



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DEL YAUTEPEC MORELOS  
2019-2021

Clave: MO-DECBSC-19

Revisión: 2

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Pág. 1 de 17

**H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL**

**DE**

**YAUTEPEC, MORELOS**

**DIRECCIÓN DE**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL BUEN**

**SERVICIO A LA CIUDADANIA**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN 2019**

Yautepec, Mor. A 1 de JULIO del 2019

## I.- INDICE

<b>Apartado</b>	<b>Consecutivo del Apartado</b>	<b>Página</b>
<b>PORTADA</b>	<b>I</b>	<b>1</b>
<b>INDICE</b>	<b>II</b>	<b>2</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b>	<b>III</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>IV</b>	<b>4</b>
<b>ANTECEDENTES</b>	<b>V</b>	<b>5</b>
<b>MARCO JURÍDICO</b>	<b>VI</b>	<b>6</b>
<b>ATRIBUCIONES</b>	<b>VII</b>	<b>7</b>
<b>MISIÓN Y VISIÓN</b>	<b>VIII</b>	<b>8</b>
<b>POLITICAS</b>	<b>IX</b>	<b>9</b>
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>	<b>X</b>	<b>10</b>
<b>ORGANIGRAMA</b>	<b>XI</b>	<b>11</b>
<b>FUNCIONES</b>	<b>XII</b>	<b>12</b>
<b>DESCRIPCIÓN Y PERFILES DE PUESTOS</b>	<b>XIII</b>	<b>13</b>
<b>DIRECTORIO</b>	<b>XVI</b>	<b>16</b>
<b>HOJA DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>XVII</b>	<b>17</b>



### 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 Organización de la 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. JOSÉ SÁNCHEZ PÉREZ**  
**DIRECTOR DE EVALUACIÓN DE LA**  
**CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**REVISO**

\_\_\_\_\_  
**C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZÁLEZ**  
**OFICIAL MAYOR**

Fecha de Autorización	No. de Paginas
Julio 2019	17

#### IV. INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización tiene como objetivo proporcionar la información necesaria de la Dirección Evaluación de la Calidad Del Buen Servicio a la Ciudadanía, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidades de esta unidad administrativa

La actualización del presente será acorde a los movimientos de la estructura organizacional que se generen así como del crecimiento y desarrollo dentro de la Dirección; su objetivo es lograr que se dé un buen servicio a la ciudadanía, que colaborando en las Dependencia a través de un sistema de planeación semanal y evaluación, que permita lograr y alcanzar sus objetivos conjuntamente con los de las Dependencias del H. Ayuntamiento.

Esta oficina está para supervisar, evaluar y dar seguimiento a la calidad en los servicios brindados a la ciudadanía el objetivo es lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus demandas de manera eficaz y expedita.

Considerando la mejora continua en el servicio a la ciudadanía es importante afirmar que este manual describe procesos de mejora constante, sin embargo el contenido de este documento representa en conjunto los servicios que el área ofrece.



## V. ANTECEDENTES

La Dirección de Evaluación De La Calidad Del Buen Servicio a la Ciudadanía fue creada a partir del 1 de Enero del 2019 Con el objetivo de evaluar el desempeño y actividades que realizan en las diferentes direcciones del H. Ayuntamiento de Yautepec con la finalidad de estructurar un ambiente respetable para y con la comunidad.

Así mismo generaremos un cambio de perspectiva en la comunidad dando el correcto funcionamiento y calidad en los servicios que brinda de nuestro H. Ayuntamiento.

La dirección de Evaluación De La Calidad Del Buen Servicio a la Ciudadanía da seguimiento a cada una de las necesidades del área según corresponda para el cumplimiento de sus actividades y llevar acabo un buen servicio de calidad a la ciudadanía.

Seguimos trabajando en las amenazas debilidades de las direcciones para fortalecerlas de manera constante hasta lograr cumplir con nuestra meta y objetivos en esta administración.

Esta oficina está para supervisar, evaluar y dar seguimiento a la calidad en servicios brindados a la ciudadanía el objetivo es lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus demandas de manera eficaz y expedita.

## VI. MARCO JURÍDICO

Fundamento legal en el cual sujeta su actuación y es aplicable:

### CONSTITUCIONES:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 de Fracción II.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, Artículo 110.

### LEYES:

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley del Servicio Civil Estado de Morelos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
- Ley de Prestaciones de Seguridad Social, de las Instituciones Policiales y de Procuración de Justicia del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
- Ley de Entrega- Recepción de la Administración Pública del Estado y sus Municipios.

