

Secretaría de la Defensa Nacional

DN M 2605

Manual de la Calidad del Servicio de Atención al Público de la Dirección General del Servicio Militar Nacional

Edición 2020

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

Manual de la Calidad del Servicio de Atención al Público de la Dirección General del Servicio Militar Nacional

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

OFICIALIA MAYOR 0038, 24 Jan 2023

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 1 de 53

CONTROL DE CAMBIOS

Este documento es de uso exclusivo de la Dirección General del Servicio Militar Nacional.

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
001	Enero 2017	Se elaboró por primera vez el manual de la calidad.
002	Diciembre 2019	Se actualizó de conformidad al "Proceso de revisión, ajuste y/o actualización de la Bibliografía Militar".

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small> <small>ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA FUERZA AL SERVICIO DE MEXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 2 de 53

Índice

	Página
Introducción	10
Marco Referencial Institucional.....	11
Misión.....	12
Visión.....	12
Capítulo I	
Objeto y Campo de Aplicación	13
Primera Sección	
Alcance.....	13
Segunda Sección	
Exclusiones.....	14
Capítulo II	
Referencias Normativas	15
Capítulo III	
Términos y Abreviaturas	17
Primera Sección	
Términos.....	17
Segunda Sección	
Abreviaturas.....	18
Capítulo IV	
Contexto de la Organización (Requisito 4)	19
Primera Sección	
Conocimiento de la Organización (Requisito 4.1).....	19
Segunda Sección	
Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (Requisito 4.2).....	20
Tercera Sección	
Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.3).....	22

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>LA FUERZA AL SERVIDOR DE MEXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 3 de 53

	Página
Cuarta Sección	
Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos (Requisito 4.4).....	22
- Subsección (A) (Requisito 4.4.1).....	22
- Subsección (B) Información Documentada de los Procesos (Requisito 4.4.2).....	23
Capítulo V	
Liderazgo (Requisito 5).....	24
Primera Sección	
Liderazgo y Compromiso (Requisito 5.1).....	24
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 5.1.1).....	24
- Subsección (B) Enfoque al Cliente (Requisito 5.1.2).....	25
Segunda Sección	
Política (Requisito 5.2).....	25
- Subsección (A) Establecimiento de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.1).....	26
- Subsección (B) Comunicación de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.2).....	26
Tercera Sección	
Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización (Requisito 5.3).....	26
Capítulo VI	
Planificación (Requisito 6).....	27

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA FUERZA AL SERVICIO DE MÉXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 4 de 53

	Página
Primera Sección	
Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (Requisito 6.1)	27
- Subsección (A) (Requisito 6.1.1).....	27
- Subsección (B) (Requisito 6.1.2).....	28
Segunda Sección	
Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos (Requisito 6.2)	28
- Subsección (A) Objetivo de la Calidad (Requisito 6.2.1).....	29
- Subsección (B) Planificación para lograr los Objetivos (Requisito 6.2.2).....	29
Tercera Sección	
Planificación de los Cambios (Requisito 6.3)	30
Capítulo VII	
Apoyo (Requisito 7)	31
Primera Sección	
Recursos (Requisito 7.1)	31
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 7.1.1).....	31
- Subsección (B) Personas (Requisito 7.1.2).....	32
- Subsección (C) Infraestructura (Requisito 7.1.3).....	32

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>LA FUERZA AL SERVICIO DE MÉXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 5 de 53

	Página
- Subsección (D) Ambiente para la Operación de los Procesos (Requisito 7.1.4).....	32
- Subsección (E) Recursos de Seguimiento y Medición (Requisito 7.1.5).....	33
- Subsección (F) Conocimientos de la Organización (Requisito 7.1.6)	33
Segunda Sección Competencia (Requisito 7.2).....	34
Tercera Sección Toma de Conciencia (Requisito 7.3).....	34
Cuarta Sección Comunicación (Requisito 7.4).....	35
Quinta Sección Información Documentada (Requisito 7.5).....	35
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 7.5.1).....	35
- Subsección (B) Creación y Actualización (Requisito 7.5.2).....	36
- Subsección (C) Control de la Información Documentada (Requisito 7.5.3).....	36
Capítulo VIII	
Operación (Requisito 8).....	37
Primera Sección Planificación y Control Operacional (Requisito 8.1).....	37

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 6 de 53

	Página
Segunda Sección	
Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2).....	37
- Subsección (A)	
Comunicación con la o el Cliente (Requisito 8.2.1)..	38
- Subsección (B)	
Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.2).....	38
- Subsección (C)	
Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.3).....	38
- Subsección (D)	
Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.4).....	39
Tercera Sección	
Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios (Requisito 8.3).....	39
- Subsección (A)	
Generalidades (Requisito 8.3.1).....	40
- Subsección (B)	
Planificación del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.2).....	40
- Subsección (C)	
Entradas para el Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.3).....	40
- Subsección (D)	
Controles del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.4).	40
- Subsección (E)	
Salidas del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.5)....	41

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>LA FUERZA AL SERVIDOR DE MEXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 7 de 53

