

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 Y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 1 de 12



## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### Rejilla de Control de Cambios

Versión	Descripción del Cambio
01	Se emite para su aplicación
02	"Programar e impartir dicho curso" por "Programar y coordinar con el departamento de capacitación de Gobierno del Estado la impartición de dicho curso", así como "de la orden del día" por "del orden del día"
03	"Alcance en forma general", "Comunicación de los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008", "Difusión de las actividades y cambios relativos al sistema de Gestión de la Calidad", "Difusión de la Política de Calidad", "Comunicación de los objetivos de Calidad y Logros de la Organización", "Preparación de la Reunión de Revisión por la Dirección", "Cambio de imagen institucional por el relevo de la Administración Gubernamental".

**Elaboró:**

**Revisó:**

Mtro. José Pedro López Morales  
Líder del Sistema de Gestión de la Calidad

Lic. Aldo Araujo Martínez  
Coordinador General del Sistema de Gestión de la

**Aprobó:**

Lic. Simón Vargas Aguilar  
Secretario de Gobierno

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 2 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### I. OBJETIVO

El presente documento tiene el propósito de mantener el Procedimiento para la Comunicación y Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad en constante actualización, adecuado a las necesidades de la Secretaría de Gobierno y áreas que la conforman, así como organismos sectorizados; y con esto *conservar* una eficiente comunicación en relación al SGC.

### II. ALCANCE

El alcance de este procedimiento incluye los métodos para comunicar lo siguiente:

- **Comunicación de los** requerimientos de la norma ISO 9001:2008.
- Difusión de las actividades y cambios relativos al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Difusión de la Política de Calidad.
- **Comunicación** de los Objetivos de Calidad y logros de la organización.
- **Preparación de la reunión de revisión por la Dirección.**
- **Frecuencia** de las revisiones.
- **Información de entrada**
- Comunicación con los usuarios.
- **Reuniones mensuales de seguimiento.**

### III. RESPONSABILIDADES:

- Es compromiso del Secretario de Gobierno asegurar que se establezca el Procedimiento para la Comunicación y Revisión por la Dirección dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es compromiso del Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno aprobar el presente procedimiento.
- Es compromiso del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno, revisar y asegurar la actualización del presente procedimiento.
- Es compromiso del Encargado de la Gestión de la Calidad actualizar el presente procedimiento.
- Es compromiso del personal auditable cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 3 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### IV REFERENCIA:

NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.  
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno. POSG4-01.  
**Manual del Programa de Calidad Institucional y mejora Continua.**  
Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública POSG8-01.  
Procedimiento para Auditorías Internas PRCG8-01.  
Procedimiento General del Producto y/o Servicio No Conforme PRCG8-02.  
Procedimiento para Acciones Correctivas PRCG8-03.  
Procedimiento para Acciones Preventivas PRCG8-04.  
Procedimiento para el Control de los Registros PRCG4-02.

### V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Véase "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno". POSG4-01.

### VI. DESARROLLO

#### 6.1 COMUNICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

6.1.1 Los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 se darán a conocer al personal involucrado en el Proceso Clave; a través de:

- Curso: "Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008"
- **Página de Gobierno del Estado de Hidalgo (Secretaría de Gobierno, Sistema de gestión de la calidad s-gobierno.hidalgo.gob.mx/?p=1574**
- **Redes sociales:**  
TWITTER @SGCSGEH  
FACEBOOK [Sist.GC.SG@gmail.com](mailto:Sist.GC.SG@gmail.com)
- **Indicadores de Resultados del SGC**

Es responsabilidad de la Secretaría de Gobierno, programar y coordinar con el departamento de capacitación de Gobierno del Estado la impartición de dicho curso. El Líder del Sistema de Gestión de la Calidad debe mantener actualizada la lista del personal auditable (FOCG5-04) en coordinación con el Encargado de Gestión de la Competencia y asegurarse que ha recibido el curso de "Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008". **A través de la página de Gobierno del Estado de Hidalgo se da a conocer la política de Calidad y los documentos del SGC de**



Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 4 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

