

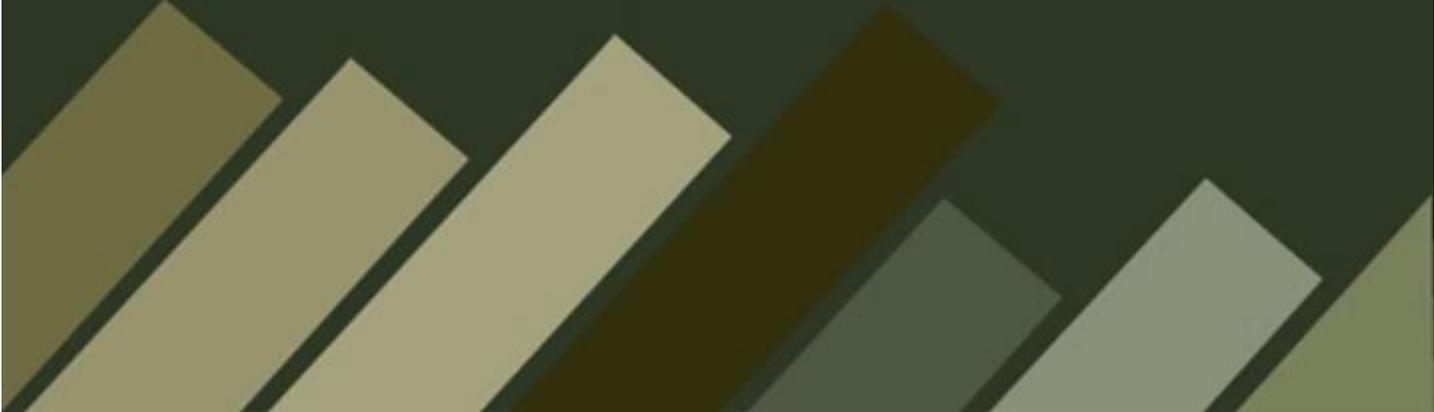
**Secretaría de la Defensa Nacional**

---

**DN M 1800-I**

**Manual de la Calidad de  
la Dirección General de  
Archivo e Historia**

**Edición 2018**



**Manual de la Calidad de  
la Dirección General de  
Archivo e Historia**

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Marzo 2018	Versión: 001	Pág: 1 de <b>54</b>

## **“MANUAL DE LA CALIDAD”**

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Marzo 2018	Versión: 001	

## CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
001	Marzo 2018	Se elaboró por primera vez el manual de la calidad.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Índice

	Página
Introducción.....	11
Marco de referencia institucional. ....	11
Misión .....	13
Visión .....	13
<b>Capítulo I</b>	
<b>Objeto y Campo de Aplicación.....</b>	<b>14</b>
Primera Sección	
Alcance.....	14
Segunda Sección	
Exclusiones.....	14
<b>Capítulo II</b>	
<b>Referencias Normativas.....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo III</b>	
<b>Términos y Abreviaturas.....</b>	<b>18</b>
Primera Sección	
Términos.....	18
Segunda Sección	
Abreviaturas.....	19
<b>Capítulo IV</b>	
<b>Contexto de la Organización (Requisito 4).....</b>	<b>21</b>

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
Primera Sección	
Conocimiento de la Organización y de su Contexto <b>(Requisito 4.1)</b> .....	21
Segunda Sección	
Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas <b>(Requisito 4.2)</b> .....	22
Tercera Sección	
Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad <b>(Requisito 4.3)</b> .....	23
Cuarta Sección	
Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos <b>(Requisito 4.4)</b> .....	23
<b>Capítulo V</b>	
<b>Liderazgo (Requisito 5)</b> .....	25
Primera Sección	
Liderazgo y Compromiso <b>(Requisito 5.1)</b> .....	25
- Subsección (A)	
Generalidades <b>(Requisito 5.1.1)</b> .....	26
- Subsección (B)	
Enfoque al Cliente <b>(Requisito 5.1.2)</b> .....	27
Segunda Sección	
Política <b>(Requisito 5.2)</b> .....	27
- Subsección (A)	
Establecimiento de la Política de la Calidad <b>(Requisito 5.2.1)</b> .....	27

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
- Subsección (B) Comunicación de la Política de la Calidad ( <b>Requisito 5.2.2</b> ).....	28
Tercera Sección Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización ( <b>Requisito 5.3</b> ).....	28
<b>Capítulo VI</b> <b>Planificación (Requisito 6)</b> .....	29
Primera Sección Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades ( <b>Requisito 6.1</b> ).....	29
Segunda Sección Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos ( <b>Requisito 6.2</b> ).....	30
Tercera Sección Planificación de los Cambios ( <b>Requisito 6.3</b> ).....	30
<b>Capítulo VII</b> <b>Apoyo (Requisito 7)</b> .....	32
Primera Sección Recursos ( <b>Requisito 7.1</b> ).....	32
- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 7.1.1</b> ).....	32
- Subsección (B) Personas ( <b>Requisito 7.1.2</b> ).....	33

