



**Manual de Organización  
y Procedimientos  
Dirección de Supervisión**

Cuernavaca, Mor., a 02 de Marzo del 2012



## CONTENIDO:

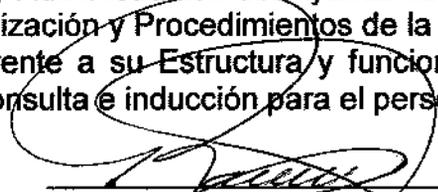
|                                       | <b>Página</b> |
|---------------------------------------|---------------|
| I. HOJA DE AUTORIZACIÓN               | 3             |
| II. INTRODUCCIÓN                      | 4             |
| III. OBJETIVO                         | 5             |
| IV. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN       | 6             |
| V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES           | 7             |
| VI. ORGANIGRAMA                       | 8             |
| VII. ESTRUCTURA ORGANICA              | 9             |
| VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | 10            |
| IX. POLÍTICAS                         | 17            |
| X. PROCEDIMIENTOS                     |               |
| a) Supervisión en la Operatividad     | 18 – 21       |
| b) Información y Atención Externa     | 22 – 25       |
| XI. DIRECTORIO                        | 26            |
| XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN            | 27            |
| XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN       | 28            |



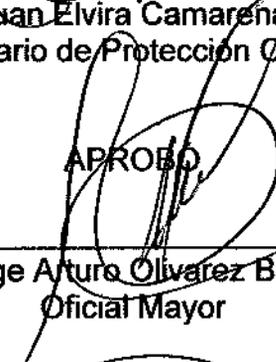
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

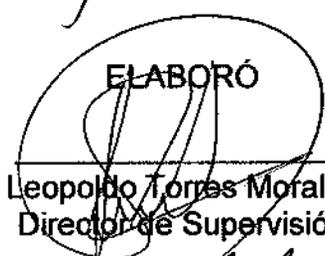
### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 Fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 Fracción IV del Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Supervisión, el cual contiene información referente a su Estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
\_\_\_\_\_  
Ramón López Urquijo  
Encargado de Despacho de la Secretaria  
De Protección Y Auxilio Ciudadano

REVISÓ  
  
\_\_\_\_\_  
Juan Elvira Camarena  
Subsecretario de Protección Ciudadana

APROBO  
  
\_\_\_\_\_  
Jorge Arturo Olivarez Brito  
Oficial Mayor

ELABORÓ  
  
\_\_\_\_\_  
Leopoldo Torres Morales  
Director de Supervisión

|                       |   |         |                |
|-----------------------|---|---------|----------------|
| Fecha de Autorización | Vo. Bo  | VERSIÓN | No. de paginas |
| Marzo                 | Dirección de Recursos Humanos<br>Iván Elías Iragorri Martínez | 2012    | 28             |



## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Procedimientos contiene la información detallada de los perfiles que se necesitan para el desempeño de cada uno de los puestos, así como de los procedimientos necesarios que son el sustento o la razón de ser de esta Dirección buscando siempre la mejora constante en el servicio.

Siendo esta Dirección la encargada de coordinar y supervisar el desempeño del personal operativo para que cumplan con los deberes, obligaciones y principios de actuación establecidos por la Ley del Sistema de Seguridad Pública en el Estado de Morelos; así como vigilar la aplicación de los planes y programas para salvaguardar la Seguridad Pública del Municipio de Cuernavaca. Por lo que dicho Manual se debe considerar como un instrumento que permita unificar y homologar criterios en el desempeño de las funciones operativas.



### **III. OBJETIVO**

La Dirección de Supervisión tiene como tarea primordial el establecimiento de las medidas de Coordinación, Planeación, Control y Supervisión de las áreas operativas que la integran, a fin de proporcionar un servicio con eficiencia, basado en estrategias que respondan con las exigencias sociales imperantes en el Municipio de Cuernavaca, atendiendo contingencias provocadas por siniestros, delincuencia, eventos sociales, etc. que alteren el orden público, teniendo como principal finalidad el mantener la integridad física de las personas y proteger sus bienes, mediante la prevención de delitos y conductas antisociales.



