

# Secretaría de la Defensa Nacional

---



DN M 1318

## **Manual de la Calidad de la Dirección General de Personal**

Edición 2020



# **Manual de la Calidad de la Dirección General de Personal**

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## “MANUAL DE LA CALIDAD”

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
001	Enero 2017	Se elaboró por primera vez el manual de la calidad.
002	Mayo 2019	Se llevó a cabo su revisión y actualización.

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>3 de 64</b>

## ÍNDICE.

	Página.
Introducción.....	12
Marco de referencia institucional.....	13
Misión del Módulo de Atención al Público de la Dirección General de Personal.....	14
Visión del Módulo de Atención al Público de la Dirección General de Personal.....	14
<b>Capítulo I</b>	
<b>Objeto y Campo de Aplicación.....</b>	<b>15</b>
Primera Sección	
Alcance.....	15
Segunda Sección	
Exclusiones.....	16
<b>Capítulo II</b>	
<b>Referencias Normativas.....</b>	<b>18</b>
<b>Capítulo III</b>	
<b>Términos y abreviaturas.....</b>	<b>20</b>
Primera Sección	
Términos.....	20
Segunda Sección	
Abreviaturas.....	21

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

<b>Capítulo IV</b>	
<b>Contexto de la Organización (Requisito 4)</b> .....	23
Primera Sección	
Conocimiento de la Organización y de su Contexto ( <b>Requisito 4.1.</b> ).....	23
Segunda Sección	
Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas ( <b>Requisito 4.2</b> ).....	25
Tercera Sección	
Determinación del Alcance del S.G.C. ( <b>Requisito 4.3</b> ).....	26
Cuarta Sección	
Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos ( <b>Requisito 4.4</b> ).....	27
- Subsección (A)	
Procesos Necesarios para el S.G.C. ( <b>Requisito 4.4.1</b> )....	27
- Subsección (B)	
Información Documentada de la Organización ( <b>Requisito 4.4.2</b> ).....	28
<b>Capítulo V</b>	
<b>Liderazgo (Requisito 5)</b> .....	29
Primera Sección	
Liderazgo y Compromiso ( <b>Requisito 5.1</b> ).....	29

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>5 de 64</b>

- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 5.1.1</b> ).....	29
- Subsección (B) Enfoque a La o El Cliente ( <b>Requisito 5.1.2</b> ).....	30
Segunda Sección Política ( <b>Requisito 5.2</b> ).....	30
- Subsección (A) Establecimiento de la Política de la Calidad ( <b>Requisito 5.2.1</b> ).....	30
- Subsección (B) Comunicación de la Política de la Calidad <b>Requisito 5.2.2</b> ).....	31
Tercera Sección Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización ( <b>Requisito 5.3</b> ).....	31
<b>Capítulo VI</b> <b>Planificación (Requisito 6)</b> .....	32
Primera Sección Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades ( <b>Requisito 6.1</b> ).....	32
- Subsección (A) Descripción de los riesgos ( <b>Requisitos 6.1.1</b> ).....	33
- Subsección (B) Acciones para abordar los riesgos ( <b>Requisito 6.1.2</b> ).....	33

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>6 de 64</b>

Segunda Sección	
Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos ( <b>Requisito 6.2</b> ).....	34
- Subsección (A)	
Objetivos de la calidad ( <b>Requisito 6.2.1</b> ).....	35
- Subsección (B)	
Planificación ( <b>Requisito 6.2.2</b> ).....	36
Tercera Sección	
Planificación de los Cambios ( <b>Requisito 6.3</b> ).....	36
<b>Capítulo VII</b>	
<b>Apoyo (Requisito 7)</b> .....	37
Primera Sección	
Recursos ( <b>Requisito 7.1</b> ).....	37
- Subsección (A)	
Generalidades ( <b>Requisito 7.1.1</b> ).....	38
- Subsección (B)	
Personas ( <b>Requisito 7.1.2</b> ).....	38
- Subsección (C)	
Infraestructura ( <b>Requisito 7.1.3</b> ).....	38
- Subsección (D)	
Ambiente para la Operación de los Procesos ( <b>Requisito 7.1.4</b> ).....	39

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: 7 de 64

- Subsección (E)	
Recursos de Seguimiento y Medición ( <b>Requisito 7.1.5</b> )...	39
- Subsección (F)	
Conocimientos de la Organización ( <b>Requisito 7.1.6</b> ).....	39
Segunda Sección	
Competencia ( <b>Requisito 7.2</b> ).....	40
Tercera Sección	
Toma de conciencia ( <b>Requisito 7.3</b> ).....	41
Cuarta Sección	
Comunicación ( <b>Requisito 7.4</b> ).....	41
Quinta Sección	
Información Documentada ( <b>Requisito 7.5</b> ).....	42
- Subsección (A)	
Generalidades ( <b>Requisito 7.5.1</b> ).....	42
- Subsección (B)	
Creación y Actualización ( <b>Requisito 7.5.2</b> ).....	43
- Subsección (C)	
Control de la Información Documentada ( <b>Requisito 7.5.3</b> ).....	43
<b>Capítulo VIII</b>	
<b>Operación (Requisito 8)</b> .....	45
Primera Sección	
Planificación y Control Operacional ( <b>Requisito 8.1</b> ).....	45