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
- Subsección (C) Infraestructura ( <b>Requisito 7.1.3</b> ).....	33
- Subsección (D) Ambiente para la Operación de los Procesos ( <b>Requisito 7.1.4</b> ).....	34
- Subsección (E) Recursos de Seguimiento y Medición ( <b>Requisito</b> <b>7.1.5</b> ).....	34
- Subsección (F) Conocimientos de la Organización ( <b>Requisito 7.1.6</b> )...	34
Segunda Sección Competencia ( <b>Requisito 7.2</b> ).....	35
Tercera Sección Toma de Conciencia ( <b>Requisito 7.3</b> ).....	36
Cuarta Sección Comunicación ( <b>Requisito 7.4</b> ).....	36
Quinta Sección Información Documentada ( <b>Requisito 7.5</b> ).....	37
- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 7.5.1</b> ).....	37
- Subsección (B) Creación y Actualización ( <b>Requisito 7.5.2</b> ).....	37
- Subsección (C) Control de la Información Documentada ( <b>Requisito</b> <b>7.5.3</b> ).....	38

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
<b>Capítulo VIII</b>	
<b>Operación (Requisito 8)</b> .....	39
Primera Sección	
Planificación y Control Operacional ( <b>Requisito 8.1</b> ).....	39
Segunda Sección	
Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2</b> ).	39
- Subsección (A)	
Comunicación con el Cliente ( <b>Requisito 8.2.1</b> ).....	40
- Subsección (B)	
Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2.2</b> ).....	40
- Subsección (C)	
Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2.3</b> ).....	40
- Subsección (D)	
Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.2.4</b> ).....	41
Tercera Sección	
Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.3</b> ).....	41
- Subsección (A)	
Generalidades ( <b>Requisito 8.3.1</b> ).....	41
- Subsección (B)	
- Planificación del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.2</b> ).....	42

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		 Pág: <b>8 de 54</b>
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
- Subsección (C) Entradas para el Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.3</b> ).....	42
- Subsección (D) Controles del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.4</b> )....	42
- Subsección (E) Salidas del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.5</b> ).....	42
- Subsección (F) Cambios del Diseño y Desarrollo ( <b>Requisito 8.3.6</b> ).....	43
<b>Cuarta Sección</b> Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente ( <b>Requisito 8.4</b> ).....	43
- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 8.4.1</b> ).....	43
- Subsección (B) Tipo y Alcance del Control ( <b>Requisito 8.4.2</b> ).....	44
- Subsección (C) Información para los Proveedores Externos ( <b>Requisito 8.4.3</b> ).....	44
<b>Quinta Sección</b> Producción y Provisión del Servicio ( <b>Requisito 8.5</b> ).....	44
- Subsección (A) Control de la Producción y de la Provisión del Servicio ( <b>Requisito 8.5.1</b> ).....	45

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
- Subsección (B) Identificación y Trazabilidad ( <b>Requisito 8.5.2</b> ).....	45
- Subsección (C) Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos ( <b>Requisito 8.5.3</b> ).....	45
- Subsección (D) Preservación ( <b>Requisito 8.5.4</b> ).....	46
- Subsección (E) Actividades Posteriores a la Entrega ( <b>Requisito 8.5.5</b> ).....	46
- Subsección (F) Control de los Cambios ( <b>Requisito 8.5.6</b> ).....	46
Sexta Sección Liberación de los Productos y Servicios ( <b>Requisito 8.6</b> ).....	47
Séptima Sección Control de las Salidas no Conformes ( <b>Requisito 8.7</b> ).....	47
<b>Capítulo IX</b> <b>Evaluación del Desempeño (Requisito 9)</b> .....	48
Primera Sección Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación ( <b>Requisito 9.1</b> ).....	48
- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 9.1.1</b> ).....	48

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

	Página
- Subsección (B) Satisfacción del Cliente ( <b>Requisito 9.1.2</b> ).....	49
- Subsección (C) Análisis y Evaluación ( <b>Requisito 9.1.3</b> ).....	49
Segunda Sección Auditoría Interna ( <b>Requisito 9.2</b> ).....	50
Tercera Sección Revisión por la Dirección ( <b>Requisito 9.3</b> ).....	50
- Subsección (A) Generalidades ( <b>Requisito 9.3.1</b> ).....	51
- Subsección (B) Entradas de la Revisión por la Dirección ( <b>Requisito 9.3.2</b> ).....	51
- Subsección (C) Salidas de la Revisión por la Dirección ( <b>Requisito 9.3.3</b> ).....	52
<b>Capítulo X</b> <b>Mejora (Requisito 10)</b> .....	53
Primera Sección Generalidades ( <b>Requisito 10.1</b> ).....	53
Segunda Sección No Conformidad y Acción Correctiva ( <b>Requisito 10.2</b> ).....	54
Tercera Sección Mejora Continua ( <b>Requisito 10.3</b> ).....	54

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Introducción

El presente documento tiene el propósito de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de la Dirección General de Archivo e Historia.

Este S.G.C. 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 de la Dirección General de Archivo e Historia, mencionando la misión y visión de la misma, definiendo quienes son sus peticionarios y cuáles son sus requerimientos, así como establecer 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 S.G.C., para aumentar la satisfacción de la persona que funja como petionario, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA).