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
3. Ley General que establece las bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
4. Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
5. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos
6. Ley del Sistema de Seguridad Pública en el Estado de Morelos
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
8. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos
9. Ley para la Administración Pública del Estado de Morelos
10. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
11. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.
12. Código Penal Federal.
13. Código de Procedimientos Penales
14. Código Penal del Estado de Morelos
15. Código de Procedimientos Penales del Estado de Morelos.
16. Reglamento de Armas de Fuego y Explosivos.
17. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
18. Manual de Consejo de Seguridad Pública.
19. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección General Operativa.
20. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



## **V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **MISIÓN**

Somos la Dirección que tiene el propósito fundamental de elaborar, coordinar y supervisar los programas y planes operativos de las áreas que integran esta secretaria, a través de mecanismos de supervisión, control y evaluación de las acciones y desempeño del personal, con el fin de salvaguardar la integridad física y patrimonial de la ciudadanía del Municipio de Cuernavaca.

### **VISIÓN**

Ser una Dirección que Planee, Organice y Coordine la ejecución de todos aquellos programas de seguridad pública en materia de prevención ante la Comisión de delitos e infracciones; buscando crear un ambiente de seguridad, certidumbre y paz social, actuando siempre en beneficio de la ciudadanía y con estricto apego a derecho.

### **VALORES**

Calidad del Servicio

Justicia

Responsabilidad

Lealtad

Autoridad

Solidaridad

Disciplina y Espíritu de Cuerpo

Trabajo en equipo

Respeto a la Dignidad de la Persona

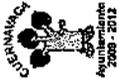
Mejora continua

Honestidad

Amabilidad

Compromiso

Humildad



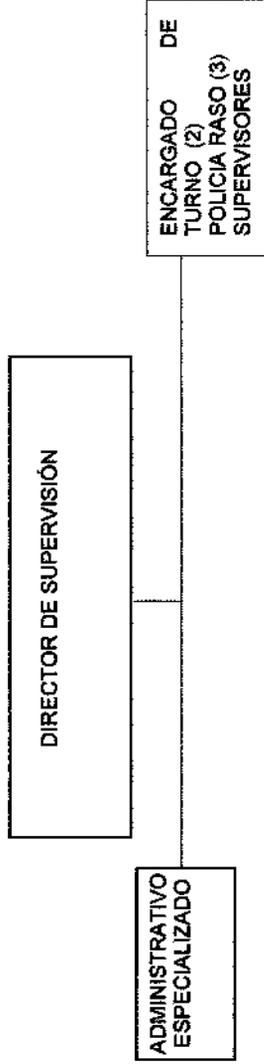
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO CIUDADANO**  
**DIRECCION DE SUPERVISION**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DS-02

Revisión: 2

Página 8 de 28

**VI.-ORGANIGRAMA**



**ELABORO**  
 LEOPOLDO TORRES MORALES  
 DIRECTOR DE SUPERVISIÓN

**REVISÓ**  
 JOHANN VIRA CAMARENA  
 SUBSECRETARIO DE PROTECCION CIUDADANA

**AUTORIZÓ**  
 RAMON LOPEZ URQUIJO  
 ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO CIUDADANO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
 2 de Marzo 2012



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO**  
**CIUDADANO**  
**DIRECCION DE SUPERVISION**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DS-02

Revisión: 2

Página 9 de 28

**VII. ESTRUCTURA ORGANICA**

| <b>Categoría<br/>Plaza</b> | <b>P u e s t o</b>  | <b>Nombre</b>   | <b>Subto<br/>tal</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------|---|---|----------------------|--------------|
| CF02002<br>S07005          | Director de Supervisión<br>Encargado de turno<br>(Policía Raso) | Leopoldo Torres Morales<br>Guerrero Reyes Gabriel<br>Virgilio | 1<br>1               |              |
| A01002<br>S07005           | Policía Raso (Supervisor)                                       | Raúl Briseño Vázquez  | 1                    |              |
| S07005                     | Policía Raso (Supervisor)                                       | Jorge Zúñiga Gómez  | 1                    |              |
| S07005                     | Policía Raso (Supervisor)                                       | Librado Salgado Tomas   | 1                    |              |
| S07005                     | Encargado de turno<br>(Policía Raso)                            | Benítez Mondragón José<br>Santiago                            | 1                    |              |
| A01005                     | Administrativo<br>Especializado                                 | Nava Carmona Paula  | 1                    |              |
| <b>TOTAL</b>               |   |   |                      | <b>7</b>     |



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Supervisión

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado  
Jefe de Turno (2)  
Policía Raso Supervisores (3)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Transito Metropolitano, las atribuciones del Director de Supervisión serán:

- I. Supervisar a las Direcciones de la Policía Preventiva, Vial, Bomberos y Protección Civil;
- II. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, a las áreas operativas;
- III. Vigilar la debida aplicación de los planes y programas para salvaguardar la seguridad pública del Municipio, así como los programas que permitan prevenir la comisión de faltas administrativas o delitos, antes que su persecución;
- IV. Intervenir en el orden de operaciones que implementan las áreas operativas;
- V. Controlar y evaluar el cumplimiento de las actividades realizadas por cada uno de los titulares e integrantes de las direcciones;
- VI. Aplicar los correctivos disciplinarios establecidos por la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VII. Vigilar y exigir el correcto uso de los bienes, vehículos y sistemas de radios comunicación asignados a los cuerpos policiales;
- VIII. Informar al Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, el cumplimiento de los programas, objetivos y metas;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Supervisión

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado

Jefe de Turno (2)

Policía Raso Supervisores (3)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Organizar y coordinar mediante la supervisión al personal operativo, en los auxilios proporcionados a las autoridades Federales, Estatales o Municipales;
- X. Supervisar que se cumplan las políticas, lineamientos y procedimientos, respecto a las infracciones por incumplimiento al Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca;
- XI. Vigilar el archivo y depuración de las actas de infracción de la Policía Vial;
- XII. Solicitar a los Directores de la Policía Preventiva, Policía Vial, Bomberos y Protección Civil, informen de las actividades y su ejecución que les sean encomendadas;
- XIII. Vigilar que los elementos policiales cumplan con los deberes, obligaciones y principios de actuación establecidos por la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- XIV. Supervisar que los elementos operativos cumplan con los horarios, de acuerdo a las necesidades del servicio, para salvaguardar la Seguridad Pública del Municipio;
- XV. Revisar el cumplimiento de los elementos de la Policía Vial y de la Policía Preventiva, a lo ordenado por la Ley de Tránsito y Transportes del Estado de Morelos y su Reglamento; así como, el Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca; los acuerdos y circulares que emita el Presidente Municipal y el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano y;
- XVI. Las demás que le otorguen otras disposiciones legales, o instruya el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano o el Superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director de Supervisión

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Policial

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Integración de Grupos
- Normatividad sobre Armas de Fuego y Explosivos
- Armamento y Tácticas Policiales
- Planeación y Estrategia Policial
- Conocimientos de Supervisión
- Tipología de los Delitos en General

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Aire Libre  
Bajo Presión  
Riesgo de Trabajo  
Cambios de clima

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Don de Mando  
Liderazgo  
Disponibilidad de Horario  
Trabajo en Equipo  
Relaciones Públicas  
Vocación de Servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Físico – Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### JEFE INMEDIATO

Director de Supervisión

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y turnar la correspondencia que llega a la Dirección;
- II. Supervisar las áreas a los elementos operativos
- III. Dar contestación a los oficios y turnos recibidos;
- IV. Archivar la documentación;
- V. Realizar los trámites concernientes a vacaciones, permisos, altas, bajas, incapacidades, etc., del personal ante la Subdirección de Recursos Humanos de la Subsecretaría de Administración;
- VI. Elaborar síntesis de novedades, así como manuales e informes semanales y mensuales de actividades;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### ESCOLARIDAD

Bachillerato , Preparatoria

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Computación
- Normatividad sobre Armas de Fuego
- Atención y Trato a la Ciudadanía
- Trayectoria Policial
- Relaciones Públicas
- Estilo y Redacción

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Bajo Presión  
Aire Libre  
Riesgo de Trabajo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Puntualidad y Asistencia  
Dinamismo  
Iniciativa  
Riesgo de Trabajo  
Cordialidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio – Alto

#### ESFUERZO

Físico – Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (Supervisores)

#### JEFE INMEDIATO

Director de Supervisión

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar Áreas Operativas;
- II. Supervisar a los Elementos Operativos;
- III. Patrullar;
- IV. Acudir a los Auxilios;
- V. Apoyar a los mandos medios y superiores;
- VI. Supervisar Operativos;
- VII. Supervisar y apoyar los auxilios de la Policía Preventiva;
- VIII. Supervisar a las unidades que estén patrullando en sus áreas; y
- IX. Las demás que asigne y/o delegue el Jefe Inmediato Superior.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policía Raso (Supervisores)

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Policial o afín

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Leyes y Reglamentos
- Normatividad sobre Armas de Fuego
- Atención y Trato a la Ciudadanía
- Trayectoria Policial

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgo constante  
Expuesto al Medio Ambiente  
Trabajar bajo presión  
Trabajar con armas de fuego

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Cordialidad  
Trabajo en equipo  
Iniciativa  
Disciplina y Servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Físico – Mental