*la Secretaría de Gobierno, en las redes sociales se darán a conocer los resultados alcanzados del mes anterior, así también los indicadores se harán llegar por medio de correo electrónico a todos los enlaces y serán publicados mensualmente en el tablero de la unidad central de correspondencia para conocimiento de la ciudadanía y usuarios.*

El curso de inducción para los vocales y altos directivos que integran el *comité del SGC*, será a través de medio *digital*, así como de la difusión de *instrumentos electrónicos y físicos* que contienen la *información fundamental referente a la Norma ISO 9001:2008, donde se especifica el objetivo de la Secretaría de Gobierno, en que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad (SGS), que es el manual del Sistema de Gestión de la Calidad, que son los Procesos Estratégicos, que es el Proceso Clave, los procesos de apoyo, cual es la Política de Calidad, cuales son los Objetivos Estratégicos de Calidad, los dos tipos de reuniones del sistema que se efectúan, como se lleva a cabo la Revisión por la Dirección y que es lo que se analiza del sistema en las reuniones.*

### 6.2 DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y CAMBIOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Todas las actividades que impliquen modificaciones o implementación de manuales, procedimientos, instructivos, resultados de auditorías y acuerdos que deban ser difundidos y que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad, *se darán a conocer* a todo el personal que forma parte del mismo por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad o en su caso, por el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad.

La difusión se hará de la siguiente manera:

- *Mediante el uso de circulares, correo electrónico y el uso de la plataforma.*
- En la reunión de revisión por la Dirección.
- *En formato abierto de acuerdo a lo que determine el comité del SGC.*
- *En la reunión de seguimiento mensual y semestral.*
- En formato abierto de acuerdo a lo que determine el personal de la Coordinación.

En todos los casos se requiere la evidencia documental correspondiente.

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 5 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 6.3 DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La difusión de la Política de la Calidad se debe hacer *de la siguiente manera*:

- a) *De la persona Titular de la Secretaría de Gobierno a los miembros del Comité del Sistema de Gestión de Calidad; en las Reuniones de Revisión por la Dirección que se realizan semestralmente (incluida en la presentación).*
- b) *Del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, en las reuniones de seguimiento mensuales con los integrantes del proceso clave, además, se asegura que se dé a conocer a los usuarios internos por medio de la distribución impresa al reverso de los personificadores y de manera externa será exhibida en el tablero ubicado en la unidad central de correspondencia.*

En ambos casos debe levantarse una Lista de Asistencia de Reuniones en el formato código FOCG5-03 con la finalidad de tener la evidencia correspondiente.

### 6.4 COMUNICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y LOGROS DE LA ORGANIZACIÓN.

#### 6.4.1 Objetivo Estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad.

Éste es definido por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, se establece en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad código *POSG4-01* en el punto 5.4.1 *autorizado por el Comité de la Alta Dirección, en el cual se busca lograr el grado de satisfacción de nuestros usuarios y la calidad en apego a los requisitos establecidos para otorgar los servicios* y se proporciona en formato abierto a cada integrante del Comité.

#### 6.4.2 Objetivo Táctico.

Son definidos por el Gestor del Proceso Clave conjuntamente con el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública, los cuales se establecen en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad código *POSG4-01*, *autorizado por la alta dirección, en el punto 5.4.1* y se difunden *en la reunión mensual de seguimiento, llevada a cabo con el personal del proceso clave, así como también el personal de la Coordinación.*

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 6 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Los indicadores son definidos por el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública conjuntamente con el Gestor del Proceso Clave y el Subdirector de Gestión y se establecen en el formato "Establecimiento de Indicadores" código EISG8-01" **autorizado por la alta Dirección.**

### 6.4.3 Comunicación de los logros de la organización relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. (Reuniones Mensuales de Seguimiento).

