



**Gobierno
Municipal**
H. AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
2019-2021



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE YAUTEPEC MORELOS
2019-2021

MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

Clave: MPP-ECBSC-19

Revisión: 2

Pág. 1 de 19

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL

DE

YAUTEPEC MORELOS.

DIRECCIÓN

DE

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL BUEN
SERVICIO A LA CIUDADANIA**

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO 2019

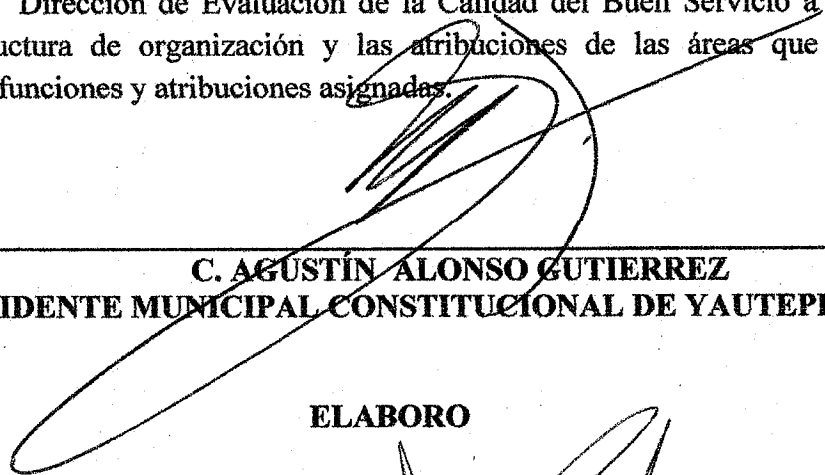
Yautepec, Mor., a 1 de Julio del 2019

II.- INDICE

Apartado	Consecutivo del Apartado	Página
PORTADA	I	1
INDICE	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
ÁREAS DE APLICACIÓN	V	5
RESPONSABLES	VI	6
SÍMBOLOS UTILIZADOS	VII	7
PROCEDIMIENTOS, DIAGRAMA DE FLUJO	IX	9
DIRECTORIO	XVIII	18
HOJA DE PARTICIPACIÓN	XIX	19

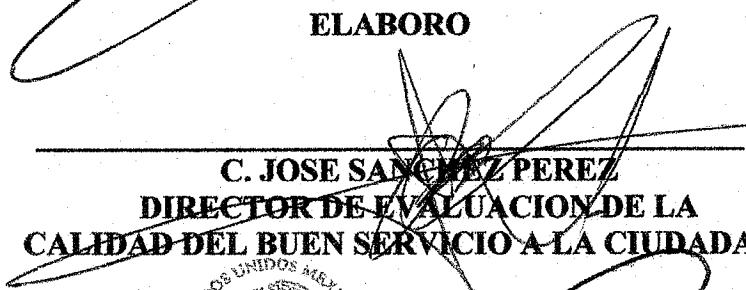
III.- AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 118 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, 4, 41 fracciones I y XXVIII y 60 De la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, y demás normatividad Federal, Estatal y Municipal aplicable, se expide el presente Manual de Política y Procedimiento de Dirección de Evaluación de la Calidad del Buen Servicio a la Ciudadanía que establece su estructura de organización y las atribuciones de las áreas que la integran en el desempeño de las funciones y atribuciones asignadas.



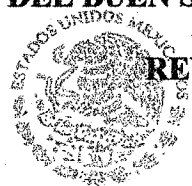
C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

ELABORO



C. JOSE SANCHEZ PEREZ
DIRECTOR DE EVALUACION DE LA
CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA

REVISO



C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZÁLEZ
OFICIAL MAYOR

Fecha de Autorización	No. de Paginas
Julio 2019	19

IV. INTRODUCCIÓN

Un Manual de Procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades y/o tareas que deben seguirse a lo largo de un proceso dentro de un área de trabajo, el Manual puede incluir los puestos que intervienen en determinado procedimiento.

