







PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

FECHA DE ELABORACIÓN 01/12/2015	CARGO	NOMBRE	FIRMA
ESCRITO POR:	* Jefe de Área Desarrollo Institucional	L.A. Marco Antonio Trejo Gómez	
REVISADO POR:	Jefe de Área Unidad de Apoyo Administrativo	C.P. Zoila Trejo Perusquía	
	Jefe de Área Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Ing. Juan Carlos Alcántara Alonso	
APROBADO POR:	Director del Registro Público de la Propiedad y el Comercio	Lic. Ricardo Gutiérrez Rodríguez	

Alcance

Todos los procedimientos, instructivos y/o guías de operación y formatos de las áreas de Unidad de Apoyo Administrativo, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Desarrollo Institucional.

Servicios de Inscripción, Certificación de actos y hechos jurídicos en materia inmobiliaria y mercantil, así como su publicidad de la Dirección del Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Querétaro, incluyendo las Subdirecciones Querétaro Inmobiliario, Querétaro Certificados, Avisos y Comercio, San Juan del Río, Cadereyta, Amealco, Tolimán, Jalpan, así como los servicios prestados por el Archivo General de Notarias.

Procedimientos involucrados

Los mencionados en el punto 3 de este procedimiento.

Formatos

Los mencionados en el punto 9 de este procedimiento.

Anexos

No aplica



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

1.- PROPÓSITO

Establecer los lineamientos, entradas, salidas, proveedores, puntos de control, la planeación de la calidad para los subprocesos que alcanzan las áreas de Unidad de Apoyo Administrativo, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Desarrollo Institucional.

2.- ALCANCE

Todos los procedimientos, instructivos y/o guías de operación y formatos de las áreas de:

- Unidad de Apoyo Administrativo.
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Desarrollo Institucional.

3.- DOCUMENTOS APLICABLES

MANUAL

E122M01 Manual de Calidad del R.P.P.C

PROCEDIMIENTOS

Unidad de Apoyo Administrativo

E120P09 Capacitación de Personal

E120P22 Capacitación de Cursos Específicos

E120P33 Definición y Ejecución del Programa Operativo Anual

E120P50 Requisiciones-Entrega de Material

E120P51 Transferencias-Recalendarizaciones de Presupuestos

E120P54 Trámites para movimientos de personal

E120P61 Archivo Inactivo

E120P63 Control de Inventarios Oficiales

E120P66 Reintegro de Nómina

E120P67 Pago de Nómina

(Externo) Manual de Usuario Para Capacitación de Usuarios



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

Tecnologías de la Información y Comunicaciones

E120P20 Desarrollo de una Nueva Aplicación o Modificación a una Existente

E120P21 Atención de Solicitudes de Habilitación-Corrección a la Base de Datos

E120P23 Asignación-Baja de Equipo

E120P24 Mantenimiento de Equipo por Evento

E120P26 Asignación-Baja de Cuentas

E120P69 Procedimiento de Contención de Brechas

E120P75 Procedimiento de Comunicación del SGSI

Desarrollo Institucional

E120P31 Aplicación de Encuesta de Satisfacción

E120P48 Buzón de Quejas y Sugerencias

INSTRUCTIVOS O GUIAS

Unidad de Apoyo Administrativo

E122I08 Guía para la Captura en el Sistema SAPRAS de los Reportes de Puntualidad, Retardos y Hora

E122I09 Reportes de Faltas

E122I30 Requisitos para Personal de Nuevo Ingreso

E122I39 Viáticos

E122I40 Disposición del Fondo Revolvente

E122I42 Generación de Orden de Imprenta

E122I43 Mantenimiento de Control de Inventarios

E122I44 Orden de Pago Revolvente



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

Tecnologías de la Información y Comunicaciones

E122I02 Programa Gral. de Mantenimiento Preventivo al Equipo de Cómputo

E122I05 Guía para Configuración de Equipo de Cómputo

E122I06 Guía de Operación de Antivirus

E122I07 Guía para RespalDOS de Información

E122I18 Control de Inventarios-Manual de Operación

E122I20 Reglas a Seguir para Asignación de Contraseñas a Claves de Acceso a los Sistemas

E122I23 Guía de Migración de Plantilla de Datos

E122I27 ISOS RPPC-Manual de Operación

E122I33 Órdenes de Servicio-Manual de Operación

E122I35 RECAUDANET-Manual de Operación

E122I36 SATLI-Manual de Operación

E122I37 SIRENET-Carga de Archivos-Manual de Operación

E122I51 Guía para Realizar Consultas de Información

E122I70 SIRENET-Consulta Remota-Manual de Operación

E122I71 SIRENET-FTP-Manual de Operación

E122I72 Guía de respaldos para usuarios

E122I73 Guía de RespalDOS Técnica

Desarrollo Institucional

E122I11 Guía de Control y Difusión de Uso de Formatos Externos

E122I26 Guía para Reportar Indicadores de Desempeño

E122I34 Encuesta de Satisfacción

DOCUMENTO DE CONSULTA



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

NORMATIVOS

E120N01 Control de Documentos

E120N02 Control de Registros

E120N03 Auditorías Internas

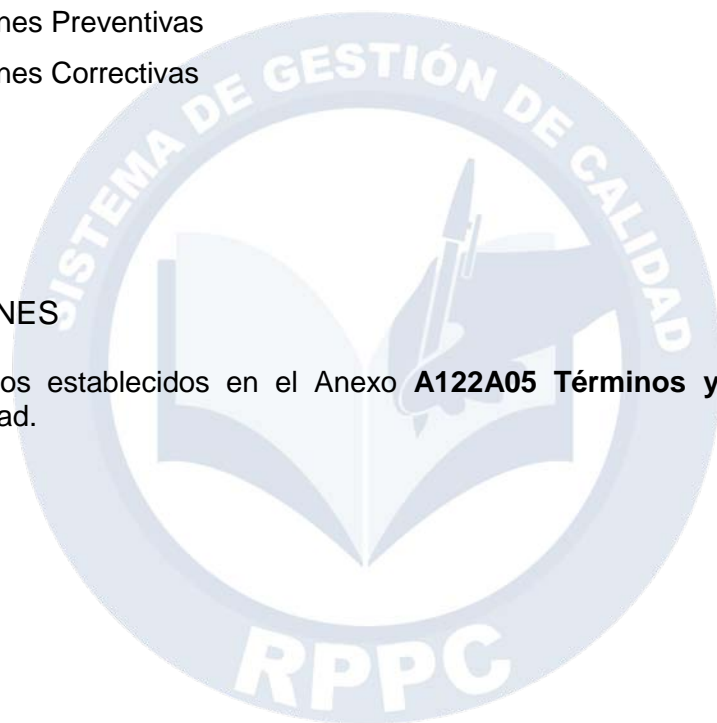
E120N04 Producto No Conforme

E120N05 Acciones Preventivas

E120N06 Acciones Correctivas

4.- DEFINICIONES

De acuerdo a los establecidos en el Anexo **A122A05** **Términos y definiciones** del Manual de Calidad.