El avance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como cualquier información relevante que *lo* afecten, son comunicados, en las Reuniones Mensuales de Seguimiento del Sistema en las que participa el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad; Gestor del Proceso Clave, Subdirector de Gestión, Encargado de Gestión de la Calidad, Personal del Proceso Clave, Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública, Encargado de Gestión de la Competencia, Encargado **del programa de calidad institucional y mejora continua**, Encargado de Control Documental y Responsable de Auditorías; para lo cual se elabora una Orden del Día y una minuta de trabajo en formato abierto, con el propósito de tener evidencia de la misma.

El Líder del Sistema de Gestión de la Calidad en coordinación con el Gestor del Proceso Clave y el Encargado de Gestión de la Calidad, programan, convocan y preparan la presentación en formato abierto de las Reuniones Mensuales de Seguimiento.

#### 6.4.3.1 Información básica para la Reunión Mensual de Seguimiento.

INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE GESTIONAR Y PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN
a) <i>Objetivo de la reunión.</i>	<i>Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, Encargado de Gestión de la Calidad y Responsable de Auditorías.</i>
b) Resultados del Objetivo Estratégicos y Táctico.	Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública.
c) Resultados de los Indicadores del Proceso Clave.	Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública.
d) Resultado de la Gráfica de Satisfacción del Usuario.	Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública.
e) Resultado de la Competencia del Personal.	Encargado de Gestión de competencia.
f) Revisión del Producto y/o servicio No Conforme	Gestor del Proceso de Gestión de la Correspondencia y/o Subdirector de Gestión.
g) Análisis de los Resultados de la Encuesta de Quejas y Sugerencias	Gestor del proceso de Gestión de la Correspondencia y/o Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública.

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 7 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

h) Resultado de Auditorías (Interna y/o Externa) cuando corresponda	Responsable de Auditorías.
i) Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas	Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, Encargado de Gestión de la Calidad y Responsable de Auditorías.

El Líder del Sistema de Gestión de la Calidad en coordinación con el Encargado de Gestión de la Calidad debe **propiciar que las reuniones de seguimiento mensual sean interactivas, promoviendo** la participación del personal para **obtener diferentes puntos de vista, y el conocimiento en base a los indicadores, acerca de las observaciones y comentarios que hacen los usuarios, esto con la finalidad de mejorar el proceso** del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, debe coordinar las siguientes actividades:

1. Difundir la Política **de Calidad** y el Objetivo Estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el **Objetivo** Táctico y Operativo del Proceso Clave;
2. **El líder del Sistema de Gestión de la Calidad deberá** reportar el avance del Proceso Clave y las acciones de mejoramiento **a través de las auditorías internas y externas;** al Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Asegurar los mecanismos de comunicación **a través de:**
  - **Página de Gobierno del Estado de Hidalgo (Secretaría de Gobierno, Sistema de gestión de la Calidad)**
  - **Redes Sociales**
  - **Indicadores de Resultados del Sistema de Gestión de la Calidad**
  - **Reuniones mensuales de seguimiento.**
  - **Reuniones de revisión semestrales por la Dirección.**
4. Revisar el resultado de Auditorías Internas y/o Externas:

**Todas las acciones de implementación y seguimiento derivadas de las auditorías en mención se comunican en las reuniones de revisión por la Dirección, así como en las reuniones mensuales de seguimiento.**

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 8 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

*El responsable de auditorías inicia el seguimiento del proceso de atención por parte del personal responsable de atender o solventar cualquier observación y/o conformidad determinada en cualquier auditoría.*

*Los formatos que se utilizarán son los siguientes:*

- *Formato Plan de Acciones Correctivas FOCG8-11*
- *Formato Plan de Acciones Preventivas FOCG8-12*
- *Formato Lista de Verificación de Auditoría FOCG8-07*

5. Revisar el resultado del Producto y/o Servicio No Conforme del Proceso Clave;

- *La no conformidad de un producto y/o servicio se identifica cuando; el producto y/o servicio solicitado no cumple con los requisitos establecidos por la Secretaría de Gobierno y los del usuario, esto se puede prevenir con la ayuda de los puntos de verificación y validación del producto y/o servicio no conforme FOCG8-10*