El Manual de Procedimientos una herramienta eficientes y ofrece la mejor calidad en los servicios y gestiones administrativas, brindando información clara y precisa acerca de los procedimientos que se llevan a cabo.

El compromiso de esta área es perfeccionar la calidad en los servicios que se prestan a la ciudadanía buscando en todo momento la eficiencia

Es así que este documento permite ofrecer de forma ordenada y con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos de la Dirección en base a las funciones del personal, los procedimientos y tiempos en el proceso de planeación, organización y control del plan de trabajo.



**Gobierno
Municipal**
H. AYUNTAMIENTO DE YAUTEPEC
2019-2021



**H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE YAUTEPEC MORELOS
2019-2021**

MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

Clave: MPP-ECBSC-19

Revisión: 2

Pág. 5 de 19

V.- ÁREAS DE APLICACIÓN

- ✓ Todos los Empleados que conforman este H. ayuntamiento para el trabajo eficiente y enmarcado dentro de los estándares establecidos de control y calidad.

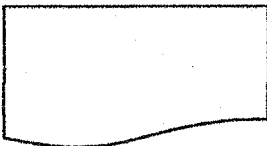
VI.- RESPONSABLES

DIRECTOR DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA:

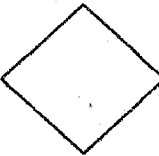
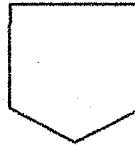
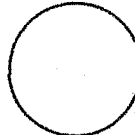
1. Evaluar el desempeño del personal y los directivos de cada área que conforma el H. Ayuntamiento.
2. Supervisar las actividades que se realizan en las direcciones del H. Ayuntamiento.
3. Dar atención al personal para aclarar y resolver problemáticas en el H. Ayuntamiento.
4. Trabajar en las amenazas y debilidades de las direcciones para fortalecerlas de manera constante hasta lograr que sean una fortaleza.
5. Recepción de documentación de todas las áreas del H. Ayuntamiento Municipal.
6. Elaboración de reportes de Evaluación
7. Elaborar, modificar y estructurar los manuales de organización y procedimientos del área de Evaluación de la calidad del buen servicio a la ciudadanía
8. Elaborar oficios para las direcciones del H. Ayuntamiento



VII.- SÍMBOLOS UTILIZADOS

Símbolo	Representa
	Inicio o termino: Indica el principio o el fin del Flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

VII.- SÍMBOLOS UTILIZADOS

Símbolo	Representa
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo: indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



VIII.- PROCEDIMIENTOS

No.	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA	NO. PÁGINAS
1	EVALUACION A DIRECCIONES	11-13
2	RECEPCIÓN DE PLANEACION SEMANAL	14-17

ELABORO

C. JOSE SANCHEZ PEREZ
DIRECTOR DE
EVALUACION DE LA
CALIDAD DEL BUEN
SERVICIO A LA
CIUDADANIA

REVISÓ

C. AGUSTÍN
CHAVARRIA
GONZÁLEZ
OFICIAL MAYOR
H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
OFICIALIA MAYOR
YAUTEPEC, MOR.
2019-2021

AUTORIZO

C. AGUSTIN ALONSO
GUTIERREZ
PRESIDENTE MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
YAUTEPEC

VIII 1).- PROCEDIMIENTO: EVALUACION A DIRECCIONES

1.- Propósito:

Supervisar que se cumpla con un buen servicio a la ciudadanía en general y satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio, contribuyendo con los objetivos de la administración; así mismo informar las actividades de las direcciones en primera instancia al Presidente Municipal.

2.- Alcance:

Este procedimiento involucrara a las diferentes áreas del H. Ayuntamiento Municipal y la Dirección de Evaluación de la Calidad del Buen Servicio a la Ciudadanía.

1. Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
- Ley Federal del Trabajador.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.
- Reglamento interno de la Administración Municipal.