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>8 de 64</b>

Segunda Sección	
Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2</b> )..	45
- Subsección (A)	
Comunicación con la o el Cliente ( <b>Requisito 8.2.1</b> ).....	46
- Subsección (B)	
Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2.2</b> ).....	46
- Subsección (C)	
Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2.3</b> ).....	47
- Subsección (D)	
Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2.4</b> ).....	47
Tercera Sección	
Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.3</b> ).....	48
- Subsección (A)	
Generalidades ( <b>Requisito 8.3.1</b> ).....	48
- Subsección (B)	
Planificación del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.2</b> )...	48
- Subsección (C)	
Entradas para el Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.3</b> )...	49
- Subsección (D)	
Controles de Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.4</b> ).....	49

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>9 de 64</b>

- Subsección (E)	
Salidas del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.5</b> ).....	49
- Subsección (F)	
Cambios del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.6</b> ).....	50
Cuarta Sección	
Control de los Procesos, Productos y Servicios	
Suministrados Externamente ( <b>Requisito 8.4</b> ).....	
	50
- Subsección (A)	
Generalidades ( <b>Requisito 8.4.1</b> ).....	50
- Subsección (B)	
Tipo y Alcance del Control ( <b>Requisito 8.4.2</b> ).....	51
- Subsección (C)	
Información para los Proveedores Externos o	
Proveedoras Externas ( <b>Requisito 8.4.3</b> ).....	51
Quinta Sección	
Producción y Provisión del Servicio ( <b>Requisito 8.5</b> ).....	
	51
- Subsección (A)	
Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	
( <b>Requisito 8.5.1</b> ).....	52
- Subsección (B)	
Identificación y Trazabilidad ( <b>Requisito 8.5.2</b> ).....	52
- Subsección (C)	
Propiedad Pertenciente a los o las Clientes,	
Proveedores Externos o Proveedoras Externas	
( <b>Requisito 8.5.3</b> ).....	53

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>10 de 64</b>

- Subsección (D) Preservación ( <b>Requisito 8.5.4</b> ).....	53
- Subsección (E) Actividades Posteriores a la Entrega ( <b>Requisito 8.5.5</b> )....	54
- Subsección (F) Control de los Cambios ( <b>Requisito 8.5.6</b> ).....	54
Sexta Sección Liberación de los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.6</b> ).....	54
Séptima Sección Control de las Salidas no Conformes ( <b>Requisito 8.7</b> ).....	55
<b>Capítulo IX</b> <b>Evaluación del Desempeño (Requisito 9)</b> .....	56
Primera Sección Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación ( <b>Requisito 9.1</b> ).....	56
- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 9.1.1</b> ).....	56
- Subsección (B) Satisfacción de el o la Cliente ( <b>Requisito 9.1.2</b> ).....	57
- Subsección (C) Análisis y Evaluación ( <b>Requisito 9.1.3</b> ).....	57
Segunda Sección Auditoría Interna ( <b>Requisito 9.2</b> ).....	58

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

Tercera Sección	
Revisión por la Dirección ( <b>Requisito 9.3</b> ).....	59
- Subsección (A)	
Generalidades ( <b>Requisito 9.3.1</b> ).....	59
- Subsección (B)	
Entradas de la Revisión por la Dirección ( <b>Requisito 9.3.2</b> ).....	59
- Subsección (C)	
Salidas de la Revisión por la Dirección ( <b>Requisito 9.3.3</b> ).....	61
<b>Capítulo X</b>	
<b>Mejora (Requisito 10)</b> .....	62
Primera Sección	
Generalidades ( <b>Requisito 10.1</b> ).....	62
Segunda Sección	
No conformidad y acción correctiva ( <b>Requisito 10.2</b> ).....	63
Tercera Sección	
Mejora continua ( <b>Requisito 10.3</b> ).....	64

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Introducción

El presente documento tiene el propósito de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal.

Este Sistema comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Se encuentra estructurado con base en la norma internacional ISO 9001 y su equivalente en la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC.

De igual manera, se constituye con una descripción del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal, mencionando la misión y visión del mismo, define quienes son sus clientes y cuáles son sus requerimientos y establece los criterios señalados en la Norma, como son: Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora del Sistema.

En este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción de la persona u organismo que funja como cliente/usuario, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	



## Marco Referencial Institucional (Antecedentes)

La Dirección General de Personal se creó por circular de fecha 1/o. de octubre de 1942, quedando constituida por: Dirección General, Primera Subdirección, Segunda Subdirección con tres secciones y Oficina de Hojas de Servicios, con una Sección de Hojas de Servicios y una de Antecedentes de Veteranos de la Revolución.

La Circular número 42 de fecha 29 de octubre de 1942, establece que a partir del 1/o. de noviembre de 1942, la Segunda Subdirección tome el nombre de Oficina Central de Reclutamiento.

