



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-CMA-VII

Revisión: 1

Página: 1 de 49

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

Cuernavaca, Mor., a 14 de Mayo de 2015



## CONTENIDO:

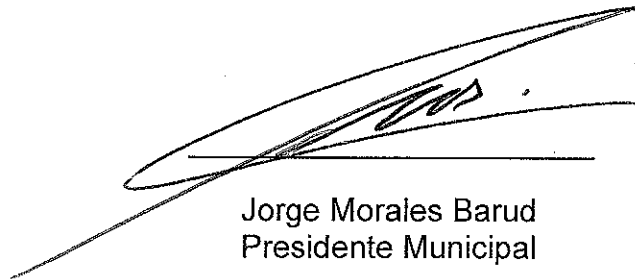
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	23
X. PROCEDIMIENTOS	25
01. Desarrollo del Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal".	25
02. Capacitación y Asesoría para la Elaboración o Actualización de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos.	33
03. Asesoría e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	40
XI. DIRECTORIO	47
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	48
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	49



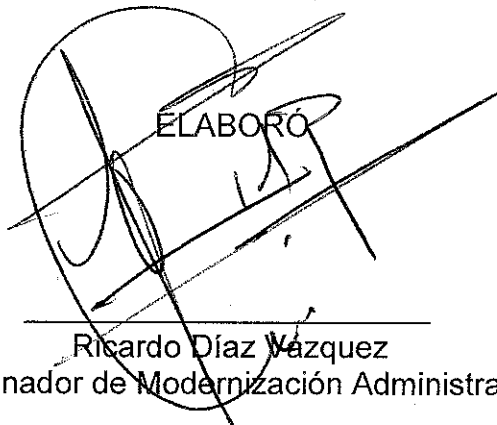
**I. HOJA DE AUTORIZACIÓN**

**AUTORIZÓ**

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación 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.



Jorge Morales Barud  
 Presidente Municipal



ELABORÓ  
 Ricardo Díaz Vázquez  
 Coordinador de Modernización Administrativa

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN	No. de paginas
14/May./15	Marcela Torres Bello	2015	49



## 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 y procedimientos de las actividades de la Coordinación de Modernización Administrativa fundamentales para una operación eficiente y eficaz, utilizando al máximo sus recursos económicos y humanos en apego a la normatividad vigente.

El presente Manual ayuda al personal de nuevo ingreso a conocer y entender el rol que desempeña dentro de la organización. Este documento técnico administrativo es de consulta y aplicación. Queda a disposición del personal de esta Coordinación para su conocimiento y comprensión. Deberá ser perfeccionado y enriquecido con la retroalimentación de las actividades del día a día para mejorar el servicio y el desempeño que garanticen el logro de los objetivos y metas estratégicas.

La Coordinación de Modernización Administrativa debe promover la gestión del desempeño mediante la implementación del modelo de calidad total e innovación gubernamental que generen acciones de Calidad en el servicio, transparencia, orden, austeridad y eficiencia que permitan definir los mejores procedimientos en todas las dependencias del municipio y optimizarlos en su funcionamiento.

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

- Impulsar la mejora continua en los procesos de atención ciudadana;
- Promover la productividad de los empleados del Ayuntamiento de Cuernavaca de los procesos a certificar con normas ISO 9001:2008
- Facilitar el control de los procesos administrativos al mejorar sus actividades y procedimientos estandarizándolos con esquemas globales.

La Coordinación de Modernización Administrativa tendrá como objetivos estratégicos la creación y actualización de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos del Ayuntamiento, la implementación y administración del Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal", y el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, además de los demás proyectos autorizados por la Presidencia Municipal.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-CMA-VII

Revisión: 1

Página: 5 de 49

### III. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para la planeación, ejecución, control y mejora de las actividades referentes a la elaboración y actualización de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos; implementación del programa federal Agenda para el Desarrollo Municipal; y desarrollo e implantación de los procedimientos documentados basados en la norma ISO 9001:2008 de los procesos a certificar en cada una de las Dependencias y unidades administrativas del gobierno Municipal de Cuernavaca que aplique.



#### **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 Responsabilidades de los Servidores Públicos.
7. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
9. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
10. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
11. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
12. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del estado de Morelos.
13. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
14. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
15. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
16. Reglamento Interior de la Presidencia Municipal.
17. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
18. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
19. Programa Operativo Anual (POA) 2015.
20. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Modernización Administrativa.
21. NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
22. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



## 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 con estándares de calidad, a través de la mejora continua de los procesos y sus procedimientos.

### VISIÓN

Ser el área especializada de modernización administrativa que proyecte al Ayuntamiento de Cuernavaca a estándares internacionales de calidad y mejora continua de sus procesos, en un entorno competitivo en beneficio de la ciudadanía, que permita establecer precedentes de organización y prospección estratégica de la administración pública municipal.

### VALORES

Calidad

Puntualidad

Lealtad

Respeto

Eficacia

Dedicación

Responsabilidad

Orden

Disposición

Eficiencia



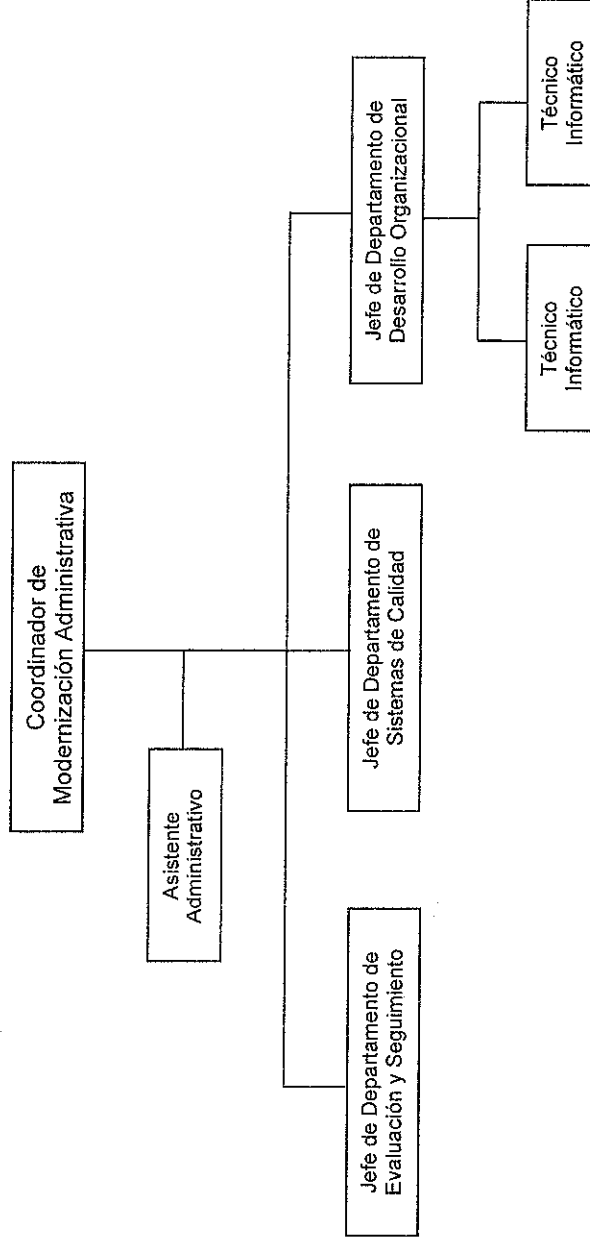
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-CMA-VII