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

5.- DIAGRAMAS DE PROCESOS

	ENTRADA	ENCARGADO DE ENTRADA	RESPONSABLE PRODUCCIÓN	PRODUCCION	SALIDA	USUARIO
UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO.	SOLICITUD DE PAGO DE NOMINA.	RECURSOS HUMANOS DE OFICIALIA MAYOR.	AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS (U.A.A)	GESTIONAR RECIBOS DE PAGO DE NOMINA EN EFECTIVO Ó EN DEPOSITO BANCARIO.	NOMINA PAGADA COMPLETA, EN TIEMPO Y EN FORMA.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	MOVIMIENTOS DE PERSONAL	RECURSOS HUMANOS DE OFICIALIA MAYOR, A TRAVÉS DEL D.A. DE LA SEGOB.	AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS (U.A.A)	EL CORRECTO CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS DEL PERSONAL.	FORMATOS DE PERSONAL (F.U.P.)	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE LA INCIDENCIA PREVIAMENTE REQUERIDA.	JEFES DE AREA, SUBDIRECTORES DE LOS PROCESOS DECLARADOS EN EL SGC.	JEFE DE AREA. (U.A.A)	REPORTES DE INCIDENCIAS	AFECTACION CORRECTA A LA NOMINA.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	PRESUPUESTO DE PLANEACIÓN DE ANTE PROYECTO	OFICIALIA MAYOR	AUXILIAR PRESUPUESTAL (U.A.A)	PRESUPUESTO PARA EL AÑO SIGUIENTE EN BASE A LAS NECESIDADES, TOMANDO EN CUENTA PRINCIPALMENTE INFORMATICA, PEM, DESARROLLO INSTITUCIONAL YA QUE ESTAS ÁREAS INFLUYEN EN EL PRESUPUESTO.	REQUISICIONES, ORDENES DE PAGO, (PARA CAPACITACIONES, AUDITORIA, ETC.)	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE INSUMOS.	JEFES DE ÁREA, SUBDIRECTORES Y ENCARGADOS DE ÁREA DE LOS PROCESOS DECLARADOS EN EL SGC.	AUXILIAR DEL ARCHIVO (U.A.A)	REQUISICIÓN DE INSUMOS (PAPELERIA, LIMPIEZA, ENCUADERNACIÓN, TONER)	PROVISIÓN DE INSUMOS A LOS TRABAJADORES DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUDES PARA EL ARCHIVO INACTIVO.	JEFES DE ÁREA, SUBDIRECTORES Y ENCARGADOS DE ÁREA DE LOS PROCESOS DECLARADOS EN EL SGC.	AUXILIAR DEL ARCHIVO (U.A.A)	EL ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO INACTIVO.	MANTENER EL CONTROL CORRECTO DEL ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO SOLICITADO POR LOS ENCARGADOS DE LAS ÁREAS	ENCARGADOS DE ÁREA, SUBDIRECTORES Y DIRECTOR DE LA DEPENDENCIA.
	CONTROL DE VEHÍCULOS.	DIRECTOR Y SUBDIRECTORES.	AUXILIAR DEL ARCHIVO (U.A.A)	VERIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y TARJETÓN DE LOS VEHÍCULOS.	LA CORRECTA GESTIÓN DEL CONTROL DE LOS VEHÍCULOS.	DIRECTOR Y SUBDIRECTORES.
	SOLICITUD DE ORDENES DE IMPRENTA.	OFICIALIA DEL RPPC.	AUXILIAR DEL ARCHIVO (U.A.A)	GESTION PARA LA GENERACION DE FORMATOS A TRAVEZ DE IMPRENTA.	ENTREGA DE FORMATOS A OFICIALIA DEL RPPC.	OFICIALIA DEL RPPC Y USUARIOS EXTERNOS.
	INVENTARIOS.	OFICIALIA MAYOR DE LA MANO DEL AUXILIAR DE ARCHIVO (U.A.A)	AUXILIAR DEL ARCHIVO (U.A.A)	GESTIÓN, IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE INVENTARIOS.	INVENTARIOS ACTUALIZADPS Y VALIDADOS.	TRABAJADORES DEL RPPC.



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.	REQUISICIONES DE SERVICIOS.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.	AUXILIAR PRESUPUESTAL (U.A.A)	ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y LAS ADQUISICIONES DE COMPRA POR MEDIO DE LA CONSERVACIÓN Y DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, ATRAVÉS DEL D.A.	CARTAS COMPROMISOS DE PROVEEDORES CUANDO LOS SERVICIOS NO SON DE UNA SOLA EXHIBICIÓN. LAS ORDENES DONDE SE DESCRIBEN LOS SERVICIOS, DICTAMENES DE ADQUISICIONES.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE ORDENES DE PAGO.	JEFE DE ÁREA.	AUXILIAR PRESUPUESTAL (U.A.A)	GENERAR ORDENES DE PAGO DEPENDIENDO DE LA DISPOSICIÓN DE LOS FONDOS REVOLVENTES.	ORDENES DE PAGO A LIMPIEZA Y FACTURAS DE COMPRAS.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE CORRECCION DE BASES DE DATOS, HABILITACION PARA SU MODIFICACIÓN.	SUBDIRECTORES, JEFES DE ÁREA Y/O PERSONAL DEL RPPC.	TECNOLOGÍAS DE LA INFOMACIÓN	ATENDER SOLICITUDES DE CORRECCION Y/O HABILITACION DEL SIRE POR PARTE DEL PERSONAL DEL RPPC.	UN SISTEMA AFECTADO A LAS NECESIDADES DEL SOLICITANTE.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE REPARACION O MANTENIMIENTO DE EQUIPO.	SUBDIRECTORES, JEFES DE ÁREA Y/O PERSONAL DEL RPPC.	TECNOLOGIAS DE LA INFOMACIÓN	GESTIÓN EN LA APLICACIÓN, UTILIZACIÓN CON FACILIDAD Y POCOS RIESGOS DE ERROR.	EQUIPOS Y RED DE COMPUTO FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL SGSI.	BSI, DIRECTOR, SUBDIRECTORES Y/O JEFES DE ÁREA.	ENCARGADO DE ADMINISTRAR EL SISTEMA DE GESTIÓN.	MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.	SISTEMA DE GESTION ACTUALIZADO ACORDE A LA ISO 27001:2013	TRABAJADORES DEL RPPC Y USUARIOS EXTERNOS.
	SOLICITUD ASIGNACIÓN O BAJA DE EQUIPO DE COMPUTO	DIRECTOR, SUBDIRECTORES Y/O JEFES DE ÁREA.	TECNOLOGIAS DE LA INFOMACIÓN	ASIGNAR O DAR DE BAJA EQUIPO DE COMPUTO DEL PERSONAL QUE LO SOLICITEDE ACUERDO AL PREOCEDIMIENTO E120P123.	ASIGNACIÓN O BAJA DEL EQUIPO DE CÓMPUTO YA CONTROLADO.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE DESARROLLO O CAMBIO DE APLICACIONES CON RESPECTIVOS DATOS Y RESULTADOS ESPERADO.	DIRECTOR, SUBDIRECTORES Y/O JEFES DE ÁREA.	TECNOLOGIAS DE LA INFOMACIÓN	APLICACIONES PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS DIFERENTES PROCESOS DEL RPPC.	APLICACIÓN NUEVA O MODIFICADA.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE ALTAS Y BAJAS DE CUENTAS DE ACCESO.	DIRECTOR, SUBDIRECTORES Y/O JEFES DE ÁREA.	TECNOLOGIAS DE LA INFOMACIÓN	GESTION DE CLAVES Y PASSWORDS PARA ALTAS Y BAJAS DE CUENTAS.	GENERACION Y RESGUARDO DE PASSWORDS.	TRABAJADORES DEL RPPC.