La Oficialía Mayor de la Secretaría de la Defensa Nacional, en oficio número 8289 de fecha 20 de julio de 2014, ordenó que se llevara a cabo la actualización del Manual de Organización y Funcionamiento, habiéndose hecho los trabajos de revisión, modificación y actualización, quedando integrada la Dirección General de Personal, de la siguiente forma: Dirección, Subdirección, Plana Mayor y Cuerpos Especiales, Detall General del Ejército y Fuerza Aérea y Oficina Central de Reclutamiento.

En esta última oficina se encuentra encuadrada la subsección de reclutamiento del Servicio Militar Nacional, la cual dentro de su estructura contempla un módulo de atención al público que es el responsable de la expedición de diversos documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional, como son: reposiciones, correcciones de la cartilla y/o de la hoja de liberación, excepciones del cumplimiento del S.M.N. y constancias de exclusión del S.M.N. por ser mayor de cuarenta años.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>14 de 64</b>

## Misión del Módulo de Atención al Público de la Dirección General de Personal

Expedir documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional a las personas que lo soliciten.

## Visión del Módulo de Atención al Público de la Dirección General de Personal

Prestar un servicio de calidad, oportuno y confiable a las personas cuando soliciten la expedición de algún documento relacionado con la cartilla del Servicio Militar Nacional.

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo I

### Objeto y Campo de Aplicación

1. El objeto del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Personal es contar con una guía para planificar, implementar y controlar la calidad de los servicios que proporciona este organismo en el módulo de atención al público, en relación con los diversos trámites de la cartilla del Servicio Militar Nacional.

2. El Campo de aplicación se describe a continuación en el alcance y exclusiones del sistema.

### Primera Sección

#### Alcance

3. El alcance del S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal, comprende la: "Expedición de documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional, que inicia con la recepción de la solicitud y concluye con la expedición del documento solicitado, en un término máximo de ocho días".

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Segunda Sección

### Exclusiones

4. En el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se excluyen los siguientes requisitos:

A. 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: se excluye este requisito, ya que no se necesita ningún instrumento de medición.

B. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios: se excluye este requisito ya que no hay actividades de diseño y desarrollo en la integración de los servicios que se prestan.

C. 8.3.1 Generalidades: se excluye por no tener contemplado algún diseño y desarrollo.

D. 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo: se excluye al no tener considerado un proceso de planificación de diseño y desarrollo.

E. 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo: se excluye en virtud de que no se realiza diseño y desarrollo.

F. 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo: se excluye por no aplicar controles al no efectuar diseño y desarrollo.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

G. 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo: se excluye por no realizar diseño y desarrollo.

H. 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo: se excluye por no realizar diseño y desarrollo.

I. 8.4.3 Información para los proveedores externos o proveedoras externas: se excluye parcialmente este requisito ya que no se realizan compras directas.

J. 8.5.4. Preservación: se excluye este requisito ya que esta actividad la realiza un organismo externo ajeno al proceso.

K. 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega: se excluye este requisito ya que una vez que se entrega el documento solicitado por el peticionario o peticionaria concluye el proceso.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo II

### Referencias Normativas

5. Las referencias que a continuación se enlistan, son documentos que en su totalidad o en parte son normas para consulta indispensables para la aplicación de este manual:

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. Leyes:

a. Ley Federal de Procedimiento Administrativo.



b. Ley Federal de responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

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

d. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

e. Ley Federal de Derechos.

f. Ley del Servicio Militar Nacional.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>19 de 64</b>

C. Reglamentos:

- a. Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional.
- b. Reglamento de la Ley del Servicio Militar Nacional.

D. Planes y Programas:

- a. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- b. Programa Sectorial de Defensa Nacional 2013-2018

E. Instructivos y manuales.

- a. Instructivo del Servicio Militar Nacional.
- b. Manual de Organización y Funcionamiento.
- c. Manual de Procedimientos.

F. Normas.

- a. Normas ISO 9000:2005 (**Fundamentos y vocabulario**).
- b. Normas ISO 9001:2015 (**Requisitos**).
- c. Normas ISO 19011:2011 (**Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión**).

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo III

### Términos y Abreviaturas

6. Para el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal, se aplica el vocabulario establecido en la norma ISO 9000 en su versión vigente.

#### Primera Sección

##### Términos

7. **Cliente:** Persona que recibe o hace uso de algún servicio que proporciona el módulo de atención al público de la Dirección General de Personal. En este caso aplica al ciudadano, ciudadana, ciudadanía, peticionario o peticionaria.

8. **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal.

9. **Proveedor o proveedora:** Institución o persona que proporciona un producto o servicio.

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

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

**11. Proceso de Administración de Riesgos Institucionales:** Proceso sistematizado que analiza los recursos humanos, materiales, financieros, procesos y procedimientos, así como, capacidad tecnológica, para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), que contribuyan al cumplimiento o que pudieran llegar a obstaculizar la consecución de los objetivos y metas del organismo.

**12. Registros:** Son los documentos que exige la norma ISO 9001 y describen las acciones que se realizan para el control y funcionamiento del Sistema.