Revisión: 1

Página: 8 de 49

**VI. ORGANIGRAMA**



**ELABORÓ**  
*[Signature]*  
RICARDO DÍAZ VÁZQUEZ  
COORDINADOR DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

**AUTORIZÓ**  
*[Signature]*  
JORGE MORALES BARUD  
PRESIDENTE MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
14 de Mayo de 2015





## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Coordinador de Modernización Administrativa	Ricardo Díaz Vázquez	1	
Asistente Administrativo	VACANTE	1	2
Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento	VACANTE	1	1
Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad	Cristian Magaly Orzuna Vidal (Comisionada en la Coordinación General de difusión y comunicación Social)	1	1
Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	Marcela Torres Bello	1	
Técnico Informático	Nancy Eli Bringas Flores (Cubriendo interinato de Marcela Torres Bello, que cubre plaza de confianza de Jefe de Depto. Des. Organizacional)	1	
Técnico Informático	Emigdio González Galindo	1	3
<b>TOTAL</b>			<b>7</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Coordinador de Modernización  
Administrativa

#### JEFE INMEDIATO

Presidente Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente Administrativo  
Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento  
Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad  
Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coadyuvar con la Tesorería Municipal, en los trabajos de elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, a cargo de las diversas Dependencias de la Administración Pública Municipal;
- II. Diseñar los programas del ámbito municipal, que deberán poner en práctica las Dependencias de la Administración Pública Municipal, acorde con las líneas estratégicas del Plan Municipal de Desarrollo, en materia de modernización administrativa, mejora regulatoria y gestión de calidad;
- III. Dar seguimiento y evaluar los resultados de los Programas Municipales que al efecto se implementen;
- IV. Analizar la viabilidad de aplicación de Programas del orden Federal o Estatal en el ámbito Municipal;
- V. Proponer las modificaciones que se consideren necesarias a los Programas Municipales, previa su evaluación;
- VI. Proponer las adecuaciones o modificaciones que se considere necesarias a la estructura administrativa municipal, en el ámbito de la modernización administrativa;
- VII. Establecer los parámetros que servirán para evaluar los resultados y la actuación de las Dependencias Municipales;
- VIII. Planear y establecer la implantación de un Modelo de Calidad Total, enfocado a la satisfacción de los usuarios de los Servidores Públicos Municipales y de los trámites de las Dependencias de la Administración Municipal;
- IX. Planear y promover la implantación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Administración Municipal;
- X. Establecer la política de Innovación Gubernamental dentro de la Administración Municipal, y
- XI. Las demás que expresamente le señale el Presidente Municipal.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Coordinador de Modernización  
Administrativa

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en áreas Administrativas.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Planeación Estratégica
- Sistemas de gestión de calidad
- Administración de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Modernización Administrativa
- Reingeniería de Procesos
- Habilidad política

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

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

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Modernización  
Administrativa

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender las llamadas telefónicas recibidas y canalizarlas al área correspondiente;
- II. Recepción y control de correspondencia y archivos;
- III. Elaboración de oficios y comunicados;
- IV. Elaboración de reportes;
- V. Manejo de agenda;
- VI. Elaboración de requisiciones de papelería y equipo de cómputo, y
- VII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones humanas
- Habilidades secretariales
- Manejo de equipo de cómputo
- Dominio de paquetería office
- Buena ortografía
- Capacidad para redactar documentos

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honradez  
Liderazgo  
Lealtad  
Responsabilidad  
Iniciativa  
Trabajo en equipo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento

#### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Modernización Administrativa

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar formatos de evaluación de políticas públicas de todas las Dependencias del Municipio;
- II. Integrar el censo de Programas por dependencia;
- III. Proponer indicadores de gestión para medir el desempeño de las actividades institucionales en base a sus respectivos programas;
- IV. Evaluar la información generada por todas las Dependencias del Ayuntamiento, relativa a la implementación del programa federal "Agenda para el Desarrollo Municipal";
- V. Dar seguimiento a las actividades en materia regulatoria de las instancias Federales, Estatales y la propia del Municipio;
- VI. Analizar y proponer marcos de actuación de los apoyos y programas federales y estatales alineados al orden municipal;
- VII. Generar información relacionada a Programas Federales o Estatales en el Municipio vinculados con el desarrollo organizacional e institucional;
- VIII. Aplicar herramientas de análisis de datos y medición de eficiencia de la calidad en los procesos y actividades que lo requieran;
- IX. Integrar los informes de la evaluación de los proyectos a cargo de la Coordinación de Modernización Administrativa, y
- X. 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

Licenciatura en áreas administrativas.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración de proyectos
- Capacidad de implementación
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Relaciones públicas
- Relaciones humanas
- Manejo de paquetería office
- Proceso administrativo

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina - Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad  
Lealtad  
Iniciativa  
Capacidad de análisis  
Toma de decisiones  
Dinámico

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

#### ESFUERZO

Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad

### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Modernización Administrativa

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar y participar en el plan de trabajo de la implantación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- II. Establecer coordinación y comunicación con los funcionarios designados como enlaces para el Sistema de Gestión de Calidad;
- III. Llevar a cabo operaciones logísticas y de organización de las actividades del Comité de Calidad del Ayuntamiento de Cuernavaca;
- IV. Elaborar las Actas de Sesiones Ordinarias del Comité de Calidad;
- V. Atender cada etapa del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008 y la Norma ISO 18091:2014 (IWA4)
- VI. Impartir cursos de capacitación en materia de calidad que se requieran durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad;
- VII. Integrar grupos de trabajo por Dependencia para el diseño e implementación del modelo de mejora continua del municipio;
- VIII. Proponer Procesos para ser integrados al Sistema de Gestión de Calidad;
- IX. Identificar auditores internos de calidad y proponer el desarrollo de las Pre auditorías de Calidad;
- X. Dar seguimiento al diseño y atención del Manual de Calidad del Ayuntamiento;
- XI. Coadyuvar con los Líderes de Procesos y Equipos de Mejora en la elaboración de sus respectivos planes de calidad;
- XII. Colaborar en la Documentación de Procesos;
- XIII. Fungir como enlace con las empresas o instancias Certificadoras para la certificación de procesos bajo la norma internacional de calidad ISO;
- XIV. Aportar información al Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento para la elaboración de formatos de medición y análisis;
- XV. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.





### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en área Administrativa.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestión de Calidad
- Normas Nacionales e Internacionales
- Implementación de sistemas de Gestión de la Calidad
- Auditoría y Medición de Calidad
- Reingeniería de Procesos
- Mapeo y análisis de procesos
- Administración de Proyectos
- Capacidad de implementación
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Relaciones Humanas

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disponibilidad de tiempo  
Honestidad y Lealtad  
Capacidad de Análisis  
Iniciativa  
Dinámico  
Proactivo  
Organizado  
Trabajo en Equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

#### ESFUERZO

Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Modernización Administrativa

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático (2)

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar las tareas de elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Municipio, conjuntamente con los Enlaces Administrativos;
- II. Resguardar en original los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos de las Dependencias del Ayuntamiento;
- III. Elaborar la certificación de Manuales, ante la Secretaría del Ayuntamiento, para colaborar con los Procedimientos Administrativos instaurados por la Contraloría Municipal;
- IV. Diseñar, elaborar y actualizar los formatos, instructivos y documentos que se utilizarán para el proceso de elaboración y actualización de manuales;
- V. Asesorar y emitir opinión respecto cambios en los Manuales en relación con los procedimientos que se van a mejorar;
- VI. Fungir como enlace ante la Tesorería Municipal, a fin de obtener toda la información posible relacionada con el manejo de personal y estructura, a fin de detectar ineficiencias o inconsistencias en las atribuciones y funciones de los servidores públicos que reportan las Unidades Administrativas en la integración de sus respectivos Manuales;
- VII. Informar periódicamente al Coordinador, acerca de la conformación de la estructura organizacional y movimientos de personal;
- VIII. Fungir como enlace ante los Organismos Descentralizados e Institutos para el apoyo técnico en la elaboración de sus respectivos Manuales de Organización;
- IX. Revisar oportunamente las publicaciones del Periódico Oficial "Tierra y Libertad", vinculadas con la conformación de la estructura del Municipio, así como de las actividades relacionadas con la Coordinación de Modernización Administrativa;
- X. Comparar la información plasmada en los Manuales, con el Sistema de Gestión de Calidad y Programas operados por la Coordinación;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

### JEFE INMEDIATO

Coordinador de Modernización Administrativa

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático (2)

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XI. Proponer en base a los Manuales de Organización, y planes de trabajo el mejoramiento de la eficiencia administrativa de todas las Unidades Administrativas del Ayuntamiento;
- XII. Asesorar en el diseño técnico de Planes o Programas de las Dependencias que lo requieran;
- XIII. Asesorar a los Secretarios y/o Dependencias de la Administración Pública Municipal, en la mejora de su organización y/o procedimientos, realizando trabajos específicos en materia de Rediseño o Mapeo de Procesos, o en la Implementación de análisis funcionales a marcos jurídicos o estructuras organizacionales;
- XIV. Participar como facilitador en los planes de acción en materia de competencia de esta Coordinación cuando se requiera;
- XV. Analizar y proponer adecuaciones a las descripciones y perfiles de puesto de los servidores públicos, de acuerdo a requisitos y cualidades personales mínimas que deban exigirse para su cumplimiento satisfactorio de las tareas;
- XVI. Entregar la información que requiera el Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento para la elaboración de formatos de medición y análisis, y
- XVII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en áreas administrativas

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Innovación de modelos administrativos
- Gestión de Calidad
- Instrumentos y herramientas administrativas
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Relaciones Públicas
- Manejo de paquetería Office

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina - Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Metódico  
Analítico  
Organizado  
Liderazgo  
Facilidad de palabra  
Comunicación

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático (2)

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

#### 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 Coordinación de Modernización Administrativa, con relación a la certificación de Manuales que solicita la Contraloría;
- VIII. Elaboración de reportes varios que solicita el Jefe de Departamento, y
- IX. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el superior jerárquico.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático (2)

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos de las Leyes, Reglamentos, Estatutos y demás disposiciones que rigen la función pública
- Relaciones humanas
- Conocimientos de computación
- Conocimientos administrativos
- Habilidades secretariales

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honradez  
Liderazgo  
Lealtad  
Responsabilidad  
Iniciativa  
Trabajo en equipo  
Creatividad  
Dinámico  
Seguridad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

#### ESFUERZO

Mental – Físico



## IX. POLÍTICAS

### **DESARROLLO DE ASESORIAS, ELABORACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE MANUALES**

1. Únicamente se otorgará asesoría al personal que haya sido designado como enlace, mediante oficio de comisión o asignación firmado por el Titular de la Unidad Administrativa.
2. Una vez programada la cita para asesoría, solamente podrá ser reprogramada solicitándolo mínimo con 24 horas de anticipación.
3. En caso de que el enlace asignado no se presente a dos citas consecutivamente se informará al Titular de la Unidad Administrativa.
4. El enlace asignado deberá entregar una copia en archivo PDF del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos concluido y autorizado al Departamento de Desarrollo Organizacional.
5. Una vez autorizado el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, cualquier modificación al mismo, deberá ser avalada por el Departamento de Desarrollo Organizacional, registrada en el apartado Registro de Actualización del Manual y autorizada por el Titular de la Unidad Administrativa.

### **DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL"**

1. Presentar el Plan de Acción del Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal" (ADM) al Presidente Municipal, Cabildo y Gabinete.
2. Dar seguimiento y asesorar a todos los responsables de los Indicadores en la recolección e integración de evidencias solicitadas de la ADM para su verificación.
3. Coordinar el evento de Autodiagnóstico con el IDEFOMM.
4. Captura en línea el autodiagnóstico realizado en el Sistema de Información de Agenda para el Desarrollo Municipal (SIADDEM).
5. Elaborar y Proponer al Presidente Municipal el Programa de Mejora de la Gestión.
6. Organizar y coordinar el evento de Verificación con el IDEFOMM y la Instancia verificadora.
7. Elaborar y presentar informe de resultados finales del número de Temas e Indicadores con resultados en Verde, Amarillo o Rojo al Presidente Municipal, Cabildo y darlo a conocer a responsables de atender los Temas.
8. Programar actividades a desarrollar dentro del Programa de Mejora de la Gestión con la finalidad de atender áreas de oportunidad.
9. Evaluar mediante el tablero de control relacionado con el programa de mejora de la gestión el cumplimiento de los indicadores de gestión y desempeño.



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

1. Únicamente se otorgará asesoría al personal que haya sido designado como enlace, mediante oficio de comisión o asignación firmado por el Titular de la Unidad Administrativa.
2. Una vez programada la cita para asesoría, solamente podrá ser reprogramada solicitándolo por escrito mínimo con 24 horas de anticipación.
3. En caso de que el enlace designado no se presente a dos citas consecutivamente se informará al Titular de la Unidad Administrativa con la finalidad de que se tomen las medidas correspondientes.
4. Es obligación del Enlace designado proporcionar oportunamente toda la información necesaria relacionada con el proceso a certificar para desarrollar el procedimiento documentado.
5. En caso de que alguna dependencia convenga para la mejora de sus funciones integrar algún Proceso a Certificación, el Titular de la misma deberá solicitarlo por escrito al Comité de Calidad.
6. Una vez conformado el Equipo de Auditores, deberá cumplir con el Programa de Auditoría y Capacitación. En caso de no atender lo programado deberá informar por escrito con autorización de su Titular la razón que lo justifique.
7. El Equipo de Mejora deberá documentar los puntos tratados y acuerdos tomados durante sus respectivas reuniones de trabajo y entregar copia de sus Minutas al Departamento de Sistemas de Calidad.