4.-Responsables:

- Director

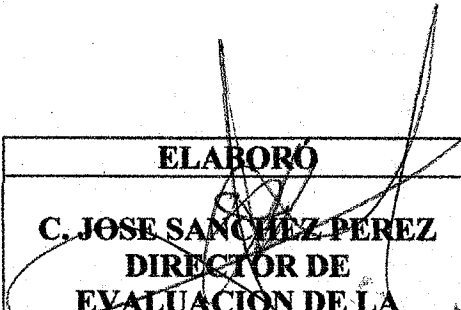
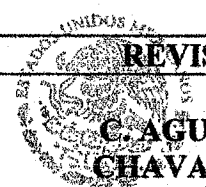
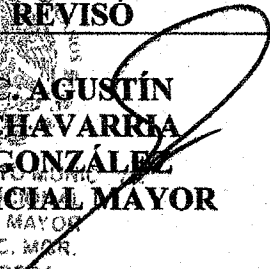
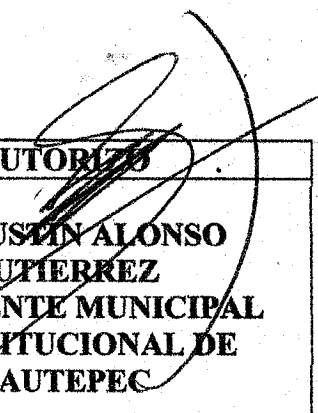
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. JOSE SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDA DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZALEZ OFICIAL MAYOR CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC, MOR. 2019-2021	C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

5.-Definiciones:

- **Evaluación:** Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.
- **Planeación:** consiste en elaborar un plan de trabajo.
- **Reporte:** conclusión de una investigación previa.
- **Observaciones:** Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

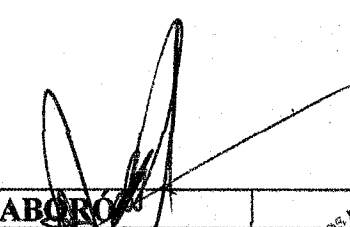
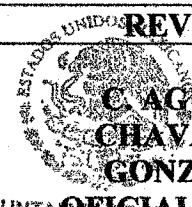
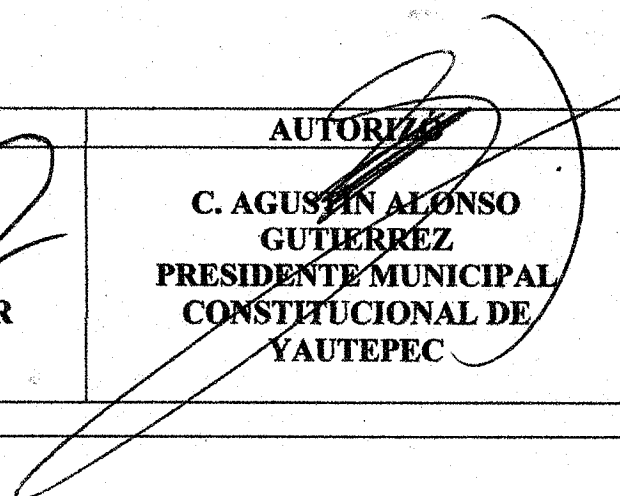
6.- Método de trabajo:

- Observaciones en general del área por evaluar.
- Reporte de actividades
- Evidencias del personal por evaluar