6. Coordinar las Acciones Correctivas y Preventivas para la mejora continua;

- *Correctivas: el encargado de medición y mejora de la gestión pública, identifica las quejas recurrentes (tres veces consecutivas) y las clasifica como una acción correctiva, misma que es enviada al Gestor del Proceso Clave. Se tienen 15 días hábiles contados a partir de día hábil siguiente de la identificación de la queja recurrente para presentar el plan de acciones correctivas FOCG8-11.*
- *Preventivas: El encargado de medición y mejora de la gestión pública, identificara a través de las quejas la NO conformidad potencial y la clasifica como una acción preventiva, misma que es enviada al Gestor del Proceso Clave. Se tiene 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la identificación de la queja para presentar el plan de acciones preventivas FOCG8-12.*

7. Coordinar el seguimiento a la medición del Proceso Clave.

- *El Gestor del Proceso Clave en colaboración con el Subdirector de Gestión y el Encargado de medición y mejora de la gestión Pública determinaran el objetivo del proceso clave en congruencia con los objetivos de la calidad, esto para ser planificados y documentados en el formato código FOCG5-01 objetivos del SGC.*



Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 9 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 6.5 PREPARACIÓN DE LA REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

#### 6.5.1 Gestión y preparación del orden del día.

Para llevar a cabo esta actividad, el Coordinador General del Sistema o persona designada por él debe:

1. Gestionar fecha, hora *y lugar* para la Reunión de Revisión por la Dirección con el Secretario de Gobierno.
2. Preparar Orden del Día en formato abierto *de acuerdo a la información proporcionada por la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.*
3. *Se prepara una presentación con los puntos establecidos en el orden del día y si fuera necesario se efectuarán cambios en el SGC.*

El orden del Día de la reunión de Revisión por la Dirección, debe contener, como mínimo, los siguientes elementos.

- *Resultado de auditorías internas de la calidad.*
  - *Retroalimentación del usuario, a través del objetivo estratégico.*
  - *Estado de las acciones correctivas y preventivas.*
  - *Información del resultado de las actividades de seguimiento derivadas de las reuniones previas.*
  - *Cambios que podrían afectar al SCG.*
  - *Recomendaciones para la mejora del SGC.*
  - *Política de calidad*
  - *Objetivo estratégico de la calidad.*
4. Verificar vía telefónica con tres días de anticipación la asistencia del Comité del Sistema.

En caso de que no puedan asistir los miembros del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, si la Secretaría de Gobierno lo aprueba, pueden enviar a un representante con la suficiente jerarquía y conocimiento del sistema para la efectiva toma de decisiones. La solicitud de aprobación de ausencia de algún miembro del Comité debe realizarse con tres días de anticipación a llevarse a cabo la reunión.

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 10 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 6.5.2 CONVOCATORIA.

La Secretaría de Gobierno, a través del Coordinador General del Sistema, convoca al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, con cinco días de anticipación, a la Reunión Semestral de Revisión por la Dirección: por medio de oficio, en formato abierto, especificando el día, hora y lugar de la reunión, así como los meses sujetos a revisión.

### 6.6 FRECUENCIA DE LAS REVISIONES

*El* Comité del Sistema de Gestión de la Calidad (Secretario de Gobierno, Coordinador General del Sistema, Líder del Sistema y Gestor del Proceso Clave, así como los Vocales del SGC), revisaran **semestralmente** el estado que guarda el Sistema; con el fin de identificar las áreas de oportunidad y tomar las decisiones para garantizar la eficacia y eficiencia del mismo.

Para ello, se analizan los resultados de los indicadores que miden el comportamiento del Objetivo Estratégico, Táctico y Operativo; encaminados al cumplimiento de la Política de la Calidad.

### 6.7 INFORMACIÓN DE ENTRADA

La Reunión de Revisión por la Dirección, es el medio por el cual la Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Incluye la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como en la Política y Objetivo Estratégico de Calidad.