### Marco Referencial Institucional (Antecedentes)

La Dirección General de Archivo e Historia, es la responsable de la administración de los archivos, museos y bibliotecas militares, para proporcionar servicios en los ámbitos administrativos, legales e históricos de la Secretaría de la Defensa Nacional.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

En el contexto histórico, los archivos que conformaban el acervo documental del Ejército Realista, se guiaban por el sistema de archivo vigente en la época, que provenía del español, consistente en emplear un orden cronológico y alfabético para organizar la documentación.

Don Antonio de Medina, por nombramiento de Don Agustín de Iturbide ocupó el cargo de primer ministro de guerra, del 4 de octubre de 1821 al 30 de junio de 1822, quien se preocupó por llevar a cabo el buen funcionamiento de los archivos.

En 1911, el Presidente de la República Francisco I. Madero, ordenó que se creara el Archivo Histórico Militar; recopilándose documentación del ramo en el Archivo General de la Nación.

En el año de 1918, Don Venustiano Carranza dispuso a través de la Secretaría de Guerra y Marina, que todos los jefes de unidades concentraran sus archivos a dicha Secretaría, con el objeto de efectuar una recopilación de documentos.

Mediante acuerdo de fecha 27 de diciembre de 1929, girado por el General Joaquín Amaro, Secretario del ramo, el 1/o. de enero de 1930, quedó implantado de manera definitiva en los archivos de la Secretaría de Guerra y Marina, el “SISTEMA DECIMAL”, lográndose con ello, la cohesión en los archivos y la uniformidad en la clasificación.

A partir del 16 de junio de 1982, el Departamento de Archivo, Correspondencia e Historia, cambio su denominación por la de Dirección General de Archivo e Historia, estructurándose con: Dirección, Subdirección, Técnica, Sección de Cómputos de Servicios, Sección de Documentación y Valores, Sección de Historia, Sección de Armas y Servicios y Sección Administrativa.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

Actualmente la Dirección General de Archivo e Historia, se encuentra organizada con: Dirección, Subdirección, Oficina Coordinadora de Archivos, Oficina de Servicios al Público, Sección Técnica (Hace funciones de Oficina de Calidad), Sección de Cómputo de Servicios, Oficialía de Partes, Sección de Historia, Sección de Armas y Servicios, Sección de Concentración y Sección Administrativa.

A partir del año 2015, se implementó un nuevo cuadro general de clasificación archivística, basado en las funciones comunes y sustantivas de la Secretaría de la Defensa Nacional, dando cumplimiento a la normatividad archivística vigente.

### **Misión**

Planear, organizar, controlar, dirigir, supervisar y custodiar los archivos, museos y bibliotecas, para proporcionar servicios de información administrativa, legal e histórica del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

### **Visión**

Ser un centro de información organizado, actualizado y de fácil acceso, que garantice la transparencia y rendición de cuentas, constituyéndose en un acervo histórico y cultural que refleje la historia del Instituto Armado.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo I

### Objeto y Campo de Aplicación

1. El objeto del S.G.C. de la Dirección General de Archivo e Historia, es ser un instrumento técnico para planificar, implementar y controlar la calidad de los servicios que presta este órgano administrativo.

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. de la Dirección General de Archivo e Historia, comprende la “Atención de una petición, para proporcionar un servicio de información desde que se solicita hasta que se entrega”.

#### Segunda Sección

##### Exclusiones

4. En el S.G.C. de la Dirección General de Archivo e Historia se excluyen los siguientes requisitos:

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

A. 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición, se excluye, en lo que se refiere al recurso de medición, en razón de que el S.G.C., no se necesita algún elemento de medición.

B. 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios: se excluye este requisito ya que en el S.G.C. no hay actividades de diseño y desarrollo en la integración del servicio, que es la entrega de la información, establecida en las leyes y reglamentos vigentes y aplicables, sobre esta materia.

C. 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: se excluye este requisito dentro del S.G.C. ya que la Dirección General de Archivo e Historia, no realiza esta tarea, en razón de que existe otra unidad administrativa encargada de controlar esa actividad.

D. 8.4.2. Tipo y alcance del control, aplica únicamente en la verificación del trámite y/o servicio solicitado y que este cumpla con lo requerido por los petitionarios.

E. 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio: se excluye parcialmente del S.G.C., no validándose el proceso de producción, toda vez que únicamente se le da un seguimiento a todo el proceso.

F. 8.5.3 Propiedad perteneciente a los petitionarios o proveedores externos: este requisito se excluye del S.G.C., aplicándose únicamente cuando se refiera a una persona física y no a un organismo.

G. 8.5.4. Preservación: Se excluye del S.G.C., en razón de que es controlada por información documentada.

H. 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega, se excluye del S.G.C., porque una vez que se entrega el servicio, se desconoce el uso que el petitionario dará al mismo.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## 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 indispensable para la aplicación del presente manual:

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. Leyes:

a. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

b. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

c. Ley Federal de Archivos.

d. Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

e. Ley Orgánica del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

C. Reglamentos:

a. Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

b. Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

c. Reglamento de la Dirección de Archivo Militar.

D. Planes y Programas:

a. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

b. Programa Sectorial de Defensa Nacional 2013-2018.

E. Normas.

a. Normas ISO 9000:2005 (**Fundamentos y vocabulario**).

b. Normas ISO 9001:2008 (**Requisitos**).