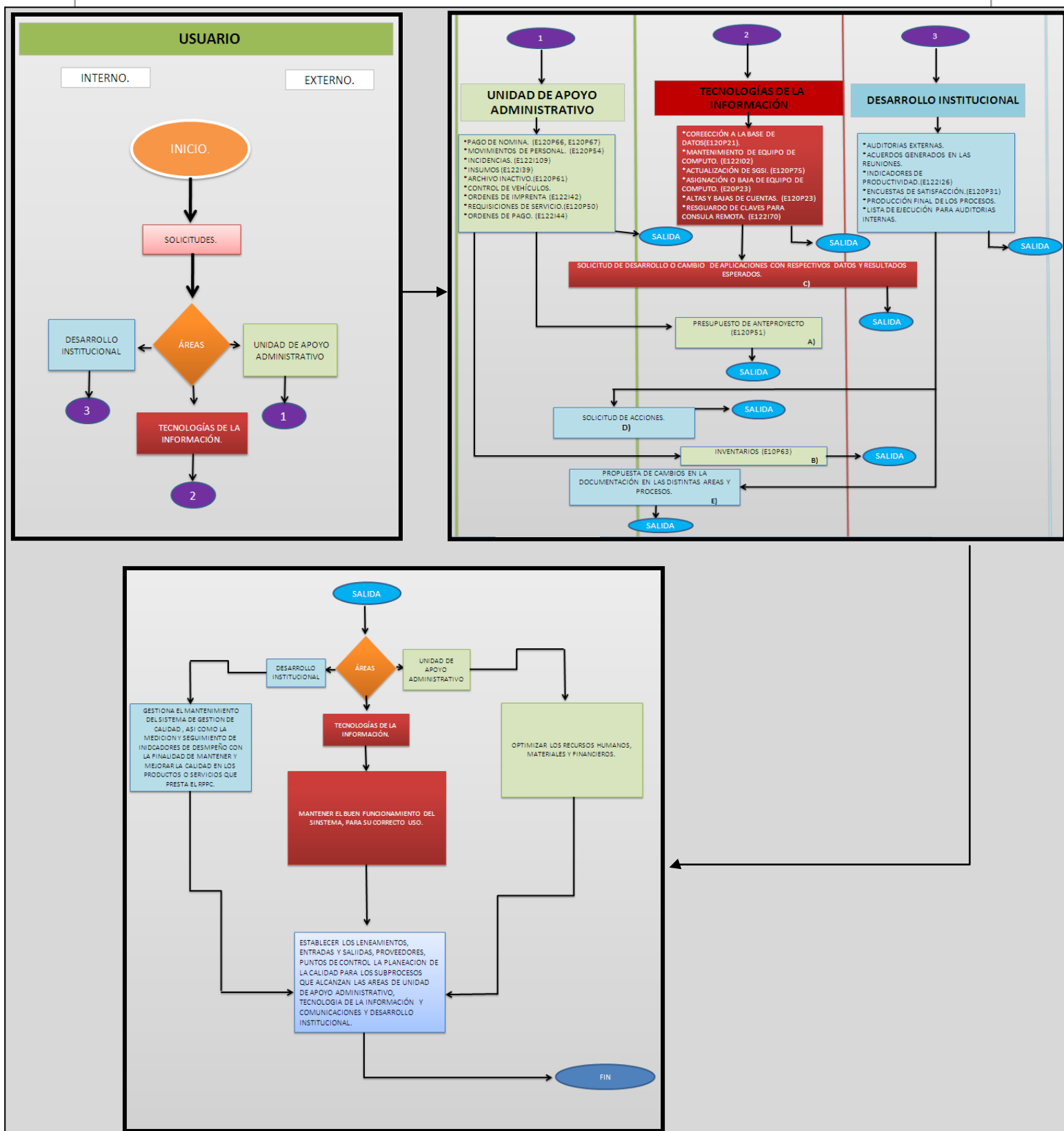
PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

DESARROLLO INSTITUCIONAL	SOLICITUD DE RESGUARDO, CLAVES Y PASSWORD PARA CONSULTA REMOTA DE LAS DISTINTAS DIRECCIONES DE EMPRESAS.	USUARIOS EXTERNOS.	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ESTABLECER EL RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	RESGUARDO FIRMADOS Y CUENTAS DE ACCESO	TRABAJADORES DEL RPPC.
	LISTA DE EJECUCIÓN PARA AUDITORÍAS INTERNAS.	COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL RPPC.	EQUIPO DE AUDITORES INTERNO.	EJECUCIÓN DE AUDITORIA, REPORTES DE AUDITORIA INTERNA (CONFORME A LA AGENDA DE AUDITORÍAS INTERNAS).	LLEVAR A CABO LA AGENDA DE AUDITORÍAS Y CONOCER EL ESTADO DEL SISTEMA EN TIEMPO Y FORMA.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	LISTA DE EJECUCIÓN PARA AUDITORÍAS EXTERNAS.	IMNC	JEFE DE ÁREA D.I.	EJECUCIÓN DE AUDITORIA, REPORTES DE AUDITORIA EXTERNA.	MANTENIMIENTO DE CERTIFICADO.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	ACUERDOS GENERADOS EN LAS REUNIONES.	COMITÉ DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA D.I.	ACUERDOS GENERADOS EN LAS REUNIONES DE COMITÉ DE CALIDAD, REVISIÓN POR DIRECCIÓN, ETC. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA. INDICADORES.	SEGUIMIENTO OPORTUNO DE LA MINUTA.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	RECOPIACIÓN DE LOS RESULTADOS DE INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.	DUEÑOS DE LOS PROCESOS.	JEFE DE ÁREA D.I.	REPORTES DE PRODUCTIVIDAD.	DATOS REALES Y CONGRUENCIA CON LO REPORTADO.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	SOLICITUD DE ACCIONES.	DUEÑOS DE LOS PROCESOS.	JEFE DE ÁREA D.I.	SEGUIMIENTO EN EL PLAN DE ACCIÓN PARA QUE CUMPLA EN TIEMPO Y FORMA.	EFICACIA DE LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN Y REGISTRO OPORTUNO DE SU CIERRE.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	ACTIVIDAD DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	COMITÉ DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA D.I.	ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS CADA MES.	DATOS REALES Y QUE CONCUERDEN CON LO REPORTADO.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	PRODUCCIÓN FINAL DE LOS PROCESOS.	COMITÉ DE CALIDAD	JEFE DE ÁREA D.I.	REPORTES DE LOS RESULTADOS DE VALIDACIÓN.	DATOS REALES QUE CONCUERDEN CON LO REPORTADO.	TRABAJADORES DEL RPPC.
	PROPUESTA DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN EN LAS DISTINTAS ÁREAS Y PROCESOS.	COMITÉ DE CALIDAD	DUEÑOS DE LOS PROCESOS Y/O JEFES DE ÁREA.	ACTUALIZACIÓN O GENERACIÓN DE PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO EN LAS ÁREAS O PROCESOS.	QUE SE ENCUENTRE ACTUALIZADO EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y QUE REFLEJE EL TRABAJO REALIZADO DIARIAMENTE.	TRABAJADORES DEL RPPC.

PROCESO DE GESTIÓN

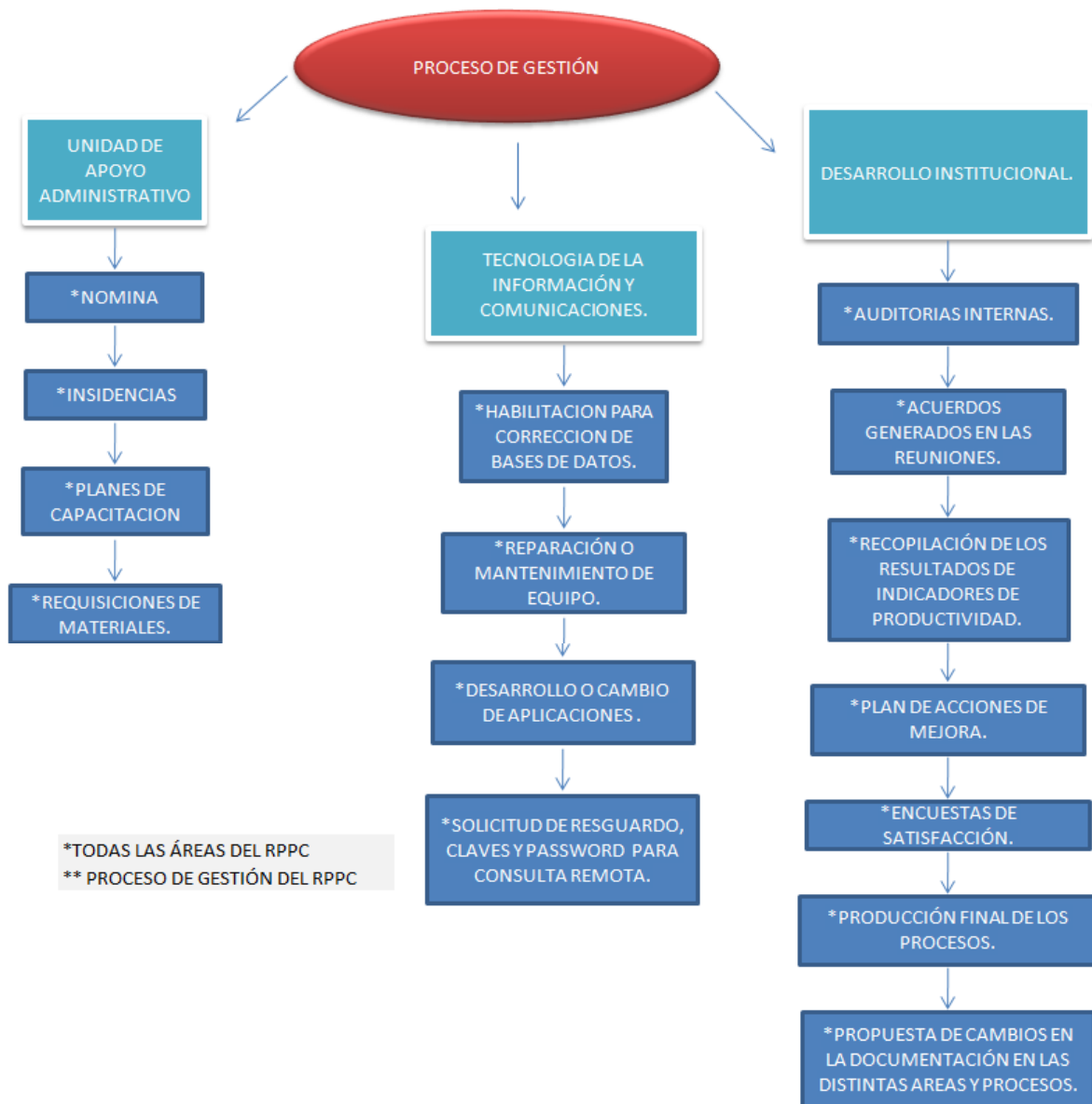


PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

ACTIVIDADES DEL PROCESO



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

6.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

Las actividades descritas de las áreas de la Unidad de Apoyo Administrativo, Tecnologías de la Información y comunicaciones y el área de Desarrollo Institucional, son de apoyo tanto para los usuarios internos como externos, buscando facilitar la operatividad y brindando calidad en el servicio.

	PRODUCTO / SERVICIO	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION
UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	E120P54 TRAMITES PARA MOVIMIENTOS DE PERSONAL	LA DIRECCION LE SOLICITA A LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO QUE REALICE ALGUN MOVIMIENTO DE PERSONAL CON EL CANDIDATO QUE SE DETERMINE SEGUN DICTAMEN DE LA COMISION MIXTA DE ESCALAFON O EL QUE LA PROPIA DIRECCION DECIDA, PARA LO CUAL EL MOVIMIENTO DE PERSONAL (ALTA BAJA REINGRESO, SUPLENCIA, INTERINATO ETC) SE REPORTA A LA DIRECCION DE ADMINISTRATIVO EN EL FORMATO EXTERNO CORRESPONDIENTE ASI COMO TODA LA DOCUMENTACION SOPORTE QUE SE REQUIERA.
		E120P09 CAPACITACIÓN DE PERSONAL E120P22 CAPACITACIÓN DE CURSOS ESPECÍFICOS	ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS Y EL MEJORAMIENTO DE APTITUDES, CAPACIDADES, ENTENDIMIENTO Y CONDICIONES NATURALES DE UNA PERSONA, ASÍ COMO EL DESARROLLO DE SUS CREENCIAS Y VALORES QUE FORMAN PARTE DE SU COMPORTAMIENTO. ESTOS PROCEDIMIENTOS COMPRENDEN CAPACITACIONES DE GOBIERNO DEL ESTADO Y LAS ESPECIFICAS A SOLICITUD DEL RPPC.
	CONTROL DE REGISTROS	E120P61 ARCHIVO INACTIVO	EL JEFE DE ÁREA NOTIFICA A LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO QUE CUENTA CON ARCHIVO INACTIVO Y ESTE ÚLTIMO PROCEDE A ENTREGARLE UN NÚMERO DE FOLIO PARA IDENTIFICAR SU(S) CAJA(S). UNA VEZ ROTULADAS SON RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA ASIGNADA. SE REQUIERE QUE VAYA RELACIÓN DEL CONTENIDO DE LA CAJA.
	PAGO DE NOMINA	E120P66 REINTEGRO DE NÓMINA	LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO ESTABLECE EL MOTIVO POR EL CUAL SE REQUIERE REINTEGRAR LA NÓMINA Y ELABORA EL REPORTE CORRESPONDIENTE PARA SER ENVIADO A LA DIRECCIÓN QUIEN LO FIRMA Y LO REMITE NUEVAMENTE A LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO PARA REALIZAR EL PROCESO REQUERIDO.
		E120P67 PAGO DE NÓMINA	LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO SOLICITA A TESORERÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS UN DÍA ANTES DEL DÍA DE PAGO LA PRENÓMINA. DESPUÉS DE VERIFICAR QUE TODO SE ENCUENTRE EN ORDEN PROCEDE A REALIZAR EL PAGO DE NOMINA A TODOS LOS EMPLEADOS, QUIENES A SU VEZ FIRMAN DE CONFORMIDAD EL RECIBO DE NOMINA QUE SERÁ ARCHIVADO POR LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO ENCARGADO DE REALIZAR POSTERIORMENTE EL REPORTE DE PAGO DE NOMINA MENSUAL QUE SERÁ REMITIDO A A TESORERÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.
	ORGANO INTERNO DE CONTROL / DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	E120P33 DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	LA DIRECCIÓN DEL RPPC RECIBE DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO OFICIO SOLICITANDO INFORMES DE METAS, INDICADORES, UNIDAD DE MEDIDA PARA EL AÑO SIGUIENTE, DE LAS CUALES DURANTE EL AÑO EN ACCIÓN SE ENVÍAN TRIMESTRALMENTE REPORTES DE AVANCES PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MISMAS.
	SUMINISTRAR RECURSOS MATERIALES	E120P50 REQUISICIONES-ENTREGA DE MATERIAL	A TRAVÉS DEL USO DEL SISTEMA INTERNO MEDIANTE LA RUTA <u>172.34.1.60/Apoyo Administrativo/</u> , TODOS LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SOLICITAN A LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO DE LOS INSUMOS NECESARIOS, A SU VEZ ESTA ÚLTIMA SOLICITA LOS INSUMOS A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, LA CUAL GESTIONA LA ADQUISICIÓN A TRAVÉS DE LA OFICIALÍA MAYOR, SIENDO ESTA ÚLTIMA LA QUE ESCOGE AL PROVEEDOR DEL SERVICIO Y YA ADQUIRIDO SE LE MANDA A LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO Y VERIFICA QUE EL ARTÍCULO ENTREGADO COINCIDA CON LO SOLICITADO A TRAVÉS DE LA ORDEN DE COMPRA. POR ÚLTIMO LO ENTREGA AL SOLICITANTE.
	RE CALENDARIZAR PRESUPUESTO	E120P51 RECALENDARIZACIONES O TRANSFERENCIAS DE PRESUPUESTO	LA UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO AL DETECTAR LA NECESIDAD DE CONTAR CON SUFICIENCIA PRESUPUESTAL EN LA PARTIDAS DEL MES O AÑO EN CURSOS, REALIZA LA RECALENDARIZACIÓN O TRANSFERENCIA DE PRESUPUESTO UTILIZANDO EL SISTEMA DE CONTROL PRESUPUESTAL, FIRMADO POR LA DIRECCIÓN SE LE ENVÍA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTA ÚLTIMA REFLEJA EN SISTEMA QUE SE HAYA REALIZADO LA TRANSFERENCIA O RECALENDARIZACIÓN
	CONTROL DE INVENTARIOS	E120P63 CONTROL DE INVENTARIOS OFICIALES	SE REFLEJAN LOS CAMBIOS DE RESGUARDANTES DE ACUERDO AL CONTROL DE INVENTARIOS INTERNOS ACTUALIZADO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PARA QUE A SU VEZ LE INFORME A LA DIRECCIÓN DE CONTROL PATRIMONIAL.



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

	PRODUCTO / SERVICIO	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CORRECCIÓN A LA BASE DE DATOS	E120P21 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE HABILITACIÓN, CORRECCIÓN A LA BASE DE DATOS	REALIZACIÓN DE CORRECCIONES A LOS DATOS DE REGISTRO CUANDO EL CIUDADANO RECLAMA O BIEN EL REGISTRADOR SE PERCATA DE SUS ERRORES
	ASESORÍA TELEFÓNICA O PERSONAL Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.	DIFERENTES AYUDAS PARA PODER UTILIZAR APLICACIONES, USAR EQUIPOS O IMPRIMIR.
	MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	E120P24 MANTENIMIENTO DE EQUIPO POR EQUIPO E122I02 PROGRAMA GENERAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO; E122I05 GUÍA PARA CONFIGURACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO	REGLAMENTOS Y DIRECTRICES PARA UN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO ADECUADO
	SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPO (EQUIPO O RED OPERANDO)	E122I04 GUÍA PARA ASIGNAR DIRECCIONES IP; E122I06 GUÍA PROTECCIÓN ANTIVIRUS; E122I16 GUÍA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA RED	DESCRIPCIÓN PARA QUE EL PERSONAL PUEDA TENER LOS RECURSOS DE CÓMPUTO ADECUADOS PARA REALIZAR SU TRABAJO Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA RED.
	SERVICIO TÉCNICO (ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN DE CUENTAS DE ACCESO A SISTEMAS)	E122I20 GUÍA DE REGLAS A SEGUIR PARA LA ASIGNACIÓN DE CONTRASEÑAS A LAS CLAVES DE ACCESO A LOS SISTEMAS; E120P22 AUTORIZACIÓN DE ACCESO AL SISTEMA DE CONSULTA REMOTA DE INFORMACIÓN REGISTRAL; E120P26 ASIGNACIÓN DE CUENTAS	DESCRIPCIÓN DE SOLICITUDES, ALTAS Y BAJAS DE CLAVES Y RESGUARDO PARA ACCEDER AL SISTEMA DE RED DEL RPPC ASÍ COMO EL ACCESO REMOTO.
DESARROLLO INSTITUCIONAL	REPORTE FINAL DE LA AUDITORÍA INTERNA (CONFORME A LA AGENDA DE AUDITORÍA INTERNA)	E120N03 AUDITORÍAS INTERNAS	ESTABLECER LAS RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ASÍ COMO DE INFORMAR SUS RESULTADOS, MANTENER LOS REGISTROS DE CALIDAD DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO AUDITOR.
	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD (MATRIZ DE EFICACIA)	E122I26 GUÍA PARA REPORTAR INDICADORES DE DESEMPEÑO	RECOPILAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS DUEÑOS DE PROCESOS PARA CONCENTRARLO EN LA MATRIZ DE EFICACIA PARA QUE SIRVA PARA ANALIZAR EL DESEMPEÑO DE LOS MISMOS A FIN DE TOMAR ACCIONES QUE AYUDEN AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
	ACTUALIZACIÓN O GENERACIÓN DE PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO EN ÁREAS.	E120N01 CONTROL DE DOCUMENTOS	CONTROLAR LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS Y NECESARIOS DENTRO DEL SGC.
		E120N02 CONTROL DE REGISTROS	MANTENER ACTUALIZADA LA DOCUMENTACIÓN DEL GC.
	PLAN DE ACCIÓN	E120N05 ACCIONES PREVENTIVAS	IDENTIFICAR, ANALIZAR Y PREVENIR LAS CAUSAS POTENCIALES ASÍ COMO DEFINIR ACCIONES QUE PERMITAN MITIGAR CUALQUIER IMPACTO CAUSADO POR LAS CAUSAS POTENCIALES.
		E120N06 ACCIONES CORRECTIVAS	IDENTIFICAR, ANALIZAR Y ELIMINAR LAS CAUSAS DE LAS NO-CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES PARA EMPRENDER LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA ELIMINAR SU OCURRENCIA.
	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MES CORRESPONDIENTE (GRÁFICOS)	E120P31 APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS PARA SU ANÁLISIS POSTERIOR
	REPORTE DE RESULTADOS (GRÁFICOS DE CONTROL)	E120N04 PRODUCTO NO CONFORME E120P25 ATENCIÓN CIUDADANA	MEDICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO POR EL USUARIO, SUBDIRECCIÓN QUERÉTARO.
		E122I34 GUÍA PARA LA ACEPTACIÓN DE PRODUCCIÓN	DETERMINA LA METODOLOGÍA PARA REALIZAR LA VERIFICACIÓN DE PRODUCTO Y ASÍ DETERMINAR DE LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DEL LOTE VALIDADO.
		E120P48 BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DE SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02

Rev. 07

8. PLAN DE CONTROL

	¿Qué medir?	¿Quién mide?	¿Cómo mide?	¿Cuándo se mide?	No Conformidad	Corrección
UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	PAGO DE NOMINA	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	REALIZANDO EL PAGO DE NOMINA CORRESPONDIENTE A CADA UNO DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN COMPLETO (REPORTANDO LAS INCIDENCIAS DE LA QUINCENA) Y EN TIEMPO.	CONFORME A CALENDARIO DE PAGO A DEPENDENCIAS	NO REALIZAR EL PAGO DE NÓMINA EN TIEMPO Y FORMA SALIO UNO O VARIOS PAGOS DE MÁS.	NOTIFICAR DE FORMA INMEDIATA A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PARA DETERMINAR LA INCONSISTENCIA Y/O RASTREAR A DONDE FUE ENVIADO DICHO PAGO Y UNA VEZ DETECTADA LA INCONSISTENCIA COMUNICAR AL EMPLEADO DONDE RECOGERÁ SU NOMINA O INFORMARLE EL MOTIVO POR EL CUAL NO SALIO SU PAGO QUINCENAL. ELABORAR EL FORMATO DE REINTEGRO DE NOMINA ESTABLECIENDO EL MOTIVO CORRESPONDIENTE.
	CAPACITACION	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	LLEVANDO A CABO EL PLAN Y PROGRAMA DE CAPACITACION (DETECCION DE NECESIDADES ACORDE AL PERFIL DEL PUESTO) REGISTRANDO LA ASISTENCIA DEL PERSONAL A CADA UNO DE LOS CURSOS IMPARTIDOS POR LA DIRECCION ASI COMO LAS EVALUACIONES APLICADAS.	LOS DIAS QUE SE ENCUENTRA PROGRAMADO UN CURSO REPORTES TRIMESTRALES DEL SISTEMA DE CAPACITACIÓN EN LÍNEA	NO REALIZAR LOS CURSOS SOLICITADOS NO ASISTENCIA POR PARTE DEL PERSONAL AL CURSO	SI AL REALIZAR LOS CORTES TRIMESTRALES NO SE HAN AUTORIZADO LOS CURSOS SOLICITADOS, ENTRARÁ EL PLAN ALTERNO DE CAPACITACIÓN SE SOLICITA REPROGRAMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN INTERNA MEDIANTE OFICIO A DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN..
	AMBIENTE LABORAL	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	ENCUESTAS DE AMBIENTE LABORAL	ANUALMENTE	CRITERIOS CON VALOR INFERIOR A 8 PUNTOS	ELABORAR Y DAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, ADEMAS DE APLICAR UNA NUEVA ENCUESTA QUE VERIFIQUE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS EN LOS CRITERIOS QUE ASÍ LO REQUIRIERON.
	ENTREGAR TODO LO SOLICITADO PROVISIÓN DE RECURSOS MATERIALES QUE SON PARTE DIRECTA DEL PRODUCTO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	VERIFICANDO QUE SE ENTREGARA EL MATERIAL EN EL FORMATO E122F27 BITÁCORA DE ENTREGA DE MATERIAL, COTEJANDO QUE SEA IGUAL A LO INDICADO VÍA SISTEMA.	CADA OCASIÓN QUE LE SURTAN AL RPPC DE MATERIAL POR PARTE DE OFICIALIA MAYOR Y CADA MES PARA EL CASO DE VERIFICAR LAS SOLICITUDES PENDIENTES DE ATENDER	NO ENTREGAR EL MATERIAL SOLICITADO NI EN CANTIDAD NI EN TIEMPO POR NO HABER RECURSOS	SE HACE USO DE LOS RECURSOS DEL FONDO REVOLVENTE SE LE PROGRAMA UNA FECHA TENTATIVA PARA ENTREGAR EL DINERO, Ó SE HACE USO DE LOS SALDOS PRESUPUESTALES. VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LOS SOLICITADO EN LAS ÁREAS ALTERNAS AL ALMACÉN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA SOLICITUD DE APOYO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN EN CASO DE INSUFICIENCIA DE FONDOS COMUNICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO O VÍA TELEFÓNICA CON LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIÓN O CONTROL PATRIMONIAL PARA CONOCER EL ESTATUS DE LO SOLICITADO, EMITIR PETICIÓN FORMAL A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN O A LAS DEPENDENCIAS CORRESPONDIENTES PARA SOLICITAR DE MANERA OFICIAL LA ATENCIÓN DE LO REQUERIDO, SE ELABORA UNA SOLICITUD DE JUNTA CON ADQUISICIONES Y CONTROL PATRIMONIAL. COMUNICACIÓN CON EL SOLICITANTE PARA INFORMAR DEL STATUS Y FECHA PROBABLE DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

	¿Qué medir?	¿Quién mide?	¿Cómo mide?	¿Cuándo se mide?	No Conformidad	Corrección
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	SOLICITUDES PARA HABILITACIÓN Y/O CORRECCIÓN DE DATOS POR ÁREA.	ENCARGADO DE INFORMÁTICA	DE ACUERDO A LO REPORTADO EN BITÁCORA	DIARIAMENTE Y REPORTA CADA SEMANA	NO SE REALIZARON LAS MODIFICACIONES EN TIEMPO SOLICITADAS PARA LA CORRECCIÓN A LA BASE DE DATOS.	CONTACTAR AL SOLICITANTE PARA ANALIZAR LAS CAUSAS DEL PORQUÉ NO SE REALIZÓ LA SOLICITUD.
	SERVICIOS ATENDIDOS POR PARTE DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.	ENCARGADO DE INFORMÁTICA	DE ACUERDO A LO REPORTADO EN BITÁCORA	DIARIAMENTE Y REPORTA CADA SEMANA	NO EXISTIÓ CONFORMIDAD POR PARTE DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO.	
	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO Y LA RED ASÍ COMO DE LAS APLICACIONES Y PROGRAMAS	ENCARGADO DE INFORMÁTICA	DE ACUERDO A LO REPORTADO EN BITÁCORA	DIARIAMENTE Y REPORTA CADA SEMANA	ERRORES EN LAS MODIFICACIONES O EN LA IMPRESIÓN.	DETERMINAR LAS CAUSAS DEL PORQUÉ NO SE CUMPLIÓ EN TIEMPO LA ATENCIÓN A SOLICITUDES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA PARA DOCUMENTAR LA ACCIÓN CORRECTIVA EN EL FORMATO E122F34 MEJORA CONTINUA
	ALTAS Y BAJAS DE CLAVES, ACCESOS Y PERMISOS SOLICITADOS	ENCARGADO DE INFORMÁTICA	NÚMERO DE SOLICITUDES INGRESADAS EN INFORMÁTICA.	DIARIAMENTE Y REPORTA CADA SEMANA	NO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES EN TIEMPO.	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	ACUERDOS TOMADOS	PERSONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	VERIFICACIÓN DEL LA COINCIDENCIA ENTRE LO REPORTADO EN LOS ACUERDOS GENERADOS	MINUTAS DE JUNTAS DE COMITÉ DE CALIDAD	NO EJECUCIÓN DE ACUERDO (S)	NOTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO CON SU JEFE INMEDIATO ASÍ COMO DE SOLICITAR UN INFORME DEL PORQUE NO SE REALIZÓ LA ACCIÓN Y LA ELABORACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA PERTINENTE SI ES NECESARIO.
	SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES	PERSONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FECHAS PROGRAMADAS	SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS / ACCIONES PREVENTIVAS	NO CUMPLIR CON LAS FECHAS DE ENTREGA	ELABORACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA LA CUAL SE REGISTRARÁ EN LA BITÁCORA DE ESTADO DE LAS ACCIONES
	ACCIONES DE LAS NO CONFORMIDADES	PERSONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	SEGUIMIENTOS AL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DOCUMENTADAS	REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS	INEFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA	ESTRUCTURACIÓN DE UNA NUEVA ACCIÓN ASÍ COMO SU REVISIÓN EN LA SIGUIENTE AUDITORIA. SI LA ACCIÓN NO SE CUMPLE EN EL TIEMPO ESTIPULADO QUE SE TIENE PARA CERRAR LA ACCIÓN SE TIENE QUE ESTABLECER UN INFORME DEL PORQUE NO SE HA CERRADO LA ACCIÓN.
	RESULTADO DE AUDITORIAS	PERSONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LOS ELEMENTOS A PRESENTAR EN LA REVISIÓN	INFORME DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	ELEMENTO INCOMPLETO DENTRO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	TIENE QUE SER REAGENDADO PARA QUE SE PUEDA REALIZAR EN OTRA REUNIÓN Y SERÁ COMUNICADO A TODOS LOS MIEMBROS QUE INTEGRAN LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO;					
	RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE;					
	ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS;					
	ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN DEL R.P.P.C.PREVIAS					
	CAMBIOS QUE PUDIERAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD;					
	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.					



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

9. REGISTROS APLICABLES AL PROCESO

	Código	Nombre del Registro	Almacenamiento en área de trabajo		Documentos físicos ó digitales	Archivo Inactivo	Disposición final	Responsable del control del registro	Clasificación de la Información
			Tiempo	Lugar					
UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	E122F27	BITÁCORA DE ENTREGA DE MATERIAL	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F31	FORMA ÚNICA DE INCIDENCIA LABORAL	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F50	SERVICIO DE LIMPIEZA	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	FISICO	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	REGISTRO	REGISTROS DE SIGEA	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	REGISTRO	REPORTE DE PAGO DE NÓMINA MENSUAL	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	FISICO	INDEFINIDO	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F98	RELACION DE NÚMEROS DE OFICIO	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	DIGITAL	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F108	CONTROL DE SALIDAS DEL PAPEL SEGURIDAD Y DE COPIAS CERTIFICADAS	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	FISICO	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F120	CONTROL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS A DIRECCIÓN PARA FIRMA	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	FISICO	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F163	FORMATO DE RESGUARDO INTERNO	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F177	BITÁCORA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE OFICIOS	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F194	RELACIÓN DE ASISTENCIA	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	FISICA	4 AÑOS	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F203	RESPONSIVA DE ARCHIVO INACTIVO	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F204	ARCHIVO INACTIVO	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	POA	POA	INDEFINIDO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	4 AÑOS	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	NA	REGISTRO DE VEHICULOS	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	DIGITAL	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADO
	NA	EXPEDIENTES DE PERSONAL MOVIMIENTOS, CAPACITACIONES	INDEFINIDO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	INDEFINIDO	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	CONFIDENCIAL
	NA	OFICIOS	1 AÑO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	FISICOS	4 AÑOS	DESTRUCCIÓN	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	NA	ARCHIVOS DE INVENTARIOS	INDEFINIDO	UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO	AMBOS	INDEFINIDO	RESGUARDO	ENCARGADO DE ACTIVIDAD	RESERVADA



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

	Código	Nombre del Registro	Almacenamiento en área de trabajo		Documentos físicos ó digitales	Archivo Inactivo	Disposición final	Responsable del control del registro	Clasificación de la Información
			Tiempo	Lugar					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	E122F11	SOLICITUD AL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MENSAJES EN SIRE	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F12	SOLICITUD PARA HABILITAR O CORREGIR LA BASE DE DATOS	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F13	SOLICITUD DE SERVICIO AL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F14	BITÁCORA DE RESPALDOS DE LAS BASES DE DATOS	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F15	RESGUARDO DE CLAVES DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN REGISTRAL Y EQUIPOS DE CÓMPUTO	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F23	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F32	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F44	RELACIÓN DE ACTIVOS IMPORTANTES Y LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA SU MEJOR FUNCIONAMIENTO	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F46	SOLICITUD PARA EL DESARROLLO DE UNA NUEVA APLICACIÓN	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F48	SOLICITUD AL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA PARA ALTA DE CUENTA CERTIFICADOR Y REGISTRADOR	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F49	RESGUARDO DE BIENES MUEBLES	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F69	VALE DE SALIDA	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F83	BITÁCORA DE CAMBIOS DE APLICACIONES	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
	E122F86	BITÁCORA DE CONTROL DE FOLIOS	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

E122F94	BITÁCORA DE ENTRADAS-SALIDAS DE CINTAS DE RESPALDO	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F115	SOLICITUD DE ACCESO AL SISTEMA DE CONSULTA REMOTA	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F122	RELACIÓN DE APLICACIONES	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
E122F124	RELACIÓN DE PERFILES DE APLICACIONES	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F130	ACCESO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F142	REPORTE DE PRODUCTIVIDAD DE INFORMÁTICA	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F146	BITÁCORA DE REPORTE O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDOS EN EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	CONFIDENCIAL
E122F171	BITÁCORA DE CORRECCIONES A LA BASE DE DATOS	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
E122F179	PLAN DE PRUEBAS AL BCP	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	CONFIDENCIAL
E122F180	FORMA PARA SERVICIO EN EL RPPC	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F200	PLAN DE CONTINUIDAD (BCP)	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	CONFIDENCIAL
E122F201	REGISTRO DEL DESASTRE (PLAN DE CONTINGENCIAS)	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	PÚBLICA
E122F205	PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES	1 AÑO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
NA	ARCHIVOS ELECTRÓNICOS DE CONTROL	INDEFINIDO	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	DIGITAL	INDEFINIDO	RESGUARDO	REPOSNABLE DE ACTIVIDAD	RESERVADA



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

	Código	Nombre del Registro	Almacenamiento en área de trabajo		Documentos físicos ó digitales	Archivo Inactivo	Disposición final	Responsable del control del registro	Clasificación de la Información
			Tiempo	Lugar					
DESARROLLO INSTITUCIONAL	E122F21	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	FISICO	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F23	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F32	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F34	MEJORA CONTINUA	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F39	REPORTE DE AUDITORIA	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F56	RELACIÓN DE ACCIONES	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIGITAL	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F71	PROGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIGITAL	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F72	PROGRAMA AUDITORIA INTERNA	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIGITAL	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F75	CONTROL DE CAMBIOS	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIGITAL	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F95	INFORME DE AUDITORÍA	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F123	EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F183	BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	FISICO	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F79	CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	E122F80	LISTA DE RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCION	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	NA	OFICIOS	1 AÑO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	AMBOS	4 AÑOS	DESTRUCCIÓN	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	NA	PRESENTACIONES RPPC	INDEFINIDO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIGITAL	INDEFINIDO	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA
	NA	ARCHIVOS ELECTRÓNICOS DE RESPALDO	INDEFINIDO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIGITAL	INDEFINIDO	RESGUARDO	JEFE DE ÁREA	RESERVADA

***NOTA.-** La “Clasificación de la Información” descrita en las tablas de control del apartado 9 del presente manual, corresponde a lo estipulado por la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.



PROCESO DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO MAESTRO

E120PM02
Rev. 07

10. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO

No aplica