**13. Responsable del Proceso:** Persona responsable del desarrollo y operación que es parte del S.G.C.

**14. Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.):** Procesos que integran el alcance de la certificación.

## Segunda Sección

### Abreviaturas

15. **ISO:** Norma Internacional.
16. **NMX:** Norma Mexicana.
17. **S.G.C.:** Sistema de Gestión de la Calidad.
18. **F.O.D.A.:** Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

19. **A.R.I.:** Proceso de Administración de Riesgos Institucionales.

20. **P.T.AR.:** Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

21. **D.G.P.:** Dirección General de Personal.

22. **S.M.N.:** Servicio Militar Nacional.

**NOTA:** los términos y 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.



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo IV

### Contexto de la Organización (Requisito 4)

23. En el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se identifican las cuestiones internas y externas que afectan a su capacidad para lograr su propósito.

#### Primera Sección

#### Conocimiento de la Organización y su Contexto (Requisito 4.1)

24. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal es el órgano administrativo responsable de la expedición de diversos documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

25. El Modelo de Gestión establece dentro del contexto de la organización, la determinación de los factores internos y externos que afecten al S.G.C., para lo cual la Dirección General de personal 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, **análisis FODA** para definir cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que impactan positiva o negativamente para lograr los resultados previstos, concluyendo con los objetivos estratégicos, metas, estrategias, líneas de acción, así como indicadores.

26. 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.

27. Consecuentemente, la metodología de administración de riesgos permite definir las estrategias y acciones para controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas establecidos en esta dependencia de una forma razonable.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Segunda Sección

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

28. Para estar en condiciones de cumplir los requisitos establecidos en el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal es necesario que se comprendan las expectativas de cada una de las partes interesadas, que son los usuarios o usuarias y el personal que labora en esta dependencia.

29. Las expectativas que las usuarias o usuarios esperan obtener del personal que los atiende son: recibir un servicio de calidad y con calidez, es decir recibir un trato amable y que los trámites que soliciten se les proporcionen de manera oportuna, completa y sin errores.

30. Por su parte las expectativas de las personas que presta servicios en el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal son: que el peticionario o peticionaria cuente con la documentación completa y legible que se exige para cada uno de los trámites a realizar, con el fin de estar en condiciones de prestar un servicio rápido y expedito, así como capacitarse constantemente para la mejora continua del citado sistema.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

### Tercera Sección

#### Determinación del Alcance del S.G.C. (Requisito 4.3)

31. La Dirección General de Personal ha determinado el alcance del S.G.C. del módulo de atención al público de esta dependencia, como se encuentra establecido en el Capítulo I, primera sección del presente manual, siendo el siguiente:

32. “Expedir documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional, que inicia con la recepción de la solicitud y concluye con la expedición del documento solicitado, en un término máximo de ocho días”.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

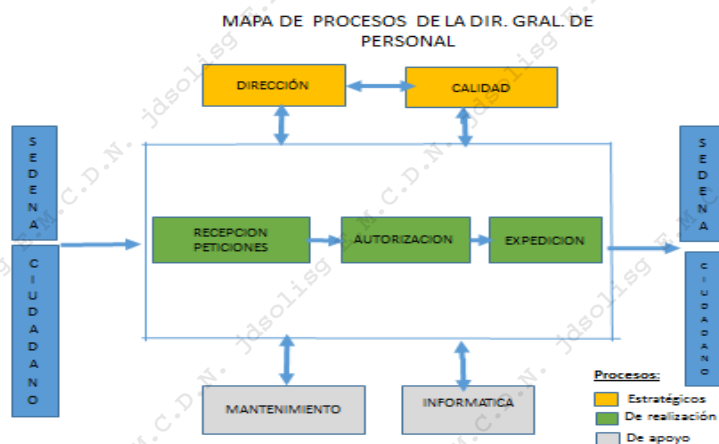
## Cuarta Sección

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

#### Subsección (A)



#### Procesos Necesarios para el S.G.C. (Requisito 4.4.1)

33. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal establece, implementa y 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, además de las oportunidades para poder evaluar el desempeño e implementación de los cambios necesarios, para lograr los resultados previstos y mejorar los procesos del S.G.C., los cuales se describen en el siguiente Mapa de Procesos.



Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.

Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>28 de 64</b>

## Subsección (B)

### Información Documentada de la Organización (Requisito 4.4.2)

34. La Dirección General de Personal ha determinado para el control del proceso del S.G.C. del módulo de atención al público la información documentada contenida en la ficha de procesos.

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo V

### Liderazgo (Requisito 5)

#### Primera Sección

#### Liderazgo y Compromiso (Requisito 5.1)

#### Subsección (A)

#### Generalidades (Requisito 5.1.1)

35. El ejercicio del liderazgo es una función sustantiva de la dirección y que se impulsa a través de la cadena de mando, con el fin de guiar y desarrollar las actividades propias del módulo de atención al público, optimizando los recursos humanos, materiales, económicos, tiempo, así como las tecnologías de la información y comunicación.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (B)**

### **Enfoque a La o El Cliente (Requisito 5.1.2)**

36. El S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal comprende los requisitos de la peticionaria o peticionario, comprometiéndose a cumplirlos con calidad y calidez, apegándose a los requisitos legales y reglamentarios aplicables, conforme a lo establecido en el manual de servicios al público.