	Página
Subsección (F)	
Cambios del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.6)..	41
Cuarta Sección	
Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (Requisito 8.4).....	41
- Subsección (A)	
Generalidades (Requisito 8.4.1).....	41
- Subsección (B)	
Tipo y Alcance del Control (Requisito 8.4.2).....	42
- Subsección (C)	
Información para la persona que se desempeñe como Proveedor Externo (Requisito 8.4.3).....	42
Quinta Sección	
Producción y Provisión del Servicio (Requisito 8.5).....	42
- Subsección (A)	
Control de la Producción y de la Provisión del Servicio (Requisito 8.5.1).....	43
- Subsección (B)	
Identificación y Trazabilidad (Requisito 8.5.2).....	43
- Subsección (C)	
Propiedad Perteneciente a las o los Clientes o Proveedores Externos (Requisito 8.5.3).....	43
- Subsección (D)	
Preservación (Requisito 8.5.4).....	44
- Subsección (E)	
Actividades Posteriores a la Entrega (Requisito 8.5.5).....	44
- Subsección (F)	
Control de los Cambios (Requisito 8.5.6).....	44

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA FUERZA AL SERVICIO DE MÉXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 8 de 53

	Página
Sexta Sección	
Liberación de los Productos y Servicios (Requisito 8.6)..	44
Séptima Sección	
Control de las Salidas No Conformes (Requisito 8.7).....	45
Subsección (A).....	45
Subsección (B) (Requisito 8.7.2.).....	45
Capítulo IX	
Evaluación del Desempeño (Requisito 9).....	46
Primera Sección	
Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Requisito 9.1).....	46
- Subsección (A)	
Generalidades (Requisito 9.1.1).....	46
- Subsección (B)	
Satisfacción de la o el Cliente (Requisito 9.1.2).....	46
- Subsección (C)	
Análisis y Evaluación (Requisito 9.1.3).....	47
Segunda Sección	
Auditoría Interna (Requisito 9.2).....	48
- Subsección (A)	
(Requisito 9.2.1).....	48
- Subsección (B)	
(Requisito 9.2.2).....	48

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA FUERZA AL SERVICIO DE MÉXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 9 de 53

	Página
Tercera Sección	
Revisión por la Dirección (Requisito 9.3).....	49
- Subsección (A)	
Generalidades (Requisito 9.3.1).....	49
- Subsección (B)	
Entradas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.2).....	49
- Subsección (C)	
Salidas de la Revisión por quien asuma la titularidad de la Dirección (Requisito 9.3.3).....	50
 Capítulo X	
Mejora (Requisito 10).....	51
Primera Sección	
Generalidades (Requisito 10.1).....	51
Segunda Sección	
No Conformidad y Acción Correctiva (Requisito 10.2)....	52
- Subsección (A)	
(Requisito 10.2.1).....	52
- Subsección (B)	
(Requisito 10.2.2).....	52
Tercera Sección	
Mejora Continua (Requisito 10.3).....	53

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 10 de 53

Introducción

El éxito del proceso de mejora continua, está basado en la aplicación de una correcta política de calidad, que defina como cumplir las expectativas de la organización, lo anterior requiere compromiso y capacidad de las y los integrantes.

El presente documento tiene el propósito de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de los servicios al público que proporciona la Dirección General del Servicio Militar Nacional.

Se constituye con una descripción de la Dirección General del Servicio Militar Nacional, mencionando la misión y visión del Sistema de Gestión de Calidad de la misma, define quiénes son sus clientes y cuáles son sus requerimientos, de igual forma establece los criterios señalados en la norma, como son: Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora continua.

El Manual de la Calidad estipula que su estructuración es en base a la norma internacional ISO 9001 y su equivalente en la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC.

En este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del S.G.C., para aumentar la satisfacción de las personas que funjan como clientes/usuarios, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA).

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/40/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 11 de 53

Marco Referencial Institucional

La Dirección General del Servicio Militar Nacional, es el órgano administrativo de la Secretaría de la Defensa Nacional, que planea, conduce, coordina y supervisa el desarrollo de las fases del Servicio Militar Nacional que son de su competencia, con base en las atribuciones y responsabilidades que establece el Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional.

Los antecedentes que dieron inicio al Servicio Militar Nacional son:

En 1938, siendo Presidente de la República el General Lázaro Cárdenas del Río y ante la amenaza de que nuestro país tomara parte en la segunda Guerra Mundial, se creó la Ley del Servicio Militar, la cual fue promulgada el 19 de agosto de 1940, declarando obligatorio y de orden público el Servicio de las Armas para todos los mexicanos.

Dos años después, por decreto del entonces Presidente de la República, General Manuel Ávila Camacho, el 31 de agosto de 1942, se puso en vigor la Ley del Servicio Militar con los varones nacidos en 1924, que se encuadraron bajo bandera (Encuadrados) el 1/o. de enero de 1943, respondiendo al llamado de la patria 128,158 jóvenes, de los cuales fueron seleccionados solamente 10,000 para cumplir este deber Constitucional. Iniciando de esta forma el Servicio Militar Nacional.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 12 de 53

Misión

Proporcionar un servicio de atención, dirigido a la ciudadanía que se encuentra cumpliendo con sus obligaciones militares y que solicitan la expedición de una constancia de encontrarse en esta situación.

Visión

Brindar una atención oportuna y de calidad al personal que se encuentra cumpliendo con el Servicio Militar Nacional y que solicita la expedición de un documento que avale esta situación, coadyuvando con la Dirección General de Personal en la integración del capital humano que constituye las reservas del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 13 de 53

Capítulo I

Objeto y Campo de Aplicación

1. El objeto es contar con una guía para planificar, implementar y controlar la calidad del servicio de atención al público que presta este órgano administrativo.
2. El campo de aplicación describe a continuación el alcance y exclusiones del sistema.

Primera Sección

Alcance

3. El alcance comprende el “generar un trámite (Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional) que incluye desde su elaboración, hasta la entrega a la persona que realizó el trámite, en un plazo máximo de 48 horas”.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 14 de 53

Segunda Sección

Exclusiones

4. Se excluyen los siguientes requisitos:

A. **7.1.5** Recursos de seguimiento y medición: se excluye este requisito, ya que para la materialización del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General del Servicio Militar Nacional, no se requiere de instrumentos de seguimiento y medición.

B. **8.3** Diseño y Desarrollo de los productos y servicios: se excluye este requisito ya que el campo de aplicación del S.G.C.de esta Dependencia, está orientado a la prestación de un servicio de atención al público, lo cual no involucra actividades de diseño y desarrollo.

C. **8.4** Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: se excluye este requisito ya que el servicio de atención al público, no requiere procesos suministrados externamente y los insumos necesarios para la operación de los procesos se solicitan y únicamente se inspecciona el producto suministrado.

D. **8.5.4** Preservación: se excluye este requisito en virtud de que la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional, no se almacena.

E. **8.5.5** Actividades posteriores a la entrega: el proceso se consuma al entregar al peticionario el documento solicitado y no se realizan actividades posteriores, por lo que se excluye este requisito.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 15 de 53

Capítulo II

Referencias Normativas

5. Las referencias que a continuación se enlistan, son los documentos que en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensable para la aplicación del presente manual:

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. Leyes y Reglamentos.

a. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

b. Ley del Servicio Militar.

c. Reglamento de la Ley del Servicio Militar.

C. Planes y programas.

a. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

b. Programa Sectorial de Defensa Nacional 2019-2024.

D. Instructivos.

Instructivo para el Servicio Militar Nacional.

E. Normas:

a. Normas ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario).

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 16 de 53

b. Normas ISO 9001:2015 (Requisitos).

c. Normas ISO 19011:2011 (Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión).

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 17 de 53

Capítulo III

Términos y Abreviaturas

Primera Sección

Términos

6. **Cliente:** persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio. En este caso la o el ciudadano que se encuentra cumpliendo con el Servicio Militar Nacional (peticionario) es el cliente.

7. **Manual de la Calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del servicio de atención al público que proporciona la Dirección General del Servicio Militar Nacional.

8. **Proveedor:** institución o persona que proporciona un producto o servicio.

9. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

10. **Registros:** son los documentos que exige la norma ISO 9001:2008 y describe las acciones que se realizan para el control y funcionamiento del Sistema.

11. **Responsable del Proceso:** la o el ciudadano responsable del desarrollo y operación y que es parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 18 de 53

12. **Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.):** serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

13. **Partes interesadas:** son aquellas o aquellos ciudadanos que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Segunda Sección

Abreviaturas

14. ISO: Norma Internacional.
15. NMX: Norma Mexicana.
16. S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.
17. S.M.N.: Servicio Militar Nacional.
18. A.R.I.: Administración de Riesgos Institucionales.
19. P.T.A.R.: Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.
20. F.O.D.A.: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

NOTA: Los términos y las abreviaturas son de conformidad a la norma ISO 9001 o su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC, en su versión vigente y aplicable; así como aquellos propios de la organización.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 19 de 53

Capítulo IV

Contexto de la Organización (Requisito 4)

21. Para el S.G.C. el contexto es la identificación de situaciones internas y externas que permitan implementar acciones para el cumplimiento de su misión y visión planteadas.

Primera Sección

Conocimiento de la Organización (Requisito 4.1)

22. La Dirección General del Servicio Militar Nacional es el órgano administrativo encargado de organizar, coordinar y dirigir las fases de reclutamiento, adiestramiento y liberación de la ciudadanía que cumple con su obligación militar.

23. El Modelo de Gestión establece dentro del contexto de la organización, la determinación de los factores internos y externos que afectan al S.G.C., para lo cual la Dirección General del Servicio Militar Nacional elabora anualmente un Diagnóstico Organizacional el cual contempla las políticas y disposiciones, la filosofía organizacional, el análisis de los factores, el diagnóstico de la situación actual, para definir cuáles son sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (análisis F.O.D.A.), que impactan positiva o negativamente para lograr los resultados previstos, concluyendo con los objetivos estratégicos, metas, estrategias, líneas de acción, así como indicadores.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 20 de 53

24. Asimismo, se realiza un proceso de Administración de Riesgos Institucionales (A.R.I.), el cual consta de: una matriz y un mapa de riesgos, así como un programa de trabajo y reportes de avance trimestral y anual de comportamiento de riesgos; dicha metodología consiste en un proceso sistemático para establecer el contexto y poder identificar, analizar, evaluar, atender, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, mediante el análisis de los factores que pueden provocarlos.

25. Consecuentemente, la metodología de administración de riesgos define las estrategias y acciones que permiten controlar y asegurar el logro de los objetivos y metas establecidos en el organismo de una forma razonable.

Segunda Sección

Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (Requisito 4.2)

26. La Dirección General del Servicio Militar Nacional ha determinado como partes interesadas a la Secretaría de la Defensa Nacional, a la o el peticionario y al personal militar que interviene en el proceso en esta dependencia.

27. Las necesidades de estas partes interesadas para el S.G.C. son:

A. Secretaría de la Defensa Nacional.

La veracidad de la información asentada en la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 D.G.S.M.N. LA VIGILANCIA AL SERVIDOR DE MÉXICO
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 21 de 53

B. Personal Peticionario.

Que la constancia que se expide compruebe que se encuentra cumpliendo con el Servicio Militar Nacional.

C. Personal militar.

1. Desempeño de sus actividades en condiciones laborales adecuadas (limpieza, ventilación e iluminación).

2. Que se le proporcione la capacitación correspondiente.

28. Las expectativas de las partes interesadas para el S.G.C. son:

A. Secretaría de la Defensa Nacional.

1. Proporcionar un trato amable y respetuoso.
2. Otorgar la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional en un plazo máximo de tiempo de 48 horas.

B. Personal Peticionario.

Recibir un documento mediante el cual se indica que se encuentra cumpliendo con el Servicio Militar Nacional.

C. Personal militar.

Desarrollar su trabajo en un excelente ambiente de clima laboral.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 22 de 53

Tercera Sección

Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.3)

29. El alcance del S.G.C. comprende “Generar un trámite (Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional) que incluye desde su elaboración, hasta la entrega del mismo a la o el peticionario, en un plazo máximo de tiempo de 48 horas”.

Cuarta Sección

Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos (Requisito 4.4)

Subsección (A)

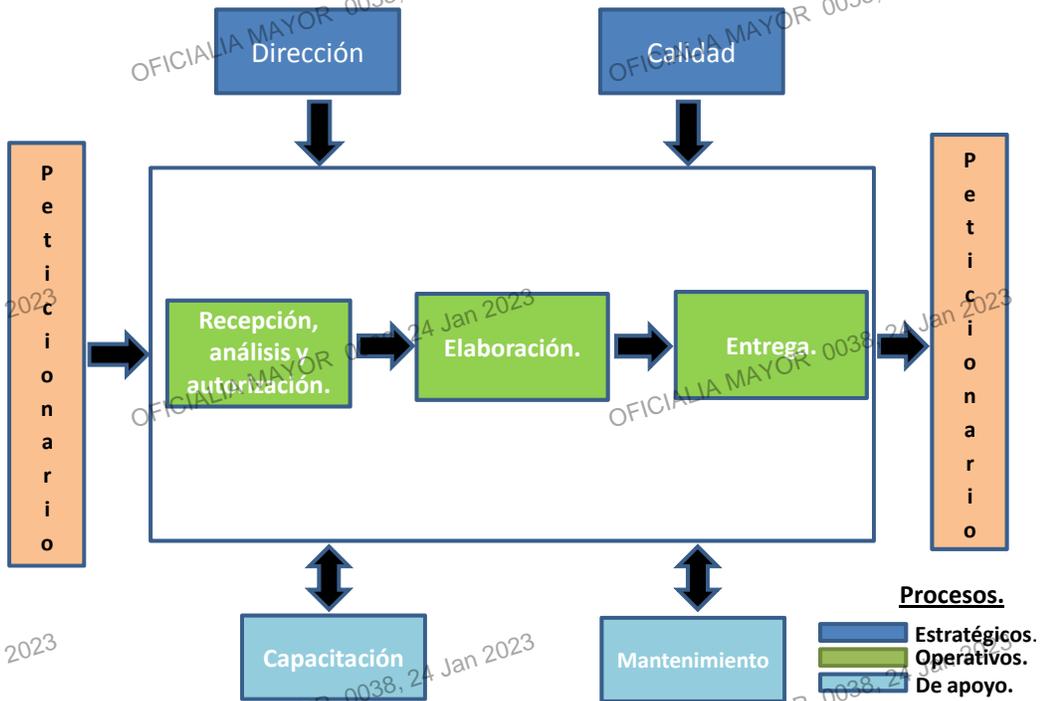
(Requisito 4.4.1.)

30. Esta Dirección General mantiene un S.G.C. a base de procesos conforme a los requisitos de la norma internacional, determinando la secuencia e interacción de los citados procesos, asignando responsabilidades y autoridad con el fin de abordar riesgos y oportunidades, para poder evaluar el desempeño, implementando cambios para el logro de los resultados previstos; como se describe en el siguiente mapa de procesos:

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA FUERZA AL SERVIDOR DE MEXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 23 de 53

Mapa de Procesos del S.G.C. del Servicio de Atención al Público.