## **IX. POLÍTICAS**

1. Supervisar y vigilar que todas las áreas operativas que integran esta Secretaría realicen sus funciones correctamente.
2. Cumplir con diligencia el servicio que tenga encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.
3. Todo documento necesario para realizar el trámite de solicitud o de queja de la Ciudadanía en general deberá de contener el nombre de quien lo solicita, tipo de apoyo que necesita, lugar, fecha y duración (días u horas).
4. Las solicitudes deberán de ser entregadas como mínimo con tres días de anticipación a la fecha en que lo necesiten (salvo casos extraordinarios).
5. Debe tener conocimiento el Director de Supervisión de toda la información y asuntos que se realizan en la Supervisión, de acuerdo a las disposiciones del Secretario o Turnados por el mismo.
6. Mantener los documentos archivados y en orden para cualquier solicitud o aclaración.
7. Todo el personal adscrito a la oficina de Supervisión deberá portar su gafete de identificación en horarios de trabajo.
8. El personal debe esperar quince minutos después del turno para entregar el equipo de cómputo, radio y mobiliario limpio y mencionar al usuario entrante las condiciones en que se encuentra dicho equipo, cerrar su sesión de usuario dentro del sistema y esperar a que el nuevo usuario se firme con su clave personal. Este proceso debe realizarlo de manera progresiva para no interrumpir el ingreso de llamadas de emergencia.
9. El personal debe presentarse con el uniforme establecido cuando el Director de Supervisión lo indique, cuidando la imagen personal.
10. El personal debe mantener limpia su área de trabajo, así como evitar colocar objetos que obstruyan su operatividad.



## **X.- PROCEDIMIENTOS**

### **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD**

#### **1.- Propósito:**

Controlar, evaluar y supervisar el cumplimiento de las actividades y programas operativos realizados por cada una de las Direcciones Operativas que integran esta Secretaría, así como vigilar que los elementos policiales cumplan con los deberes, obligaciones y principios de actuación.

#### **2.- Alcance:**

Este procedimiento es aplicable a las Direcciones Operativas de Policía Preventiva, Policía Vial, Bomberos y Protección Civil.

#### **3.-Referencia:**

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.

#### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Supervisión, la aplicación y evaluación de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos: coordinar y supervisar el desempeño del personal a su mando.

Es responsabilidad del personal operativo apegarse a lo estipulado en este procedimiento.

#### **5.- Definiciones:**

"No Aplica"

#### **6.- Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO**  
**CIUDADANO**  
**DIRECCION DE SUPERVISION**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DS-01

Revisión: 2

Página 20 de 28

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD**

| <b>Paso</b> | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>  | <b>Documento De Trabajo (clave)</b> |
|-------------|--|---|-------------------------------------|
| 1           | Administrativo Especializado   | Recibe las ordenes de operaciones, los programas o acciones operativas por parte de la Oficina del Secretario y las turna al Director de Supervisión  | Ordenes de operaciones, programas   |
| 2           | Director de Supervisión  | Verifica que todas las áreas participantes en el operativo, en los programas o acciones operativas ya tengan conocimiento   |                                     |
| 3           | Director de Supervisión, administrativo especializado y supervisores                                       | Realizan la supervisión por medio de patrullajes y recorridos en los sectores o áreas que están contempladas en la orden de operaciones, con la finalidad de observar el adecuado desempeño y aplicación de la orden.   |                                     |
| 4           | Director de Supervisión, administrativo especializado y supervisores                                       | Gira las instrucciones correspondientes para la elaboración de las tarjetas informativa con los resultados y observaciones de la aplicación de las ordenes de operaciones, programas o acciones operativas.   |                                     |
| 5           | Asistente  | Elabora respectivamente las tarjetas informativas de acuerdo a lo instruido por el Director de Supervisión y les da el trámite correspondiente.   | Tarjeta Informativa                 |
| 6           |  | ¿Se cumple con la orden?<br>Si , ir a la actividad No. 7<br>No, ir a la actividad No. 8   |                                     |
| 7           | Director de Supervisión  | Informa al secretario del cumplimiento de la orden a través de Tarjeta Informativa<br><br>Con esta actividad finaliza el procedimiento.   | Tarjeta Informativa                 |
| 8           | Director de Supervisión, administrativo especializado y supervisores                                       | Informan al Secretario y a la Unidad de Asuntos Internos sobre la mala aplicación de los programas u orden de operaciones, así como el mal desempeño de algún elemento operativo, conectándose con el Procedimiento Administrativo de la Dirección de Asuntos Internos, para sancionar el elemento. | Tarjeta Informativa                 |
| 9           | Secretario de Prot. Y Aux. Ciudadano , Subsrio. De Protección y Aux. Ciudadano, el Director de Supervisión | Realizan la evaluación en base a los resultados de la aplicación del operativo, elaborando propuestas de mejora para la correcta aplicación de los programas sucesivos.<br><br>Con esta actividad finaliza el procedimiento.  |                                     |



**REGISTRO DE CALIDAD**

| No | Documentos (Clave)     | Responsabilidad de su Custodia  | Tiempo de Retención |
|----|------------------------|---|---------------------|
| 1  | Ordenes de Operaciones | Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano<br>Subsrio. de Protección y Auxilio Ciudadano<br>Director de Supervisión | 3 Años.             |
| 2  | Tarjeta informativa    | Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano<br>Subsrio. de Protección y Auxilio Ciudadano<br>Director de Supervisión | 3 Años.             |

**ANEXOS**

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|-----------|-------|
|          | "Ninguno" |       |
|          |           |       |
|          |           |       |
|          |           |       |



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN EXTERNA**

### **1.- Propósito:**

Promover la participación ciudadana en materia de prevención de Seguridad Pública, vialidad y respuesta a emergencias, así como llevar a cabo la formulación, control y evaluación del Plan Municipal de Seguridad Pública con la finalidad de dar seguimiento y cumplimiento a las estrategias y objetivos establecidos creando así un compromiso de calidad en el servicio para la ciudadanía.

### **2.- Alcance:**

Aplica principalmente a las Direcciones de la Policía Vial, Dirección de la Policía Preventiva, Bomberos, Protección Civil, así como a las áreas o unidades administrativas que conforman la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.

### **3.-Referencia:**

La Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, nos indica en su Título Noveno referente a la Información Estatal Sobre Seguridad Pública, en su Capítulo II, "De la Información y Estadística en Seguridad Pública", específicamente en sus artículos 144 y 145 y apartados, que a la letra dice:

"Las instituciones de seguridad pública desarrollarán un sistema de información y conocimientos"

"La información recopilada, clasificada y procesada a su vez servirá como insumo para la programación de acciones que fortalezcan el servicio de la seguridad pública.

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección Jurídica su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad del Director de Supervisión la supervisión de la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos, su cumplimiento y elaborar sus órdenes particulares.

### **5.- Definiciones:**

"No Aplica "

### **6.- Método de Trabajo:**

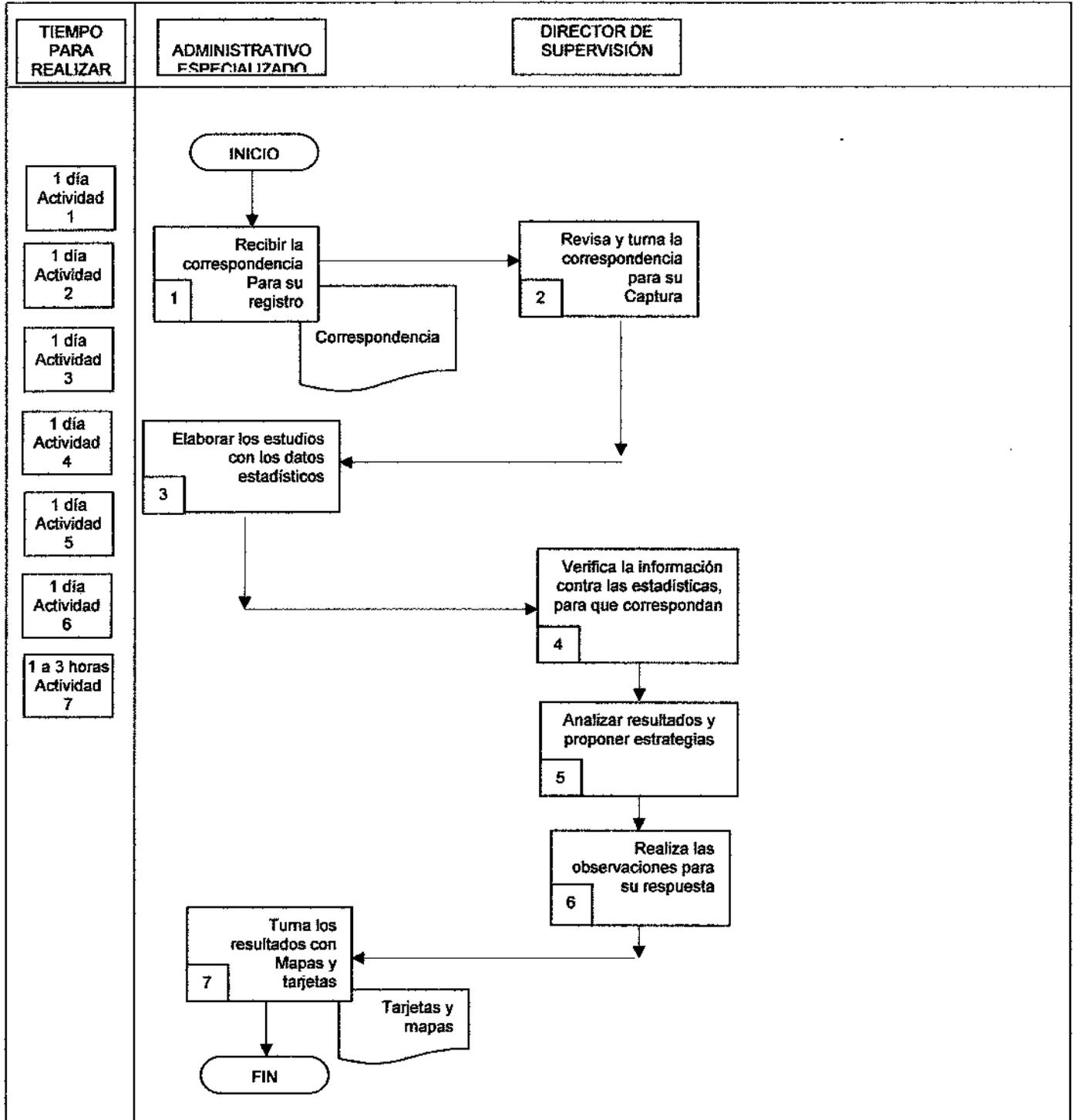
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN EXTERNA