## **Segunda Sección**

### **Política (Requisito 5.2)**

## **Subsección (A)**

### **Establecimiento de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.1)**

37. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal establece, implementa y mantiene una Política de la Calidad apropiada al propósito y contexto de la organización para apoyar la dirección estratégica del S.G.C.; siendo además marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad y que incluye el compromiso de mejora continua, como a continuación se indica:



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

38. “Contribuir en la prestación de un servicio de calidad al público en la expedición de diversos documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional, proporcionando un trato amable y cordial, documentos confiables y en el plazo establecido”.

### **Subsección (B)**

#### **Comunicación de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.2)**

39. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal comunica la política de la calidad a las y los integrantes del S.G.C., a través del contacto directo en reuniones y juntas.

### **Tercera Sección**

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

40. Los puestos, responsabilidades y autoridad del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se encuentran definidos en el Manual de Organización y Funcionamiento de la misma dependencia y complementados con el Manual de Procedimientos y matriz de puestos.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo VI

### Planificación (Requisito 6)

41. Considerando las conclusiones del diagnóstico organizacional anual y de los reportes de avances trimestral y anual del proceso de administración de riesgos institucionales, la Dirección General de Personal y las personas que integran el S.G.C. del módulo de atención al público, planifican las acciones para lograr los resultados previstos en los servicios que se proporcionan, previendo reducir los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades.

#### Primera Sección

#### Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (Requisito 6.1)

42. Al planificar las actividades del S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se han determinado los riesgos y las acciones para administrarlos.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (A)

### Descripción de los Riesgos (Requisitos 6.1.1)

43. Los riesgos determinados por la Dirección General de Personal en el módulo de atención al público son los siguientes:

- A. Falta de responsabilidad del personal designado para proporcionar atención al público.
- B. Brindar atención al público de manera inapropiada.

## Subsección (B)

### Acciones para Abordar los Riesgos (Requisitos 6.1.2)

44. Ya identificados los riesgos institucionales que podrían afectar al módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se procede a realizar las acciones contenidas en el programa de trabajo de administración de riesgos (P.T.A.R), las cuales son las siguientes:

- A. Se imparten pláticas al personal, principalmente a los y las integrantes del módulo de atención al público, respecto a los delitos en que pueden incurrir conforme a lo establecido en el Código de Justicia Militar, asimismo se les reiteran los conceptos de deber, disciplina y ética militar.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>34 de 64</b>

B. Se les imparten pláticas a fin de que el personal cree conciencia sobre las sanciones a las que se puede hacer acreedor como servidor público.

C. Se Establecen lineamientos para mejorar la calidad de la atención al público.

D. Se incrementan las medidas de supervisión sobre los aspectos relacionados con la atención al público en el módulo del S.M.N.

E. Se le comunica al personal encargado de la atención al público que anteponga siempre el interés público al interés propio.

## **Segunda Sección**

### **Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos (Requisito 6.2)**

45. La Dirección General de Personal establece objetivos de la calidad en base a las funciones de los procesos que interactúan dentro del S.G.C. del módulo de atención al público.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (A)

### Objetivos de la Calidad (Requisito 6.2.1)

46. La política de la calidad emitida por la Directora o Director General de Personal establece los siguientes objetivos de la calidad, los cuales se especifican en la matriz de objetivos, misma que describe las acciones, recursos empleados, responsable del seguimiento, frecuencia de medición, así como los indicadores de medición, que son comunicados a todos los integrantes del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal para ser alcanzados, actualizados y/o modificados para lograr la pertinencia entre los requisitos de la ciudadanía y el servicio otorgado:

A. Prestar un servicio de calidad al público en la expedición de diversos documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional.

B. Proporcionar un trato amable y cordial a el peticionario o peticionaria.

C. Expedir documentos confiables y en el plazo establecido.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (B)**

### **Planificación (Requisito 6.2.2)**

47. El sistema planifica el logro de los objetivos en la matriz de objetivos.

## **Tercera Sección**

### **Planificación de los Cambios (Requisito 6.3)**

48. Tomando en cuenta la evaluación de los resultados mensuales de los objetivos de la calidad se determina la necesidad de cambios en el S.G.C.

49. 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.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo VII

### Apoyo (Requisito 7)

50. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos con que cuenta, armonizándolos con la información y los recursos de las proveedoras y proveedores externos, asimismo realiza las gestiones necesarias para obtener los apoyos que requiera.

#### Primera Sección

#### Recursos (Requisito 7.1)

51. La Dirección General de Personal ha determinado que para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del módulo de atención al público son necesarios los siguientes recursos: humanos, materiales, económicos, tecnológicos, tecnologías de la información y tiempo, mismos que se obtienen del presupuesto de la Secretaría de la Defensa Nacional.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (A)**

### **Generalidades (Requisito 7.1.1)**

52. La Dirección General de Personal determina la cantidad y tipo de recursos que requiere para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del S.G.C. del módulo de atención al público.

## **Subsección (B)**

### **Personas (Requisito 7.1.2)**

53. El personal que requiere el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se encuentra determinado en la planilla orgánica de la propia dependencia.