Subsección (B)

Información Documentada de los Procesos (Requisito 4.4.2)

31. Esta dependencia ha determinado mantener el control de los procesos mediante los siguientes documentos:

- A. Fichas de proceso.
- B. Bitácora de registros.

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 24 de 53

Capítulo V

Liderazgo (Requisito 5)

32. El ejercicio del mando se impulsa a través de la cadena de mando, con el fin de guiar y desarrollar las actividades propias del organismo, optimizando los recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos, así como las tecnologías de información y comunicaciones y de tiempo.

Primera Sección

Liderazgo y Compromiso (Requisito 5.1)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 5.1.1)

33. El liderazgo de la Dirección se demuestra por el cumplimiento de las atribuciones contenidas en las Leyes y Reglamentos Militares y realiza la revisión del proceso conforme a lo establecido al capítulo IX de este manual.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 25 de 53

Subsección (B)

Enfoque al Cliente (Requisito 5.1.2)

34. Comprende los requisitos del personal peticionario, comprometiéndose a cumplir con calidad y calidez apegándose a los requisitos legales y aplicables.

35. La Dirección General se asegura que el enfoque a la o el cliente se materialice como se establece en los procesos descritos en el presente manual.

Segunda Sección

Política (Requisito 5.2)

36. Esta Dirección General establece, implementa y mantiene una política de calidad apropiada al propósito y contexto de la organización para apoyar la dirección estratégica del S.G.C., siendo además el marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad y que incluye el compromiso de mejora continua.

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 26 de 53

Subsección (A)

Establecimiento de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.1)

37. Es brindar un servicio de atención con oportunidad y de calidad a la ciudadanía que se encuentra cumpliendo con sus obligaciones militares, otorgando al personal peticionario, una constancia de que se encuentra cumpliendo con su Servicio Militar Nacional; a través de la gestión de los recursos humanos y materiales necesarios y de la mejora continua del S.G.C.

Subsección (B)

Comunicación de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.2)

38. La Dirección comunica la política de la calidad a través de la orden particular, pláticas y carteles en áreas públicas y en áreas de trabajo.

Tercera Sección

Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización (Requisito 5.3)

39. Las responsabilidades y autoridades de esta dependencia para los puestos, se encuentran definidas en el Manual de Organización y Funcionamiento de la propia Dirección General, complementadas con el Manual de Procedimientos y la matriz de puestos.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 27 de 53

Capítulo VI

Planificación (Requisito 6)

40. Considerando las conclusiones del Diagnóstico Organizacional y de los reportes de avances trimestrales y anuales del proceso de Administración de Riesgos Institucionales, la Dirección y las o los integrantes del S.G.C., planifican las acciones para lograr los resultados previstos en el producto final, previendo reducir los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades.

Primera Sección

Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (Requisito 6.1)

Subsección (A)

(Requisito 6.1.1)

41. Identificados los riesgos se procede a realizar las acciones contenidas en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (P.T.A.R).

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 28 de 53

Subsección (B)

(Requisito 6.1.2)

42. La Dirección General ha determinado que las acciones para prevenir el riesgo por rotación de personal se aborda mediante la rotación de funciones en la sección responsable de la elaboración de la Constancia y el riesgo de demora del trámite, mediante la clasificación “urgente” de la solicitud.

Segunda Sección

Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos

(Requisito 6.2)

43. Se establecen los objetivos de calidad en base a las funciones de los procesos que interactúan dentro del S.G.C.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 29 de 53

Subsección (A)

Objetivo de la Calidad (Requisito 6.2.1)

44. La política de la calidad emanada por la o el director del Servicio Militar Nacional establece los objetivos de la calidad, los cuales se especifican en la matriz de objetivos contenidos en este manual, mismo que contiene las acciones, recursos empleados, responsable del seguimiento, frecuencia de medición y los indicadores de medición, los cuales son comunicados a toda persona integrante de la organización para ser alcanzados, actualizados y modificados y poder lograr la pertinencia entre los requisitos del peticionario y la Constancia expedida, estos objetivos son:

- A. Proporcionar un trato amable y respetuoso a la ciudadanía.
- B. Otorgar la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional en un plazo máximo de tiempo de 48 horas.
- C. Alcanzar el 98% de servicios conformes.

Subsección (B)

Planificación para lograr los Objetivos (Requisito 6.2.2)

45. El S.G.C. planifica el logro de los objetivos en la matriz de objetivos, contenidos en este manual.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 30 de 53

Tercera Sección

Planificación de los Cambios (Requisito 6.3)

46. Tomando en cuenta la valoración de los resultados de los objetivos de la calidad se determina la necesidad de cambios en el S.G.C.

47. Para planificar estos cambios se considera el propósito y sus consecuencias, así como la disponibilidad de recursos; sin perder de vista la integridad del propio sistema, lo cual afecta la reasignación de responsabilidades y autoridades.

48. Los cambios en el S.G.C. para la elaboración y expedición de la Constancia se plasman en la revisión anual del Instructivo para el Servicio Militar Nacional.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 31 de 53

Capítulo VII

Apoyo (Requisito 7)

49. Se consideran las capacidades y limitaciones de la Dependencia y con la información resultante se determinan los apoyos necesarios.

Primera Sección

Recursos (Requisito 7.1)

50. La Dirección General fija la cantidad y tipo de recursos que requiere para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 7.1.1)

51. Se establecen qué recursos humanos y materiales son necesarios para el funcionamiento del S.G.C., mismos que se proporcionarán de acuerdo al presupuesto asignado y a lo estipulado en la planilla orgánica.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 32 de 53

Subsección (B)

Personas (Requisito 7.1.2)

52. El personal necesario para implementar el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra considerado en la planilla orgánica y en el Manual de Organización y Funcionamiento de la propia Dirección General.

Subsección (C)

Infraestructura (Requisito 7.1.3)

53. Se cuenta con los bienes inmuebles, muebles, medios informáticos y de comunicación, necesarios para realizar los procesos del servicio de atención al público, en lo referente a la expedición de la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional.

Subsección (D)

Ambiente para la Operación de los Procesos (Requisito 7.1.4)

54. Dentro del S.G.C. se ha determinado como ambiente de trabajo para la operación de los procesos el normal de oficina (iluminado, limpio y ventilado), éste se identifica en las respectivas fichas de proceso y su mantenimiento es a cargo del personal que interviene en los mismos.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 33 de 53

Subsección (E)

Recursos de Seguimiento y Medición (Requisito 7.1.5)

55. Generalidades (Requisito 7.1.5.1)

Se excluye conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo "A".

56. Trazabilidad de las mediciones (Requisito 7.1.5.2.)

Se excluye conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo "A".

Subsección (F)

Conocimientos de la Organización (Requisito 7.1.6)

57. Los conocimientos de la organización para la operación de los procesos, son resultado de la especialidad y área en que laboran las partes interesadas y dichos conocimientos se fortalecen mediante la práctica, la experiencia y la capacitación permanente.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 34 de 53

Segunda Sección

Competencia (Requisito 7.2)

58. Se describe en la matriz de puestos, asegurando que el personal es capaz en su desempeño, basándose en la educación, formación o experiencias propias. Cuando se requiere se toman acciones para adquirir la competitividad necesaria mediante la rotación de funciones y tutoría.

59. Para evidenciar la competencia se cuenta con el expediente personal.

Tercera Sección

Toma de Conciencia (Requisito 7.3)

60. El personal es consciente de sus actividades en el S.G.C., al comprender la política y los objetivos de la calidad; así como de su contribución a la eficacia del sistema, incluyendo los beneficios en la mejora del desempeño.

61. El incumplimiento de los requisitos del S.G.C. genera consecuencias y sanciones disciplinarias.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 35 de 53

Cuarta Sección

Comunicación (Requisito 7.4)

62. La comunicación interna y externa pertinente al S.G.C. puede darse en forma verbal, telefónica, electrónica y escrita.

63. Siendo un medio de comunicación formal la lectura de disposiciones en la orden particular diaria.

Quinta Sección

Información Documentada (Requisito 7.5)

64. Consta de la información requerida por la norma internacional y aquella que la Dirección General del Servicio Militar Nacional, considera pertinente para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 7.5.1)

65. El S.G.C. contará con la siguiente documentación obligatoria: el Manual de la Calidad, fichas de procesos, matriz de puestos, matriz de objetivos, matriz de riesgos, además de los que la organización determinó como complementarios: Diagnóstico Organizacional, el proceso de Administración de Riesgos Institucionales y el Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 36 de 53

Subsección (B)

Creación y Actualización (Requisito 7.5.2)

66. Para crear y actualizarla documentación del S.G.C. se sigue lo establecido en el procedimiento para el control de documentos y registros.

Subsección (C)

Control de la Información Documentada (Requisito 7.5.3)

67. La Dirección General cuenta con un sistema de control de la información documentada acorde a las necesidades de esta dependencia, el cual se apega también a la normatividad archivística militar.

68. El control de registros debe estar disponible para su consulta en el lugar y horario que el personal que interviene en el S.G.C. lo requiera para su consulta, considerando la protección de la información en caso de confidencialidad, así como para evitar su pérdida (Requisito 7.5.3.1).

69. La dependencia controla la información documentada mediante el almacenamiento, preservación, distribución, así como conservación y disposición del contenido atendiendo a la normatividad archivística vigente y clasificación de confidencialidad pertinente, considerando que dicha información debe ser conservada como evidencia documental (Requisito 7.5.3.2).

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 37 de 53

Capítulo VIII

Operación (Requisito 8)

70. Establece un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de Gestión de la Calidad.

Primera Sección

Planificación y Control Operacional (Requisito 8.1)

71. La metodología para planificar la expedición de la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional, es mediante el uso de fichas de procesos, las cuales especifican los requisitos.