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

d. Normas ISO 9001:2015 (**Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos**).

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo III

### Términos y Abreviatura

#### Primera Sección

#### Términos

6. Cliente: Organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio. En este caso aplica a un petionario.

7. Dirección General: Dirección General de Archivo e Historia.

8. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (F.O.D.A.): Metodología para diagnosticar la situación real de una estructura organizacional.

9. Manual de la Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Archivo e Historia.

10. Orden Particular: Documento oficial interno, en cual se comunican, disposiciones emitidas por el representante del S.G.C.

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

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

12. 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.

13. Proveedor: Institución o persona que proporciona un producto o servicio.

14. Registros: Son los documentos que exige la Norma ISO 9001:2008 y describen las acciones que se realizan para el control y funcionamiento del Sistema.

15. Responsable del Proceso: Persona responsable del desarrollo y operación de las partes del S.G.C.

16. Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.): Herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan en todos los niveles de la organización para alcanzar su misión.

17. Servicios: Documentos que expide la Dirección General de Archivo e Historia al público en general, tales como: certificados de servicios, fotocopias certificadas, legalización de firmas y devolución de documentos personales.

## Segunda Sección

### Abreviaturas

18. ISO: (International, Organization for Standardization), Organización Internacional de Normalización.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

19. NMX: Norma Mexicana.

20. S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.

21. F.O.D.A.: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.

22. A.R.I.: Administración de Riesgos Institucionales.

23. P.T.A.R.: Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

24. D.G.A.H.: Dirección General de Archivo e Historia.

**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.**

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo IV

### Contexto de la Organización (Requisito 4)

25. La Dirección General, es el órgano administrativo encargado de administrar los archivos, museos y bibliotecas militares, para proporcionar servicios de información administrativa, legal e histórica del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

#### Primera Sección

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

26. 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 la cual la Dirección General, elabora anualmente un diagnóstico organizacional, en el que se determinan las fortalezas y debilidades del órgano, así como las amenazas y oportunidades que impactan positiva y negativamente el logro de los resultados previstos, concluyendo con los objetivos estratégicos, metas, estrategias, líneas de acción e indicadores.

27. 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 comportamientos de riesgos, dicha metodología consiste en un proceso sistemático para establecer el contexto y poder analizar, evaluar, atender, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, mediante el análisis de los factores que pueden provocarlos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

28. Consecuentemente, la metodología de administración de riesgos permite definir las estrategias y acciones para controlar y asegurar el logro de los objetivos y metas establecidos en la Dirección General, de una forma razonable.

## Segunda Sección

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

29. Para que se cumplan los requisitos establecidos en el S.G.C. de la Dirección General, es necesario comprender las necesidades que espera el peticionario, la Secretaría de la Defensa Nacional y el Personal responsable de atender a los mismos.

30. Las necesidades y expectativas que espera el solicitante al ser atendido son: Servicio adecuado, trato amable y orientación confiable.

31. Por su parte, las de la Secretaría de la Defensa Nacional, son el cumplimiento de las normas vigentes en tiempo y forma.

32. Asimismo, por lo que se refiere a los integrantes de la Dirección General de Archivo e Historia, son el reconocimiento por parte de la propia Dirección.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### **Tercera Sección**

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

33. La Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, quedó asentada en el párrafo I. “A”.

34. La exclusión se aclara en el párrafo I. “B”.

### **Cuarta Sección**

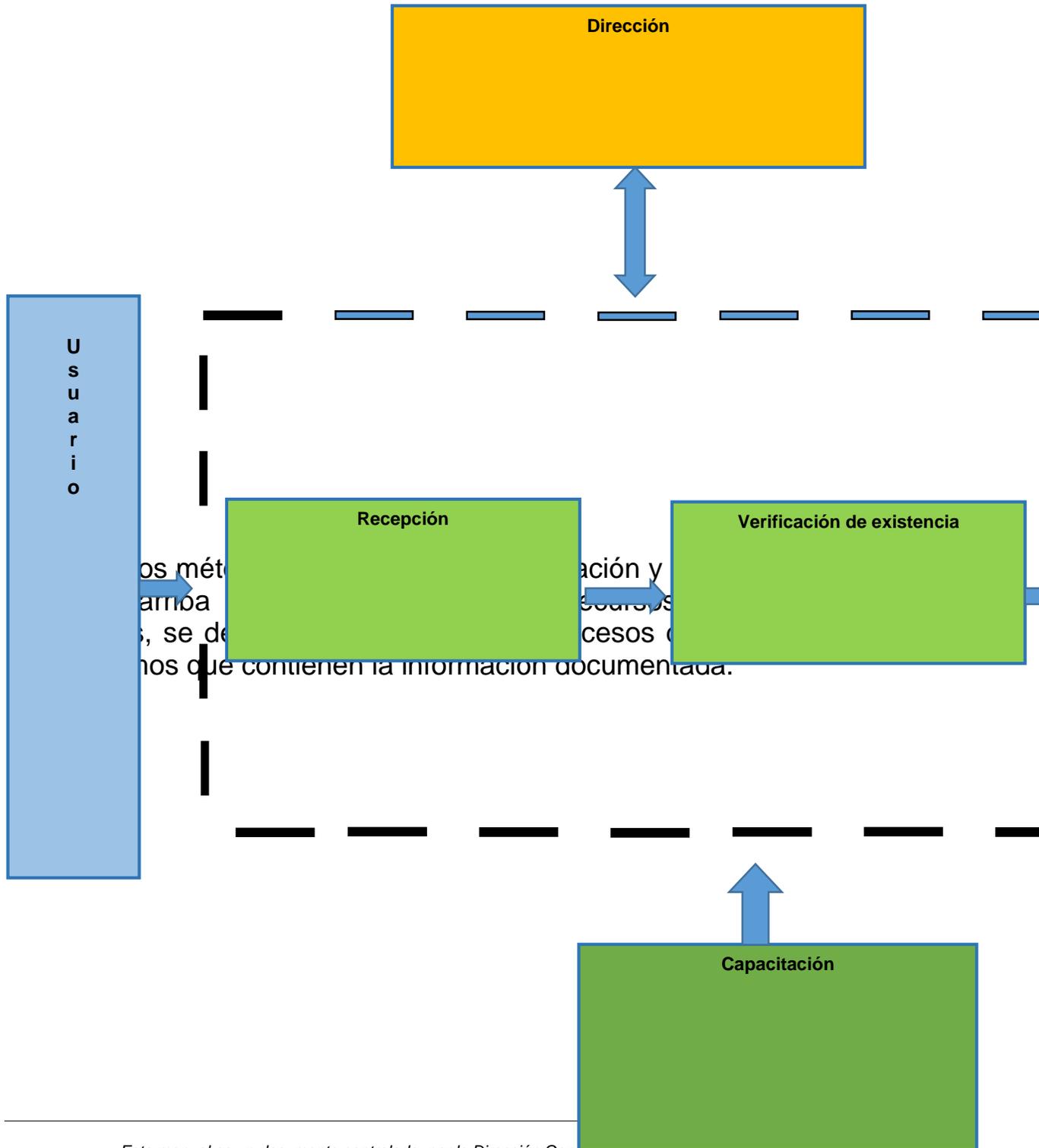
#### **Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos (Requisito 4.4)**

35. En la Dirección General de Archivo e Historia, se ha diseñado un S.G.C., tomando como base lo requerido por la norma internacional ISO 9001 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC, el cual ha sido establecido mediante la elaboración de un mapa de procesos, mismo que se encuentra documentado e implementado, para cumplir los requisitos del servicio, siendo estos los de la solicitud, legales y reglamentarios de la organización; asimismo, se mantiene en mejora continua a partir de las revisiones al S.G.C. y el resultado alcanzado en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

36. La secuencia e interacción de los procesos mencionados se encuentra establecida en el siguiente:

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### Dirección General de Archivo e Historia



 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo V

### Liderazgo (Requisito 5)

38. El ejercicio del mando, es una función sustantiva del S.G.C., que permite desarrollar las actividades propias del organismo, optimizando los recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos, así como las tecnologías de la información y comunicación.

#### Primera Sección

#### Liderazgo y Compromiso (Requisito 5.1)

39. En el S.G.C. de la Dirección General, el Liderazgo se realiza de manera participativa, fomentándose a través de la cadena de mando, con base a las atribuciones emanadas de las Leyes, Reglamentos y directivas vigentes, las cuales son:

- A. Participación en la elaboración de anteproyectos de instrumentos jurídicos en los asuntos de su competencia.
- B. Control técnico y administrativo de los recursos humanos y materiales con los que se disponga.
- C. Organización, conservación y custodia de los archivos, museos y bibliotecas de la Secretaría de la Defensa Nacional.
- D. Expedición de copias certificadas de documentos y certificados de servicios, conforme a las disposiciones establecidas.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

E. Confrontación de firmas del personal en activo, en reserva y retirado de la Secretaría de la Defensa Nacional y de sus derechohabientes, para su legalización.

F. Entrega de información a quienes la soliciten a través de la Unidad de Transparencia de la Secretaría de la Defensa Nacional.

40. Su compromiso radica, al aplicar los mandatos de desarrollo e implementación de este S.G.C., así como llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de la operatividad, mantenimiento y mejora continua al mismo.

### **Subsección (A)**

#### **Generalidades (Requisito 5.1.1)**

41. El ejercicio del liderazgo, asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas, con relación a la eficacia del S.G.C., promoviendo el pensamiento basado en riesgos, asegurándose de que los recursos necesarios se encuentren disponibles en todo momento.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## **Subsección (B)**

### **Enfoque al Cliente (Requisito 5.1.2)**

42. El S.G.C., comprende los requisitos que el peticionario requiere le sean cubiertos, comprometiéndose a cumplirlos con calidad y calidez; apegándose a los requisitos legales y reglamentarios aplicables, por lo que dichos requisitos, se encuentran establecidos en el Manual de Servicios al Público, de la Dirección General.

## **Segunda Sección**

### **Política (Requisito 5.2)**

43. La 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 marco de referencia para determinar los objetivos de la calidad, que incluye el compromiso de mejora continua.

## **Subsección (A)**

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

44. Para el S.G.C. de la Dirección General, la política de calidad, es otorgar un servicio al público con calidez, oportuno, confiable y apegado a la normatividad vigente, para satisfacer los requisitos establecidos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## **Subsección (B)**

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

45. La Dirección General, comunica la política de la calidad a través de la orden particular y el contacto directo en reuniones de trabajo, así como por la colocación de posters en áreas públicas; asimismo se encuentra documentada y disponible en el Manual de Servicios al Público, así como en la página de intranet de la misma.

## **Tercera Sección**

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

46. La autoridad y responsabilidad, están definidas en el Manual de Organización y Funcionamiento de la Dirección General y complementadas en el Manual de Procedimientos, así como en una matriz de puestos, por lo que se asegura que los procesos establecidos en el S.G.C. proporcionen el servicio requerido por el solicitante.

47. Asimismo, durante el desarrollo de los procesos establecidos en el S.G.C., se generan oportunidades de mejora, promoviendo el enfoque al peticionario en todo momento para su beneficio.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo VI

### Planificación (Requisito 6)

48. Considerando las conclusiones del diagnóstico organizacional anual, así como los reportes de avances trimestral y anual del proceso de administración de riesgos institucionales, la Dirección General e integrantes del S.G.C., planifican las acciones para lograr los resultados previstos en el servicio final, previendo reducir los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades.

#### Primera Sección

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

49. En el S.G.C. una vez identificado el riesgo, se procede a realizar las acciones contenidas en el P.T.A.R.

A. Riesgo:

Archivos Organizados irregularmente en un 20 %.

B. Acciones Planeadas:

a. Establecer equipos de trabajo, para concluir la organización de los archivos.

b. Verificar la realización de las tareas archivísticas, mediante un programa de supervisión.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

- c. Actualizar los registros de los peticionarios.
- d. Difundir a la totalidad del personal el manual de procedimientos respectivo.
- e. Verificar que los expedientes que se reciben en esta Dirección General, se encuentren completos.
- f. Organizar los expedientes, de conformidad con lo establecido con el instructivo para la integración de expedientes.

## Segunda Sección

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

50. La política de la calidad, emanada por la Dirección, establece los siguientes objetivos de la calidad, mismos que se especifican en la matriz de objetivos contenida en este manual, la cual describe las acciones, recursos, empleados, responsable del seguimiento, la frecuencia de medición y los indicadores medibles, que son comunicados a todos los integrantes de la organización para ser alcanzados, actualizados y/o modificados y lograr la pertinencia entre los requisitos del peticionario y servicio otorgado.

## Tercera Sección

### Planificación de los Cambios (Requisito 6.3)

51. Tomando en cuenta la evaluación de los resultados de los objetivos de la calidad, se determinará la necesidad de cambios en el S.G.C.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

52. 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 afectará la reasignación de responsabilidades de autoridades.

53. Esta se llevará a cabo cuando exista un cambio de procesos y acciones de mejora, para mantener la operatividad del sistema, mediante las acciones que se implementen.

54. Dichas acciones, se realizarán en los siguientes casos:

A. Cuando el proceso se realice a través de un Sistema de Trámites en línea.

B. Exista una modificación a los formatos de documentos establecidos.

55. Lo anterior permite mejorar y actualizar los procesos establecidos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## **Capítulo VII**

### **Apoyo (Requisito 7)**

56. La Dirección General, considera en sus capacidades y limitaciones los recursos internos con que cuenta, armonizándolos con la información y recursos de los proveedores externos.

#### **Primera Sección**

#### **Recursos (Requisito 7.1)**

57. En el S.G.C., se consideran los siguientes recursos: humanos, materiales, tecnológicos, tecnologías de la Información y Comunicación.

#### **Subsección (A)**

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

58. La Dirección General, determina la cantidad y tipo de recursos que requieren para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del S.G.C. asignados por presupuesto a la Secretaría de la Defensa Nacional.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## **Subsección (B)**

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

59. En la implementación del S.G.C. de la Dirección General y en la operación de sus procesos para lograr la conformidad de sus servicios, se requiere del personal necesario, mismo que se encuentra considerado en su Planilla Orgánica.

## **Subsección (C)**

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

60. El S.G.C., cuenta con los bienes muebles e inmuebles, equipo, medios informáticos y de comunicación, necesarios para realizar la operación de sus procesos y cumplen con las funciones, para el logro de los servicios requeridos por el solicitante, mismos que se encuentran determinados en las fichas de procesos elaboradas para tal efecto.

61. Para mantener en buenas condiciones de operatividad la infraestructura que se ocupa en el sistema, se materializan programas de mantenimiento en las instalaciones, mobiliario y equipos tecnológicos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### **Subsección (D)**

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

62. Las condiciones ambientales de las áreas donde se desarrolla el S.G.C., se consideran limpias, ventiladas, iluminadas y no discriminatorias, las cuales se determina en las fichas de procesos.

### **Subsección (E)**

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

63. La Dirección General de Archivo e Historia, en su S.G.C., solo contempla un método de seguimiento de la satisfacción de la persona que recibe algún servicio, a través de la aplicación de encuestas.

### **Subsección (F)**

#### **Conocimientos de la Organización (Requisito 7.1.6).**

64. En el S.G.C., los conocimientos de la organización, se encuentran establecidos en manuales internos, los cuales se difunden a través de la Página de Intranet de la Dirección General.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

65. Asimismo, en caso de que por necesidades de la organización sea necesario adquirir nuevos conocimientos, éstos se realizan a través de la Investigación y la Capacitación.

66. Por otra parte, dichos conocimientos, se adquieren a través de la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito, así como de la recopilación proveniente de los peticionarios, los cuales se encuentran documentados.

## Segunda Sección

### Competencia (Requisito 7.2)

67. Para el S.G.C., la competencia de las personas que lo integran, 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; cuando se requiere, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria mediante programas de capacitación y/o actualización, tutoría, reasignación de personas o contratación.

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

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### **Tercera Sección**

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

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

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

### **Cuarta Sección**

#### **Comunicación (Requisito 7.4)**

71. La comunicación en el S.G.C., puede darse en forma verbal, electrónica y escrita, a través de cursos, entrevistas, reuniones, llamadas telefónicas, correos electrónicos y documentos oficiales, siendo en las comunicaciones internas formal, la lectura de la orden particular.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Quinta Sección

### Información Documentada (Requisito 7.5)

72. La información documentada, consta de la documentación requerida por la Norma Internacional y aquella que la organización considere pertinente, para el buen funcionamiento del S.G.C.

#### Subsección (A)

##### Generalidades (Requisito 7.5.1)

73. El S.G.C., de la Dirección General, cuenta con documentación obligatoria, tal como: manual de la calidad, fichas de procesos, matriz de puestos, matriz de objetivos, matriz de riesgos, procedimiento de control de documentos y de registros.

74. Además de los que la organización determine como complementarios, siendo los siguientes: diagnóstico organizacional y proceso de administración de riesgos.

#### Subsección (B)

##### Creación y Actualización (Requisito 7.5.2)

75. Para crear y actualizar la documentación del sistema, se sigue lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Subsección (C)

### Control de la Información Documentada (Requisito 7.5.3)

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

77. El control de registros 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.

78. La Dirección General, lleva a cabo el control de la información documentada, mediante el almacenamiento, preservación, distribución, así como la conservación y disposición del contenido atendiendo a la normatividad archivística militar y clasificación de confidencialidad pertinente, considerando que dicha información debe ser conservada como evidencia documental.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo VIII

### Operación (Requisito 8)

79. La Dirección General, 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)

80. El S.G.C., manifiesta la planificación y control de los procesos en las respectivas fichas de procesos, con el fin de cumplir los requisitos de los servicios proporcionados.

#### Segunda Sección

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

81. El sistema, establece las necesidades y expectativas de los solicitantes que pueden ser implícitas u obligatorias y deben ser cubiertas para el logro de los resultados establecidos y alcanzar la satisfacción de los mismos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## **Subsección (A)**

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

82. En el S.G.C., los servicios que ofrece la Dirección General, son comunicados a los solicitantes a través de internet, carteles y láminas ilustrativas, a fin de realizar una retroalimentación de la información relativa a los mismos servicios y a las quejas.

## **Subsección (B)**

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

83. En el S.G.C., determina los requisitos de los servicios que se van a ofrecer a los solicitantes, como lo establece en las fichas de procesos, considerando, los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, siendo la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley Federal de Archivos.

## **Subsección (C)**

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

84. La Dirección General, supervisa que se cumplan con las características del servicio que ofrece, conforme a la normatividad vigente en materias de archivo y de acceso a la información pública.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

85. Asimismo, debe asegurar la capacidad para cumplir los requisitos para los servicios que se ofrecen al peticionario, los cuales están señalados en las fichas de procesos.

86. Por otra parte, debe conservar la información documentada sobre los resultados y/o cambios en los requisitos en los servicios.

### **Subsección (D)**

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

87. El sistema define que cuando cambien los requisitos de los servicios, deben modificarse las fichas de procesos y difundir entre el personal interesado los requisitos modificados.

### **Tercera Sección**

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

88. Se excluye.

### **Subsección (A)**

#### **Generalidades (Requisito 8.3.1)**

89. Se excluye.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### **Subsección (B)**

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

90. Se excluye.

### **Subsección (C)**

#### **Entradas para el Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.3).**

91. Se excluye.

### **Subsección (D)**

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

92. Se excluye.

### **Subsección (E)**

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

93. Se excluye.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Subsección (F)

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

94. Se excluye.

## Cuarta Sección

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

95. Se excluye.

## Subsección (A)

### Generalidades (Requisito 8.4.1)

96. Se excluye.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Subsección (B)

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

97. En el S.G.C., se aplica únicamente en la verificación del servicio solicitado y que este cumpla con lo requerido por los solicitantes.

## Subsección (C)

### Información para los Proveedores Externos (Requisito 8.4.3)

98. Se excluye.

## Quinta Sección

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

99. La Dirección General, previene las condiciones controladas para el otorgamiento del servicio.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### **Subsección (A)**

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

100. La realización del servicio dentro del S.G.C. se da bajo condiciones controladas que están plasmadas en las fichas de procesos.

### **Subsección (B)**

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

101. El servicio generado por la Dirección General, es identificado por un número de folio, durante toda la realización del mismo.