## **Subsección (C)**

### **Infraestructura (Requisito 7.1.3)**

54. La Dirección General de Personal cuenta con los bienes inmuebles, muebles, equipo, medios informáticos y de comunicación necesarios para realizar los procesos del S.G.C. del módulo de atención al público.



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (D)

### Ambiente para la Operación de los Procesos (Requisito 7.1.4)

55. La Dirección General de Personal ha determinado que el ambiente necesario para la operación de los procesos del S.G.C. del módulo de atención al público es el ambiente normal de oficina (limpio, iluminado y ventilado) y este se encuentra determinado en la ficha de procesos.

## Subsección (E)

### Recursos de Seguimiento y Medición (Requisito 7.1.5)

56. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo A.

## Subsección (F)

### Conocimientos de la Organización (Requisito 7.1.6)

57. Los conocimientos del S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se encuentran plasmados en los diferentes manuales internos, como son: el Manual de Organización y Funcionamiento y el Manual de Procedimientos, así como en el archivo de la dependencia.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

58. Asimismo, cuando se genera algún cambio que afecta al S.G.C. se da a conocer por medio de capacitaciones, juntas o reuniones.

## Segunda Sección

### Competencia (Requisito 7.2)

59. La competencia de las personas que integran los procesos en el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se describen en la planilla orgánica y en la matriz de puestos, asegurando que son competentes en su desempeño, basándose en la educación, formación o experiencias propias.

60. Cuando se requiere se toman acciones para adquirir la competencia necesaria mediante programas de capacitación y/o actualización, tutoría o reasignación de personas.

61. Para evidenciar la competencia se cuenta con el expediente del personal.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

### **Tercera Sección**

#### **Toma de Conciencia (Requisito 7.3)**

62. El personal es consciente de su actuación en el S.G.C. al comprender la política de calidad, los objetivos de la calidad y como contribuyen a la eficacia del sistema, incluyendo los beneficios en la mejora del desempeño.

63. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del S.G.C. genera consecuencias y acciones disciplinarias.

### **Cuarta Sección**

#### **Comunicación (Requisito 7.4)**

64. La comunicación del S.G.C. puede darse en forma verbal, telefónica, electrónica, escrita y a través de cursos o entrevistas.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Quinta Sección

### Información Documentada (Requisito 7.5)

65. La información documentada consta de la documentación requerida por la norma internacional ISO 9001 y aquella que la Dirección General de Personal considere pertinente para el buen funcionamiento del S.G.C. del módulo de atención al público.

#### Subsección (A)

##### Generalidades (Requisito 7.5.1)

66. El S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal consta de la siguiente documentación:

67. Obligatoria: el presente Manual de la Calidad, Fichas de Proceso, Matriz de Puestos, Matriz de Objetivos, Matriz de Riesgos, Procedimiento para el Control de Documentos y Registros, además de los que la Dirección General de Personal determinó como complementarios, siendo los siguientes: Diagnóstico Organizacional y el Proceso de Administración de Riesgos Institucionales.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (B)

### Creación y Actualización (Requisito 7.5.2)



68. Para crear y actualizar la 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)

69. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal cuenta con un sistema de control de la información documentada acorde a sus necesidades, la cual se apega también a la normatividad archivística militar.

70. La información documentada requerida por el S.G.C. del módulo de atención al público de esta Dirección General se controla a través del Procedimiento para el Control de Documentos y Registros establecido por la propia Dependencia, el cual debe estar disponible para su uso en el lugar y en el horario que el personal autorizado lo requiera para su consulta, considerando la protección de la información en caso de confidencialidad, así como para evitar su pérdida (**Requisitos 7.5.3.1**)

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>44 de 64</b>

71. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal controla la información documentada mediante el almacenamiento, preservación, distribución, así como conservación y disposición del contenido, atendiendo a la normatividad archivística militar y clasificación de la confidencialidad pertinente, considerando que dicha información debe ser conservada como evidencia documental (**Requisitos 7.5.3.2.**)

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo VIII

### Operación (Requisito 8)

72. La Dirección General de Personal establece un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad en el módulo de atención al público.

#### Primera Sección

##### Planificación y Control Operacional (Requisito 8.1)

73. El S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal manifiesta la planificación y control de los procesos en las respectivas fichas de proceso, con el fin de cumplir los requisitos de los servicios que se proporcionan a la ciudadanía.

#### Segunda Sección

##### Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2)

74. El S.G.C. determina los requisitos de los servicios que se van a ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas como lo establece en la ficha de procesos, considerando los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (A)**

### **Comunicación con la o el Cliente (Requisito 8.2.1)**

75. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal mantiene una eficiente comunicación con la ciudadanía, a fin de realizar una retroalimentación de la información relativa a los servicios.

## **Subsección (B)**

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

76. El personal que integra el S.G.C., previo a la expedición del documento solicitado verifica que cuenta con la capacidad legal para otorgarlo, además se verifica que la documentación anexada a la solicitud cumpla con los requisitos legales establecidos.