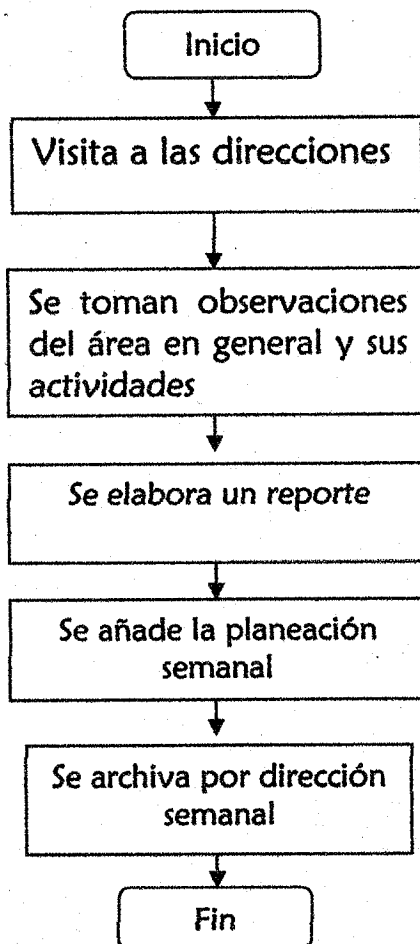
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. JOSÉ SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	  C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZÁLEZ OFICIAL MAYOR	 C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

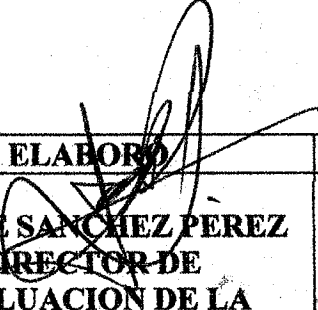
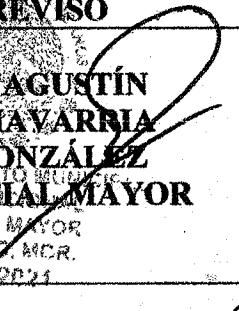
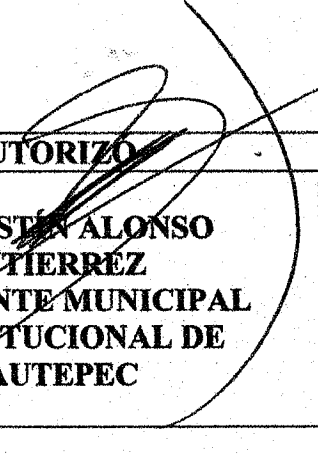
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: EVALUACION A DIRECCIONES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PLAZO DE TIEMPO	ANEXOS Y SOPORTES DOCUMENTALES
1	Director	Visita a direcciones para evaluar, tomar observaciones del personal y tomar evidencia del área.	Cinco días	
2	Director	Los reportes se pasan a un formato junto con su evidencia de las direcciones del H. Ayuntamiento.	Un día	
3	Director	Se archivan todos los reportes en una carpeta por semana	Un día	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. JOSE SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZÁLEZ OFICIAL MAYOR H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE YAUTEPEC MORELOS CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC, MOR. 2019 - 2021	 C. AGUSTIN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

XIII -DIAGRAMA DE FLUJO: Evaluación en las direcciones



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. JOSE SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 C. AGUSTÍN CHAVARRÍA GONZÁLEZ OFICIAL MAYOR H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL COMISIÓN DE OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC, MCR. 2019-2021	 C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

1).- PROCEDIMIENTO: PLANEACIÓN SEMANAL

1.- Propósito:

Recibir una planeación semanal que contenga las actividades a realizar de cada dirección, evaluar la calidad con la que se llevan a cabo, verificar si son realizadas por las direcciones o si se remplaza con otra actividad así mismo informar las actividades de las direcciones en primera instancia al Presidente Municipal.

2.- Alcance:

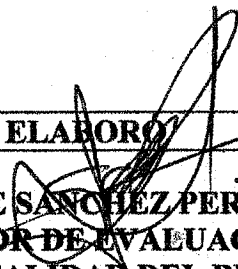
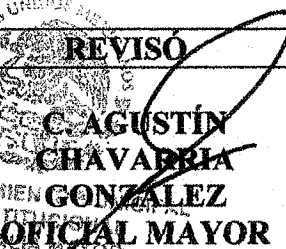
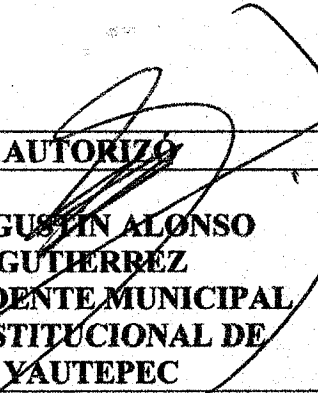
Este procedimiento involucrara a las diferentes áreas del H. Ayuntamiento Municipal y la Dirección de Evaluación de la Calidad del Buen Servicio a la Ciudadanía.

2. Referencias:

- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
- Ley Federal del Trabajador.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.
- Reglamento interno de la Administración Municipal.

4.-Responsables:

- Director

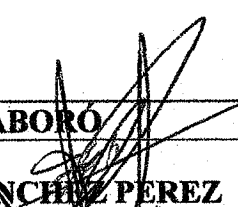
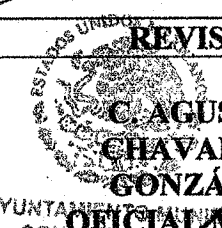
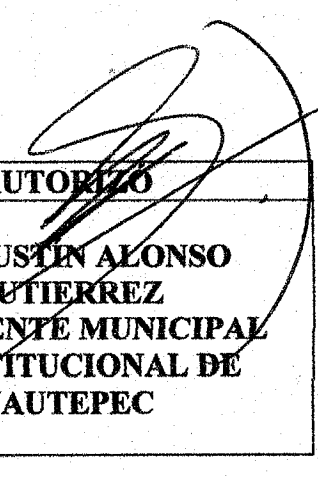
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. JOSE SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 C. AGUSTÍN CHAVABRIA GONZALEZ OFICIAL MAYOR	 C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

5.-Definiciones:

- **Planeación:** consiste en elaborar un plan de trabajo.
- **Observaciones:** Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

6.- Método de trabajo:

- Recibir planeación.
- Leer el contenido de la planeación.
- Dirigirse a las direcciones.
- Verificar la actividad del día indicada en la planeación o la razón por la que sustituyo y no se llevó a cabo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. JOSE SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZALEZ OFICIAL MAYOR	 C. AGUSTIN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: PLANEACIÓN SEMANAL

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PLAZO DE TIEMPO	ANEXOS Y SOPORTES DOCUMENTALES
1	Director	Recepción de planeación semanal.	Dos día	Formato de planeación
2	Director	Verificar las actividades que vienen en la planeación de todas las direcciones.	Cinco días	
3	Director	Evaluar el cumplimiento de las actividades según la planeación semanal	Cinco días	