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN EXTERNA**

| <b>Paso</b> | <b>Responsable</b>           | <b>Actividad</b>   | <b>Documento De Trabajo (clave)</b> |
|-------------|------------------------------|--|-------------------------------------|
| 1           | Administrativo especializado | Recibe la Correspondencia, la registra y la turna al Subdirector.  | Correspondencia                     |
| 2           | Director de Supervisión      | Recibe la Correspondencia, la turna al Asistente para su captura y la elaboración de datos estadísticos.   |                                     |
| 3           | Administrativo especializado | Capturan la información y elaboran las estadísticas correspondientes.  |                                     |
| 4           | Director de Supervisión      | Verifica que la información recibida corresponda con los datos estadísticos y la entrega al subdirector.   |                                     |
| 5           | Director de Supervisión      | Analiza los resultados y propone estrategias   |                                     |
| 6           | Director de Supervisión      | Realiza las observaciones correspondientes y entrega los resultados a la secretaria para su respuesta.   |                                     |
| 7           | Administrativo especializado | Escribe los oficios de respuesta a las solicitudes de información y turna resultados mapas y tarjetas informativas.<br><br>Con esta actividad finaliza el procedimiento. | Mapas y Tarjetas Informativas       |







## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

|                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| <b>FECHA DE INICIO</b> | <b>FECHA DE TERMINACION</b> |
| 17 de febrero de 2012  | 02 de marzo de 2012         |

| <b>PARTICIPANTES</b>          | <b>PUESTO</b>  |
|-------------------------------|--|
| Leopoldo Torres Morales       | <b>DIRECTOR DE SUPERVISION</b>   |
| Ernesto de Jesús Olguín Rosas | <b>ANALISTA ADMINISTRATIVO, ASESOR DESIGNADO DIRECCION RECURSOS HUMANOS.</b> |

Ernesto de Jesús Olguín Rosas  
Analista Administrativo  
Asesor designado de la Dirección de Recursos Humanos

Leopoldo Torres Morales  
Director de Supervisión



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN  
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN**

| <b>Apartado</b> | <b>Motivo Del Cambio</b>              | <b>Fecha De Vigencia</b> | <b>Puesto Nombre Y Firma</b>   | <b>Vo Bo De La Dirección De Recursos Humanos</b>  |
|-----------------|---------------------------------------|--------------------------|--|---|
| Todos           | Actualización del manual versión 2012 | Marzo 2012               | <br>Leopoldo Torres Morales<br>Director de Supervisión | <br>Iván Elias Frigorri Martínez |