## X.- PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL"

#### 1. Propósito:

Coordinar la implementación del Programa Federal "Agenda Para el Desarrollo Municipal" 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 Coordinación de Modernización Administrativa y a las siguientes Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca; Dirección de Revisión y Autorización de Proyectos, Dirección General de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable, Dirección General de Protección Civil, Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Infraestructura Urbana, Secretaría Técnica del SAPAC, Dirección Técnica del SAPAC, Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales del SAPAC, Dirección de Aseo Urbano, Dirección de Parques y Jardines, Dirección de Alumbrado Público, Dirección de Mercados, Dirección de Panteones, Dirección de Rastro Municipal, Dirección General de la Policía Preventiva, Dirección de Operaciones, Dirección General de la Policía Vial, Coordinación de la UDIP, Dirección de Recaudación, Dirección General de Ingresos y Recaudación, Dirección de Control Presupuestal, Dirección General de Contabilidad y Control Presupuestal, Dirección General de Recursos Humanos, Coordinación de COPLADEMUN, Dirección de Capacitación, Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Dirección de Fomento al Empleo y Apoyo a la Productividad, Dirección General de Comercio, Industria y Servicios, Dirección General de Desarrollo Rural Sustentable, Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, Dirección de Autogestión de Obra Pública, Dirección General de Programas Sociales, Dirección General de Educación, Dirección General del Instituto de Cultura, Dirección General de Salud Pública, Coordinación General de la Cruzada Nacional Contra el Hambre, Dirección General del Instituto de la Mujer, Dirección General del DIF Municipal Cuernavaca, Dirección General del Instituto de la Juventud, Dirección General del Instituto del Deporte y Dirección de Educación Ambiental.

#### 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, Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015 y cronograma oficial del Programa Agenda para el Desarrollo Municipal.



#### 4. Responsabilidades:

Es responsabilidad del Presidente Municipal designar un enlace del municipio para el Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal".

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

Es responsabilidad de la Secretaría del Ayuntamiento otorgar copia certificada del Acta de Cabildo respectiva donde se apruebe la inscripción del Ayuntamiento de Cuernavaca al Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal".

Es responsabilidad del Presidente Municipal y del Coordinador de Modernización Administrativa autorizar y publicar el Programa de Mejora de la Gestión.

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

Es responsabilidad del Coordinador de Modernización Administrativa, como enlace designado, la elaboración, actualización, difusión e implementación de este procedimiento.

#### 5. Definiciones:

**Agenda para el Desarrollo Municipal:** Programa Federal para promover el Desarrollo Integral de los Municipios y fortalece las capacidades de Gestión.

**Autodiagnóstico:** Identificar la situación que presenta el Municipio en cada uno de los Temas e Indicadores de "Agenda para el Desarrollo Municipal".

**Verificación:** Etapa del Programa donde se comprueban las evidencias de las actividades institucionales.

**Programa de Mejora de la Gestión:** Documento que busca fortalecer las capacidades institucionales de la administración pública a partir del diseño y ejecución de acciones de mejora de su gestión y desempeño en el cumplimiento de sus atribuciones constitucionales.

**SIADEM:** Sistema de Información de Agenda para el Desarrollo Municipal.

**INAFED:** Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, que implementa el programa a todos los municipios inscritos.

**IDEFOMM:** Instituto de Desarrollo y Fortalecimiento Municipal del Estado de Morelos, organismo operador en el estado quien coordina a los municipios participantes.

**Instancia Verificadora:** Institución de educación superior acreditada ante el INAFED que tiene la encomienda de verificar las evidencias reflejadas en los indicadores de gestión y desempeño.

#### 6. Método de Trabajo:

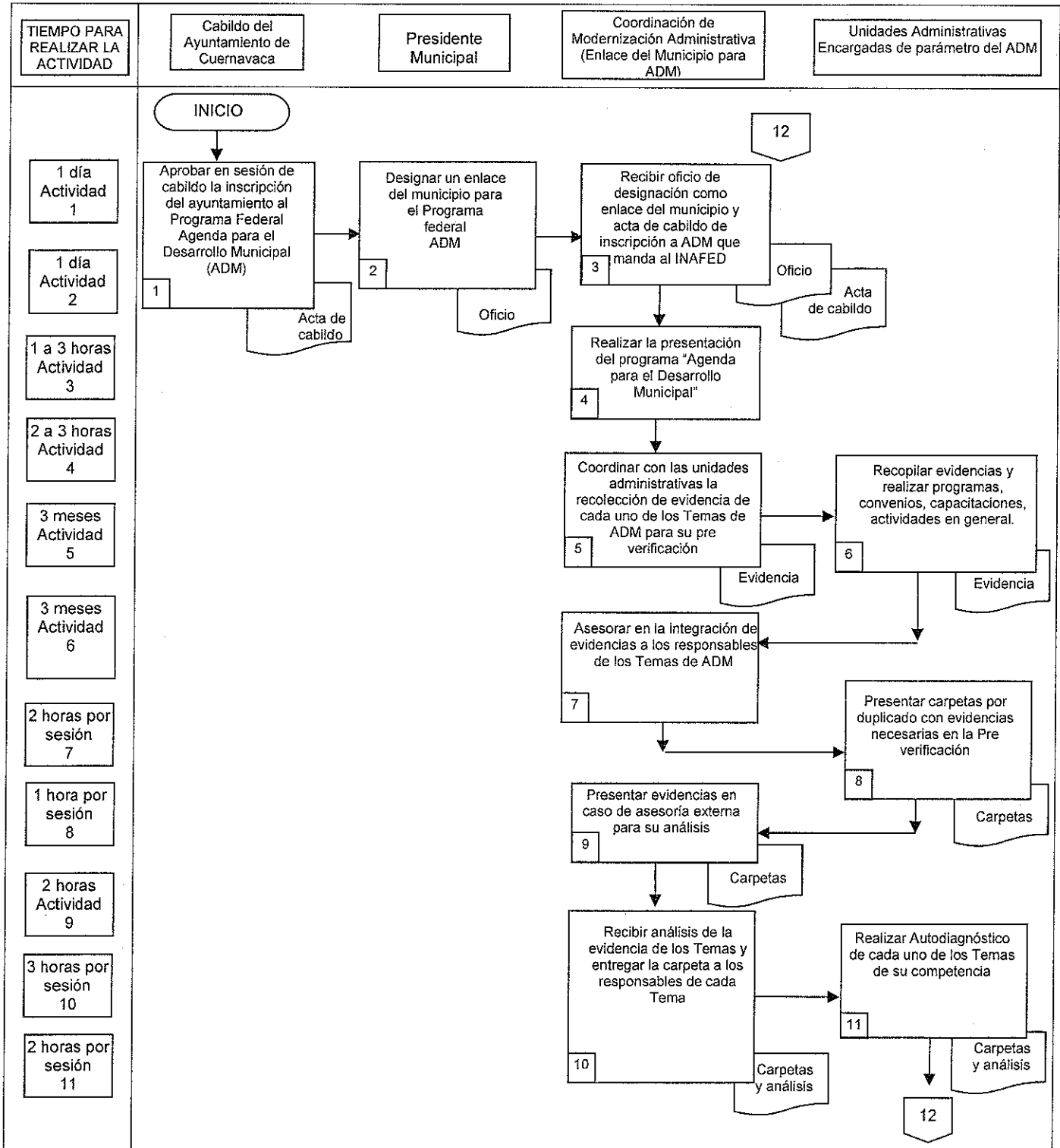
6.1. Diagrama de Flujo.