### **Subsección (C)**

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

102. En el S.G.C., la propiedad perteneciente al solicitante, se protege en todo momento en lo relacionado con sus datos personales, conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia, asimismo, en lo referente a la propiedad de los proveedores, no aplica, cuando se refiera a un organismo.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

### **Subsección (D)**

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

103. El personal del S.G.C. preserva el servicio únicamente aplicando controles documentales, como son: protección y legibilidad; las partes constitutivas del mismo (papelería y consumibles) son preservadas en condiciones de almacenamiento controlado.

### **Subsección (E)**

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

104. Se excluye.

### **Subsección (F)**

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

105. Si, durante el proceso de realización o prestación de servicios se lleva a cabo algún cambio en los requisitos, estos se documentan y se comunican a los procesos afectados, siendo autorizados por la Dirección General, quien documenta este hecho e informa a todos los integrantes del sistema.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Sexta Sección

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

106. El S.G.C., libera el servicio, cuando se cumplen los requisitos del peticionario.

## Séptima Sección

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

107. En caso de que exista un error en la expedición de algún servicio solicitado por una persona, la Dirección General, gestiona la modificación correspondiente y entrega nuevamente el servicio ya modificado.

108. Ante este hecho, se conserva la información documentada de la modificación en el expediente del interesado.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo IX

### Evaluación del desempeño (Requisito 9)

109. El S.G.C., realizará el seguimiento del servicio que proporciona al peticionario, 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).

110. En el S.G.C., esta actividad se encuentra considerada en las fichas de procesos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## **Subsección (B)**

### **Satisfacción del Cliente (Requisito 9.1.2)**

111. En el S.G.C., para conocer la satisfacción de los peticionarios, se realiza una encuesta personal y se cuenta con un buzón de quejas, con el fin de verificar la satisfacción de los mismos.

## **Subsección (C)**

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

112. El S.G.C., analiza y evalúa, por lo que dichos resultados se utilizan para reevaluar:

- A. La conformidad de los productos y servicios.
- B. El grado de satisfacción del 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.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Segunda Sección

### Auditoría Interna (Requisito 9.2)

113. El S.G.C., no cuenta con auditores internos, debido a que se requiere una capacitación específica, por lo que 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 de dicho sistema.

114. La Dirección General, implementa programas de supervisión para garantizar el correcto funcionamiento del S.G.C., en tanto se cuente con auditores internos apropiadamente capacitados y debidamente certificados.

## Tercera Sección

### Revisión por la Dirección (Requisito 9.3)

115. Considerando el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa Sectorial de Defensa Nacional 2013-2018, en la parte que le corresponde a la Dirección General, se llevará a cabo la planificación, revisión y supervisión del S.G.C.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Subsección (A)

### Generalidades (Requisito 9.3.1)

116. La Dirección General, revisa el S.G.C. de forma mensual, con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia y alineación continua con la Dirección Estratégica del organismo y de la Secretaría de la Defensa Nacional.

## Subsección (B)

### Entradas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.2)

117. Para la revisión, se toman los siguientes elementos:

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

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 del peticionario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

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

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

- c. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- d. Las no conformidades y acciones correctivas.
- e. Los resultados de seguimiento y medición.
- f. Los resultados de las auditorias.
- g. El desempeño de los proveedores externos.
- h. la adecuación de los recursos.
- i. La eficacia de las acciones tomadas para abordar.
- j. Los riesgos y las oportunidades.
- k. Las oportunidades de mejora.

### **Subsección (C)**

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

118. El resultado de la revisión por la Dirección General, comprende los siguientes elementos:

- A. Las oportunidades de mejora.
- B. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
- C. Las necesidades de recursos.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Capítulo X

### Mejora (Requisito 10)

119. Considerando la información arrojada en la evaluación del servicio proporcionado por la Dirección General, se detectan oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción del peticionario.

#### Primera Sección

##### Generalidades (Requisito 10.1)

120. La Dirección General, define las oportunidades de mejora o acciones de mejora, a través de:

- A. Mejorar 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 S.G.C.

 	<b>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</b> <b>DIR. GRAL. DE ARCH. E HIST.</b>		
	Fecha de emisión: Enero 2017	Versión: 001	

## Segunda Sección

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

121. Se consideran informes, para evidenciar quejas del cliente debiendo dar contestación oportunamente al peticionario.

122. Para la atención de no conformidades se aplica el procedimiento de acciones preventivas y correctivas.

123. Por otra parte, la Dirección General, conserva los documentos de las acciones tomadas conforme al procedimiento de acciones correctivas y preventivas, así como el procedimiento de control de documentos y registros, atendiendo a normatividad archivística militar.

## Tercera Sección

### Mejora Continua (Requisito 10.3)

124. La Dirección General, realiza acciones de mejora dependiendo de los resultados obtenidos por el S.G.C. y sus procesos.

125. Asimismo, determina si hay oportunidades de mejora continua en los procesos del S.G.C.

## Manual de la Calidad de la Dirección General de Archivo e Historia

Organismo responsable de elaboración y/o actualización.	Dirección General de Archivo e Historia
Creación.	2018
Revisión en el E.M.D.N.	2018
Próxima revisión	2020

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