### REGLAMENTOS:

- Reglamento de la Administración Pública Municipal del Municipio de Yautepec.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Yautepec, Morelos.

### PLANES:

- Plan Municipal de Desarrollo de Yautepec Morelos.

Demás Leyes, Reglamentos, Decretos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.

## VII.- ATRIBUCIONES

- I. Evaluar las direcciones que integran el H. Ayuntamiento del Municipio de Yautepec, Mor., promover la calidad de las funciones administrativas encomendadas a la Dirección, acordando con el superior jerárquico, de la Dirección de Evaluación de la calidad del buen servicio a la ciudadanía.
- II. Informar periódicamente al superior jerárquico, sobre las evaluaciones procedentes de las direcciones del H. Ayuntamiento.
- III. Dar más enfoque a las direcciones con mayor problema, tanto administrativo y operativo del Ayuntamiento de Yautepec.
- IV. Supervisar las actividades mencionadas en la planeación semanal, para asegurar que se cumplan debidamente.
- V. Vigilar el correcto comportamiento del personal que labora dentro del H. Ayuntamiento.
- VI. Formular los proyectos de Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos con sujeción a las normas y lineamientos operables;
- VII. Informar periódicamente de las actividades que se realizan en el área, para integrar el informe correspondiente de Gobierno.
- VIII. Realizar las contestaciones correspondientes a su ámbito de competencia que le sean requeridas por la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos, y las demás que determinen otras disposiciones jurídicas aplicables o les deleguen su superior jerárquico.
- IX. Elaborar reportes semanales con cada una de las direcciones, sobre sus actividades semanales.



## VIII.- MISIÓN Y VISIÓN

### MISION

Trabajar en las amenazas y debilidades de las direcciones para fortalecerlas y lograr una atención efectiva a las demandas de los habitantes del Municipio dando mejores resultados en la búsqueda diaria de un cambio social, dar atención y orientación eficiente en forma rápida y expedita a las demandas que presenta la ciudadanía para su debida canalización y conclusión, brindar atención con responsabilidad y sentido humano a la ciudadanía y ofrecerles apoyo en la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a sus necesidades.

### VISIÓN

Brindar un servicio de calidad y confiable de atención ciudadana que de un servicio rápido y oportuno a la ciudadanía que propicie la organización y la participación de la sociedad para construir entre todos un municipio con mejores servicios y más calidad, a través de las organizaciones sociales y participación ciudadana en las colonias de manera pronta y expedita, profesionalmente con un alto sentido humano y en un marco de respeto y tolerancia a las demandas de la población y estableciendo criterios de evaluación para alcanzar la mejora continua.