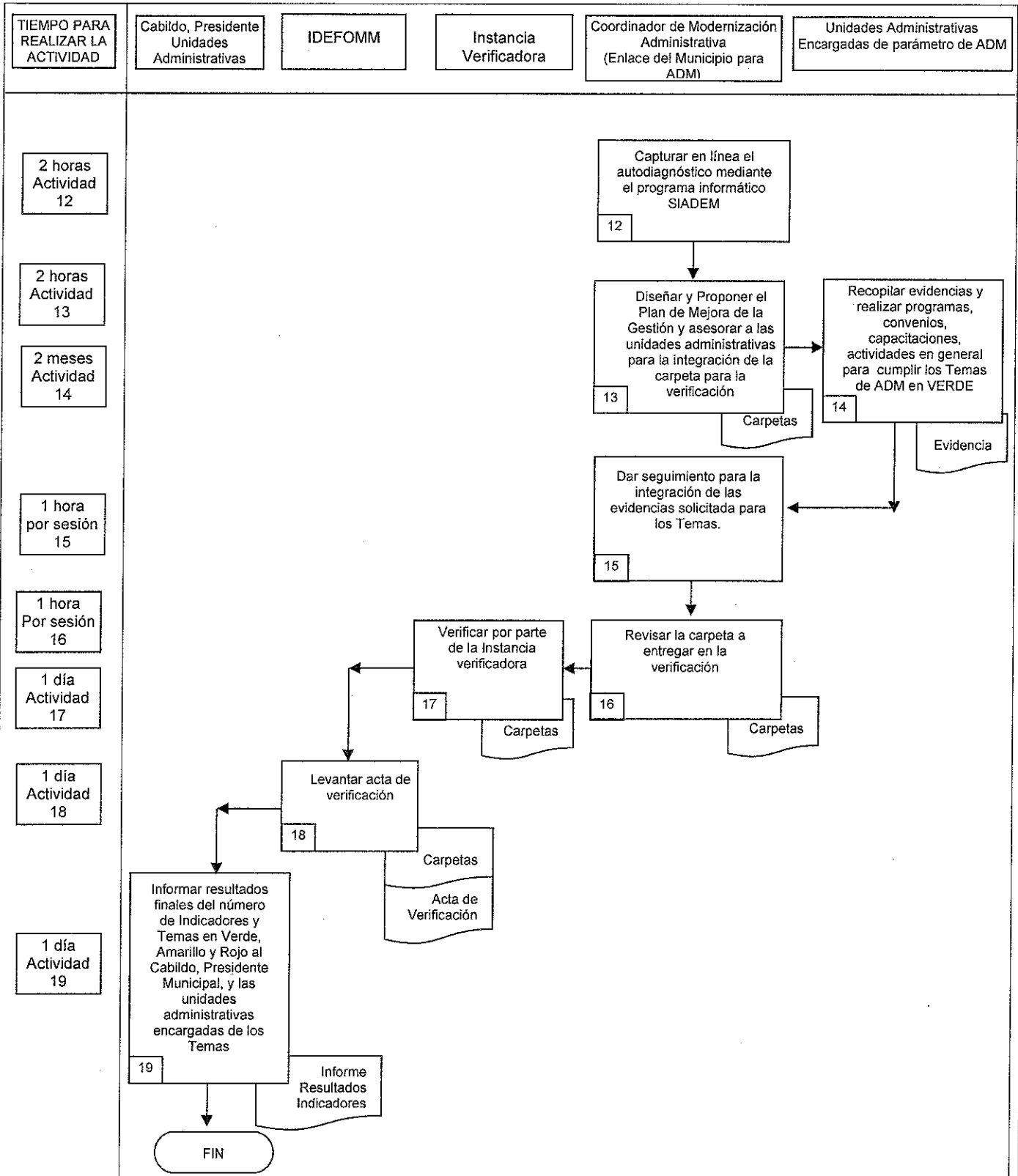
6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registros de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL"**







**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL"**

<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 para el Desarrollo Municipal" (ADM).	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 para el Desarrollo Municipal" (ADM).	Oficio
3	Coordinador de Modernización Administrativa (CMA)	Recibe el Oficio de designación como Enlace del Municipio y Acta de Cabildo que sirve para la inscripción Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal" (ADM), que envía el INAFED.	Oficio y Acta de Cabildo
4	CMA	Presenta el Programa Federal "Agenda para el Desarrollo Municipal" (ADM) y coordina la logística para todo lo necesario ante los titulares de las dependencias responsables.	Presentación
5	CMA	Coordina con Dependencias y Unidades administrativas la recolección de evidencias de cada uno de los Temas, para su pre verificación.	Evidencias
6	Unidades Administrativas Encargadas de los Temas (UAET)	Recopila 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 para el Desarrollo Municipal".	Evidencias



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL"**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
7	CMA	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 Temas.	
8	UAET	Presenta por Duplicado la carpeta con las evidencias necesarias de cada tema para acreditar en Verde.	Carpetas (2)
9	CMA	En caso de asesoría externa se presenta evidencias en carpetas por duplicado a la instancia asesora para que se realice el análisis correspondiente.	Carpetas (2)
10	CMA	Recibe análisis de cada Tema para su solventación y seguimiento de las observaciones.	Análisis
11	UAET	Recibe observaciones del análisis realizado por la instancia asesora de las evidencias entregadas en la carpeta y realizan autodiagnóstico de cada uno de los Indicadores bajo su responsabilidad.	Análisis
12	CMA	Captura en línea el autodiagnóstico mediante el programa informático Sistema de Información de Agenda para el Desarrollo Municipal (SIADEM)	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL "AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL"**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
13	CMA	Diseña y propone el Plan de Mejora de la Gestión y se asesora a las unidades administrativas para la integración de la carpeta para la verificación	Carpetas (2)
14	UAET	Recopila las evidencias por parte de los responsables de las Unidades y realizan programas, convenios, capacitaciones, actividades en general para cumplir con los Indicadores	Evidencia
15	CMA	Da seguimiento de manera conjunta con los responsables de las Unidades para la integración de la evidencia solicitada para los Indicadores.	Evidencia
16	CMA	Supervisa la integración de las carpetas para ser entregadas en la verificación.	Carpetas
17	Instancia Verificadora (IV)	La verificación se lleva a cabo por parte de la Instancia 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 finales del número de Indicadores y Temas en Verde, Amarillo y Rojo al Cabildo, Presidente Municipal y Unidades Administrativas encargadas de los Temas.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Informe de resultados de Indicadores



**PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA FEDERAL “AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL”**

**REGISTROS DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Acta de cabildo	Coordinador 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	Coordinador de Modernización Administrativa	1 año
5	Informe de resultados	Cabildo, Coordinador de Modernización Administrativa Titulares de Dependencias y Unidades Administrativas	Indeterminado
6	Encuesta de Calidad	Coordinador de Modernización Administrativa	Indeterminado

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	





## **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 Jefatura de Desarrollo Organizacional y al Coordinador de Modernización Administrativa

### **3. Referencias:**

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

### **4. Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Presidente Municipal, la autorización de este procedimiento.  
Es responsabilidad del Coordinador de Modernización Administrativa la elaboración, actualización, implementación y supervisión de este procedimiento.