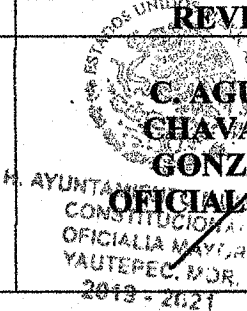
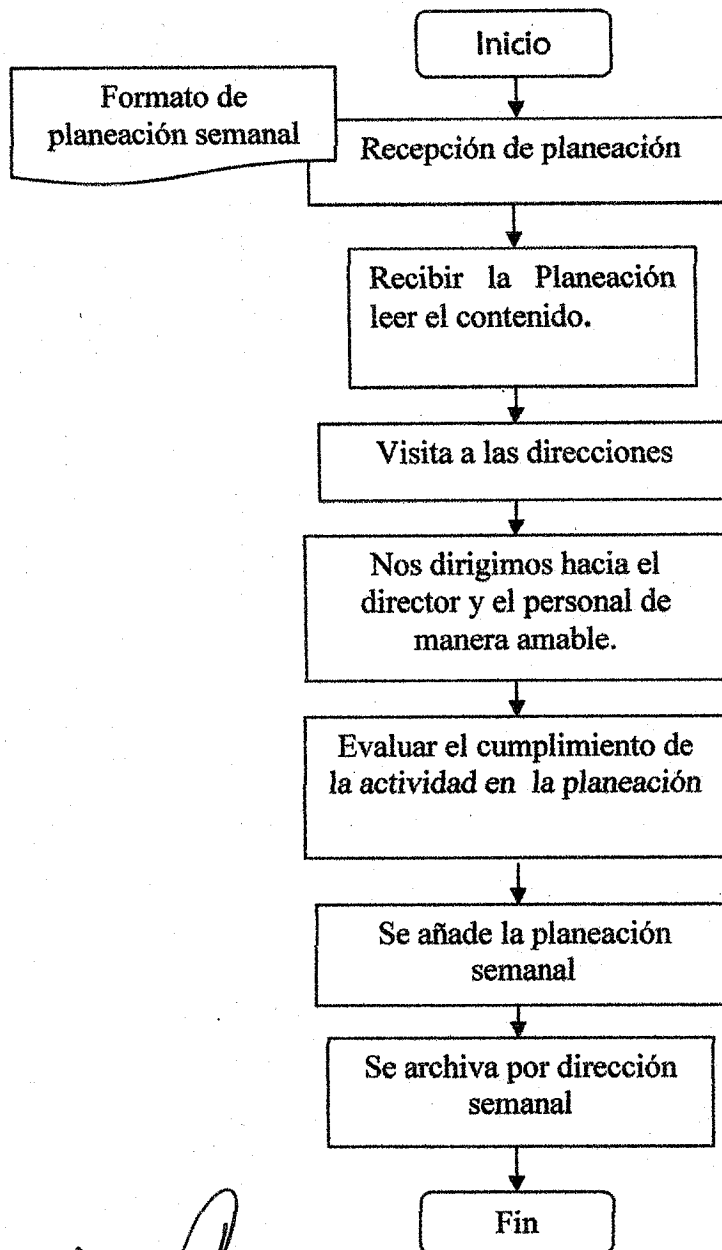
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. JOSE SANCHEZ PEREZ DIRECTOR DE EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZALEZ OFICIAL MAYOR	C. AGUSTIN ALONSO GUTIERREZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC



DIAGRAMA DE FLUJO: PLANEACIÓN SEMANAL



ELABORÓ

C. JOSE SANCHEZ PEREZ
DIRECTOR DE
EVALUACION DE LA
CALIDAD DEL BUEN
SERVICIO A LA
CIUDADANIA

REVISÓ

C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZÁLEZ
OFICIAL MAYOR
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
YAUTEPEC, MOR.
2019-2021

AUTORIZO

C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ
PRESIDENTE MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
YAUTEPEC

IX. DIRECTORIO

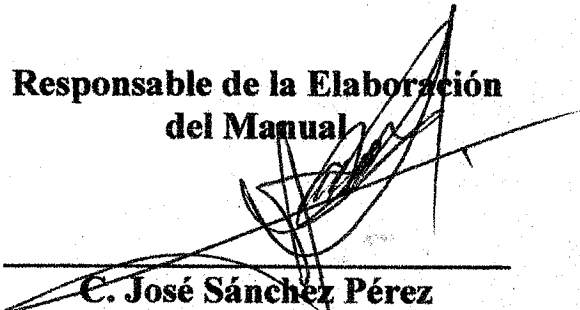
Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. José Sánchez Pérez Director de Evaluación De La Calidad Del Buen Servicio a la Ciudadanía	(735) 2802296	No Reelección , No. 61, Col. Barrio de San Juan, Yautepec, Morelos



X.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

Nombre de los/las Participantes	Puesto
C. José Sánchez Pérez	Director de Evaluación De La Calidad Del Buen Servicio A La Ciudadanía

**Responsable de la Elaboración
del Manual**



C. José Sánchez Pérez
Director de Evaluación De La
Calidad Del Buen Servicio a la
Ciudadanía