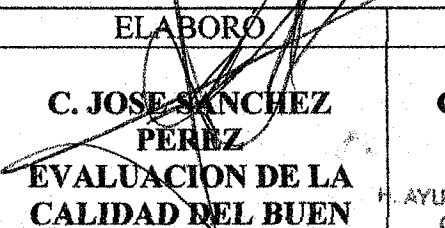

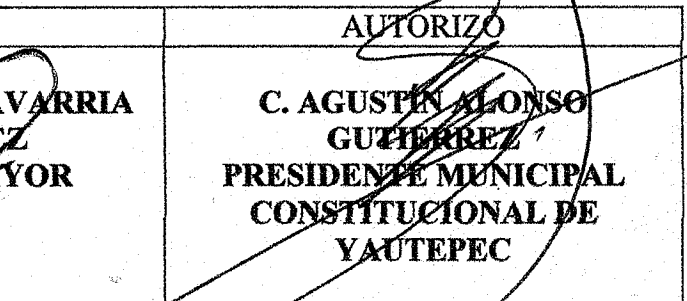


## IX.- POLÍTICAS

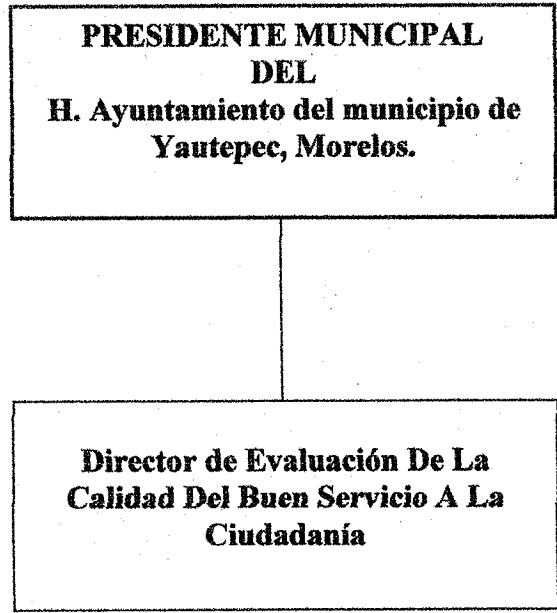
1. Visitar de forma física cada una de las áreas así como la verificación de actividades de todo el personal administrativo y operativo.
2. Promover los valores organizacionales y fortalecimiento de las relaciones laborales para propiciar un clima de armonía y de bienestar social a los miembros de este H. Ayuntamiento.
3. Asegurar que todas las actividades en el trabajo sean efectuadas con alto sentido de responsabilidad.
4. Certificar que el personal cumpla con las habilidades adecuadas para el puesto de acuerdo con los perfiles requeridos.
5. Generar un clima de satisfacción y motivación en las condiciones de trabajo, mismas que permitan un mejor ánimo en el trabajador al fin de alcanzar reconocimientos que lo distingan por el hecho de cumplir sus responsabilidades con las características de los valores que deben regir el desempeño laboral de cada individuo que labora en esta administración.
6. Supervisar la imagen, que es fundamental en los servidores públicos que laboran en esta institución.
7. Las demás que le encomiende expresamente el Presidente Municipal.


**X.- ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Nivel	No. Plaza	Unidad Administrativa	Puestos	Totales
	1	Dirección de EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	Director	1
		Total de plazas	1	

ELABORO	REVISÓ	AUTORIZO
 <b>C. JOSE SANCHEZ PEREZ</b> EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 <b>C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZÁLEZ</b> OFICIAL MAYOR AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC MOR. 2019-2021	 <b>C. AGUSTIN ALONSO GUTIERREZ</b> PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

**XI.- ORGANIGRAMA**



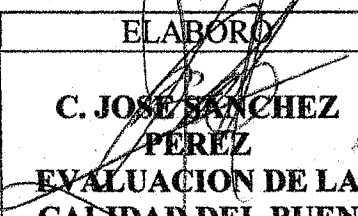
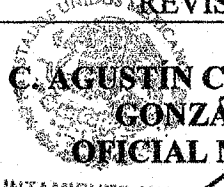
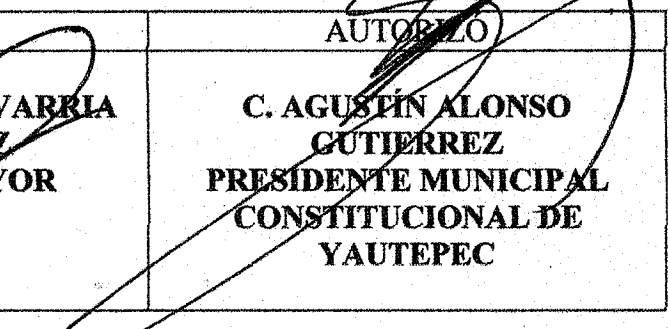
ELABORO	REVISÓ	AUTORIZO
<p><b>C. JOSÉ SANCHEZ PEREZ</b> EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA</p>	 <p><b>C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZÁLEZ</b> OFICIAL MAYOR AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC, MOR. 2019 - 2021</p>	<p><b>C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ</b> PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC</p>

## XII.- FUNCIONES

La dirección de evaluación de la calidad del buen servicio a la ciudadanía tiene el objetivo ayudar y prestar servicios a la organización a sus representantes y sus empleados.

Entre sus funciones esenciales destacan las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir la política interna.
2. Ayudar y prestar servicios a la organización.
3. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo de liderazgo.
4. Solicitar una planeación semanal de actividades en cada dirección.
5. Garantizar que el trabajador cumpla con sus obligaciones en el desarrollo de su trabajo.
6. Vigilar que el trabajador cumpla con su asistencia, puntualidad y permanencia en las áreas de trabajo, cumpliendo con el horario establecido en las condiciones generales de trabajo.
7. Informar al superior jerárquico sobre alguna anomalía encontrada en las direcciones del H. Ayuntamiento.
8. Archivar y responder oficios de diferentes dependencias del H. Ayuntamiento.
9. Controlar y dar seguimiento al archivo del área.
10. Establecer y realizar vínculos de coordinación entre las Direcciones
11. Elaborar informes y reportes sobre actividades que se presenten en las evaluaciones
12. Asumir la responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Subdirección a su cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 <b>C. JOSÉ SÁNCHEZ PÉREZ</b> EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 <b>C. AGUSTÍN CHAVARRIA GONZÁLEZ</b> OFICIAL MAYOR AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC, MOR. 2019 - 2021	 <b>C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ</b> PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC



### XIII.- DESCRIPCIÓN Y PERFILES DE PUESTO

**PUESTO:**

Director de Evaluación de la calidad del buen servicio a la ciudadanía

**NIVEL:**

**JEFE/A INMEDIATO:**

Presidente Municipal

**PERSONAL A SU CARGO:**

Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

1. Informar al Presidente Municipal de los avances en los asuntos turnados a los Dependencias del Ayuntamiento;
2. Evaluar y supervisar el desempeño de las diferentes Dependencias del mismo Ayuntamiento.
3. Establecer y realizar vínculos de coordinación entre las Direcciones.
4. Garantizar que el trabajador cumpla con sus obligaciones en el desarrollo de su trabajo.
5. Solicitar una planeación semanal de actividades en cada dirección.
6. Buscar la mejora continua de la Dirección.
7. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
8. Controlar y dar seguimiento al archivo del área.


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 <b>C. JOSÉ SANCHEZ PEREZ</b> DIR. EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	 <b>C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZÁLEZ</b> OFICIAL MAYOR H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAYOR YAUTEPEC, MOR. 2019-2021	 <b>C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ</b> PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

**RELACIONES INTERNAS:**

- Presidencia Municipal/Presidente Municipal/Entrega de reportes, solicitud, Oficios, Circulares.
- Contraloría Municipal/Contralor/ Entrega de documentos con atención y conocimiento de los oficios, memorándum, circulares y demás documentación que sea de información hacia contraloría municipal.
- Oficialía Mayor/Oficial Mayor/Entrega de solicitud y memorándums para autorización de papelería, material varios y compras de muebles en el área que sea requerido, etc.
- Asesores Jurídicos/Para tratar asuntos relacionados con los trabajadores del H. Ayuntamiento Municipal.
- Trabajadores en general del H. Ayuntamiento Municipal de Yautepec, Morelos/Para evaluar su actividades y atención ciudadana
- Dependencias de Gobierno del Estado de Morelos/ Directores, Subdirectores, Jefes de áreas o de Departamento/Establecer comunicación con ellos y sus actividades.

**RELACIONES EXTERNAS:**

- Ninguna

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<p><b>C. JOSE SANCHEZ PEREZ</b> DIR. EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA</p>	 <p><b>C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZALEZ</b> OFICIAL MAJOR</p> <p>H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL OFICIALIA MAJOR YAUTEPEC MOR. 2019-2021</p>	<p><b>C. AGUSTIN ALONSO GUTIERREZ</b> PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC</p>

## PERFIL DEL PUESTO

**PUESTO:**

Director de EVALUACION DE LA CALIDAD DEL BUEN SERVICIO  
A LA CIUDADANIA

**NIVEL:**

**ESCOLARIDAD:**

Licenciatura o Ingeniería

**EXPERIENCIA LABORAL:**

3 AÑOS

**CONOCIMIENTOS:**

- Derecho Laboral
- Relaciones Humanas
- Conflictos Laborales
- Administración Pública
- Atención ciudadana

**HABILIDADES:**

- Liderazgo
- Facilidad de expresión verbal
- Organización, creatividad e iniciativa
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones
- Capacidad de planeación
- Trabajo bajo presión
- Honestidad
- Responsabilidad



#### XIV. 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 Relección , No. 61, Col. Barrio de San Juan, Yautepec, Morelos

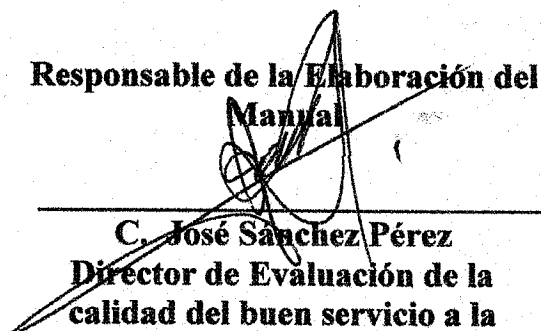




### XV.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

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