### **5. Definiciones:**

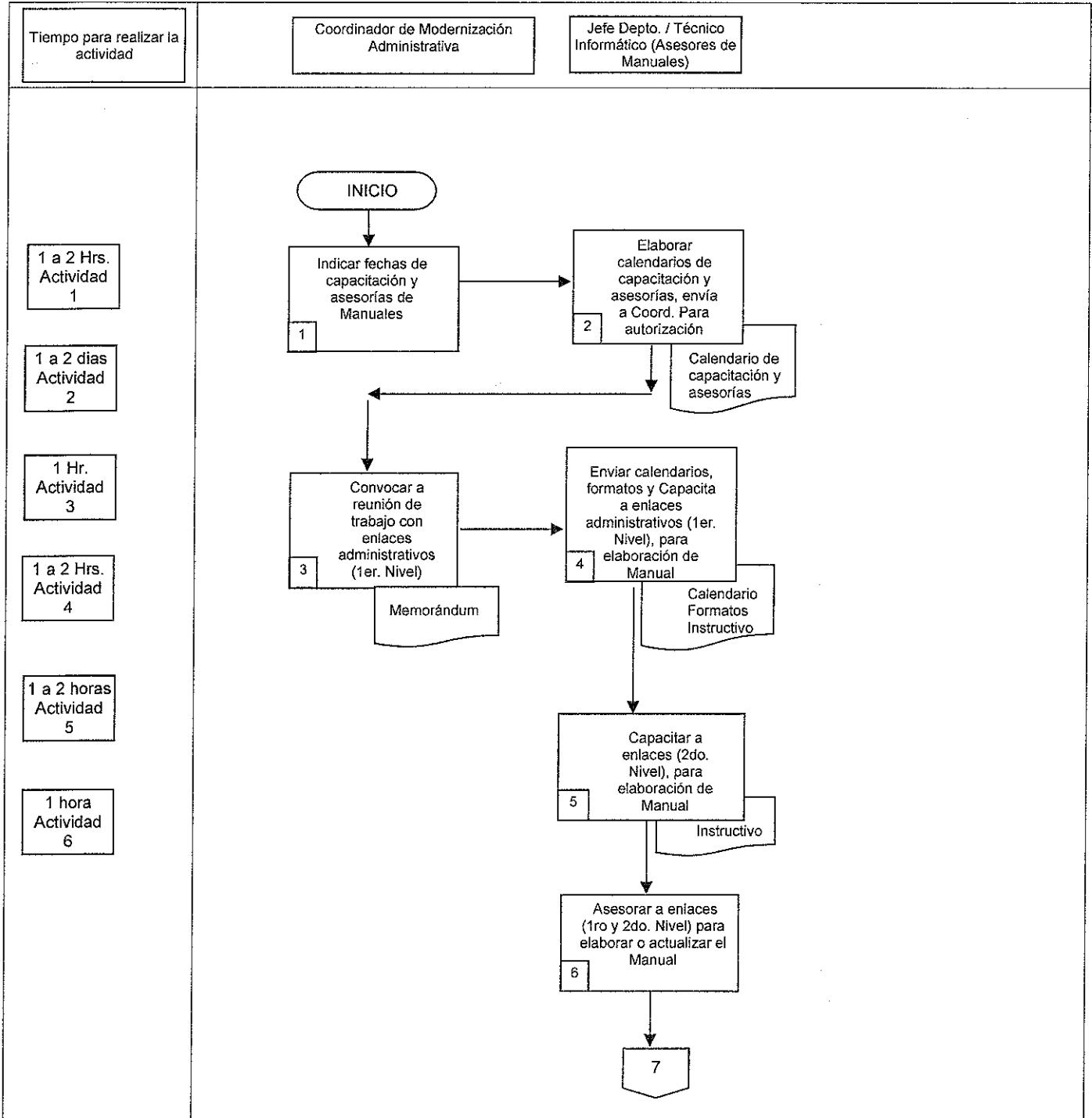
**Manual de Organización, Políticas y Procedimientos:** Es el documento que sustenta la administración, organización y operación de cada una de las Dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento y mediante el cual se dan a conocer las descripciones y perfiles de puesto de cada trabajador, así 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. Registro de Calidad y Anexos.

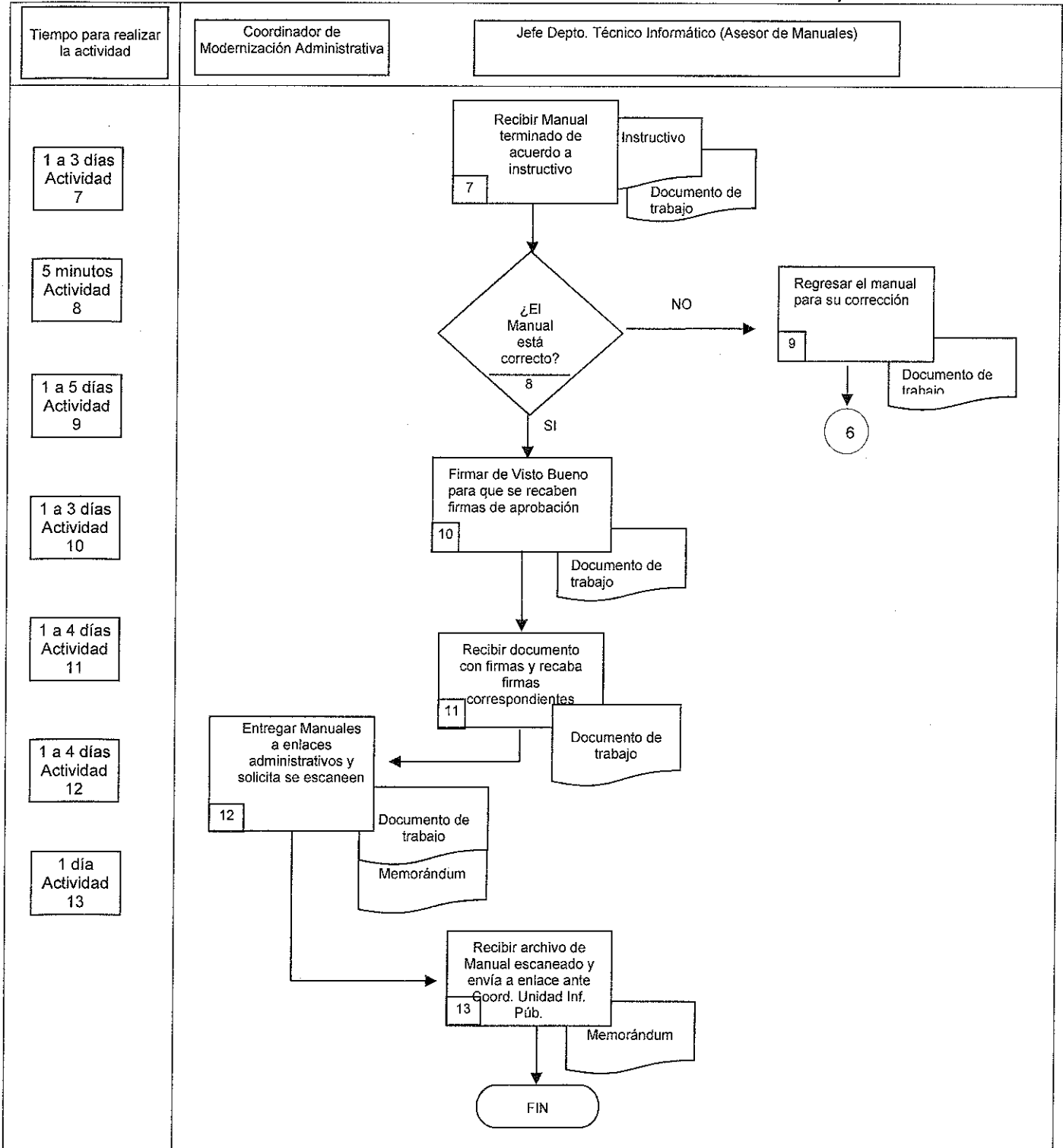


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**





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





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Coordinador de Modernización Administrativa (CMA)	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	Jefe Depto. / Técnico informático (Asesores de Manuales) (JD/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	CMA	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	JD/TIAM	Envía Calendario, Formatos, Instructivo y se inicia capacitación con los Enlaces Administrativos de 1er. Nivel, para la elaboración o actualización de Manuales.	Instructivo