Segunda Sección

Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2)

72. El S.G.C. establece las necesidades y expectativas de las o los clientes que pueden ser obligatorias e implícitas y deben ser cubiertas para el logro de los resultados establecidos y alcanzar la satisfacción de las y los usuarios.

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 38 de 53

Subsección (A)

Comunicación con la o el Cliente (Requisito 8.2.1)

73. Se mantendrá una eficiente comunicación con la o el cliente, a fin de realizar una retroalimentación de la información relativa a la expedición de la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional y las quejas que la prestación del servicio origine.

Subsección (B)

Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.2)

74. El S.G.C. determinará los requisitos para el servicio que se ofrece a la ciudadanía que se encuentra cumpliendo con el Servicio Militar Nacional, como lo establecen las fichas de procesos, considerando los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Subsección (C)

Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.3)

75. Se supervisará y se asegurará que el documento que se expide cumpla con los requisitos de los peticionarios de conformidad con lo establecido en el Instructivo para el Servicio Militar Nacional.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 39 de 53

76. Esta Dirección General asegurará la capacidad para cumplir los requisitos del documento que se expedirá al personal peticionario, los cuales están especificados en las fichas de procesos (Requisito 8.2.3.1).

77. Esta dependencia conservará la información documentada sobre los resultados y/o cualquier cambio en los requisitos de la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional (Requisito 8.2.3.2).

Subsección (D)

Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.4)

78. El sistema define, que cuando cambien los requisitos para la expedición de la Constancia, deberán modificarse las fichas de procesos y difundir entre personal interesado los requisitos modificados.

Tercera Sección

Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios (Requisito 8.3)

Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo “B”.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 40 de 53

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 8.3.1)

“B”. Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo

Subsección (B)

Planificación del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.2)

“B”. Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo

Subsección (C)

Entradas para el Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.3.)

“B”. Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo

Subsección (D)

Controles del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.4)

“B”. Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 41 de 53

Subsección (E)

Salidas del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.5)

Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo “B”.

Subsección (F)

Cambios del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.6.)

Se excluye, conforme a lo descrito en el párrafo 4, subpárrafo “B”.

Cuarta Sección

Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (Requisito 8.4)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 8.4.1)

Se excluye este requisito, como lo establece el párrafo 4, Subpárrafo “C”.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small> <small>ESTADO MEXICANO DE LA REPÚBLICA PROTECTOR</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA FUERZA AL SERVICIO DE MEXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 42 de 53

Subsección (B)

Tipo y Alcance del Control (Requisito 8.4.2)

Se excluye este requisito, como lo establece el párrafo 4, Subpárrafo “C”.

Subsección (C)

Información para la persona que se desempeñe como Proveedor Externo (Requisito 8.4.3)

Se excluye este requisito, como lo establece el párrafo 4, Subpárrafo “C”.

Quinta Sección

Producción y Provisión del Servicio (Requisito 8.5)

79. Se preverá las condiciones controladas para el otorgamiento de la Constancia de estar cumpliendo con el Servicio Militar Nacional.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 43 de 53

Subsección (A)

Control de la Producción y de la Provisión del Servicio (Requisito 8.5.1)

80. El servicio se proporcionará bajo condiciones controladas, las cuales estarán plasmadas en las fichas de procesos.

Subsección (B)

Identificación y Trazabilidad (Requisito 8.5.2)

81. El servicio se identifica por el número de folio que se le asigna.

Subsección (C)

Propiedad Pertenciente a las o los Clientes o Proveedores Externos (Requisito 8.5.3)

82. De conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, los datos personales de la o el cliente se utilizan para el fin por el cual fueron proporcionados.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	

Subsección (D)

Preservación (Requisito 8.5.4)

Se excluye.

Subsección (E)

Actividades Posteriores a la Entrega (Requisito 8.5.5)

Se excluye.

Subsección (F)

Control de los Cambios (Requisito 8.5.6)

83. Los cambios en la Constancia de que se trata, se registrarán en el Instructivo para el Servicio Militar Nacional y deberán ser autorizados por quien se desempeñe como Titular de la Secretaría de la Defensa Nacional.

Sexta Sección.

Liberación de los Productos y Servicios (Requisito 8.6)

84. Antes de liberar la Constancia el personal que interviene en el proceso se asegurará que se cumplan los requisitos de los peticionarios y de esta Dependencia.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 45 de 53

Séptima Sección

Control de las Salidas No Conformes (Requisito 8.7)

Subsección (A)

(Requisito 8.7.1)

85. Las salidas no conformes se corregirán, eliminando la causa de la no conformidad.

Subsección (B)

(Requisito 8.7.2)

86. La no conformidad motivada por mala redacción del documento o datos personales mal asentados se corregirán y se elaborará un nuevo documento.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small> <small>ESTABLECIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		 <small>D.G.S.M.N.</small> <small>LA VIGILANCIA AL SERVIDOR DE MÉXICO</small>
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 46 de 53

Capítulo IX

Evaluación del Desempeño (Requisito 9)

87. La Dirección realizará el seguimiento interno del servicio que proporciona, con el fin de evaluar el desempeño y estar en condiciones de llevar a cabo la planificación para la mejora continua.

Primera Sección.

Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Requisito 9.1)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 9.1.1)

88. El seguimiento y medición de los procesos se encontrarán establecidos en las fichas de procesos.

Subsección (B)

Satisfacción de la o el Cliente (Requisito 9.1.2)

89. Dentro del S.G.C. se identifican tres métodos de seguimiento interno para la satisfacción de quien recibe el servicio, como son: número de documentos expedidos oportunamente en el mes, el número de quejas recibidas y cantidad de servicios no conformes en el mes.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 47 de 53

Subsección (C)

Análisis y Evaluación (Requisito 9.1.3)

90. Mediante los procesos de supervisión del servicio de atención al público, la o el Titular de la Dirección analiza y evalúa la información obtenida del seguimiento y dichos resultados se utilizan para reevaluar lo siguiente:

- A. La conformidad del servicio.
- B. El grado de satisfacción de la o el peticionario.
- C. El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- D. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- E. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- F. La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 48 de 53

Segunda Sección

Auditoría Interna (Requisito 9.2.)

91. No se cuenta con auditores internos, debido a que se requiere de una capacitación específica, por lo que las o los líderes deben realizar una estrecha supervisión de sus respectivos procesos; asimismo, para los de dirección y calidad, se debe realizar una supervisión constante para garantizar el buen funcionamiento del S.G.C.

Subsección (A)

(Requisito 9.2.1)

92. Esta Dirección General implementará programas de supervisión para garantizar el correcto funcionamiento del S.G.C., en tanto se cuenta con auditores internos apropiadamente capacitados y debidamente certificados.

Subsección (B)

(Requisito 9.2.2)

93. Se omite, en virtud de que no se implementan programas de auditoría.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/23 Jan 2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 49 de 53

Tercera Sección

Revisión por la Dirección (Requisito 9.3)

94. Se llevará a cabo la planificación de revisión y supervisión del S.G.C.

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 9.3.1)

95. La o el titular de la Dirección General del Servicio Militar Nacional revisa el S.G.C., con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la propia Dirección y de la Secretaría de la Defensa Nacional.

Subsección (B)

Entradas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.2)

96. Para la revisión por quien ocupe la Dirección se toman en cuenta los siguientes elementos:

A. El estado de las acciones de las revisiones previas;

B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al S.G.C.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 50 de 53

C. La información sobre el desempeño y la eficacia del S.G.C., incluidas las tendencias relativas a:

1. La satisfacción de los peticionarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
3. El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.

D. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades de mejora (véase 6.1).

Subsección (C)

Salidas de la Revisión por quien asuma la titularidad de la Dirección (Requisito 9.3.3)

97. El resultado de la revisión de la persona titular de la Dirección incluye decisiones sobre:

- A. Las oportunidades de mejora.
- B. Cualquier necesidad de cambio en el S.G.C.
- C. Las necesidades de recursos.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatus: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 51 de 53

Capítulo X

Mejora (Requisito 10)

98. Considerando el resultado del análisis y evaluación del servicio proporcionado por la Dirección General del Servicio Militar Nacional, se detectarán oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción del personal petionario.

Primera Sección

Generalidades (Requisito 10.1)

99. Se definen las acciones de mejora a través de:

- A. Optimizar el servicio para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- B. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- C. Perfeccionar el desempeño y la eficacia del S.G.C.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 52 de 53

Segunda Sección

No conformidad y Acción Correctiva (Requisito 10.2)

Subsección (A)

(Requisito 10.2.1)

100. Se ha determinado que para evitar las no conformidades se aplicará el procedimiento de acción preventiva y acción correctiva.

Subsección (B)

(Requisito 10.2.2)

101. Esta Dirección General conservará el registro de las acciones adoptadas, conforme al procedimiento de acciones preventivas y correctivas y el procedimiento de control de documentos y registro, considerando la normatividad archivística militar.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibo: D-3376122

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. S.M.N.		
	Fecha de emisión: Diciembre 2019	Versión: 002	Pág: 53 de 53

Tercera Sección

Mejora Continua (Requisito 10.3)

102. Se realizarán acciones de mejora en base a los resultados obtenidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

103. Esta dependencia determinará si existen necesidades y oportunidades que deban adoptarse como parte de la mejora continua.

No. Documento: ST/0089 Origen: DIR. GRAL. SV. MIL. NAL. Destino: OFICIALIA MAYOR Estatuto: Recibido Prioridad: Urgente
 Mat. Envío: A-10030715 F. Enviado: 23/01/2023 F. Recibido: 0038, 24 Jan 2023 F. Confirmado: Mat. Recibido: D-3376122

Manual de la Calidad del Servicio de Atención al Público del Dirección General de Servicio Militar Nacional

Organismo responsable de elaboración y/o actualización.	Dirección General del Servicio Militar Nacional
Creación.	2017
Actualización	2020
Próxima revisión	2022

Texto alineado a las directivas sobre el uso del lenguaje incluyente y políticas de igualdad de género.