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (C)

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

77. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se asegura que se cumpla con las características de los requisitos del servicio que se ofrezca a la ciudadana o ciudadano, los cuales están especificados en la ficha de procesos. **(Requisito 8.2.3.1).**

78. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal conserva la información documentada sobre los resultados y/o cualquier cambio en los requisitos de los servicios que se proporcionan a la ciudadanía, mediante legajos y expedientes, mismos que son resguardados en muebles archivadores **(Requisito 8.2.3.2).**

## Subsección (D)

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

79. El S.G.C. define que cuando cambian los requisitos para los servicios que proporciona el módulo de atención al público de la Dirección General de Personal, deben modificarse las fichas de procesos y difundir entre el personal interesado los requisitos modificados.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Tercera Sección

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

80. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo B.

#### Subsección (A)

##### Generalidades (Requisito 8.3.1)

81. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo C.

#### Subsección (B)

##### Planificación del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.2)

82. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo D.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

### **Subsección (C)**

#### **Entrada para el Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.3)**

83. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo E.

### **Subsección (D)**

#### **Controles del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.4)**

84. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo F.

### **Subsección (E)**

#### **Salidas del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.5)**

85. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo G.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (F)**

### **Cambios del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.6)**

86. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo H.

## **Cuarta Sección**

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

## **Subsección (A)**

### **Generalidades (Requisito 8.4.1)**

87. En el módulo de atención al público de la Dirección General de Personal no se realizan compras directas, ni se sugieren proveedores, ya que el material que se utiliza es proporcionado por un proveedor externo o proveedora externa ajeno o ajena al S.G.C.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (B)

### Tipo y Alcance del Control (Requisito 8.4.2)

88. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal verifica que los artículos suministrados externamente no afecten de manera adversa la capacidad de entregar los servicios solicitados en tiempo y forma a las personas solicitantes.

## Subsección (C)

### Información para los Proveedores Externos o Proveedoras Externas (Requisito 8.4.3)

89. Este requisito se excluye como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo I.

## Quinta Sección

### Producción y Provisión del servicio (Requisito 8.5)

90. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal previene las condiciones controladas para la expedición de los documentos relacionados con la cartilla del Servicio Militar Nacional que solicita la ciudadanía.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (A)**

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

91. La realización de los documentos solicitados por la ciudadanía dentro del S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se materializa bajo condiciones controladas que están plasmadas en las fichas de procesos.

## **Subsección (B)**

### **Identificación y Trazabilidad (Requisito 8.5.2)**

92. Los documentos solicitados por las ciudadanas y ciudadanos generados por el módulo de atención al público de la Dirección General de Personal son identificados por su nombre durante la realización de los mismos.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

### **Subsección (C)**

#### **Propiedad Pertenciente a las y los Clientes, Proveedoras o proveedores externos (Requisito 8.5.3)**

93. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal protege la propiedad perteneciente a los ciudadanos o ciudadanas que solicitan un servicio, referente a los datos de identificación contenidos en los documentos que proporcionan, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

94. Respecto a las proveedoras externas o proveedores externos, esta actividad se excluye por no mantener contacto directo con estas o estos.

### **Subsección (D)**

#### **Preservación (Requisito 8.5.4)**

95. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, subpárrafo J.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (E)**

### **Actividades Posteriores a la Entrega (Requisito 8.5.5)**

96. Este requisito se excluye, como quedó establecido en el párrafo 4, inciso K.

## **Subsección (F)**

### **Control de los Cambios (Requisito 8.5.6)**

97. Cuando se realiza algún cambio en el S.G.C. del módulo de atención al público de la de la Dirección General de Personal, se identifica, se analiza y en caso de ser procedente se autoriza y se comunica a todas las personas involucradas en los procesos de la calidad a través de la dirección, así mismo se plasma en la ficha de procesos.

## **Sexta Sección**

### **Liberación de los Productos y Servicios (Requisito 8.6)**

98. La liberación de los trámites solicitados por la ciudadanía respecto a la cartilla del Servicio Militar Nacional, se realiza cuando las peticionarias o peticionarios cumplen con los requisitos establecidos y esta dependencia cubre las expectativas de las mismas o los mismos.



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Séptima Sección

### Control de las Salidas no Conformes (Requisito 8.7)

**99.** El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se asegura de que los documentos que no cumplan las expectativas, sean identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada, levantando las actas administrativas correspondientes y posteriormente se destruyen los documentos mal elaborados por medio de la trituración y se realizan las correcciones pertinentes (**Requisito 8.7.1**).

**100.** Respecto a las quejas emitidas por la ciudadanía, la Dirección General de Personal las atiende de forma individual, entrevistando a el quejoso o quejosa para conocer el motivo de la inconformidad, se realiza un análisis, se le da la solución correspondiente, se le invita a la persona afectada a elaborar un escrito en el que manifieste su conformidad y se conserva la evidencia documental (**Requisito 8.7.2**).