La información básica para la Reunión de Revisión por la Dirección, es aquella que permita verificar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad considerando a los usuarios y a los integrantes del sistema de la Secretaría de Gobierno. Cada uno de los elementos nombrados a continuación, son revisados por el Comité del Sistema de la siguiente forma:

- Resultados de Auditorías Internas de la Calidad: las no conformidades encontradas en la auditoría próxima anterior, así como el responsable y su estatus. La revisión se hace no más de un mes (Reunión Mensual de Seguimiento).
- Retroalimentación del Usuario, a través del Objetivo Estratégico; de manera semestral, pero debe revisarse el estado que guarda el Proceso Clave en la Reunión Mensual de Seguimiento, quienes deben proporcionar la información son: el Gestor del Proceso Clave y el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública.

**Código: PRCG5-01**

**Referencia: 5.5.3 y 5.6**

**Fecha de Revisión: mayo 2017**

**Versión: 03**

**Hoja: 11 de 12**

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Estado de las acciones correctivas y preventivas (de manera semestral, pero se debe dar seguimiento a éstas durante el periodo establecido en la planeación propuesta para la implantación de acciones correctivas).
- Información del resultado de actividades de seguimiento derivadas de las reuniones previas; de manera semestral, a través de la Minuta de Trabajo, la cual es elaborada por el Líder del Sistema en coordinación con el Encargado de Gestión de la Calidad.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad; de manera semestral, los cuales una vez que han sido identificados, deben planearse para que no afecten la integridad del mismo, quienes deben de proporcionar la información son los miembros del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora (de manera semestral, pero debe revisarse en la Reunión Mensual de Seguimiento del Sistema), quienes deben de proporcionar la información son los miembros del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Política de la Calidad; los miembros del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad deben revisar la información de manera anual en el mes de septiembre; quien debe proporcionar la información es el Coordinador General del Sistema y el Líder del Sistema. y
- Objetivo Estratégico de la Calidad; los miembros del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad deben realizar la revisión de manera anual en el mes de septiembre, de acuerdo a los cambios reflejados en la Política de la Calidad. Así también, de manera semestral, en la Revisión por la dirección se debe revisar el estado y comportamiento de los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo ésta oportunidad para modificarlos una vez que han sido cumplidos por un periodo aceptable; quien debe proporcionar la información es el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública.

De las decisiones y/o acuerdos plasmados en la Minuta de trabajo se les debe dar seguimiento e incluirse quién, cómo, cuándo y qué recursos son necesarios para su cumplimiento. Esta información debe ser requisitada por el Encargado de Gestión de la Calidad para revisarse en la próxima reunión de Revisión por la Dirección.

Código: PRCG5-01

Referencia: 5.5.3 y 5.6

Fecha de Revisión: mayo 2017

Versión: 03

Hoja: 12 de 12

## PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 6.8 COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

#### 6.8.1 Información al usuario acerca de los servicios proporcionados.

Debido a que los servicios proporcionados por la Secretaría de Gobierno están regulados por los Lineamientos Legales del Poder Ejecutivo, corresponde al Gestor del Proceso Clave informar al usuario interno cuál es el alcance de los servicios proporcionados; así como qué requisitos tiene que presentar para proporcionarle el servicio, dichos requisitos se ubican en la Unidad Central de Correspondencia de la Secretaría.

#### 6.8.2 Retroalimentación de los usuarios relacionada con los servicios proporcionados.

El Manual del Proceso de Medición y Mejora de la Gestión Pública incluye encuestas a los diferentes tipos de usuarios, y corresponde al Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública, vigilar la aplicación de éstas; las cuales se evalúan de manera mensual, presentándose los resultados en las reuniones de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 6.8.3 Información relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad a los medios de comunicación.

La persona autorizada para proporcionar esta información es la persona Titular de la Secretaría de Gobierno y en su ausencia el Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que cualquier solicitud de información a algún miembro del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad, debe consultarse primero al Coordinador General, quien determina el alcance y contenido de lo que se informará.

### VII. ANEXOS

FORMATO "LISTA DE ASISTENCIA REUNIONES" ..... (FOCG5-03)  
FORMATO "LISTA DE PERSONAL AUDITABLE" ..... (FOCG5-04)