieros, humanos, materiales y de ambiente de trabajo, necesarios para la operación institucional y la adecuada aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT. | Coordinación Administrativa | Reportes trimestrales, formatos y registros de aplicación de recursos (humanos, financieros, materiales y de ambiente de trabajo)<br><br>Estadísticas e indicadores de aplicación de recursos                                                                                                                 | Indicador 1:<br><br>Aplicación de Recursos financieros.<br><br>Indicador 2:<br><br>Adecuada planeación-presupuestación.<br><br>Criterios de evaluación definidos por la Secretaría de                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



## MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT

Código: 4.2.2-M-MC-PAOT  
Sección: MC-10  
Revisión 2.0  
Emisión: 8/Ago/2005

### Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT

PÁG. 82

DE 86

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                   | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | RESPONSABLES                       | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                 | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                           |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Finanzas del Gobierno del Distrito Federal.<br><br>Anexo 2 del Procedimiento 8.2.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.2-P-CAP PAOT<br>Proceso de Capacitación | 2-4              | Realizar, en el transcurso del año 2005, al menos, una identificación de necesidades de capacitación del personal de la PAOT, tanto en los aspectos de administración de calidad como de formación técnica, para la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.<br><br>Celebrar durante el año 2005, al menos dos series de seminarios de capacitación para la totalidad de los integrantes de la PAOT, para realizar las actividades institucionales en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. | Coordinación Técnica y de Sistemas | Reportes trimestrales de registros y valoración de los cursos de capacitación y formación del personal de la PAOT, y evaluación de sus impactos en la gestión institucional.<br><br>Registros de encuestas y entrevistas sobre pertinencia, oportunidad y suficiencia de la capacitación. | Indicador 1.<br><br>(No de sesiones de capacitación realizadas en el periodo/No. De sesiones de capacitación programadas en el periodo)*100<br><br>Criterio de evaluación de indicador 1 :<br><br>Más del 90% adecuada<br><br>Entre el 75 y 89% suficiente<br><br>Menos del 74% insuficiente.<br><br>Indicador 2<br><br>Encuestas aplicadas para reconocer: suficiencia de los cursos, entendimiento de los contenidos y pertinencia de las materias brindadas.<br><br>Criterio de evaluación Indicador 2:<br><br>Revisar metodología de aplicación de encuestas en Anexo 1 del requisito 8.2.3. |

|                                                                                                                                                                            |                                       |  |                                                                                            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> <p>PAOT</p> | <h1>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</h1> |  | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-10<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |              |
| <b>Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT</b>                                                                       |                                       |  | <b>PÁG. 83</b>                                                                             | <b>DE 86</b> |

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                             | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                     |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RESPONSABLES                                                                                                                                                                                  | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                           | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.4- Proceso de Compras                                                                                                                                                                                             | 2                | Adquirir y ofrecer a las unidades administrativas de la PAOT, en el tiempo y con apego a las especificaciones requeridas, los insumos necesarios para la atención de las actividades de atención de denuncias y actuaciones de oficio en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.                                                                                    | Coordinación Administrativa                                                                                                                                                                   | Informes trimestrales relativos a la revisión del cumplimiento de los requisitos y procedimientos institucionales para la requisición, adquisición, aprobación, recepción y entrega del bien o servicio solicitado. | Indicador de satisfacción de proveedores.<br><br>Ver anexo 3 del Procedimiento 8.2.3.                                                                                                                                                                          |
| 7.5-P-AD-PAOT<br>Proceso de Atención de Denuncias del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT                                                                                                                      | 2                | a. Durante 2005, atender al menos 762 denuncias, con un óptimo de 1,000, aplicando para ello los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.<br>b. Cumplir con los plazos establecidos para la no admisión, admisión, reconocimiento de hechos e informe parcial al denunciante, aplicando para ello los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT. | Subprocuradurías de Protección Ambiental y del Ordenamiento Territorial, y<br><br>Coordinación de Asuntos Jurídicos y Recepción de Denuncias                                                  | Informes trimestrales de la gestión de denuncias                                                                                                                                                                    | Indicadores de gestión asociados a los informes trimestrales.<br><br>Los criterios de evaluación de este proceso se presentan en los informes trimestrales.                                                                                                    |
| 7.5-P-AO-PAOT<br>Proceso de Actuaciones de Oficio del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT                                                                                                                      | 2                | a. Durante 2005, atender al menos 48 actuaciones de oficio, aplicando para ello los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.                                                                                                                                                                                                                                     | Subprocuradurías de Protección Ambiental y del Ordenamiento Territorial                                                                                                                       | Informes trimestrales de la gestión de denuncias                                                                                                                                                                    | Indicadores de gestión asociados a los informes trimestrales.<br><br>Los criterios de evaluación de este proceso se presentan en los informes trimestrales.                                                                                                    |
| <b>8.2. Seguimiento, Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.</b><br><br>8.2.1-P-SC-PAOT<br>Proceso para el Seguimiento, Medición y Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de la PAOT | 2-3              | Integrar información y procesarla para su análisis para garantizar que la PAOT cuenta con elementos suficientes para evaluar la satisfacción de sus usuarios, a partir de los criterios establecidos en este Procedimiento.                                                                                                                                                        | Titular de la PAOT,<br>Representante de la Alta Dirección.<br><br>Subprocuradurías de Protección Ambiental y del Ordenamiento Territorial (responsables de la investigación de las denuncias) | Reportes trimestrales de los cuestionarios y entrevistas a los denunciantes, asociados al Proceso de Atención de Denuncias.                                                                                         | Indicador 1.<br><br>(Total de opiniones favorables respecto a la satisfacción del usuario/Total de opiniones ofrecidas)*100<br><br>Criterio de evaluación<br>Indicador 1:<br><br>Revisar metodología de aplicación de encuestas en Anexo 1 del requisito 8.2.3 |

|                                                                                                                                                                |                                       |  |                                                                                            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  <p>PROCURADURÍA AMBIENTAL<br/>Y DEL ORDENAMIENTO<br/>TERRITORIAL DEL D.F.</p> | <h1>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</h1> |  | <p>Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br/>Sección: MC-10<br/>Revisión 2.0<br/>Emisión: 8/Ago/2005</p> |              |
| <b>Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT</b>                                                           |                                       |  | <b>PÁG. 84</b>                                                                             | <b>DE 86</b> |

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                       | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                               |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                               | RESPONSABLES                                                                                       | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                     | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>8.2. Seguimiento, Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.</b><br><br>8.2.2-P-AI-PAOT<br>Proceso/Procedimiento o Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT | 1-3              | Cumplir, con un rango del 90 al 100 por ciento, con el Programa de auditorías Internas 2005 de la PAOT, para asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma ISO-9001:2000                                                                      | Titular de la PAOT.<br><br>Representante de la Alta Dirección.<br><br>El Auditor Líder del Sistema | Reporte semestral de la realización y resultados de las auditorías internas realizadas en la PAOT. Valoración del resultado de las auditorías internas.                                       | Indicador 1:<br><br>(Total de auditorías realizadas en el periodo/ Total de auditorías planeadas para el periodo)*100<br><br>Criterio de evaluación del indicador 1:<br><br>Más del 90% es adecuado<br><br>Entre el 89 y 80% es suficiente<br><br>Menos del 79% es insuficiente.<br><br>Indicador 2:<br><br>(Total de acciones correctivas y oportunidades de mejora aplicadas/Total de acciones correctivas y oportunidades de mejora detectadas en la auditoría previa)*100<br><br>Criterio de evaluación de indicador 2:<br><br>Más del 90% adecuado<br><br>Entre el 80 y 89% suficiente.<br><br>Menos del 79% insuficiente. |
| <b>8.2. Seguimiento, Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.</b><br><br>8.2.3-P-SMP-GC-                                                                                             | 2-3              | Identificar de manera adecuada el nivel de eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, poniendo a conocimiento de los integrantes de la PAOT los resultados de la valoración trimestral que se realice de los mismos, además de ofrecer un informe suficiente y adecuado | Titular de la PAOT<br><br>Representante de la Alta Dirección.                                      | Indicadores de eficacia del SGC.<br><br>a) Resultados de auditorías.<br><br>b) Evaluaciones de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.<br><br>c) Indicadores del comportamiento de los | Integración de la Matriz de Proceso-Objetivo Metas-Indicador que permitirá valorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                      |                                     |                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-10<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT</b> |                                     | PÁG. 85 DE 86                                                                    |

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                            | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                    |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                               | RESPONSABLES                                                                                                                    | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                               | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| PAOT<br>Seguimiento y medición de los Procesos                                                                                                                                                     |                  | para las reuniones de Revisión por la Dirección, con la integración adecuada de anexos para apoyar su análisis.                                                                                                                                          |                                                                                                                                 | procesos sustantivos de la PAOT: Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio.<br><br>d) Indicadores de la conformidad de los servicios de la PAOT.<br><br>e) Estatus del cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas.<br><br>f) Estatus de proyectos de mejora para lograr la eficacia del SGC de la PAOT. |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>8.2. Seguimiento, Medición y Análisis del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT.</b><br><br>8.2.4-P-SMS-PAOT<br>Proceso para el Seguimiento, Medición y Análisis de los Servicios de la PAOT | 2-3              | Realizar el seguimiento y análisis de los planes de calidad de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio del Sistema de Gestión de Calidad, para identificar su contribución al cumplimiento de los objetivos de calidad de la PAOT. | Titular de la PAOT.<br>Representante de la Alta Dirección<br><br>Titular de la Coordinación Técnica y de Sistemas.              | Reportes trimestrales del cumplimiento y desviaciones respecto a los Planes de Calidad de los procesos de Atención de Denuncias y Actuaciones de Oficio.                                                                                                                                                                | Indicador 1:<br><br>Cumplimiento de los planes de calidad de los procesos sustantivos:<br><br>Check list de planes de calidad y valoración de sus posibles desviaciones.                                                                                                         |
| 8.3-P-NC-PAOT<br>Procedimiento para el control del producto/servicio no conforme del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT                                                                      | 1- 3             | Establecer los lineamientos para el control del producto/servicio no conforme.                                                                                                                                                                           | Titular de la PAOT.<br>Representante de la Alta Dirección.<br><br>El responsable del control del producto/servicio no conforme. | Informe trimestral del comportamiento y atención de productos no conformes.                                                                                                                                                                                                                                             | Indicador 1:<br><br>(Total de acciones correctivas aplicadas en el periodo/Total de productos no conformes identificados en el periodo)*100<br><br>Criterio de evaluación de Indicador 1:<br><br>Más del 95% adecuado<br>Entre el 94 y 90% suficiente<br>Menos de 89% inadecuado |
| 8.5.2-P-AC-PAOT<br>Procedimiento para las Acciones                                                                                                                                                 | 1- 3             | Garantizar el establecimiento de acciones derivadas de problemas detectados, para eliminar las causas de No Conformidades,                                                                                                                               | Titular de la PAOT DF<br>Representante de la Alta Dirección.                                                                    | Valoración trimestral de los resultados de la detección de No Conformidades y Productos No Conformes, así como de las auditorías internas.                                                                                                                                                                              | Indicador 1:<br><br>(Total de acciones correctivas aplicadas en el periodo/Total                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                      |                                     |                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <b>MANUAL DE CALIDAD DE LA PAOT</b> | Código: 4.2.2-M-MC-PAOT<br>Sección: MC-10<br>Revisión 2.0<br>Emisión: 8/Ago/2005 |
| <b>Título: Anexo IV Matriz de Objetivos Específicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT</b> |                                     | PÁG. 86 DE 86                                                                    |

| PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                                      | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                          |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                              |                  | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RESPONSABLES                                                                                                                             | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO                                                                          | INDICADORES                                                                                                                                                                               |
| Correctivas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT                                                     |                  | con respecto a los efectos que éstas presenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | El responsable del seguimiento de Acciones correctivas del Sistema                                                                       |                                                                                                    | de acciones correctivas identificados en el periodo)*100<br><br>Criterio de evaluación de Indicador 1:<br>Más del 95% adecuado<br>Entre el 94 y 90% suficiente<br>Menos de 89% inadecuado |
| 8.5.3-P-AP-PAOT<br>Procedimiento para las Acciones Preventivas del Sistema de Gestión de Calidad de la PAOT. | 1- 3             | Garantizar el establecimiento de acciones que permitan la solución de problemas reales o potenciales para eliminar las causas de No Conformidades, con respecto a los efectos que éstas presenten ó puedan presentar, así como prevenir la ocurrencia de la causa de falla ó reducir su tasa de ocurrencia, detectar las causas de la falla para acciones correctivas y detectar la forma en que se presenta la falla. | Titular de la PAOT DF<br>Representante de la Alta Dirección.<br><br>El responsable del seguimiento de acciones preventivas del Sistema . | Reporte trimestral de los resultados obtenidos con el establecimiento de las acciones preventivas. | Indicador 1:<br><br>Estatus de las acciones preventivas declaradas y su justificación en caso de incumplimiento.                                                                          |