



Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Facultad de Contabilidad y Ciencias Administrativas



**IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO Y PLAN DE CALIDAD DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA TESORERÍA MUNICIPAL DE MORELIA 2013 -2015.**

TESINA:

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CONTADURIA

PRESENTA:

Julia Lizeth Villagómez Pérez

ASESORA:

Dra. María Eugenia Romero Olvera

Morelia, Michoacán. Octubre del 2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hijo Ricardo Edwin por ser mi motor de vida y fuente de inspiración para continuar viviendo día a día con amor y entrega total.

A mi familia en especial a mi tía Hilda Pérez M. y a mi padre Martin G. por siempre creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Primero y ante todo, me gustaría agradecer sinceramente a mi asesora de Tesina la Dra. María Eugenia Romero Olvera por su invaluable apoyo en este proceso de titulación, la cual no solo fue mi asesora, convirtiéndose así también en una maestra de vida por lo que agradezco a Dios por haberla puesto en mi camino ya que su respaldo, consejos y paciencia fueron alicientes para mi tanto en lo profesional como en lo personal, es por todo esto y más que quiero expresar mi admiración, respeto y cariño hacia su persona quedando en deuda por todo lo recibido durante este periodo de formación académica y sé que continuara dando frutos en mi vida personal.

INDICE

Dedicatoria	.	.	.	I
Agradecimiento	.	.	.	II
Índice	.	.	.	III
Resumen	.	.	.	V
Abstract	.	.	.	VI

Objetivo.	.	.	.	1
Justificación.	.	.	.	2
Introducción.	.	.	.	3

CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN DEL PROCESO Y PLAN ADMINISTRATIVO

1.1 Generalidades del Proceso y Plan Administrativo.	.	.	.	5
1.2 Conceptualización de la Metodología PHVA.	.	.	.	6
1.2.1 Planificar.	.	.	.	6
1.2.2 Hacer.	.	.	.	6
1.2.3 Verificar.	.	.	.	6
1.2.4 Actuar.	.	.	.	6

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA TESORERÍA MUNICIPAL DE MORELIA (TMM), Y POLÍTICA DE CALIDAD

2.1 Presentación de la TMM.	.	.	.	8
2.2 Organigrama.	.	.	.	9
2.3 Política, Visión, Misión y sus Valores en la TMM.	.	.	.	11
2.4 Facultades y Obligaciones de la Delegación Administrativa.	.	.	.	12

CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN

3.1 Elaboración del Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa.	.	.	.	14
3.2 Planificación del Servicio.	.	.	.	15
3.2.1 Información de las Compras y su Gestión.	.	.	.	16
3.2.2 Verificación de los Productos Comprados.	.	.	.	17
3.2.3 Identificación y Trazabilidad.	.	.	.	18

CAPITULO 4. PARTES QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO Y PLAN DE CALIDAD GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.1 Descripción del Mapa Administrativo.	.	.	19
4.1.1 Mapa Administrativo.	.	.	20
4.2 Presentación de las Instrucciones de Trabajo.	.	.	22
4.2.1 Propósito y Alcance.	.	.	23
4.2.2 Descripción de las Instrucciones de Trabajo del Proceso.	.	.	23
4.2.3. Instrucciones de Trabajo del Proceso Plan calidad GADTMM	.	.	25
4.3 Descripción y conceptualización de la Lista Maestra	.	.	41
4.3.1 Lista Maestra de documentos y responsables.	.	.	42
Conclusiones.	.	.	48
Bibliografía.	.	.	50
Apéndice I. Diagrama de Gestión de Procesos.	.	.	51
Apéndice II. Instructivo para elaborar instrucciones de trabajo.	.	.	52

Resumen

En el presente trabajo vemos el desarrollo de la implementación del Proceso y Plan de Gestión Administrativa de la Tesorería Municipal de Morelia 2013-2015, el cual forma parte del “Sistema de Gestión de Calidad”, dicha implementación fue necesaria ya que toda delegación administrativa es parte medular en un “Sistema de gestión así como para un buen funcionamiento de la misma cumpliendo así sus funciones y obligaciones dentro de los estándares de calidad para su certificación.

Para lograr lo anterior es necesario el estudio, análisis y valorización de los procesos y planes de calidad de gestión administrativa. La elaboración de dicho proceso se realizó bajo lo que establece la Norma Mexicana ISO 9001-2008 del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., ya que establece los requisitos para un “Sistema de Gestión de calidad” siendo importante que así se haga para lograr la certificación de la misma, logrando así una estabilidad y madurez en el área administrativa sin que esta se vea afectada por los cambios de administración pública, logrando una continuidad sólida en su proceso.

Para la elaboración de dicho Proceso y Plan de calidad de Gestión Administrativa se realizó bajo los siguientes pasos:

- Basarse en el manual de gestión de calidad de la Tesorería Municipal, cumpliendo así con los requisitos de la Norma ISO.
- Elaborar un Plan de Trabajo de acuerdo a las funciones y obligaciones del área, estableciendo así metas y actividades bien definidas para dicha implementación.
- Elaborar de acuerdo a lo anterior el Mapa de Proceso Administrativo, Instrucciones de Trabajo reflejadas en dicho Mapa, y lista Maestra.
Siendo estos tres últimos los documentos necesarios en la planeación y procedimiento para la existencia de una adecuada implementación de proceso y plan de calidad de gestión administrativa.

Dicho proceso nos permitirá la medición, análisis y mejora continua de las actividades y funciones de la delegación administrativa de la Tesorería Municipal.

Palabras clave:

Proceso

Calidad

Gestión

Administrativa

Sistema

v

Abstract

In the present work we can see the development of the implementation process and administrative management plan of the municipal treasury of Morelia 2013-2015, which is part of the "Quality Management System", said implementation was necessary since all administrative delegation is the core of a "Management System" as well as a good operation of the same thus fulfilling its functions and obligations within quality standards for certification.

To achieve what was previously said the study, analysis and valuation of the processes and administrative quality plans management are necessary. The elaboration of this process was performed under the provisions of the Mexican standard ISO 9001-2008 from the Mexican Institute of Standardization and Certification A.C., as it sets the "Quality Management System" requirements, being important that it is done in this manner to achieve the certification of the same, thus accomplishing stability and maturity in the administrative area without this being affected by public administrative changes, obtaining a solid continuity in its process.

For the elaboration of said Process and Administrative Management Quality Plan the following steps were performed:

- To be based on the management quality manual of the Municipal Treasury, thus accomplishing the requirements of ISO Standard.
 - To develop a Work Plan according to the functions and obligations of the area, thus founding goals and well defined activities for said implementation.
 - To develop according to the forgoing the Map of Administrative Process, Work Instructions reflected in said map, and Master list.
- Being this last three the necessary documents in the planning and procedure for the existence of an adequate implementation of process and administrative management quality plan.

Said process will allow us the measurements, analysis and continued improvements of activities and functions of the administrative delegation of the Municipal Treasury.

Key words: Process, Quality, Management, Administrative, System.

Objetivo

El objetivo de este trabajo de investigación es implementar el Proceso y Plan de Calidad de Gestión Administrativa, para que forme parte de los procesos de “El Sistema de Gestión de Calidad” de la Tesorería Municipal desde el año 2013-2015, en coordinación con la ISO (La organización Internacional de Normalización) y para que sea avalado y certificado continuamente en las siguientes administraciones del H. Ayuntamiento de Morelia.

Justificación

En esta Administración 2013-2015 se realizó la Implementación del Proceso y Plan de Gestión Administrativa de la Tesorería Municipal de Morelia, el cual forma ya parte del “Sistema de Gestión de Calidad” siendo necesario porque así lo exige la naturaleza de toda Delegación Administrativa al querer obtener una solides respecto a sus funciones y obligaciones, esto lográndolo atreves de procedimientos bien establecidos que nos llevan a la modernización, calidad y continuidad en su operatividad administrativa teniendo como resultado el ahorro de tiempo, espacios y esfuerzos para la realización de cualquier actividad generando así la eficiencia y eficacia del trabajo que realizan como Funcionarios Públicos en el Desempeño de sus Funciones tanto administrativas como de servicios. Logrando así que con la estabilidad y continuidad del mismo sin importar quien este al mando de la ejecución de este, estarán en condiciones óptimas para brindar un mejor servicio beneficiando a la ciudadanía Moreliana como al personal que conforma dicha Administración teniendo las herramientas necesarias para brindar y aplicar con calidad sus funciones como servidores públicos, es por esto que es de suma importancia la planeación y existencia del “Proceso y Plan de calidad en Gestión Administrativa” en toda Área Administrativa ya que forma parte medular en cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento de Morelia. En el caso particular la Tesorería Municipal cuenta con dicho proceso por la importancia de sus funciones ya que es la encargada de la recaudación de los Ingresos y la ejecución del Gasto Publico.

Introducción

La vida en toda organización no siempre es apacible y tranquila, sobre todo en el área pública, existen periodos de mejora en donde es necesario un cambio ya que dirigir una institución pública en situaciones de transición como es en el caso de este 2015, que se efectuaran cambios de Administración Pública en el ámbito Municipal de nuestro Estado, es por eso que cada día es más necesario la existencia de especialistas que realicen procedimientos y planes de trabajo los cuales faciliten dichas transiciones, por lo que si se establecen con anticipación, las actitudes y esfuerzos no son las mismas en situaciones de estabilidad, ya que la sobrecarga de trabajo del día a día que se da en dichos periodos, puede ser confusa para los funcionarios públicos entrantes y en ocasiones descontrolar a personal que conforma cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento de Morelia.

Para lograr lo anterior son necesarios el estudio, análisis y valoración de los Procesos y Planes de calidad de Gestión Administrativa, ya que es importante para poder realizar una implementación de los mismos, no sin antes tener bien establecidos los objetivos, metas y políticas de la organización a la cual se le realizo dicha implementación, por lo que fue necesario tener presente su origen, funciones, obligaciones y de ahí poder partir para dicha adecuación de acuerdo a sus necesidades.

Hay modelos a seguir donde establece la forma de la elaboración de dichos procesos, por lo que en este caso fue bajo lo que establece la Norma Mexicana ISO 9001-2008 del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad de aumentar la satisfacción del *cliente o de sus propios trabajadores, a través de una aplicación eficaz del sistema*, incluidos sus procesos para la mejora continua así como el aseguramiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables,

todos los requisitos de dicha norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todo tipo de organización sin importar su tipo, tamaño y servicios o producto suministrado.

Es así que toda organización pública o privada ya sea internacional o nacional, es bueno que establezca, documente e implemente procesos que sean parte de un Sistema de Gestión de Calidad, estos deben de estar bien establecidos respecto a los servicios que brindan cada una de las Dependencias que conforman al Municipio de Morelia sin dejar de lado la parte Administrativa aunque en su naturaleza no sea la de brindar un servicio al público, pero de origen es factor importante para que dichos servicios que se proporcionan, no se vean afectados por la falta de la implementación de Procesos de Calidad Administrativa ya que de origen dichas áreas son las que se encargan de la gestión de los recursos humanos y materiales necesarios para que lleven a cabo muchas de las funciones de cada una de las Dependencias por lo que en este caso práctico se establecerá la Implementación del Proceso y Plan de Calidad de Gestión Administrativa en específico el de la Tesorería Municipal de Morelia, el cual estará basado bajo lo que indica el Manual de Gestión de Calidad de la TMM y cumpliendo con la Norma ISO, cabe aclarar que no se puede realizar un solo procedimiento general para todas las Delegaciones Administrativas ya que cada unidad debe tener su propio modelo de Gestión Administrativa bien definido de acuerdo a la naturaleza de cada una de las Dependencias y de su Sistema de Calidad a la que pertenecen por lo cual dicha implementación será regida de acuerdo a las facultades y obligaciones que tiene dicha delegación según así lo establece el Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio de Morelia, Michoacán.

CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN DEL PROCESO Y PLAN ADMINISTRATIVO

1.1 Generalidades del Proceso y Plan Administrativo

La **Administración** es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección, control de los recursos humanos, financieros y materiales con el fin de obtener el máximo beneficio ya sea económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización, centrada en la estrategia y enfocada a las necesidades mismas. (*James A.F. Freeman stoner & Daniel R. Gilbert 1996*)

Para que una organización funcione de manera Eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada transformen en resultados, se puede considerar como un **proceso**.

Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la **planificación**, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado así sucesivamente y no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza, y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones. (*James A.F. Freeman stoner & Daniel R. Gilbert 1996*)

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su **gestión** para producir el resultado deseado, puede denominarse como “Enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos en los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Norma Mexicana (*IMNC, 2008*).

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de *calidad*, *enfatisa la importancia de:*

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
2. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
3. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso,
4. La mejora continua con base a mediciones continuas.

La elaboración de dicho proceso deberá estar a cargo de personal con formación, habilidades y experiencia apropiadas, así como darlo y conocerlo para que este sea manejable por todas las partes interesadas.

1.2 Conceptualización de la Metodología PHVA

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-actuar” (PHVA). PHVA podemos describirla brevemente como:

1.2.1 Planificar: “Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización”. (NMX-CC-9001-IMNC-2008)

1.2.2 Hacer: “Implementar procesos”. (NMX-CC-9001-IMNC-2008)

1.2.3 Verificar: “realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informe sobre los resultados.”(NMX-CC-9001-IMNC-2008)

1.2.4 Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. ”. (NMX-CC-9001-IMNC-2008)

La filosofía del PHVA es un ciclo en el cual se integran el análisis y la planeación, ya sea para una actividad, procedimiento, o proceso desarrollado, y para optimizar la gestión de estos.

El proceso y plan que se verá en este caso estará basado bajo los requisitos que establece la Norma NMX-CC-9001-IMNC, para un sistema de gestión de calidad que pueden ser utilizados para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales, dicho proceso se centrara en la eficacia de satisfacer las necesidades de la misma.

Para que el plan y proceso de gestión de calidad administrativa llevado a cabo sea el más indicado se deben de tomar en cuenta una serie de pasos, que no por ser parte del todo son menos importantes por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control.

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA TESORERÍA MUNICIPAL DE MORELIA (TMM), Y POLÍTICA DE CALIDAD

2.1 Presentación de la (TMM)

Actualmente el Presidente Municipal de Morelia en turno, preocupado por el buen uso y aprovechamiento de los recursos municipales, como en su momento lo fue el primer alcalde de la ciudad de Mechuacán, Pedro Fuentes, que con ayuda del virrey Antonio de Mendoza instalaron la “Primera Tesorería”, al señalar tributos a los pueblos para la edificación de la ciudad. Con dicha recaudación y las alcabalas, instauradas tempranamente en América, pero cobradas hasta 1571, surge un impuesto cobrado por instituciones como los Ayuntamientos y de esta manera se tiene el antecedente de lo que actualmente es la Tesorería Municipal, la cual gestiona todas las acciones relacionadas con los flujos monetarios. (*Manual de Gestión de Calidad 2015*)

Así comenzó la marcha de la gestión y distribución económica de la Tesorería Municipal, hoy encaminada a la recaudación y distribución del presupuesto de ingresos y egresos para el mejoramiento continuo de la sociedad moreliana.

Actualmente la Tesorería Municipal de Morelia se encuentra ubicada en la calle Circuito Mintzita No. 470, Fraccionamiento Manantiales, código postal 58170, módulo 1 de esta ciudad.

Por la naturaleza de sus responsabilidades y funciones actuales, la Tesorería Municipal de Morelia a la fecha se integra por un Tesorero, Delegación Administrativa, Unidad Técnica, Unidad Jurídica, Dirección de Programación y Presupuesto, Dirección de Contabilidad, Dirección de Ingresos, Dirección de Informática, Dirección de Egresos y Dirección de Catastro. Todo ello gestionado con una plantilla de 300 personas, donde es importante resaltar la presencia de gente con experiencia en esta dependencia, lo cual se traduce en una de sus fortalezas, misma que tiene su actual Tesorero Municipal, quien se ha planteado

los retos como el de integrar una gestión profesional el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 de esta Tesorería.

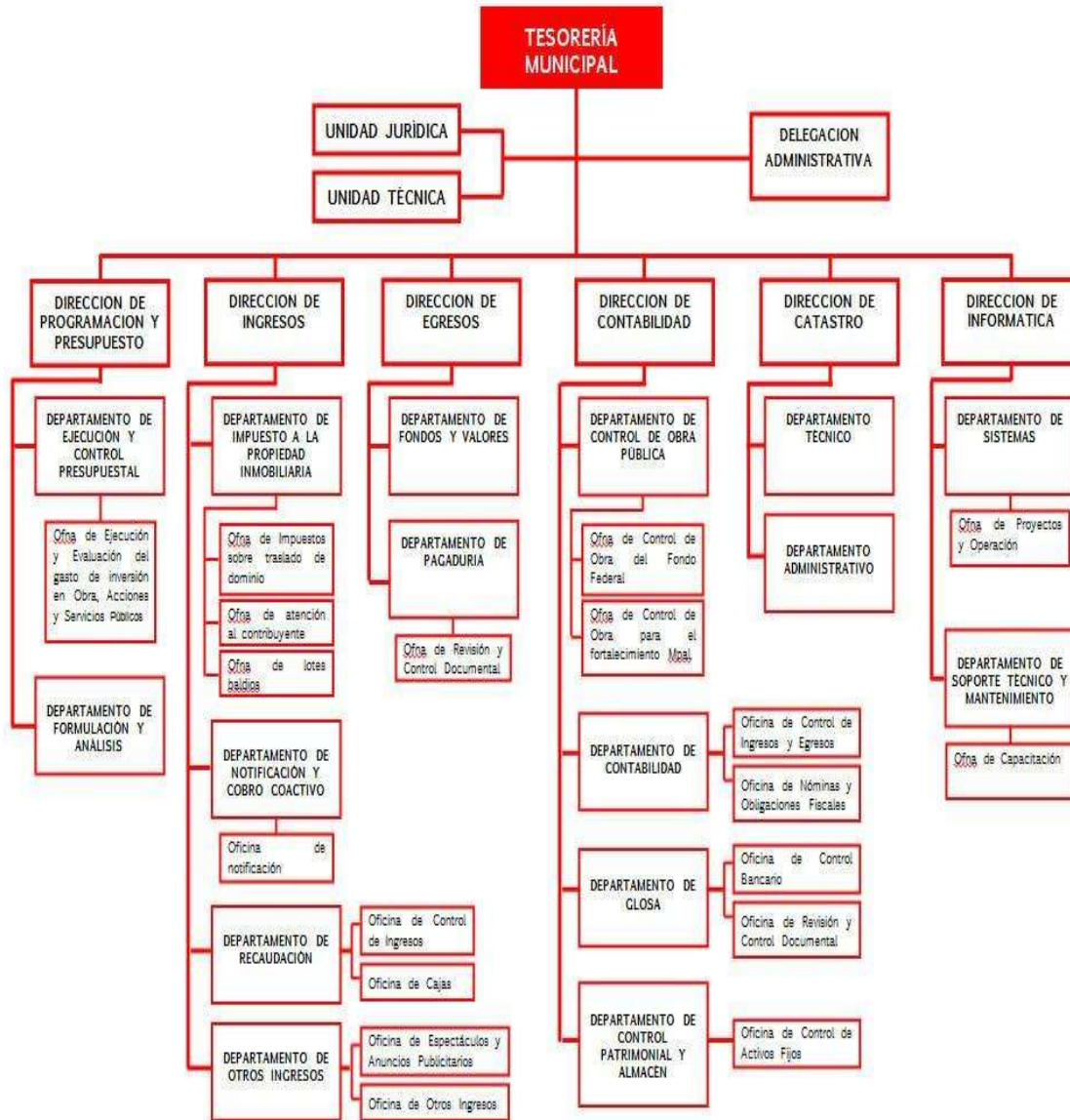
2.2 Organigrama

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas. (*Manual de lineamientos de Recursos Humanos*)

El organigrama es en base a lo que dispone el Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio de Morelia Michoacán, publicado el 02 de febrero del 2005 en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, en el capítulo II artículo 32.

A continuación se presenta el Organigrama estructural de la TMM el cual podemos encontrar en el Manual de calidad de la Tesorería Municipal.

Fig. 1 ORGANIGRAMA



*Fuente: Manual de Gestión Calidad, 2015, p.10

2.3 Política, Visión, Misión y sus valores en la TMM

Política de calidad: es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de **calidad** y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.([Fundación Wikimedia, Inc.](#), mayo 2015)

“La Tesorería, ha elaborado y promovido una política de calidad que refleja su adecuación a la Norma ISO 9001:2008:”(Manual de calidad, 2013,p. 16)

Política de Calidad

La Política de Calidad es autorizada por el Tesorero y se encuentra publicada en partes visibles dentro de nuestras instalaciones como en su acceso principal.

Política De Calidad TMM

La Tesorería Municipal sirve a la ciudadanía, mediante el cumplimiento irrestricto de la legislación y normatividad en la recaudación de ingresos y la ejecución del gasto público, bajo los principios de racionalidad, honestidad, transparencia y la mejora continua para la gestión de un buen gobierno.(Manual de calidad de la TMM, p.16)

Visión, Misión y Valores en la TMM.

Misión: define principalmente, cual es la labor o actividad en el Municipio.

Proporcionar a Morelia un desarrollo integral sustentable, respetando nuestra cultura y tradiciones, prestando servicios de calidad, con atención excelente, a través de una administración moderna, profesional y eficiente, siempre apegada a la legalidad, promoviendo la suma de voluntades y la participación ciudadana activa.

Visión: define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables.

Ser para Morelia un Gobierno Ordenado, Honesto y Responsable, que procure siempre la satisfacción de las necesidades ciudadanas y nos posicione así como

la mejor administración de la historia, manteniendo nuestro legado cultural de la humanidad.

Valores: son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra organización y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento.

- ✓ Eficiencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Tolerancia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia

Dicha misión, visión y los valores se dieron a conocer a la ciudadanía a través del Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015, publicado en el periódico oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo el 2 de Febrero del 2013.

2.4 Facultades y Obligaciones de la Delegación Administrativa

Ahora bien la TMM tiene sus facultades y obligaciones específicas dentro del marco jurídico en la Ley Orgánica Municipal publicada el 31 de Diciembre del 2001 en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo, dentro del capítulo V artículo 55, al igual que las facultades y obligaciones de la Delegación Administrativa en el Art. 32 cap. 9 publicadas el 2 de febrero del 2005 en el ROAPMM, estas últimas son las que serán objeto de nuestro análisis y estudio para la realización de nuestro Proceso y Plan de calidad en el área Administrativa, que a continuación se detallan:

La Delegación Administrativa.- tendrá las siguientes facultades y obligaciones: *(ROAPMM art. 32 cap 9)*

- I. Participar en la formulación del proyecto de presupuesto de Egresos de la Tesorería Municipal, sujetándose a los mecanismos y procedimientos establecidos, escuchando la opinión, en caso necesario, de la Unidad Técnica;
- II. Elaborar y presentar ante el Tesorero en coordinación con la Unidad Técnica y con base a la propuesta de las distintas Direcciones, el Programa Operativo Anual de la TMM, de acuerdo a los lineamientos establecidos;
- III. Observar las normas y lineamientos en materia de Presupuestos, Servicios Generales, Recursos Materiales, Recursos Humanos y Patrimonio Municipal, en coordinación con las direcciones;
- IV. Realizar ante las áreas correspondientes los trámites administrativos para dotar a las direcciones de los apoyos necesarios en materia de recursos y servicios;
- V. Coordinar acciones, para la formulación, ejercicio y control del Presupuesto de Egresos correspondiente; y;
- VI. Las demás que le sean asignadas por el Tesorero. *(ROAPMM art. 32 cap 9)*

CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN

3.1 Elaboración del Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa

Para la elaboración de dicho proceso seguir los siguientes requisitos:

- a) Basarse al manual de Gestión de calidad de la TMM
- b) Cumplir con los requisitos de la Norma ISO
- c) Elaborar un plan de trabajo de acuerdo a las funciones y obligaciones del área
- d) Establecer metas y actividades bien definidas para la elaboración del proceso
- e) Elaborar de acuerdo a lo anterior un Mapa de Proceso Administrativo
- f) Elaboración de las Instrucciones de Trabajo
- g) Lista Maestra

Como ya sabemos la Administración en si es un proceso lo que haremos será sistematizarlo, adecuarlo a las obligaciones y funciones de la Delegación de la TMM, se verá como cada una de sus partes y actos está relacionadas una con la otra.

La Planeación es la primera ficha del rompecabezas, dentro de ella se siguen los pasos de investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones ejecutar a mediano, corto y largo plazo las cuales veremos más adelante en la etapa de la elaboración del Mapa Administrativo que es donde se refleja la planeación de este proceso.

Para el ofrecimiento de la calidad administrativa se apoyara la TMM de los siguientes procesos:

- a) **Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa de la Tesorería Municipal**, con código para efectos del Sistema de Calidad **FO-PPCGATMM-7.1 b**; La metodología referente a este punto se realiza en

coordinación con la Secretaría de Administración, ya que es ésta la que se encarga de los servicios de compra y gestión de recursos humanos, los cuales en la Delegación de la TMM, únicamente se manejan mediante un control de las compras con un documento de requisición y recibo de materiales, que muestran la supervisión de las mismas; en el caso de recursos humanos, en la delegación administrativa de la TMM, únicamente, se tiene un control mediante un expediente con copias de la contratación y/o movimientos administrativos del personal de esta Institución, que se llevan a cabo en la Secretaría de Administración, en el departamento correspondiente.

b) Proceso y Plan de Calidad Gestión Servicios de la Tesorería Municipal, con código para efectos del Sistema de Calidad [\(FO-PPCGSTMM -7.1 b\)](#);

Los procesos antes mencionados son gestionados por el Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma ISO 9001:2008.

Nota: El instructivo para su elaboración de las Instrucciones de trabajo se encuentra en el **Apéndice I**.

3.2 Planificación del Servicio

Plan: Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de los tiempos. (*James A.F. Freeman stoner & Daniel R. Gilbert 1996*)

Planear implica que los Administradores piensen con antelación en sus metas, acciones, y que basen sus actos en algún método, plan o lógica y no corazonadas.

En la Tesorería se ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación de sus servicios. Dicha planificación es coherente con los requisitos de su Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual han formalizado los dos procesos: el “**Proceso Plan de Calidad Gestión Servicios de la Tesorería**”, ([FO-PPCGSTMM- 7.1 b](#)), y el “**Proceso Plan de Calidad Gestión Administrativa de la Tesorería**” ([FO-PPCGATMM-7.1.b](#)).

Esta planificación se documenta de forma adecuada para cada uno de nuestros procesos, guiados mediante actividades regidas por instrucciones de trabajo. Durante la planificación de la realización de nuestros servicios se determinó:

- a) Los registros necesarios para evidenciar el resultado de que nuestros procesos de realización de nuestros servicios cumplen con los requerimientos del ciudadano. Evidencias de esta conformidad son, entre otros, los registros de las encuestas de salida, como los presentados en la lista maestra ([FO-LMDR-4.2.3](#)).

El resultado de esta planificación es presentada en los procesos con que gestionamos nuestro sistema de calidad ya citados y dentro de los cuales, se encuentra colaborando todo el personal de esta tesorería, en al menos una etapa de dichos procesos ([FO-PPCGATMM-7.1.b](#) y [FO-PPCGSTMM-7.1 b](#)).

3.2.1 Información de las compras y su gestión

Gestión

Los suministros de papelería, mantenimiento a vehículos, reposición de equipos de cómputo, y materiales de trabajo administrativo nos los proporciona la Dirección de Recursos Materiales del Ayuntamiento, quien ejerce las compras desde la selección de proveedores, la evaluación, y su permanencia con sus servicios, la intervención de la Tesorería consiste únicamente en realizar el pago de acuerdo al calendario establecido, es por esto que en nuestro proceso estará excluida como una actividad propia de la TMM.

Información de las compras.

La información relacionada con el proceso de compras es manejada a través de órdenes de compras en el [SISAM \(Sistema de Administración Municipal\)](#), identificada y autorizada desde la planeación del Programa Operativo Anual (POA).

EL SISAM: Sistema diseñado por la Dir. De Informática donde se ejecuta toda la operatividad del Pago de principio a fin.

- a) Los requisitos para la aprobación de lo comprado y/o contratado, lo cual se plasma en la "Requisición de Compra o Servicio", misma que se genera por el interesado.
- b) Los requisitos para la calificación del personal en materia de compras le compete a la Secretaría de Administración.
- c) Los requisitos del Sistema de Calidad se cumplen en esta Tesorería, para que lo comprado coincida con lo pactado en la orden de compra.

En materia de compras, la Tesorería es solo una parte del proceso, ya que el responsable, es la Secretaría de Administración y en ésta institución solo se realizan pagos.

3.2.2 Verificación de los Productos Comprados

En la Tesorería Municipal se establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos establecidos en la [orden de compra](#) manejada a través del [SISAM](#), lo cual se lleva a cabo mediante el calendario de ministración de recursos, por parte de la Secretaria de Administración, a través de la Dirección de Recursos Materiales o la de Servicios Generales, según corresponda, con el formato de [requisición](#) de compra y servicios haciendo un comparativo de

proveedores donde se seleccionan las tres mejores cotizaciones que cumplan con los requisitos establecidos en los lineamientos generales para la contratación de [proveedores](#).

3.2.3 Identificación y Trazabilidad

En cada uno de los procesos de la TMM se identifican claramente los servicios que se generan en cada uno de ellos, los cuales demuestran su trazabilidad en los dos mapas del sistema de gestión de calidad, en el de Servicios y en el Administrativo.

En la TMM, se identifican los servicios por medios adecuados a nuestra Institución, como cuánto se cumplió con la meta inicial en la recaudación de los impuestos con base al POA, Presupuesto de Ingresos, y los Informes de Avances Físicos Financieros.

Como ejemplo, se menciona que la TMM cuenta con el personal adecuado, el cual se identifica plenamente con los servicios que se prestan, para ello, la selección y reclutamiento lo lleva a cabo la Dirección de Recursos humanos, que es el área encargada de hacerlo, de acuerdo a los perfiles de los puestos requeridos, reclutando al candidato que cumpla con los requisitos solicitados y canalizando al personal seleccionado al área que lo haya solicitado; contando con los expedientes individuales del personal asignado, para facilitar la consulta de datos e información que se requiera; en las áreas administrativas de cada Dirección, se cuenta con copia de dichos expedientes.

Así mismo, las instalaciones, mantenimiento y espacios físicos, son competencia de la Dirección de Servicios Generales, adscrita a la Secretaría de Administración, quien proporciona los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo dichas actividades.

CAPÍTULO 4. PARTES QUE CONFORMAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO Y PLAN DE CALIDAD GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.1 Descripción del Mapa Administrativo

Basado en el análisis de las necesidades de cada Dirección se presupuesta un techo financiero, conforme a sus programas, objetivos y metas; cada Dirección genera el Programa Operativo Anual para que sea aprobado por el Cabildo y enviado a Auditoría Superior del Estado de Michoacán. Cada mes se revisan los informes que se confrontan con la información contenida en el POA, supervisada por el C. Tesorero, la Delegada y coordinadores administrativos.

Se supervisan y se les da seguimiento a las reuniones que se celebran entre el C. Tesorero y los Directores de la TMM, las cuales tiene como finalidad celebrar acuerdos y convenios para el buen funcionamiento de la Institución.

Dentro de las funciones administrativas también existe el reporte de alta, cambio de adscripción, robo o extravío de bienes muebles de la Tesorería. Así como la atención a quejas y realización del proceso de Auditoría Interna.

Por otro lado, se realiza el reporte de incidencias del personal y elaboración de contratos así como los cambios necesarios de altas, bajas, permiso económicos, reingresos e incapacidades y en caso de ser necesario, se tramita con el visto bueno del titular de la UR y del Tesorero Municipal, las compensaciones y estímulos pertinentes y/o cuando se requiera se comisiona al personal para recibir capacitación para el mejoramiento del desempeño laboral; finalmente, cada quincena el personal recibe el pago correspondiente, firmando el recibo de nómina en su área de adscripción.

4.1.1 Mapa Administrativo

El mapa es un documento que tiene que ser entendido según los propósitos que intervinieron en su preparación. Todo mapa tiene un orden jerárquico de valores, y los primarios deben destacarse por encima de los secundarios. Es en si una representación gráfica de la planeación de nuestro Proceso Plan de calidad Gestión Administrativa de la TMM, a continuación presentamos en dicho Mapa.

4.2 Presentación de las Instrucciones de Trabajo

Una instrucción de trabajo es una herramienta para la correcta ejecución de acciones y procedimientos operativos y/o administrativos; es por eso que seguimos una metodología efectiva basada en el ciclo de Deming; también conocido como círculo PDCA (de Edwards Deming), es una estrategia de mejora continua de la calidad de la gestión de una organización. Está basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. También se denomina espiral de mejora continua. Es muy utilizado por los sistema de gestión de la calidad. A continuación se cita una breve descripción de la metodología PDCA.

Plan (Planificar). Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener el resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas a pequeña escala para probar los resultados.

Do (Hacer/ Realización). Implementar los nuevos procesos, llevar a cabo el plan. Recolectar datos para utilizar en las siguientes etapas. Teniendo el plan bien definido, hay que poner una fecha a la cual se va a desarrollar lo planeado.

Check (Verificar/Supervisión). Pasado un periodo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora. Monitorear la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

Act (Actuar/ Actualización). En base a las conclusiones del paso anterior elegir una opción:

- Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA con nuevas mejoras.
- Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos

- Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos
- Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planificación.

4.2.1 Propósito y alcance

Propósito.

Brindar a los colaboradores de la Tesorería Municipal las herramientas necesarias para la creación y actualización de las instrucciones de trabajo en sus respectivas áreas y mantener un control interno de la documentación que circula en esta secretaría; además de adecuar las características de un sistema de gestión de la calidad sólido y adecuado para la dependencia.

Alcance.

La estandarización de todos los papeles de trabajo del área Administrativa que circulan en la Secretaria, desde su emisión, para su correcto uso y almacenamiento manteniendo los estándares de calidad que norman el sistema de gestión de la calidad.

4.2.2 Descripción de las Instrucciones de Trabajo del Proceso

a) **Actividad.** Nombre de la actividad o programa que se desea representar mediante la instrucción de trabajo.

b) **Responsable.** Indica quien es el responsable de llevar a cabo la operación de las actividades de la instrucción de trabajo, dar el seguimiento correspondiente hasta su conclusión y llevar un registro de los avances y metas obtenidas con la implementación de las acciones.

c) **Periodicidad.** Es el tiempo de ciclo de las actividades, cada cuando se aplican las instrucciones de trabajo desde su inicio hasta su culminación. Es importante verificar el programa operativo anual y el plan municipal de desarrollo ya que las

instrucciones de trabajo están apegadas a programas establecidos en dichas normativas.

d) **Instrucciones Generales.** En este punto se indican las observaciones generales de la instrucción de trabajo, así como recomendaciones para la puesta en marcha de las actividades ya que siempre existe una mejora continua en la prestación del servicio; es importante que el responsable de cada instrucción de trabajo realice una evaluación después de cada terminación de las actividades y hacer mejoras en la aplicación de las practicas operativas y administrativas, siempre y cuando avise al comité de calidad sobre dichos cambios a las instrucciones de trabajo, basándose en este procedimiento para la elaboración y control de estos documentos.

e) **Planear.** Evidencias de su planeación, una breve explicación de la planeación de las actividades de la instrucción de trabajo o prestación del servicio.

f) **Realización.** Evidencias de su realización, una breve explicación de cómo se llevan a cabo las actividades con la finalidad de no salir de un esquema establecido.

g) **Supervisión.** Evidencias de su realización, todas las instrucciones de trabajo deben de ser supervisadas desde su inicio hasta su terminación para verificar que el servicio que se está prestando cumpla con las características y expectativas de los clientes y/o usuarios de la Tesorería.

h) **Actualización.** Ligar su trabajo a sus clientes. Esto es generar informes al término de cada periodicidad o terminación de las actividades para que los usuarios estén actualizados del impacto generado con la prestación de los servicios de la Tesorería.

Registro Asociado. Nombre del formato asociado a la instrucción.


Nota: El instructivo para su elaboración de las Instrucciones de trabajo se encuentra en **Apéndice 2**

4.2.3 Instrucciones de Trabajo del Proceso Plan calidad GADTMM

A continuación se presentaran las Instrucciones de trabajo del Proceso y Plan de Calidad Gestión Administrativa, las cuales forman un total de catorce las cuales están contenidas como plan en el Mapa Administrativo del mismo de la Delegación Administrativa.

ACTIVIDAD:	REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA		
RESPONSABLE:	TESORERO, DIRECTORES, JEFA DE UNIDAD TÉCNICA, DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	ANUAL
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA LA REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		<p>PLANEACIÓN:</p> <p>En base al ROAPMMM, Artículo 33, fracción I, II y III se revisará la información de cada Dirección conforme a los programas, objetivos y metas de cada Dirección que proporcionaron en el Programa Operativo Anual.</p>
H A C E R		<p>REALIZACIÓN:</p> <p>De acuerdo a cada borrador, se revisará por cada Director y coordinador dicha información y cotejará lo real con lo reportado para así poder subirla al SISAM.</p>
S U P E R V I S A R		<p>SUPERVISIÓN:</p> <p>La información será revisada por los Directivos, con su coordinador, Delegada y Jefa de Unidad Técnica.</p>
A C T U A L I Z A R		<p>ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO.</p> <p>Al tener recabada la información se pasa el C. Tesorero para su revisión y visto bueno.</p>

Registro asociado: Informes de Dirección (FO-ID-), Calendarios de Metas (FO-CM-), Estructura Programática Presupuestaria (FO-EPP-)

Si tienes dudas favor de consultar a la Directora de Presupuesto, Delegada Administrativa o Coordinadores (as) Administrativos (as).





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa




Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	INFORME DE ACTIVIDADES VS POA		
RESPONSABLE:	TESORERO, DIRECTORES, DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	VARIABLE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA LA ENTREGA DE INFORMES VS POA			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		PLANEACIÓN: De acuerdo al ROAPMMM, artículo 32, inciso 4, fracción V. La elaboración del avance de las actividades plasmadas en el PBR se dará en forma mensual, por cada Dirección de acuerdo a la información entregada y autorizada en el Programa Operativo Anual.
H A C E R		REALIZACIÓN: Estos informe de avance de actividades que se realizarán de forma mensual y trimestral según sea el caso. Esta información será capturada en el SISAM por medio de la jefa de la unidad técnica conforme a lo programado de cada Dirección.
S U P E R V I S A R		SUPERVISIÓN: Una vez capturada y subida la información al SISAM se imprimirá para su firma y revisión por cada uno de los Directores en conjunto con cada uno de sus coordinadores administrativos.
A C T U A L I Z A R		ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. La información primeramente deberá aprobarse para después ser procesada en el SISAM por el C. Tesorero, posteriormente los documentos se entregan y concentran en la Dirección de Programación y Presupuesto.

Registro asociado: Informes de Programa Operativo Anual (FO-IPOA-) Calendario de metas (FO-CM-), Análisis programático presupuestario. (FO-APP-)

Si tienes dudas favor de consultar a la Directora de Programación y Presupuesto, Delegada Administrativa o Coordinadores (as) Administrativos (as).





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa

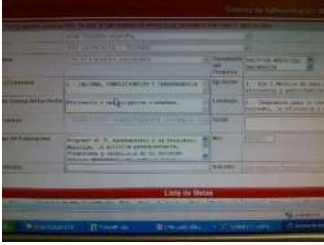

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	SUPERVISAR EL POA		
RESPONSABLE:	TESORERO, DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	VARIABLE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA SUPERVISAR EL POA.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		PLANEACIÓN: De acuerdo a la ROAPMMM, artículo 32.9, fracción V. La supervisión del POA se realizará a través del C. Tesorero, Delegado Administrativo y coordinadores administrativos de cada Dirección.
H A C E R		REALIZACIÓN: La captura de la información ya supervisada se hará por medio del SISAM para posteriormente continuar con el llenado del Avance en las fichas técnicas establecidas en el POA 2014.
S U P E R V I S A R		SUPERVISIÓN: La Jefa de Unidad Técnica se hará cargo de la revisión de metas y autorización de las mismas quedara a cargo de la Delegada Administrativa por medio del SISAM, al igual que es necesaria la autorización en el sistema por parte del C. Tesorero.
A C T U A L I Z A C I O N		ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. Al tener las metas autorizadas, se presentan para su revisión a través del SISAM, en caso de ser necesario se realizan las correcciones pertinentes por la Dirección de de Programación y Presupuesto.

Registro asociado: Informes del avance de las Fichas Técnicas (FO-RAFT-5.4)

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa y/o Coordinadores (as)





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal
Delegación Administrativa


Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	COMUNICACIÓN INTERNA		
RESPONSABLE:	TESORERO, DIRECTORES, JEFES DE DEPARTAMENTO, DELEGADA ADMINISTRATIVA	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		PLANEACIÓN: De acuerdo al ROAPMMM, capítulo II, artículo 32.9 fracción II, VI y X. El C. Tesorero convocará cuando así lo requiera a sus Directivos, Jefes de Unidad, Jefes de Departamento y Delegado Administrativo (según sea el caso) para tratar asuntos internos y externos respecto a la Tesorería Municipal.
H A C E R		REALIZACIÓN: En las diferentes reuniones se revisa y se da seguimiento a diferentes asuntos concernientes a la Tesorería Municipal, delegándose los relativos a cada Director y/o Jefes de Unidad, Jefes de Departamento y/o Delegado Administrativo, estableciendo soluciones y acuerdos respecto a las necesidades y a la agenda.
S U P E R V I S A R		SUPERVISIÓN: Conforme a lo acordado en las reuniones con el C. Tesorero, él dará su autorización y/o seguimiento a los asuntos necesarios, realizando y aprobando los debidos documentos, si así se requiere.
A C T U A L I Z A R		ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. A partir de las inquietudes y asuntos pendientes de reuniones anteriores se revisará por los asistentes la minuta previa para la resolución de cada caso. Minuta que será llevada por la Jefa de Unidad Técnica.

Registro asociado: Oficio, tarjetas informativas, circulares y memorándums (FO-OTICM-4.2.3), Minuta de las Reuniones (FO-MR-5.5.3)

Si tienes dudas favor de consultar a los Directores, Jefa de Unidad Técnica y/o al C. Tesorero Municipal.





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO
REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA**

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015
Emisión: Marzo/2013
Originado por: Personal Delegación Administrativa
Revisado por: Comité de calidad
Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	PRESUPUESTO ANUAL		
RESPONSABLE:	DIRECTORES Y DELEGADA ADMINISTRATIVA	PERIODICIDAD:	ANUAL
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA EL PRESUPUESTO ANUAL DE LA TESORERÍA MUNICIPAL			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		<p>PLANEACIÓN:</p> <p>El presupuesto anual se asignará y ajustará a las necesidades reportadas por la Tesorería Municipal. Cumpliendo con los lineamientos en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.</p>
H A C E R		<p>REALIZACIÓN:</p> <p>El presupuesto se basará y calculará de acuerdo a los programas y metas reportados por cada Dirección, de acuerdo al calendario de pagos por mes.</p>
S U P E R V I S A R		<p>SUPERVISIÓN:</p> <p>Este presupuesto se revisa por el Delegado Administrativo de la Tesorería Municipal en coordinación con cada Director para de ser necesario, realizar los cambios pertinentes.</p>
A C T U A L I Z A C I O N		<p>ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO.</p> <p>Se aprueba y revisa por el C. Tesorero en conjunto con la Dirección de Programación y Presupuesto, para finalmente presentarlo ante el H. Cabildo para su autorización.</p>

Registro asociado: Calendario de pagos (FO-CP-5.4.2) y Estructura programática presupuestaria (FO-EPP-5.4.2)

Si tienes dudas favor de consultar a la Dirección de Programación y Presupuesto y /o Delegada Administrativa.





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa



Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	PROGRAMA OPERATIVO ANUAL		
RESPONSABLE:	TESORERO, DIRECTORES, JEFA DE UNIDAD TÉCNICA, DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	ANUAL
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA EL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		<p>PLANEACIÓN:</p> <p>De acuerdo al ROAPMMM, artículo 32.9 fracción II. Se analizan y elaboran los programas del gasto de cada Dirección según a sus necesidades y presupuestar el techo financiero y así determinar su Programa Operativo Anual.</p>
H A C E R		<p>REALIZACIÓN:</p> <p>Se realizan los formatos del POA solicitados por la Dirección de Programación y Presupuesto para su revisión y entrega.</p>
S U P E R V I S A R		<p>SUPERVISIÓN:</p> <p>El Programa Operativo Anual de cada Dirección de la Tesorería es revisado por cada directivo en coordinación con el Delegado administrativo y Jefe de la Unidad Técnica.</p>
A C T U A L I Z A R		<p>ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO.</p> <p>Se recaba la firma y visto bueno de cada Director de las áreas de la Tesorería Municipal y en su caso, se realizan los ajustes necesarios, para finalmente sea autorizado por el C. Tesorero Municipal.</p>

Registro asociado: Programa Operativo Anual (FO-POA-5.4), Informes Trimestrales (FO-IM-5.4.2), Fichas técnicas (FO-FT-5.4.2), Calendarios de Metas (FO-CM-5.4.2), Estructura Programática Presupuestal (FO-EPP-5.4.2), Calendario de pagos (FO-CP-5.4.2) y Clasificadores del gasto (FO-CG-5.4.2).

Si tienes dudas favor de consultar a la Directora de Presupuesto, Delegada Administrativa o Coordinadores (as) Administrativos (as).





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa


Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	ELABORAR, FIRMAR Y SEGUIMIENTO A CONVENIOS		
RESPONSABLE:	TESORERO MUNICIPAL	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA ELABORAR, FIRMAR Y SEGUIMIENTO A CONVENIOS.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		PLANEACIÓN: Conforme al ROAPMMM, artículo 32.9, fracción VI y de acuerdo a las necesidades del Despacho del C. Tesorero, se elaborarán con no. de folio la documentación necesaria para realizar y contestar oficios, contratos y/o convenios.
H A C E R		REALIZACIÓN: De acuerdo a las necesidades se elaboran la documentación solicitada por el C. Tesorero con su número de folio correspondiente.
S U P E R V I S A R		SUPERVISIÓN: Revisión del documento por el C. Tesorero para posteriormente autorizarlo con su firma. En el caso de convenios y contratos, serán revisados en un primer momento por el Jefe de Unidad Jurídica.
A C T U A L I Z A C I O N		ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. Entrega de documentos al departamento o dependencia correspondiente para su debido seguimiento, ya sea por medio de oficio o tratada en forma personal en las reuniones.

Registro asociado: Documentos elaborados (FO-C-4.2.3)

Si tienes dudas favor de consultar al Tesorero Municipal.





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal
Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES		
RESPONSABLE:	DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA EL MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R	PLANEACIÓN: De acuerdo a los Art. 12, fracciones I, IV, V; 20, fracciones II, IV y V, del Reglamento de Patrimonio Municipal, para llevar el adecuado control y protección de los Bienes Muebles Patrimoniales.
H A C E R	REALIZACIÓN: Actualización del inventario de los Bienes Muebles de la Tesorería en caso de robo o extravío, movimiento de alta, cambio de adscripción, cambio a desuso y cambio de descripción.
S U P E R V I S A R	SUPERVISIÓN: Envío del reporte con el visto bueno del Tesorero Municipal, en caso de algún cambio, se notificará a la Dirección de Patrimonio Municipal para su debida actualización.
A C T U A L I Z A C I O N	ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. Impresión del listado revisado por Patrimonio Municipal, para ser aprobado por los responsables del cada UR, y firma del responsable de la UPP (Tesorero Municipal)

Registro asociado: Listado de Bienes Muebles de la Tesorería Municipal. (FO-LBM-6.3) Reporte de Fallas (FO-RF-6.3)

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa y/o Coordinadores (as) Administrativos (as).





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa


Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	AUDITORÍA INTERNA		
RESPONSABLE:	CONTRALORÍA Y LAS DIRECCIONES DE LA TESORERÍA	PERIODICIDAD:	ANUAL
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA LA AUDITORÍA INTERNA.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		PLANEACIÓN: De acuerdo al ROAPMMM, artículo 33, fracción III, se debe al menos una vez al año, realizar el proceso de Auditoría por parte de la Contraloría Municipal, para la revisión interna de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
H A C E R		REALIZACIÓN: Se deberán auditar las áreas y sus procedimientos correspondientes para recabar los registros de las Auditorías y los resultados de las mismas.
S U P E R V I S A R		SUPERVISIÓN: La Dirección auditada será la responsable de proporcionar la información solicitada por el auditor para su debida revisión.
A C T U A L I Z A C I O N		ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. La Dirección correspondiente será la responsable de asegurarse de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones concretas necesarias de acuerdo a los resultados de la Auditoría.

Registro asociado: Informe de Auditoría (FO-IA-8.2.2), No Conformidad (FO-NCACAP-8.5.2)

Si tienes dudas favor de consultar a Contraloría Municipal y/o cualquier Dirección.





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	AMBIENTE DE TRABAJO		
RESPONSABLE:	DELEGADA ADMINISTRATIVA	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA EL AMBIENTE DE TRABAJO.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R	PLANEACIÓN: De acuerdo al ROAPMMM, artículo 32.9, fracción VI, la Delegación Administrativa se hará cargo del ambiente de trabajo en la Tesorería Municipal y cuando se requiera se recibirán las quejas y/o sugerencias del personal o cliente.
H A C E R	REALIZACIÓN: Para dar un seguimiento veraz y al azar se realizarán periódicamente encuestas que determinen el ambiente de trabajo.
S U P E R V I S A R	SUPERVISIÓN: En el caso específico de quejas y/o sugerencias se tomará el reporte correspondiente de ellas para posteriormente darle una solución en conjunto con las partes involucradas. En el caso de las encuestas de ambiente de trabajo, se enviarán a la Dirección de Recursos, cuando se solicite.
A C T U A L I Z A R	ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. En caso de ser necesario se le canalizará al área correspondiente y se le orientará para resolver la queja y/o sugerencia. Al igual se tomarán medidas para mejorar el ambiente de trabajo cuando se requiera.

Registro asociado: Reporte de quejas. (FO-RQ-7.2.3) Encuesta de Ambiente de Trabajo (FO-EAT-7.2.3)

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa.





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	ELABORACIÓN DE CONTRATOS, CAMBIOS, ETC.		
RESPONSABLE:	DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA LA ELABORACIÓN DE CONTRATOS, CAMBIOS DE ADSCRIPCIÓN Y REINGRESO DEL PERSONAL.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R	PLANEACIