



# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Modernización Administrativa**

Cuernavaca, Mor., a 15 de Noviembre de 2013.



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	22
X. PROCEDIMIENTOS	24
01. Desarrollo del Programa Federal "Agenda Desde lo Local".	24
02. Capacitación y Asesoría para la Elaboración o Actualización de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos.	32
03. Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.	39
XI. DIRECTORIO	48
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	49
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	50



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; publicado el 26 de diciembre de 2012 en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Modernización Administrativa, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

AUTORIZÓ Y APROBÓ

  
María de la Luz Fernández Lugo  
Secretaria de Administración

REVISÓ

  
Roberto Rodolfo Soto Tapia  
Director General de Informática y Desarrollo Administrativo

ELABORÓ

  
Ricardo Díaz Vázquez  
Director de Modernización Administrativa

Fecha de Autorización	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN	No. de paginas
15/Nov./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	50



## II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos documenta la acción organizada, la estructura, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación y los procesos clave de la organización,

El presente Manual ha sido elaborado para servir como instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, al integrar políticas, procedimientos de las actividades de la Dirección de Modernización Administrativa, fundamentales para una operación eficiente y eficaz, utilizando al máximo sus recursos económicos y humanos, siempre en apego a la normatividad vigente. Para el logro de una Cuernavaca bien gobernada.

Hay un aspecto muy importante con respecto al personal de nuevo ingreso ya que el presente Manual ayuda a integrarse y entender el rol que juega con respecto a sus compañeros de trabajo. Este documento técnico administrativo, es de operación general y de consulta, queda a disposición del personal de esta dependencia para su conocimiento y comprensión así como para ser perfeccionado, enriquecido y retroalimentación de las actividades del día a día, para mejorar el servicio y el desempeño, para el logro de los objetivos y metas de la Dirección de Modernización Administrativa.

La Dirección de Modernización Administrativa debe promover Modelos de Calidad Total y Sistemas de Gestión de Calidad que representen acciones de Calidad, Transparencia, Orden, Austeridad y Eficiencia que permitan definir los mejores procedimientos y optimizarlos como base para alcanzar la implementación de Modelos de Calidad Total. Y así tener como resultado el mejoramiento de los servicios internos.

Los sistemas de calidad aportan herramientas y procedimientos sobre los que se apoya la Administración con la finalidad de:

- Mejorar la calidad que se presenta a los ciudadanos.
- Aumentar la productividad y trabajo bien hecho de los empleados del Ayuntamiento de Cuernavaca.
- Facilita el control de los procesos administrativos.

La Dirección de Modernización Administrativa tendrá como objetivos estratégicos la creación y actualización de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos, la implementación y administración del Programa Federal "Agenda Desde Lo Local", y del diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, además de los demás proyectos autorizados por la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, Secretaría de Administración y Presidencia Municipal.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SA-DMA-IX-IV

Revisión: 0

Página 5 de 50

### III. OBJETIVO

Planear, organizar y dirigir la elaboración y actualización de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos para cada una de las Dependencias y unidades administrativas del gobierno Municipal de Cuernavaca.

Implementar el Programa Federal "Agenda Desde lo Local", para realizar un Autodiagnóstico y llevar a cabo las cuatro etapas del programa tendientes a la certificación en Verde, para alcanzar las condiciones mínimas de un gobierno aceptable.

Desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad del Ayuntamiento de Cuernavaca, basado en las normas internacionales de calidad ISO 9001:2008, que impulse el desarrollo institucional en un esquema de mejora continua de los procesos de atención ciudadana al exterior, y de aquellos procesos internos que mejoren su tiempo de respuesta y su capacidad interna de eficiencia y eficacia del servicio público.



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado Morelos.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
7. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
8. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
9. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
10. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
11. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
12. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
13. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del estado de Morelos.
14. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
15. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
16. Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.
17. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
18. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
19. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Modernización Administrativa.
20. Programa Operativo Anual 2013.
21. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SA-DMA-IX-IV

Revisión: 0

Página 7 de 50

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Modernizar la gestión administrativa de las Dependencias del gobierno municipal, mediante acciones estratégicas que permitan orientar los esfuerzos y recursos a estándares de calidad, a través de la mejora continua de la productividad y funciones administrativas.

### VISIÓN

Ser el área especializada de modernización administrativa que proyecte al Ayuntamiento de Cuernavaca a niveles internacionales de calidad; en un marco altamente competitivo en beneficio de la ciudadanía. Innovando y diseñando políticas públicas modernas, audaces y eficaces para sentar un precedente, y al mismo tiempo dejar un legado de organización y prospección estratégica de la administración municipal.

### VALORES

Orden

Puntualidad

Lealtad

Respeto

Eficacia

Dedicación

Responsabilidad

Calidad

Disposición

Eficiencia



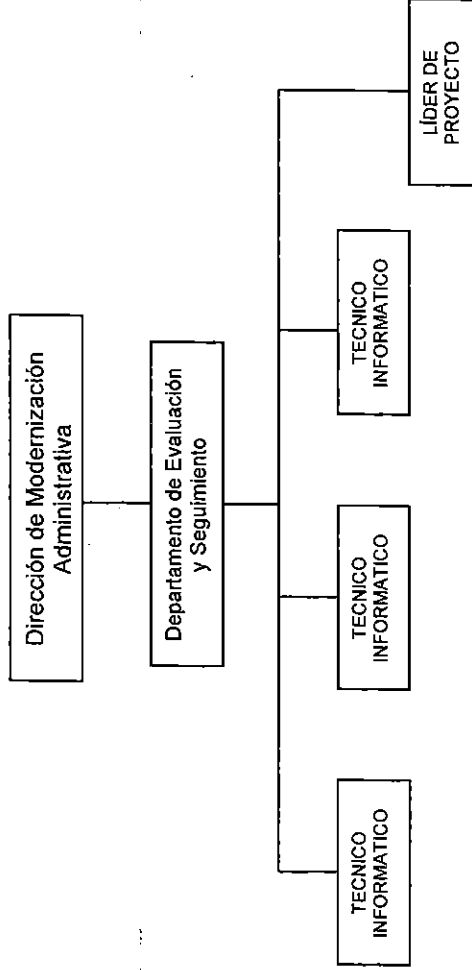
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SA-DMA-IX-IV

Revisión: 0

Página 8 de 50

**VI. ORGANIGRAMA**



ELABORÓ

**RICARDO DÍAZ VAZQUEZ**  
DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

REVISÓ

**ROBERTO RODOLFO SOTO TAPIA**  
DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ

**MARIA DE LA LUZ FERNÁNDEZ LUGO**  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
15 DE NOVIEMBRE DE 2013





## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Director de Modernización Administrativa	Ricardo Díaz Vázquez	1	1
CF03002	Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento	Lenin Ocampo Ángeles	1	
CF03010	Técnico Informático	Marcela Torres Bello.	1	
CF03010	Técnico Informático	Emigdio González Galindo	1	
CF03010	Técnico Informático	María de Lourdes Ramírez Guadarrama. (Comisionada a la Dirección de Capacitación)	1	
T06015	Líder de Proyecto	Ruth Cardoso Sánchez. (Comisionada a la Regiduría de Bienestar Social)	1	5
	<b>TOTAL</b>			<b>6</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Modernización  
Administrativa

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Informática y  
Desarrollo Administrativo

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Planear, organizar, dirigir y controlar la elaboración y actualización de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos que sean necesarios en cada una de las Unidades Administrativas, para el adecuado funcionamiento de la Administración Pública Municipal, de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos por la Dirección a su cargo;
- II.- Resguardar en original de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de las Dependencias del Ayuntamiento;
- III.- Coordinar la actualización de los cambios de los procedimientos a toda nueva mejora que se vaya a implantar;
- IV.- Establecer el plan de trabajo para implementar el modelo de calidad total dentro de la Administración Municipal;
- V.- Elaborar anteproyectos que permitan eficientar los servicios de las Dependencias de la Administración Pública Municipal a la ciudadanía;
- VI.- Planear y promover el plan de trabajo para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la Administración Municipal;
- VII.- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad; así como, la mejora continua en la Administración Municipal;
- VIII.- Coordinar la integración del Ayuntamiento Municipal al Programa Federal "Agenda Desde Lo Local", fungiendo como enlace ante las instancias Estatales y Federales correspondientes;
- IX.- Llevar a cabo las acciones en cada área del Ayuntamiento para el cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma anual del Programa "Agenda Desde Lo Local";
- X.- Dar seguimiento y evaluación al Sistema de Gestión de la Calidad;
- XI.- Formular los Proyectos de Programas de Actividades y Presupuestos Anuales de la Dirección a su cargo;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Modernización  
Administrativa

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Informática y  
Desarrollo Administrativo

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XII.- Planear, organizar, dirigir y controlar, en coordinación con el área correspondiente del Ayuntamiento, la elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos correspondientes a la Dirección a su cargo, y
- XIII.- Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director de Modernización  
Administrativa

#### ESCOLARIDAD

Lic. en Informática, Lic. En  
Administración o carrera afín, titulado.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Planeación Estratégica
- Administración de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Modernización Administrativa y Desregularización de Procesos
- Reingeniería de Procesos
- Habilidad política y con peso en el ambiente
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Preferentemente bilingüe

#### EXPERIENCIA LABORAL

Más de 3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
En reuniones de trabajo  
Bajo Presión

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo  
Responsabilidad  
Iniciativa  
Honradez  
Lealtad  
Seguridad  
Habilidad para integrar y coordinar  
equipos de trabajo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Físico-Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

### JEFE INMEDIATO

Director de Modernización Administrativa

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático (3)  
Líder de Proyecto

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Coordinar elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Municipio, conjuntamente con los Enlaces Administrativos;
- II.- Diseñar, elaborar y actualizar los formatos e instructivos que se utilizarán para el Programa de Elaboración y Actualización de Manuales;
- III.- Capacitar a los enlaces de las unidades administrativas en la elaboración de los Manuales de Organización y de Políticas y Procedimientos;
- IV.- Coordinar los cambios dentro de los Manuales a los procedimientos que se van a mejorar;
- V.- Supervisar y participar en el plan de trabajo de la implementación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- VI.- Elaborar e integrar los informes de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- VII.- Dar seguimiento a la información generada, relativa a la implementación del Programa Federal "Agenda desde lo Local", y
- VIII.- Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

### ESCOLARIDAD

Lic. en Informática, Lic. en Administración o Carrera afín, titulado.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Relaciones Publicas
- Relaciones Humanas
- Manejo de paquetería Office
- Proceso administrativo

### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Principalmente en oficina  
Bajo presión  
Proveerse de las herramientas necesarias para oficina y campo.

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa  
Toma de decisiones  
Dinámico

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio-Alto

### ESFUERZO

Mental y Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático (2)

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Evaluación  
y Seguimiento

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Asesorar a los enlaces de las Unidades Administrativas en la elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos;
- II. Recibir y revisar los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de las Unidades Administrativas que integran el Ayuntamiento, dando las asesorías correspondientes;
- III. Archivar y controlar los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de todas las Dependencias, remitiendo a las Unidades Administrativas sus resguardos correspondientes;
- IV. Enviar al archivo Municipal los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de versiones pasadas, conforme al calendario del archivo;
- V. Recabar las firmas de aprobación de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos, verificando que no falte ninguna firma;
- VI. Apoyar en la revisión de estructura de los Programas Operativos Anuales (POA's)
- VII. Apoyar en las actividades que corresponden a la Dirección de Modernización Administrativa, con relación a la certificación de Manuales que solicita la Contraloría;
- VIII. Elaboración de reportes varios que solicita el Director;
- IX. Apoyar la implantación y operación del plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad;
- X. Participar en la elaboración de los informes de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático (2)

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XI. Apoyar al Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento;
- XII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.





## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Técnico Informático (2)

### ESCOLARIDAD

Licenciatura, Nivel Medio Superior  
o técnico en informática

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Trabajo en Equipo
- Conocimientos de las Leyes, Reglamentos, Estatutos y demás disposiciones que rigen la función pública.
- Relaciones Humanas
- Conocimiento de computación con manejo en paquetería Windows.
- Conocimientos Administrativos
- Habilidades secretariales.

### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficinas

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honradez  
Liderazgo  
Lealtad a la Institución  
Responsabilidad  
Iniciativa  
Trabajo en equipo  
Creatividad y dinámico  
Seguridad

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

### ESFUERZO

Mental – Físico



## PUESTOS

### PUESTO

Técnico Informático

### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Evaluación  
y Seguimiento

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender las llamadas telefónicas recibidas en la Dirección y canalizarlas a el área correspondiente;
- II. Apoyar en la recepción de correspondencia de la Dirección de Modernización Administrativa;
- III. Elaboración de memorándum para dar contestación de asuntos referentes a la Dirección de Modernización Administrativa;
- IV. Apoyar en el control y archivo de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos;
- V. Participar en el envío de Manuales al archivo Municipal;
- VI. Apoyar en recabar las firmas de aprobación de los Manuales;
- VII. Apoyar en la elaboración de reportes varios que solicita el Director;
- VIII. Participar y apoyar en el seguimiento a la información generada, relativa a la implementación del Programa Federal "Agenda Desde Lo Local";
- IX. Auxiliar dentro de la supervisión en el plan de trabajo de la implantación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- X. Contribuir en los informes de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- XI. Investigar, analizar y proponer nuevos mecanismos que ayuden a mejorar la calidad, tiempo y desempeño de los Sistemas de Gestión de la Calidad en beneficio del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos y de la Ciudadanía; y
- XII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Técnico Informático

### ESCOLARIDAD

Licenciatura, Nivel Medio Superior  
o técnico en informática

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Trabajo en Equipo
- Conocimientos de las Leyes, Reglamentos, Estatutos y demás disposiciones que rigen la función pública.
- Relaciones Humanas
- Conocimiento de computación con manejo en paquetería Windows
- Conocimientos Administrativos
- Habilidades secretariales.

### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honradez  
Liderazgo  
Lealtad a la Institución  
Responsabilidad  
Iniciativa  
Trabajo en equipo  
Creatividad y dinámico  
Seguridad

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

### ESFUERZO

Mental – Físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Líder de Proyecto

### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Efectuar trámites relacionados con la elaboración de oficios, comunicados, y entrega de correspondencia.
- II. Revisar y controlar el inventario de material de oficina, papelería y consumibles, además de constatar el buen uso de los mismos;
- III. Realizar los resguardos, altas y bajas de los bienes muebles asignados a la Dirección de Modernización Administrativa;
- IV. Elaborar los documentos de apoyo para el seguimiento de la difusión de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos;
- V. Apoyar en el archivo de documentos y Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de las diferentes Unidades Administrativas del Ayuntamiento;
- VI. Recibir y analizar la información contenida en los formatos de los manuales de Organización, Políticas y Procedimientos;
- VII. Seguimiento a la implementación del programa Federal "Agenda Desde Lo Local"
- VIII. Apoyar al Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento en la promoción y aplicación de programas para el control de calidad de los servicios con que cuenta la administración municipal;
- IX. Organizar y coordinar las acciones para la sistematización de procesos de áreas estratégicas que proyecten a la administración municipal; y
- X. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Líder de Proyecto.

### ESCOLARIDAD

Profesional técnico en informática, o pasante

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Trabajo en Equipo
- Relaciones Humanas
- Conocimiento de computación con manejo en paquetería Windows.
- Conocimientos Administrativos
- Habilidades secretariales

### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficinas

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honradez  
Liderazgo  
Lealtad a la Institución  
Responsabilidad  
Iniciativa  
Creatividad  
Trabajo en equipo  
Seguridad

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

### ESFUERZO

Mental – Físico



## **IX. POLÍTICAS**

### **INTERNAS**

#### **DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE MANUALES**

1. Se capacitará a enlaces de primer y segundo nivel en cuanto a la elaboración de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos.
2. Se asesorará a cada enlace de Dependencias y unidades Administrativas para la realización de su respectivo manual, de manera programada.
3. En la cancelación de citas de asesoría, los técnicos informáticos que dan la asesoría tendrán que programar nuevamente una cita, si se realizarse con 2 horas mínimo de anticipación y podrán realizarse vía telefónica o en persona en la oficina del técnico informático.
4. Si el enlace de la Dependencias y unidades administrativas para realizar el manual tiene tres faltas en su asesoría sin justificación alguna la Dirección de Modernización Administrativa programará nuevamente una cita, si nuevamente no existe respuesta de parte de las Dependencias se procederá a enviar una nota informativa a la Contraloría Municipal para que determine la sanción correspondiente
5. Todas las Dependencias y unidades administrativas deberán respetar los formatos propuestos por la Dirección de Modernización Administrativa para la Elaboración e Integración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos
6. Será considerado como un acto de sabotaje, cualquier actividad no autorizada por el titular de la Dirección de Modernización Administrativa, en la cual algún empleado del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos realicen cambios a los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos ya autorizados por las autoridades correspondientes.
7. Se revisarán las concordancias de la información expresada en las aportaciones de cada unidad administrativa y Dependencia en base a Reglamento. En todo momento, la estructura y plantilla de personal deberá ser acorde a lo autorizado y presupuestado.

#### **DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA DESDE LO LOCAL"**

1. Presentar el Programa Federal "Agenda Desde Lo Local" (ADLL) al Presidente Municipal
2. Coordinar con las Unidades administrativas y Dependencias la recolección de evidencias de cada uno de los parámetros, para su verificación
3. Asesorar en la integración de evidencias a todos los responsables de los parámetros.
4. Coordinar el evento de Autodiagnóstico con el IDEFOMM
5. El Director de Modernización Administrativa, sube en línea el autodiagnóstico en el Sistema de Información de Gobiernos Locales (SIGLO)
6. Diseñar y Proponer al Presidente Municipal el Plan de Fortalecimiento Municipal.
7. Dar seguimiento a los responsables de las Unidades para la integración de la evidencia solicitada de cada uno de los parámetros de la ADLL, para Verificación



8. Organizar evento de Verificación que se lleva a cabo por parte de la Institución de Educación Superior como instancia Verificadora.
9. Presentar informe detallado de resultados final del número de indicadores en Verde, Amarillo y Rojo. Al Cabildo, Presidente Municipal, y las Unidades Administrativas encargadas de parámetros.
10. Programar actividades dentro del Plan de Fortalecimiento Municipal para atender las áreas de oportunidad.

### **DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

1. Diseñar y Planear Cronograma de actividades del Sistema de Gestión de Calidad
2. Instalar el Comité de Gestión de Calidad del Ayuntamiento de Cuernavaca
3. El Comité de Calidad deberá estar integrado por el Presidente Municipal y los Secretarios de despacho, así como de los Directores Generales de los Organismos SAPAC y DIF.
4. Desarrollar Primera Sesión Ordinaria para definir Misión, visión, Valores, Objetivos y Plan de Calidad.
5. Definir Procesos a modelo de calidad para integrarlos al SGC y, someterlos y aprobarlos en Sesión Ordinaria del Comité de Calidad.
6. Preparar información para titulares y Enlaces de Calidad, para iniciar con capacitación y procesos.
7. Capacitar a los equipos de Mejora de cada dependencia.
8. Se trabajará con sensibilización a todo el personal, Introducción a las normas ISO y Talleres para el aterrizaje del Sistema de Calidad.
9. Preparan capacitación e imparten a titulares y Enlaces de Calidad.
10. Dar seguimiento puntual al Manual de Calidad.
11. Se realiza presentación al Presidente, Secretarios y se designan los Líderes de Proyectos, quienes darán seguimiento de manera personal a todos los trabajos a realizar.
12. Los procesos involucrados en Mejora Continua, deberán ser aquellos de Alto Impacto en atención ciudadana, principalmente, dejando en segundo y tercer término a los procesos meramente de carácter interno.
13. Elaborar los Registros de cada Proceso en base a la norma ISO.
14. Llevar a cabo mensualmente Sesiones Ordinarias del Comité de Calidad para medir avances del SGC.
15. Cumplir el cronograma propuesto y atender las etapas de preauditorías de calidad.
16. Considerar Procesos con modelo de calidad aceptable para ser propuestos a certificación
17. Contratar los servicios de una empresa certificadora en ISO
18. Proponer Procesos
19. Certificación y Publicación de Certificación
20. Mejora Continua del SGC.



## X.- PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA DESDE LO LOCAL"

#### 1. Propósito:

Coordinar la implementación de los 298 parámetros del Programa Federal "Agenda Desde Lo Local" en cada una de las Dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento, así como de los organismos descentralizados SAPAC y DIF Cuernavaca

#### 2. Alcance:

Este procedimiento aplica a la Dirección de Modernización Administrativa y a las siguientes Unidades Administrativas del Ayuntamiento; Tesorería Municipal, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Dirección General de Protección Civil, Secretaría de Asuntos Jurídicos, Contraloría Municipal, Coordinación de la Unidad de Información Pública, Coordinador de COPLADEMUN, Secretaria del Ayuntamiento, Dirección General de Recursos Humanos, Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, Secretaría de Desarrollo Económico, Dirección de Fomento a la Inversión, Dirección de Mercados, Dirección de Fomento al Empleo, Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, Director de Planeación Urbana, Dirección General de Desarrollo Rural, Dirección General de Comercio, Industria y Servicio, Secretaría de Desarrollo Social, Dirección General de Programas Sociales, Dirección General de Salud Pública, Dirección General de Servicios Públicos, Dirección General de Educación, Dirección de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos, Dirección General de Atención a la Mujer, Dirección General de Deporte y Juventud, Dirección de Promoción del Deporte, Dirección General de Cultura, Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos, Dirección de Protección Ambiental, Coordinación de inspección, Sanciones y procedimientos Administrativos, Dirección de Normas, Secretaría de Desarrollo Sustentable, Dirección de Conservación de Bosques y Barrancas, Dirección General de Ordenamiento Territorial y Ecológico, Director de Usos de Suelo, Director de Educación Ambiental. Y los directores Director General de SAPAC y Dir. Gral. del DIF Municipal Cuernavaca.

#### 3. Referencias:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Mor.  
Programa de Gobierno Federal para el Desarrollo Integral de los Municipios, Agenda Desde lo Local.

Lineamientos Operativos Agenda Desde lo Local 2012

Glosario de Términos Agenda Desde lo Local 2012

Conceptos Clave, Evidencias y Criterios Agenda Desde lo Local 2012

Programas Federales por Indicador y Parámetro Agenda Desde lo Local 2012





#### 4. Responsabilidades:

Es responsabilidad del Cabildo del Ayuntamiento de Cuernavaca autorizar al Presidente Municipal la inscripción del municipio al Programa ante el INAFED.

Es responsabilidad de la Secretaría del Ayuntamiento otorgar copia certificada del Acta de cabildo donde se apruebe la inscripción del ayuntamiento de Cuernavaca al Programa Federal "Agenda Desde Lo Local".

Es responsabilidad del Presidente Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca designar un enlace del municipio de Cuernavaca para el Programa Federal "Agenda Desde Lo Local".

Es responsabilidad de la Secretaría de Administración, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Informática y Desarrollo Administrativo, revisar este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Modernización Administrativa la elaboración, actualización, difusión e implementación de este procedimiento.

Es responsabilidad de todas las Dependencias y Unidades Administrativas involucradas el atender e integrar toda la información solicitada en el marco de la implementación del Programa en el Municipio.

#### 5. Definiciones:

**Agenda Desde lo Local:** Programa Federal para promover el Desarrollo Integral de la Municipios y fortalecer las capacidades de Gestión.

**Autodiagnóstico:** Identificar la situación que presenta el Municipio en cada uno de los indicadores y parámetros de "Agenda Desde Lo Local".

#### 6. Método de Trabajo:

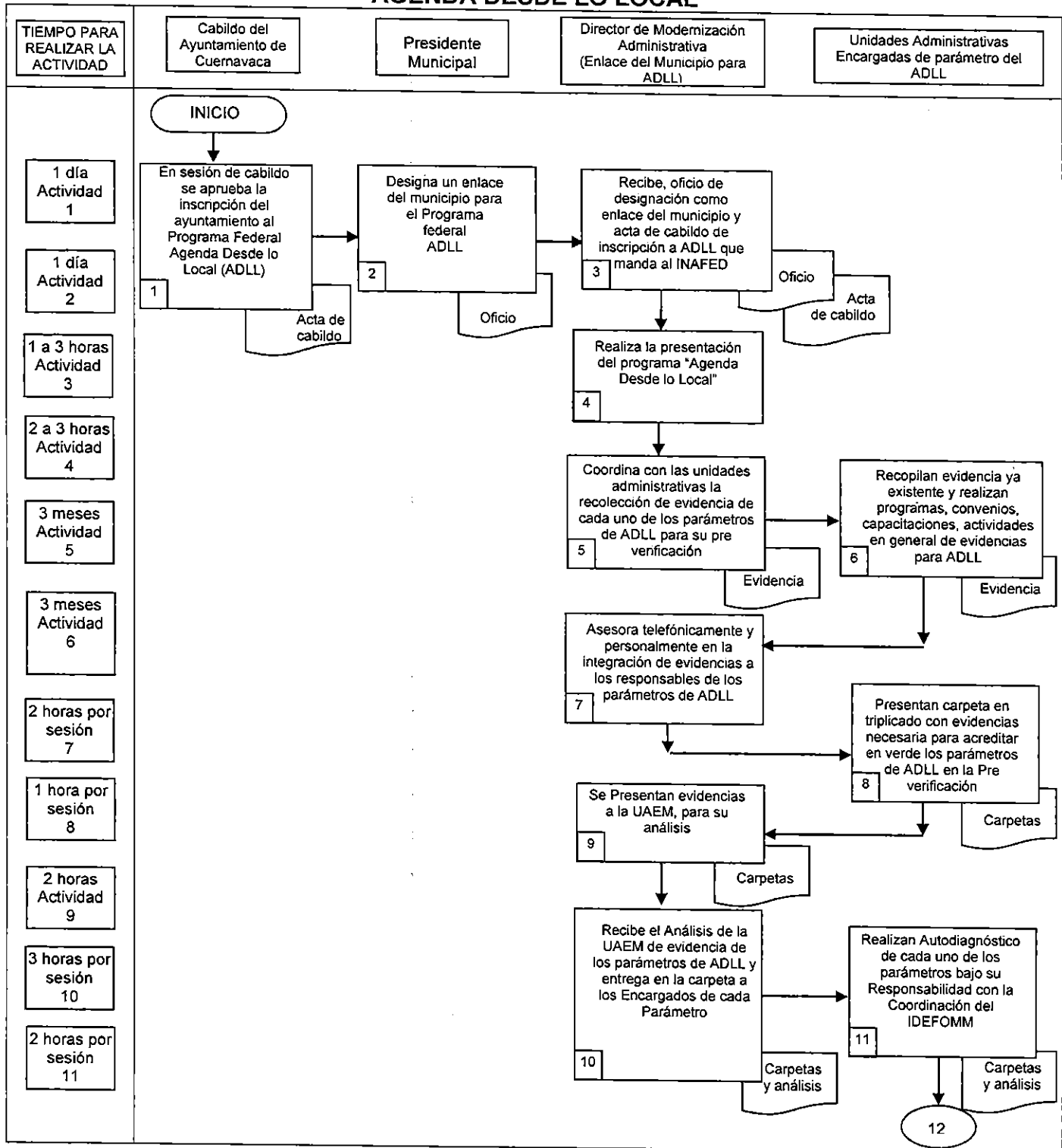
6.1 Diagrama de Flujo.

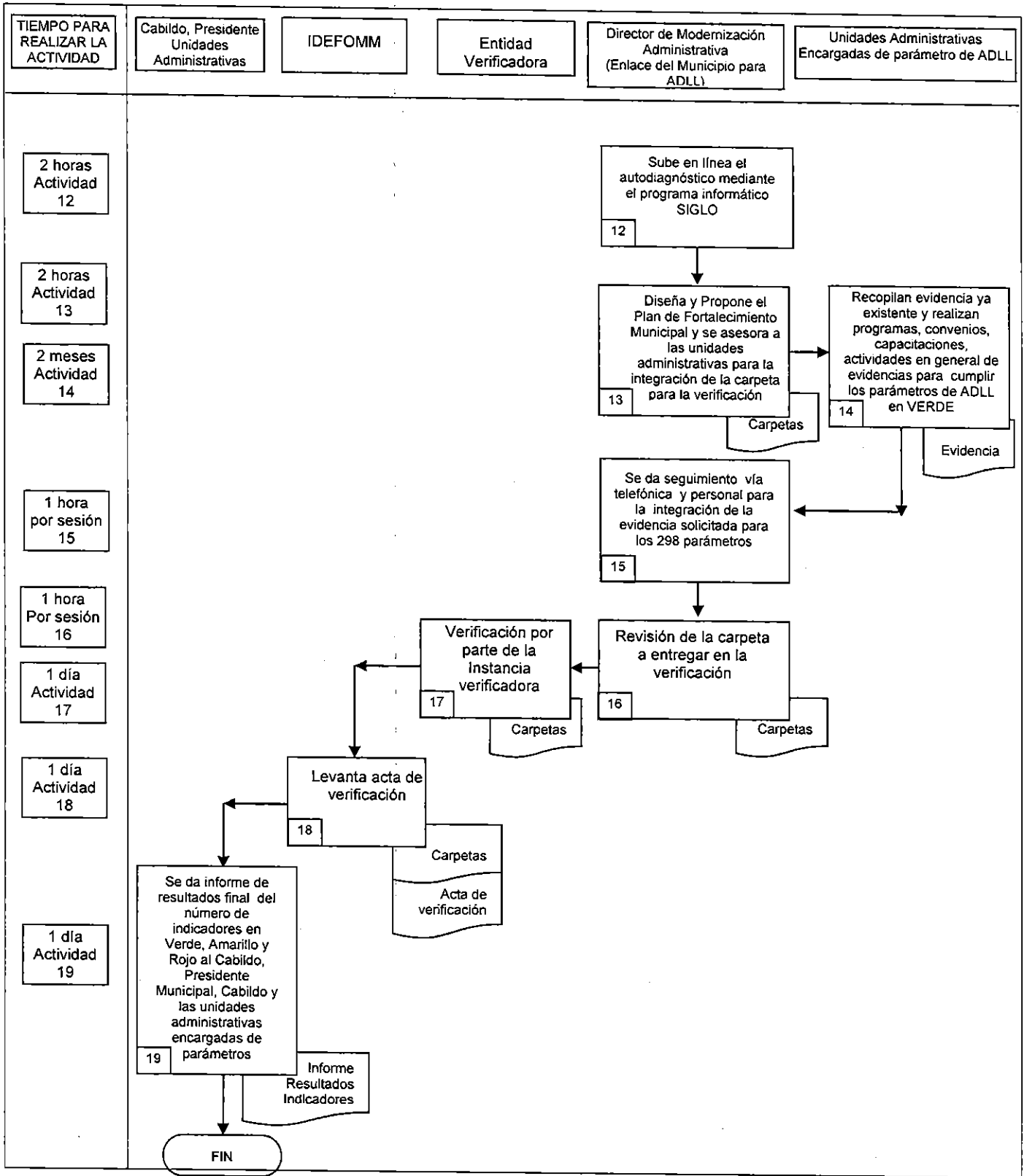
6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA DESDE LO LOCAL"**







**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA DESDE LO LOCAL"**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Cabildo del Ayuntamiento de Cuernavaca (CAC)	En sesión de Cabildo del Ayuntamiento de Cuernavaca, se aprueba la inscripción al Programa Federal "Agenda Desde Lo Local" ((ADLL).	Acta de Cabildo
2	Presidente Municipal (PM)	El Presidente Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Designa por medio de un Oficio a un enlace del Municipio para que coordine todo lo relacionado al Programa Federal "Agenda Desde Lo Local" ((ADLL).	Oficio
3	Director de Modernización Administrativa (Enlace del Municipio) (DMAEM)	Recibe el Oficio de designación como Enlace del Municipio y Acta de Cabildo que sirve para la inscripción Programa Federal "Agenda Desde Lo Local" ((ADLL), que requiere el INAFED.	Oficio y Acta de Cabildo
4	DMAEM	Presentación del Programa Federal "Agenda Desde Lo Local" (ADLL), además de coordinar la logística para todo lo necesario ante los titulares de las dependencias responsables.	Presentación
5	DMAEM	Coordina con Dependencias y Unidades administrativas la recolección de evidencias de cada uno de los parámetros, para su pre verificación.	Evidencias
6	Unidades Administrativas Encargadas de los Parámetros (UAEP)	Recopilan evidencia de sus actividades institucionales y realizan los programas correspondientes, los convenios, las capacitaciones y actividades en general de evidencias para el Programa Federal "Agenda Desde Lo Local".	Evidencias



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA DESDE LO LOCAL"**

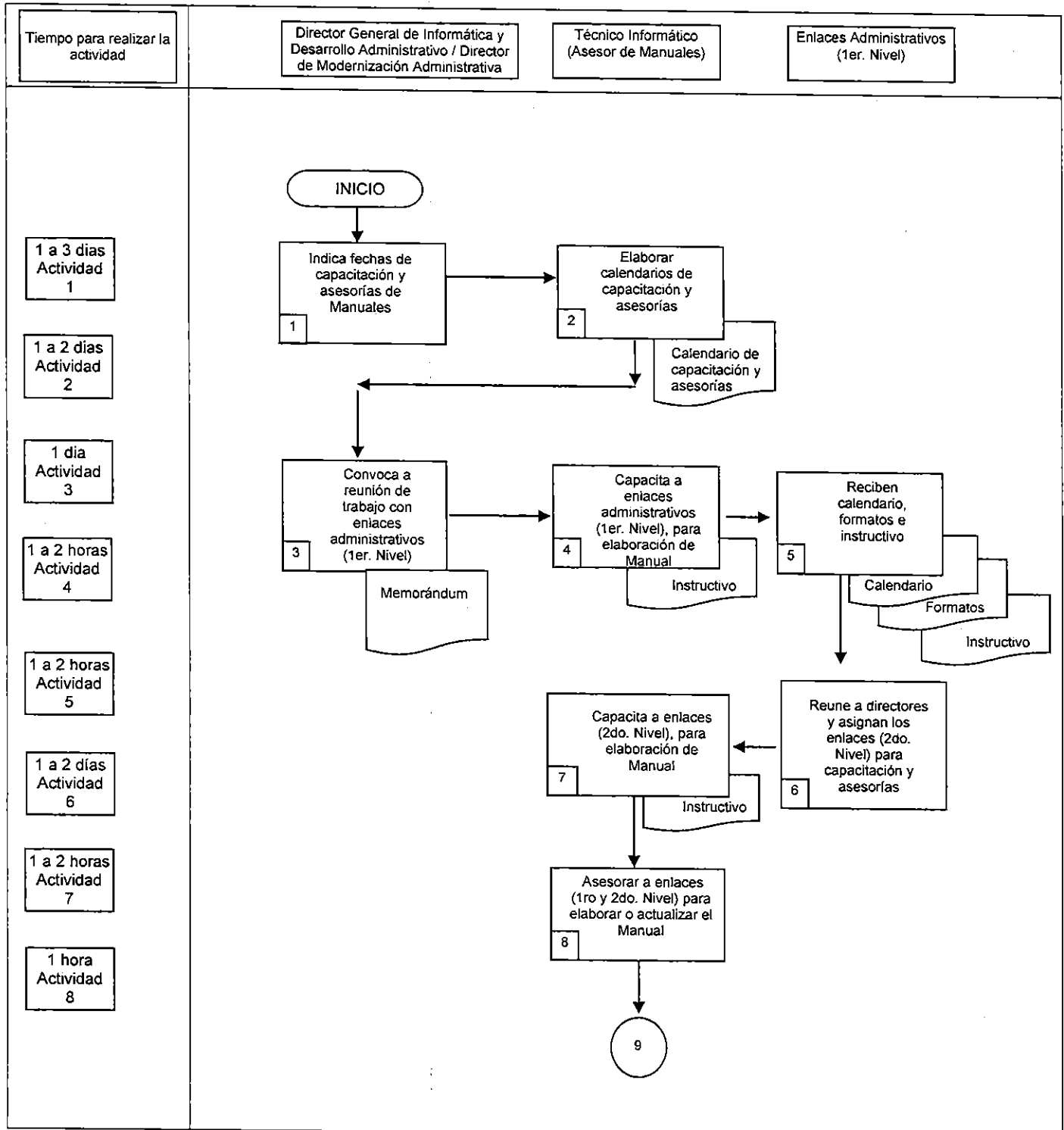
Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	DMAEM	Asesora telefónicamente y de manera personal con apoyo del Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento, la integración de evidencias a todos los responsables de los parámetros.	
8	UAEP	Presentan por triplicado las carpetas con las evidencias necesarias como lo marca ADLL.	Carpetas
9	DMAEM	Entrega y realiza la presentación de cada una de las carpetas en triplicado a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM), para que se realice el análisis correspondiente. Una vez analizado, la UAEM regresa las carpetas al Director de Modernización Administrativa.	Carpetas
10	DMAEM	Recibe el análisis y carpetas por parte de la UAEM, evidencia de parámetros de ADLL y entrega la carpeta a los Encargados de cada Parámetro para su solventación y seguimiento de las observaciones.	Carpetas y Análisis
11	UAEP	Reciben análisis de las evidencias entregadas en la carpeta por parte del Director de Modernización Administrativa y realizan autodiagnóstico de cada uno de los parámetros bajo su responsabilidad.	Carpetas y Análisis
12	DMAEM	El Director de Modernización Administrativa, sube en línea el auto diagnóstico mediante el programa informático Sistema de Información para Gobiernos Locales (SIGLO)	



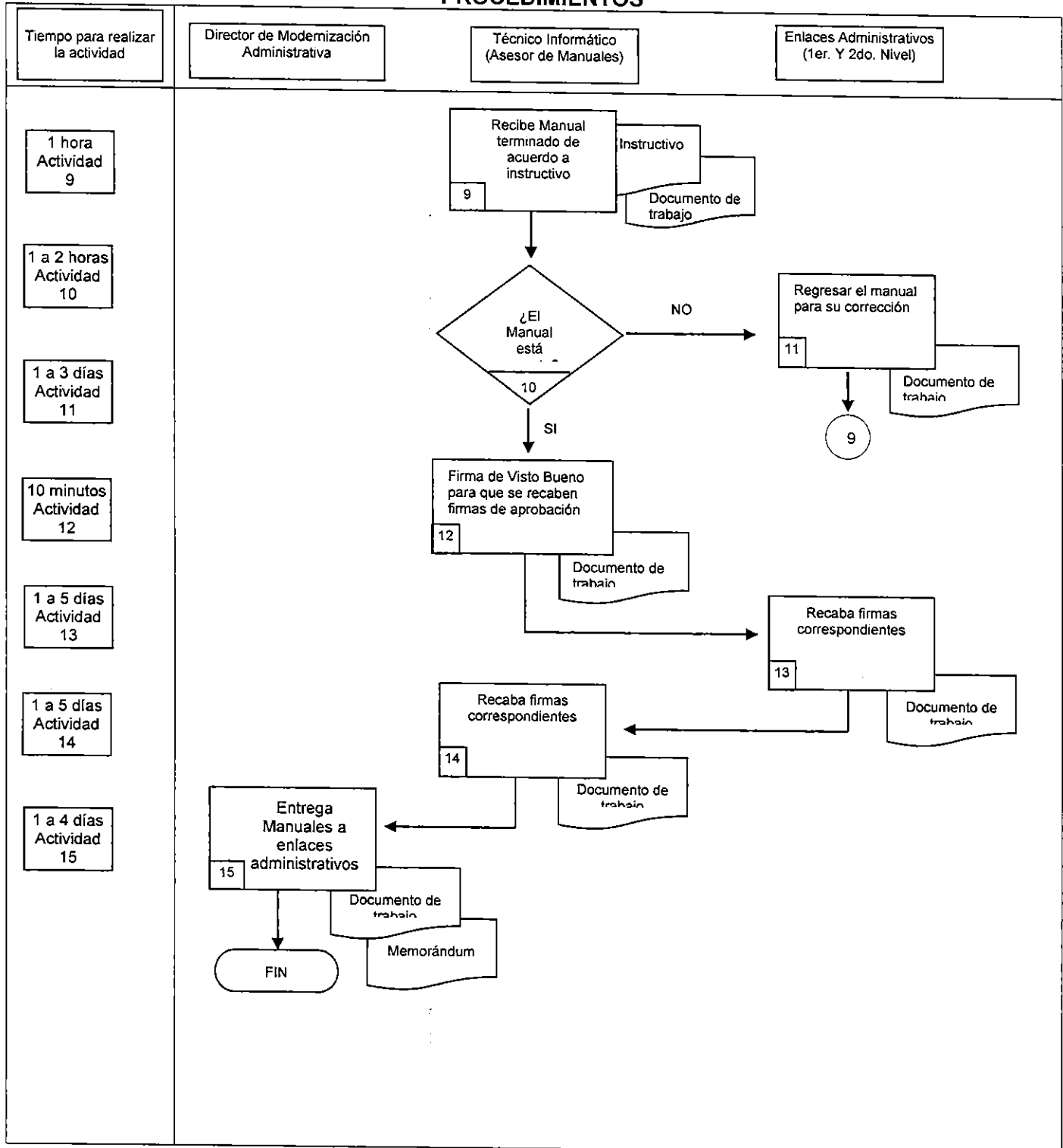
**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA DESDE LO LOCAL"**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
13	DMAEM	El Director entrega el Plan de Fortalecimiento Municipal y se asesora a las unidades administrativas para la integración de la carpeta para la verificación	Carpetas
14	UAEP	Se recopila la evidencia ya existente por parte de los responsables de las Unidades y realizan programas, convenios, capacitaciones, actividades en general de evidencias para cumplir los parámetros de ADLL en VERDE	Evidencia
15	DMAEM	El Director y el Jefe de Departamento dan seguimiento vía telefónica y personal a los responsables de las Unidades para la integración de la evidencia solicitada para los 298 parámetros	Evidencia
16	DMAEM	Las carpetas son revisadas por el Director para ser entregadas en la verificación.	Carpetas
17	Entidad Verificadora (EV)	La verificación se lleva a cabo por parte de la Entidad Verificadora que es responsable de esta actividad.	Carpetas
18	IDEFOMM (I)	El Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal del Estado de Morelos (IDEFOMM), es el responsable de levantar el acta de verificación.	Carpetas Acta de verificación
19	Presidente Municipal, Cabildo, Unidades Administrativas (PM/C/UA)	Se presenta informe detallado de resultados final del número de indicadores en Verde, Amarillo y Rojo. Al Cabildo, Presidente Municipal, Cabildo y las Unidades Administrativas encargadas de parámetros.	Informe de resultados de Indicadores

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA CAPACITACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo / Director de Modernización Administrativa (DGlyDA/DMA)	Mediante una reunión de trabajo se determina fechas de Capacitación, Asesoría y revisión del instructivo de trabajo para la elaboración y/o actualización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos y se comunican instrucciones a los Asesores de Manuales.	Instructivo
2	Técnico informático (Asesor de Manuales) (TIAM)	Elabora el calendario de capacitación, asesorías y actualiza instructivo que se entregarán a los Enlaces Administrativos de las Dependencias del Ayuntamiento, para la coordinación de la elaboración y/o actualización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.	Calendario de Capacitación y Asesorías
3	DGlyDA/DMA	Convoca a los Enlaces Administrativos de 1er. Nivel para reunión de trabajo, donde se explicará la metodología y logística para llevar a cabo las capacitaciones y asesorías a todas las Unidades Administrativas, mediante memorándum.	Memorándum
4	TIAM	Se inicia capacitación con los Enlaces Administrativos de 1er. Nivel, para la elaboración o actualización de Manuales.	Instructivo
5	Enlaces Administrativos 1er. Nivel (EA)	En la capacitación se entrega a los Enlaces de 1er. Nivel calendario de capacitación, asesorías y formatos de sus respectivas Dependencias e instructivo.	Calendarios Formatos Instructivo

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y**  
**DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
 REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SA-DGlyDA-02

Revisión: 0

Página 36 de 50

6	EA	Convoca reunión con Directores de Unidades Administrativas para asignar enlaces para asistir a asesorías y se entrega instructivo y calendario.	Calendario Instructivo
7	TIAM	Capacita a Enlaces de 2do. Nivel, para la elaboración o actualización de Manuales.	Instructivo
8	TIAM	Asesorar a enlaces de 1er. y 2do. nivel para la elaboración y/o actualización del manual. Asesora en la conformación de apartados de acuerdo al instructivo  Nota: se dan tres asesorías por enlace o Unidad Administrativa.	Documento de Trabajo (manual)
9	TIAM	Recibe el Manual ya terminado, revisa que este correctamente integrado de acuerdo al instructivo	Instructivo  Documento de Trabajo (manual)
10	TIAM	¿El Manual está correcto y bien integrado? No, ir a la actividad No.11 SI, ir a la actividad No.12	Instructivo de trabajo  Documento de Trabajo (Manual)
11	EA	Regresa el Manual a los enlaces de 1er. y 2do. Nivel para corregir observaciones.	Documento de Trabajo (Manual)
12	TIAM	Firma el Manual como Asesor y Visto Bueno y lo entrega a los enlaces para que consigan firmas correspondientes de Secretarios, Directores Generales y Directores.	Documento de Trabajo (Manual)

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA CAPACITACIÓN Y ASESORÍA PARA LA  
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
13	Enlaces Administrativos 1er. y 2do. Nivel (EA)	Recaban firmas correspondientes del Manual de Secretarios, Directores Generales y Directores, para regresarlo posteriormente al Asesor.	Documento de Trabajo (Manual)
14	TIAM	Recibe manual con firmas de parte del enlace y consigue firmas de Presidente, Secretaria de Administración y Director General de informática y Desarrollo administrativo.	Documento de Trabajo (Manual)
15	Director de Modernización Administrativa (DMA)	Entrega a Enlace Administrativo un Manual original y resguarda el otro en la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo y Dirección de Modernización Administrativa.  Con esta actividad termina el procedimiento	Documento de Trabajo (Manual) Memorándum

**REGISTROS DE CALIDAD**

<b>No</b>	<b>Documentos (Clave)</b>	<b>Responsabilidad de su Custodia</b>	<b>Tiempo de retención</b>
1	Instructivo para la elaboración o actualización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.	Asesor de Manuales	1 año
3	Calendario de asesorías por Dependencia.	Asesor de Manuales	1 Año
4	Documento de Trabajo (Manual)	Asesor de Manuales	5 Años

**ANEXOS**

<b>Anexo No</b>	<b>Documento</b>	<b>Clave</b>



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1. Propósito:

Coordinar la planeación e implementación en todas las Dependencias y Unidades Administrativas para planear, organizar, dirigir e implementar el programa de Calidad en el Ayuntamiento de Cuernavaca.

### 2. Alcance:

Este procedimiento aplica a la Presidencia Municipal, Cabildo, Secretaría de Administración, Dirección de Modernización Administrativa, a todas las Unidades Administrativas del Ayuntamiento y a los Organismos Descentralizados DIF y SAPAC

### 3. Referencias:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

Instructivo para la elaboración de los Manuales de Organización, políticas y Procedimientos.

Fundamentos y Vocabulario de ISO 9000.

Interpretación e Implementación de los requisitos de la Norma ISO9001: 2008

### 4. Responsabilidades:

Es responsabilidad de la Secretaría de Administración, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Informática y Desarrollo Administrativo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Modernización Administrativa la elaboración, actualización, difusión e implementación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal adscrito a la Dirección de Modernización Administrativa apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad de todas las dependencias implicadas llevara cabo puntualmente las actividades programadas.

### 5. Definiciones:

**ISO:** Organización Internacional de Normalización

**IMNC:** Instituto Mexicano de Normalización y certificación

### 6. Método de Trabajo:

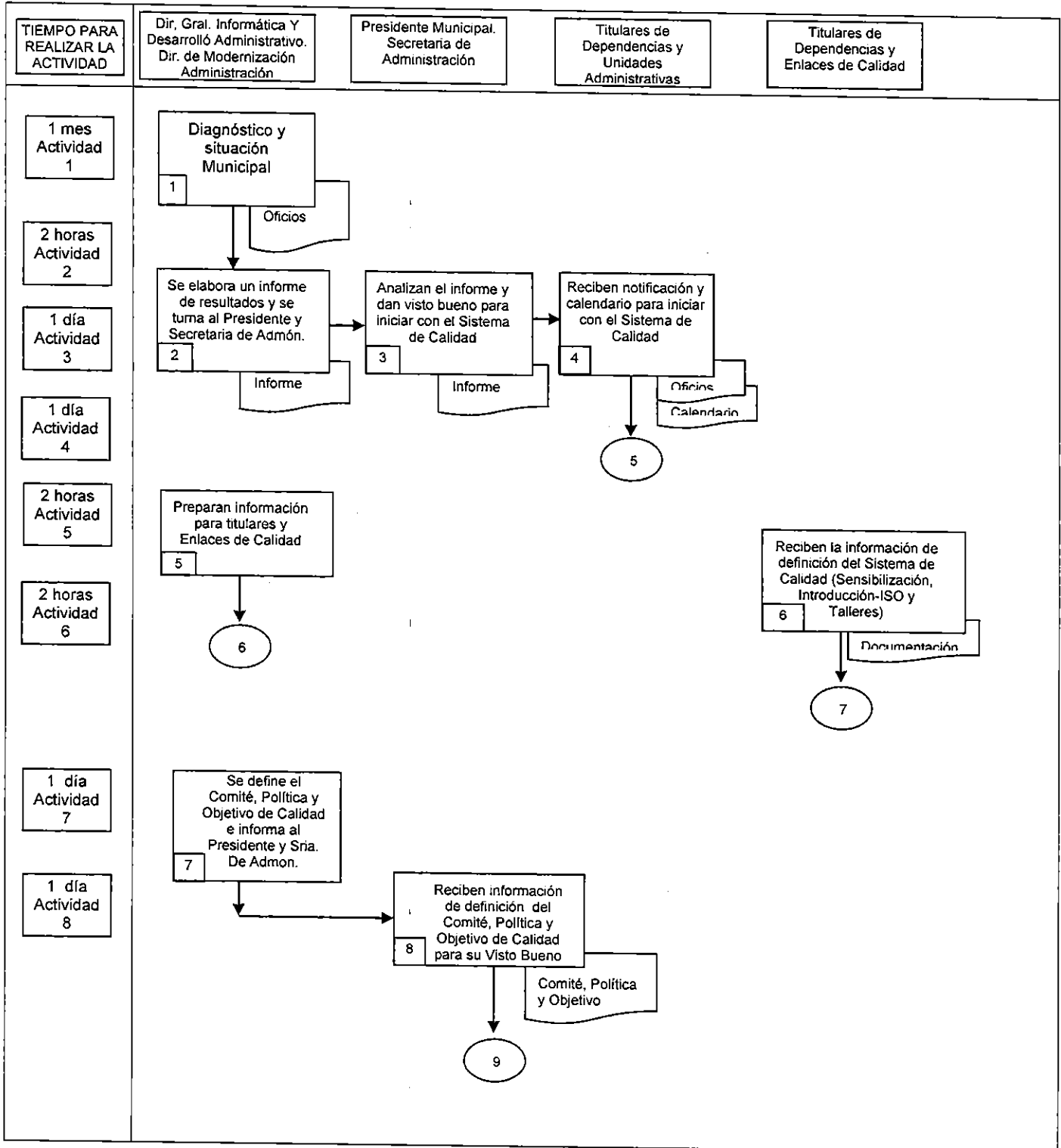
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Propósito:

Capacitar y Asesorar a los enlaces para la elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de cada una de las Dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento.

### 2. Alcance:

Este procedimiento aplica a la Secretaría de Administración, Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo, Dirección de Modernización Administrativa, a todas las Dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento.

### 3. Referencias:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Secretaría de Administración  
Instructivo para la elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.

### 4. Responsabilidades:

Es responsabilidad de la Secretaria de Administración, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Informática y Desarrollo Administrativo, la elaboración y revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Modernización Administrativa la implementación y supervisión de este procedimiento.

### 5. Definiciones:

**Manual de Organización, Políticas y Procedimientos:** Es el documento que sustenta la administración, organización y operación de cada una de las Dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento y mediante el cual se dan a conocer las descripciones y perfiles de puesto de cada trabajador, así mismo se detallan los procedimientos que se desarrollan en cada dependencia.

### 6. Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



**PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL**  
**“AGENDA DESDE LO LOCAL”**

**REGISTROS DE CALIDAD**

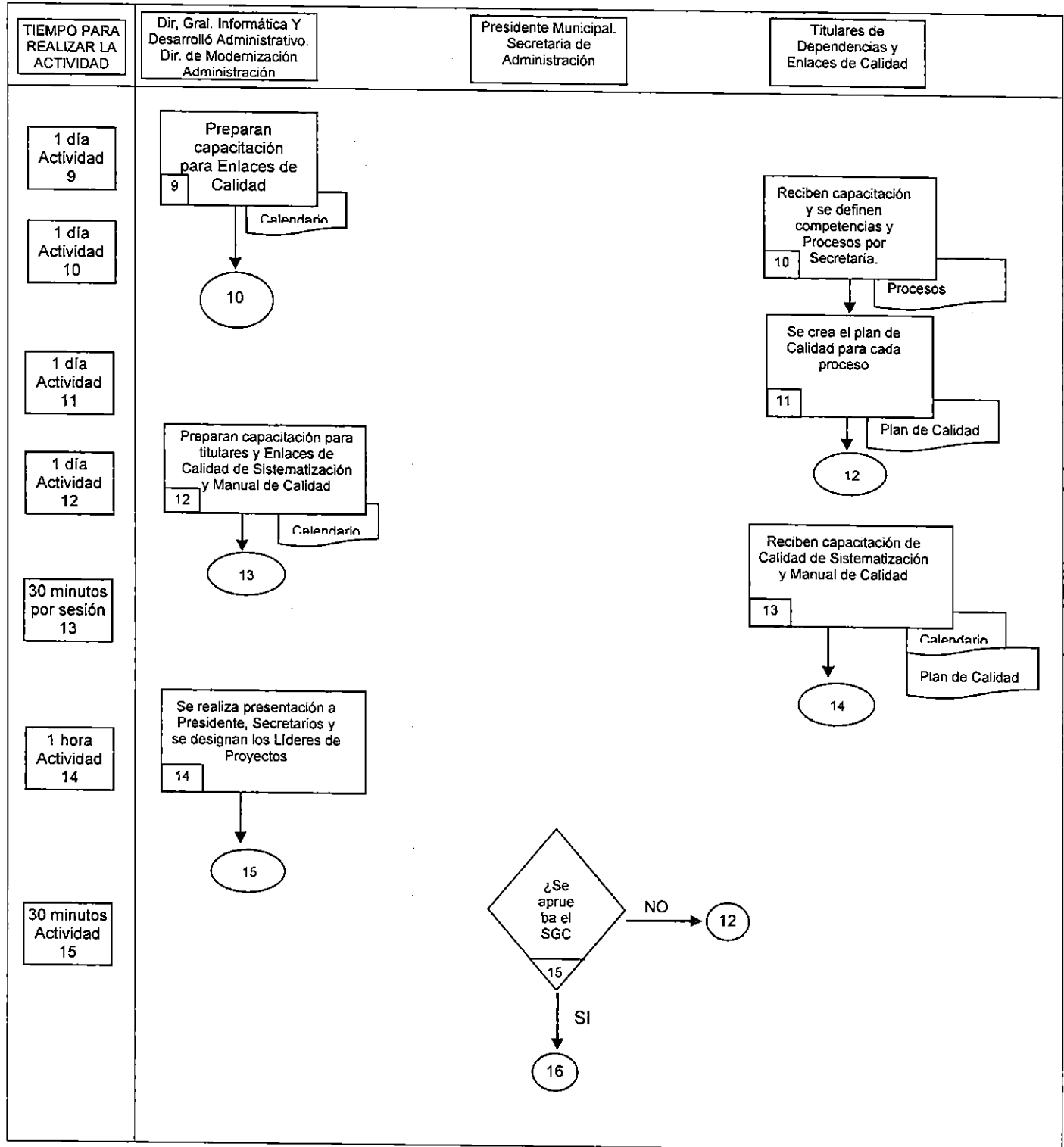
No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Acta de cabildo	Director de Modernización Administrativa	1 año
2	Evidencias	Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	1 año
3	Carpetas	Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	1 año
4	Acta de verificación	Director de Modernización Administrativa	1 año
5	Informe de resultados	Cabildo, Director de Modernización Administrativa Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	Indefinido
6	Encuesta de Calidad	Director de Modernización Administrativa	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficio	s/c

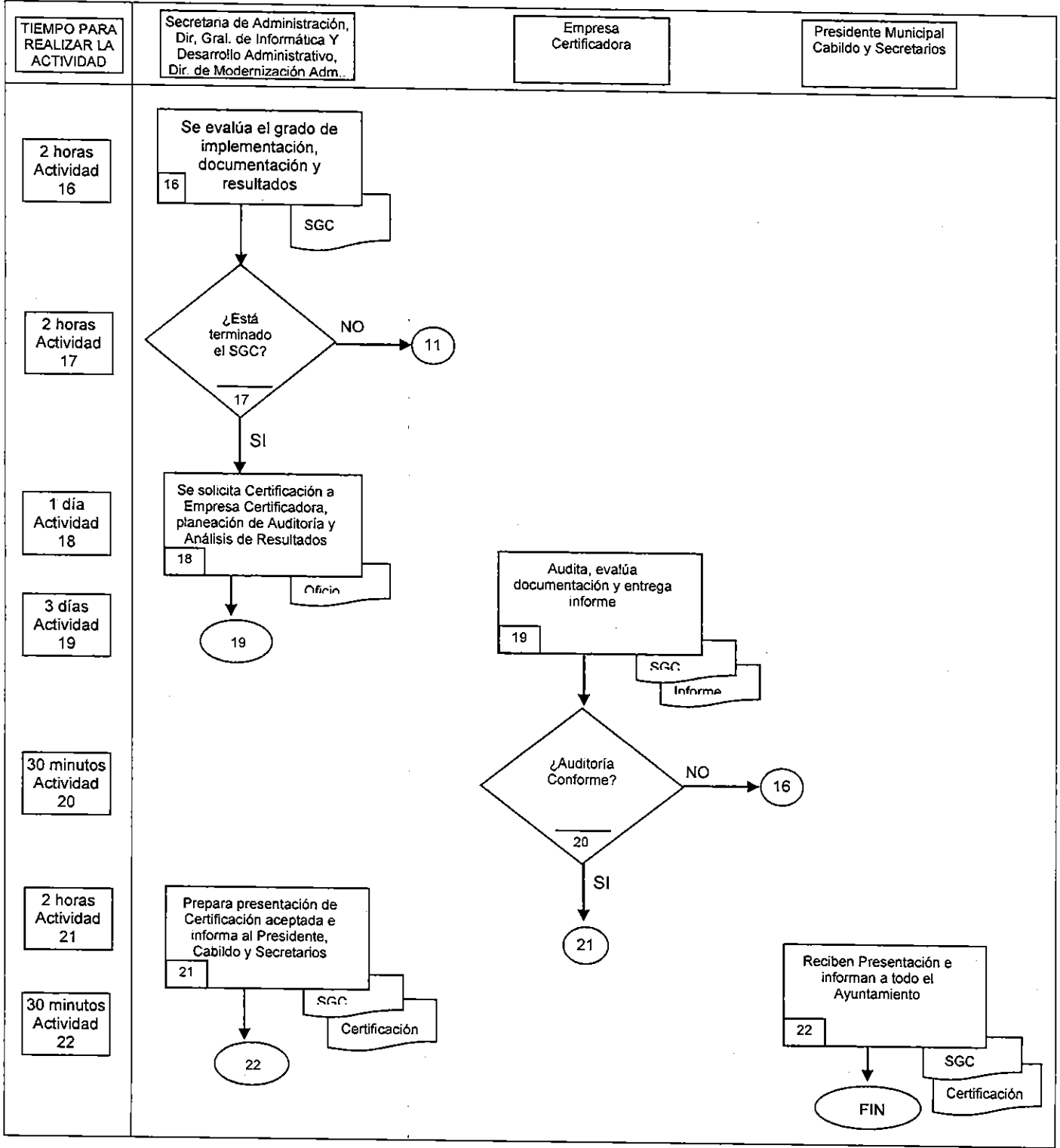


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN  
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo/ Director de Modernización Administrativa (DGlyDA/DMA)	El Director General de Informática y Desarrollo Administrativo en conjunto con el Director de Modernización Administrativa, realizan el Diagnóstico y situación actual del Municipio, para la Planeación de un Sistema de Calidad, basados en los resultados del programa Federal "Agenda Desde Lo Local"	Oficios
2	DGlyDA/DMA	Se elabora un informe de resultados y se turna al Presidente Municipal y Secretaria de Administración, para evaluar la situación actual que vive el Municipio.	Informe
3	Presidente Municipal/Secretaria de Administración (PM/SA)	Analizan el informe que se presentó por parte del Director General de Informática y Desarrollo Administrativo y del Director de Modernización Administrativa y dan visto bueno para iniciar con el Sistema de Calidad	Informe
4	Titulares de Dependencia y Unidades Administrativas (TD/UA)	Reciben notificación en cuanto a que consiste el Sistema De Gestión de la Calidad (SGC), y calendario de actividades.	Oficios Calendarios
5	DGlyDA/DMA	Preparan información para titulares y Enlaces de Calidad, para iniciar con capacitación y procesos.	
6	(TD/EC)	Reciben la información de definición del Sistema de Calidad, se trabajará con Sensibilización a todo el personal, Introducción-ISO y Talleres para el aterrizaje del proyecto.	Documentación
7	DGlyDA/DMA	Se define el comité quien participará de manera activa y dará seguimiento para conseguir los objetivos del proyecto, Política y Objetivo de Calidad del Ayuntamiento.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN  
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	PM/SA	Reciben información de definición del Comité, Política y Objetivo de Calidad para su Visto Bueno y aprobación del Proyecto para poder iniciar.	Documento de Comité, Política y Objetivo
9	DGlyDA/DMA	Preparan capacitación del concepto en general del proyecto para Enlaces de Calidad que fueron definidos por los titulares correspondientes.	Calendario
10	TD/EC	Reciben capacitación y se definen competencias y Procesos por Secretaría y en su caso por cada Unidad Administrativa.	Documento de Procesos
11	TD/EC	Se crea el plan de Calidad para cada proceso, en donde y de manera específica trabajará cada Secretaría y Unidad Administrativa del Ayuntamiento.	Plan de Calidad
12	DGlyDA/DMA	Preparan capacitación para titulares y Enlaces de Calidad de Sistematización y Manual de Calidad	Calendario
13	TD/EC	Reciben capacitación de Calidad de Sistematización y Manual de Calidad, de cada uno de los procesos que les competen	Calendario Plan de Calidad



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN  
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
14	DGlyDA/DMA	Se realiza presentación al Presidente, Secretarios y se designan los Líderes de Proyectos, quienes darán seguimiento de manera personal a todos los trabajos a realizar.	
15	PM/SA	¿Se aprueba el SGC?  NO, ir a actividad 12 SÍ, ir a actividad 16	
16	Secretaría de Administración/Director General de Informática y Desarrollo Administrativo/ Director de Modernización Administrativa (SA/DGlyDA/DMA)	Se evalúa el grado de implementación, documentación y resultados, para saber que avances se tienen y considerar tiempos para la certificación.	Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
17	SA/DGlyDA/DMA	¿Está terminado el SGC?  NO, ir a actividad 11 SÍ, ir a actividad 19	Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
18	SA/DGlyDA/DMA	Se solicita Certificación a Empresa Certificadora, planeación de Auditoría y Análisis de Resultados	Oficio
19	Empresa Certificadora (EC)	La Empresa Certificadora es la responsable de Auditar, Evaluar y Certificar el Sistema de Gestión de Calidad y entrega un informe.	Proyecto Informe



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN  
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
20	EC	¿Auditoría Conforme?  NO, ir a actividad 16 SI, ir a actividad 22	
21	SA/DGlyDA/DMA	Prepara presentación de Certificación aceptada e informa al Presidente, Cabildo y Secretarios	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Certificación
22	Presidente Municipal/Cabildo/ Secretarios (PM/C/S)	Reciben Presentación e informan a todo el Ayuntamiento	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Certificación



**PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN  
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**REGISTROS DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Acta de instalación de Comité	Dirección de Modernización Administrativa	Indefinido
2	Manual de Calidad	Dirección de Modernización Administrativa	Indefinido
3	Diagnóstico	Director de Modernización Administrativa	1 año
4	Definición y Documentación de Procesos	Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	1 año
5	Plan de Calidad	Director de Modernización Administrativa Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	1 año
6	Sistema de Gestión de la Calidad	Director de Modernización Administrativa	1 año
7	Proyecto	Cabildo, Director de Modernización Administrativa Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	Indefinido
8	Informe de preauditorías	Director de Modernización Administrativa	1 año
9	Certificación	Cabildo, Dependencias y Entidad Verificadora	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficios	S/C
2	Cronogramas	S/C
3	Actas	S/C



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SA-DMA-IX-IV

Revisión: 0

Página 48 de 50

## XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ricardo Díaz Vázquez Director de Modernización Administrativa	329 55 34	Cuauhtemotzin No. 3
Lenin Ocampo Angeles Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento	329 55 28	Cuauhtemotzin No. 3

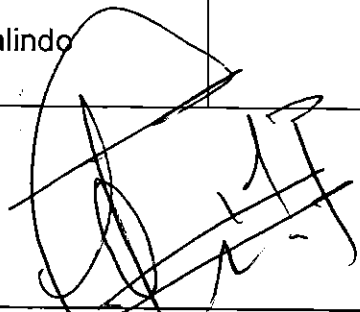





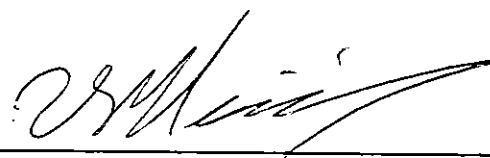
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
02 de Mayo de 2013	15 de Noviembre de 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
Roberto Rodolfo Soto Tapia	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Lenin Ocampo Ángeles	Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento
Emigdio González Galindo	Técnico informático

  
 Ricardo Díaz Vázquez  
 Titular de la Dirección de  
 Modernización Administrativa

  
 Emigdio González Galindo  
 Asesor Designado de la Dirección  
 General de Informática y Desarrollo  
 Administrativo

  
 Lenin Ocampo Ángeles  
 Jefe de Departamento de Evaluación y  
 Seguimiento  
 Responsable de la Organización del Manual  
 de Organización, Políticas y Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN  
 DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. Director General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración del Manual versión 2013	15/Nov./2013	Director de Modernización Administrativa Ricardo Díaz Vázquez	Roberto Rodolfo Soto Tapia 