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo IX

### Evaluación del Desempeño (Requisito 9)

101. El S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal realiza el seguimiento del servicio que proporciona a la ciudadanía, con el fin de evaluar su 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)

102. El S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal lleva un seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios que otorga a la ciudadanía, mediante indicadores del desempeño, de forma periódica y la información referente a esta actividad se encuentra contenida en las fichas de procesos.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## **Subsección (B)**

### **Satisfacción de el o la Cliente (Requisito 9.1.2)**

103. Dentro del S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal, se aplican métodos de seguimiento de la satisfacción de la persona que hace uso de algún servicio, consistente en buzones de quejas, entrevistas y un procedimiento de entrega – recepción del documento solicitado, indicándosele a la peticionaria o peticionario que revise los datos contenidos en el documento y posteriormente firme de conformidad.

## **Subsección (C)**

### **Análisis y Evaluación (Requisito 9.1.3)**

104. La Dirección General de Personal analiza y evalúa la información obtenida del seguimiento y los resultados que se obtienen se utilizan para evaluar los siguientes aspectos:

- A. La conformidad de los servicios que proporciona;
- B. El grado de satisfacción de la ciudadanía;
- C. El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

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.

## Segunda Sección

### Auditoría Interna (Requisito 9.2)

105. El S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal, no cuenta con auditores internos o auditoras internas, debido a que se requiere una capacitación específica, por lo que las o los líderes de proceso deben realizar una estrecha supervisión de su respectivo proceso, asimismo, los procesos de dirección y calidad, deberán realizar supervisión constante para garantizar el buen funcionamiento del S.G.C.

106. La Dirección General de Personal implementa programas de supervisión para garantizar el correcto funcionamiento del S.G.C. del módulo de atención al público, en tanto se cuente con personas especialistas en auditoría externa apropiadamente capacitadas y debidamente certificadas.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Tercera Sección

### Revisión por la Dirección (Requisito 9.3)

107. Considerando el Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018 y el Programa Sectorial de Defensa 2013 - 2018, en la parte que le atañe a la Dirección General de Personal se lleva a cabo la planificación y supervisión del S.G.C. del módulo de atención al público.

#### Subsección (A)



##### Generalidades (Requisito 9.3.1)

108. Quien ejerce la titularidad de la Dirección General de Personal revisa el S.G.C. del módulo de atención al público de forma mensual, con el fin de asegurar la 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)

109. La revisión por el Director o la Directora General de Personal se planifica y se lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>60 de 64</b>

A. El estado de las acciones de las revisiones previas efectuadas por la dirección.

B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad;

C. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

a. La satisfacción de la peticionaria o peticionario y la retroalimentación de las partes interesadas;

b. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;

c. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios que se proporcionan;

d. Las no conformidades y acciones correctivas;

e. Los resultados de seguimiento y medición;

D. La adecuación de los recursos;

E. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;

F. las oportunidades de mejora.

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Subsección (C)

### Salidas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.3)

110. El resultado de la revisión por la o el titular de la Dirección General de Personal incluye las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el S.G.C., asimismo se conserva la evidencia documental de los resultados de las revisiones efectuadas por la dirección.

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Capítulo X

### Mejora (Requisito 10)

111. Considerando la información arrojada por la evaluación de los servicios proporcionados por la Dirección General de Personal se detectan oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción de los ciudadanos o ciudadanas.

#### Primera Sección

##### Generalidades (Requisito 10.1)

112. La Dirección General de Personal determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de la ciudadanía y aumentar la satisfacción de la misma y estas incluyen:

- A. Mejorar la calidad de los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- B. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- C. Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.



	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	

## Segunda Sección



### No Conformidad y Acción Correctiva (Requisito 10.2)

113. En el S.G.C. del módulo de atención al público de la Dirección General de Personal se consideran informes para evidenciar quejas de las ciudadanas o ciudadanos, tomando las acciones necesarias para dar solución oportunamente a la no conformidad emitida por el peticionario o peticionaria.

114. Cuando ocurre una no conformidad, el módulo de atención al público de la Dirección General de Personal tiene establecido el procedimiento de acciones correctivas, el cual ayuda a identificar la causa por la que sucede y establece las actividades que hay que realizar para eliminar ésta y prevenir que vuelva a ocurrir (**Requisito 10.2.1**).

115. Se ha implementado el procedimiento de acciones preventivas, el cual ayuda a identificar la causa por la que podría ocurrir una no conformidad o alguna situación indeseable dentro del S.G.C. del módulo de atención al público, en el procedimiento se establecen las actividades que hay que realizar para evitar que ocurra.

116. El módulo de atención al público de la Dirección General de Personal conserva la evidencia documental a través de procedimientos de control de documentos y registros de las acciones correctivas y preventivas que se llevan a cabo, tomando en consideración la normatividad archivística militar (**Requisito 10.2.2**).

	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL.</b>		
	Fecha de actualización: Febrero 2020	Versión: 002	Pág: <b>64 de 64</b>

## Tercera Sección

### Mejora Continua (Requisito 10.3)

117. La Dirección General de Personal determina si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse para la mejora continua del S.G.C. y sus procesos.

---

*Este manual es un documento controlado, propiedad de la Dirección General de Personal.*

*Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de la Dirección.*

## Manual de la Calidad de la Dirección General de Personal

Organismo responsable de elaboración y/o actualización.	Dirección General de Personal.
Creación.	2017
Revisión en el E.M.D.N.	2020
Próxima revisión	2022

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