**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>
5	JD/TIAM	Capacita a Enlaces de 2do. Nivel, para la elaboración o actualización de Manuales.	Instructivo
6	JD/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	Documento de Trabajo (manual)
7	JD/TIAM	Recibe el Manual ya terminado, revisa que este correctamente integrado de acuerdo al instructivo	Instructivo Documento de Trabajo (manual)
8	JD/TIAM	¿El Manual está correcto y bien integrado? No, ir a la actividad No.9 SI, ir a la actividad No.10	Instructivo de trabajo Documento de Trabajo (Manual)
9	JD/TIAM	Regresa el Manual a los enlaces de 1er. y 2do. Nivel para corregir observaciones.  Ir a Actividad No. 6	Documento de Trabajo (Manual)
10	JD/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>
11	JD/TIAM	Recibe documento con firmas y recaban firmas correspondientes del Manual de parte de los titulares de Presidencia.	Documento de Trabajo (Manual)
12	CMA	Entrega Manuales a enlaces administrativos y solicita se escaneen para subir al portal de transparencia.	Documento de Trabajo (Manual) Memorándum
13	JD/TIAM	Entrega a Enlace Administrativo de 1er. Nivel un Manual original y el otro que queda resguardado en la Coordinación de Modernización Administrativa; envía al enlace ante la Coordinación de la Unidad de Información Pública, para que a su vez se mande al portal de transparencia los archivos de Manuales escaneados.  Con esta actividad termina el procedimiento	Documento de Trabajo (Manual) Memorándum



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

**REGISTROS DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Calendario de asesorías por Dependencia.	Asesor de Manuales	1 Año
3	Documento de Trabajo (Manual)	Asesor de Manuales	5 Años
4	Memorándum para capacitación	Asesor de Manuales	1 Año
5	Memorándum para entregar Manuales con firmas	Asesor de Manuales	1 Año

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato "Programa de actividades en la elaboración y/o actualización de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos".	S/C
2	Instructivo para la elaboración de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos	IT-PM-CMA



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **1. Propósito:**

Establecer la metodología para llevar a cabo la asesoría para el desarrollo de los procedimientos documentados y la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en todas las Dependencias y Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca involucradas.

### **2. Alcance:**

Este procedimiento aplica al personal del Departamento de Sistemas de Calidad de la Coordinación de Modernización Administrativa del Ayuntamiento de Cuernavaca.

### **3. Referencias:**

Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.

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

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

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario

Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos  
Manual de Calidad Requisito 7.

### **4. Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Presidente Municipal la autorización de este procedimiento.

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

Es responsabilidad del personal del Departamento de Sistemas de Calidad de la Coordinación de Modernización Administrativa apegarse a lo establecido en este procedimiento.

### **5. Definiciones:**

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos esperados por el solicitante.

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Norma ISO 9001:** Es la base del sistema de gestión de la calidad que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de





sus productos o servicios. Se conforma de 8 capítulos enfocados a aspectos específicos de la organización: 1. Objeto y campo de aplicación, 2. Referencias normativas, 3. Términos y definiciones, 4. Sistema de gestión de la calidad, 5. Responsabilidad de la dirección, 6. Gestión de los recursos, 7. Realización del servicio, 8. Medición, análisis y mejora.

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

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

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, que pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".

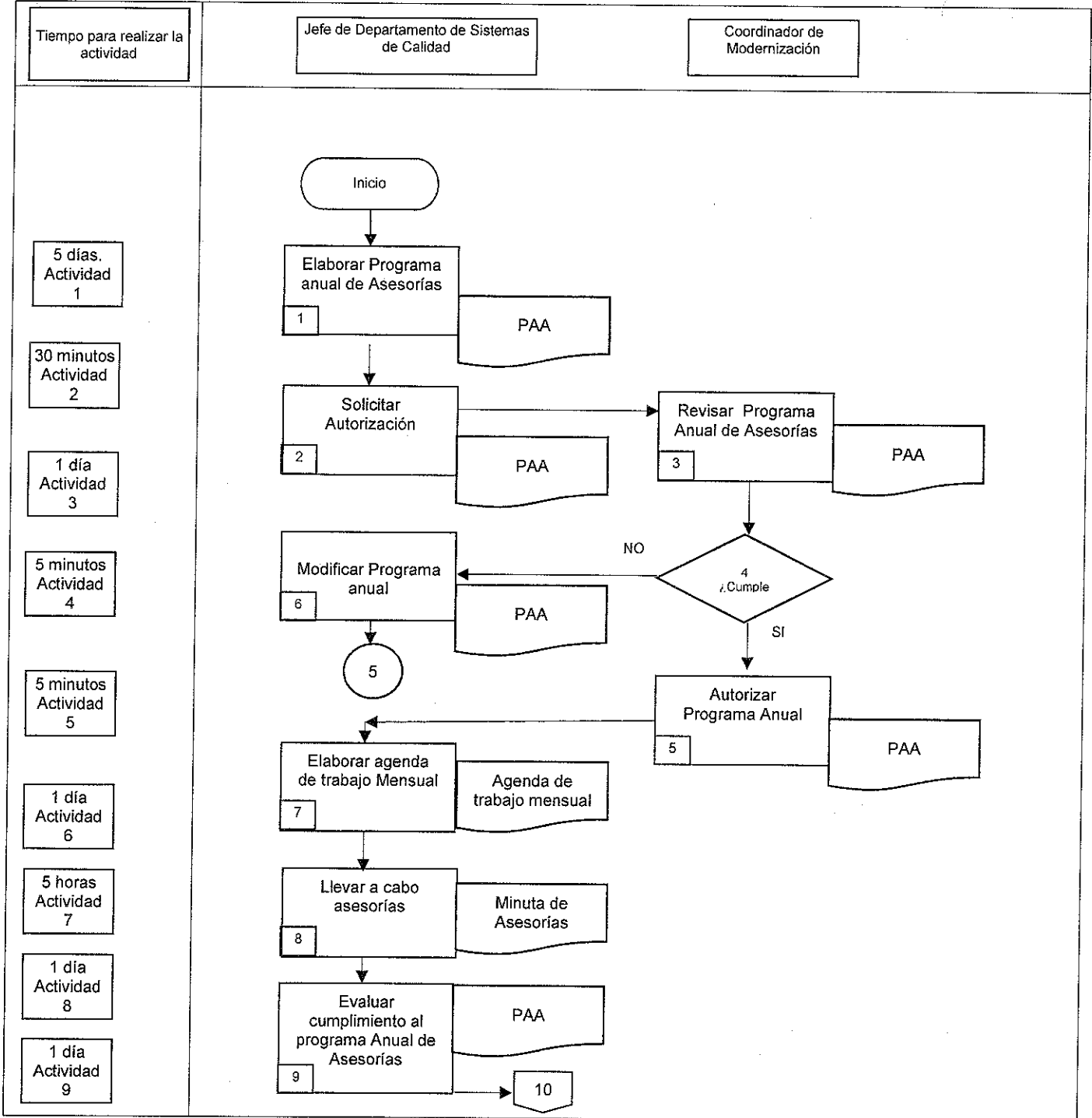
**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

## 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 ASESORÍA E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**





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

Tiempo para realizar la actividad

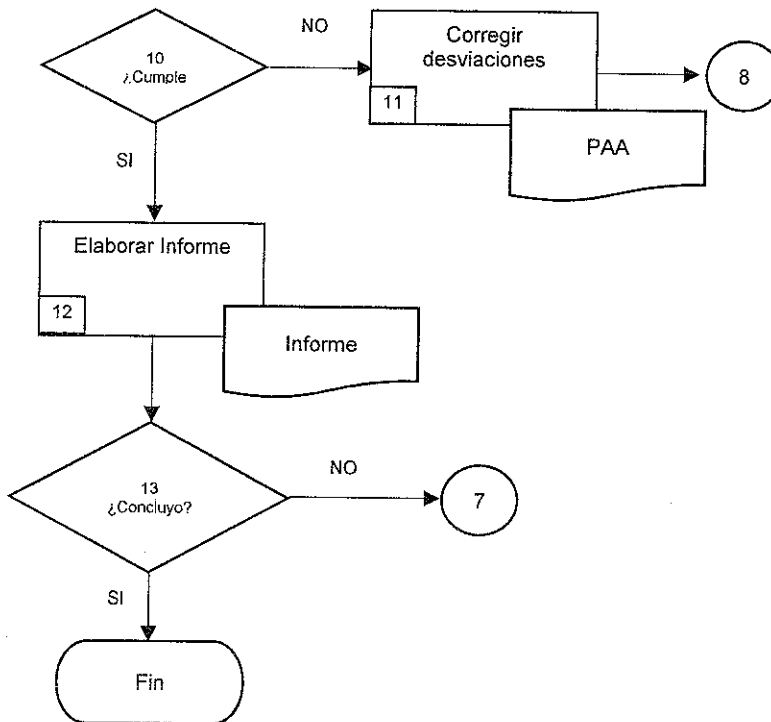
Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad

5 minutos.  
Actividad  
10

1 día  
Actividad  
11

1 día  
Actividad  
12

5 minutos  
Actividad  
13





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad (JDSC)	Elabora, en el mes de enero, el Programa Anual de Asesorías para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Programa Anual de Asesorías SGC (PAA)
2	JDSC	Solicita al Coordinador de Modernización Administrativa la autorización del Programa Anual.	PAA
3	Coordinador de Modernización Administrativa (CMA)	Revisa el alcance y distribución de actividades del Programa Anual de Asesorías, para asegurar que las actividades contenidas cubran las expectativas de la Coordinación.	PAA
4	CMA	¿Se aprueba el Programa Anual de Asesorías? Si la respuesta es SI, ir a la actividad número 5; Si la respuesta en NO, ir a la actividad número 6.	
5	CMA	Autoriza el Programa Anual de Asesorías, colocando su firma en la parte inferior derecha.	PAA
6	JDSC	Modifica el Programa Anual de Asesorías en base a las observaciones hechas por el Coordinador de Modernización Administrativa y pasa a la actividad número 3.	PAA
7	JDSC	Elabora la Agenda de Trabajo Mensual en base a las actividades y tiempos establecidos en el Programa Anual de Asesorías.	PAA Agenda de Trabajo Mensual (ATM)
8	JDSC	Lleva acabo las asesorías al líder del proceso de acuerdo con la Agenda de Trabajo Mensual, registrando en la Minuta	Minuta de Asesorías (MA)



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

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		de Asesorías fecha, hora, duración, nombre del proceso, responsable, asistentes a la reunión, puntos tratados y acuerdos tomados con fecha compromiso y responsable de llevarlo a cabo. Al concluir la reunión de trabajo leerá el contenido de la Minuta, solicitará la firma del responsable del Proceso, de cada uno de los asistentes y la firma del representante del departamento de sistemas de calidad.	
9	JDSC	Evalúa el cumplimiento del Programa Anual de Asesorías, comparando las actividades realizadas contra las programadas.	PAA MA
10	JDSC	¿Se cumplió el Programa Anual de Asesorías? Si la respuesta es SI, ir a la actividad número 12; Si la respuesta en NO, ir a la actividad número 11.	
11	JDSC	Corrige las desviaciones al programa, implementando las acciones correctivas pertinentes, según sea el caso y anotándolas en el reverso del programa.	PAA
12	JDSC	Elabora informe del cumplimiento del Programa anual de asesorías	Informe
13	JDSC	¿Concluyó el Programa Anual de Asesorías? Si la respuesta es SI, termina el procedimiento; Si la respuesta en NO, ir a la actividad 7 Con esta actividad finaliza el procedimiento	



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

**REGISTROS DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Programa Anual de Asesorías	Jefe de Sistemas de Calidad	Indeterminado
2	Agenda de Trabajo Mensual	Jefe de Sistemas de Calidad	Indeterminado
3	Minuta de Junta	Jefe de Sistemas de Calidad	Indeterminado
4	Informe Mensual	Jefe de Sistemas de Calidad	Indeterminado

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Programa Anual de Asesorías	S/C
2	Minuta de Junta	S/C



## XI. DIRECTORIO

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Ricardo Díaz Vázquez Coordinador de Modernización Administrativa	329 55 34	Cuauhtemotzin No. 3 Colonia Centro Cuernavaca, Morelos
Jefe de Departamento de Evaluación y Seguimiento	329 55 28	Cuauhtemotzin No. 3 Colonia Centro Cuernavaca, Morelos
Cristian Magaly Orzuna Vidal Jefe de Departamento de Sistemas de Calidad	329 55 28	Cuauhtemotzin No. 3 Colonia Centro Cuernavaca, Morelos
Marcela Torres Bello Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	329 54 44	Cuauhtemotzin No. 3 Colonia Centro Cuernavaca, Morelos



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
16 de Abril de 2015	14 de Mayo de 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
Ricardo Díaz Vázquez	Coordinador de Modernización Administrativa
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional
Emigdio González Galindo	Técnico informático

Emigdio González Galindo  
Técnico Informático  
Asesor Designado de la  
Coordinación de Modernización  
Administrativa

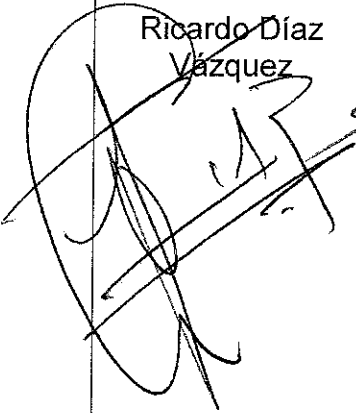
Marcela Torres Bello  
Jefe de Departamento de Desarrollo  
Organizacional  
Responsable de la Organización del Manual  
de Organización, Políticas y Procedimientos





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

**ÁREA: COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. Presidente Municipal
Todos	Actualización del Manual versión 2015	14/May./15	Coordinador de Modernización Administrativa  Ricardo Díaz Vázquez 	Jorge Morales Barud  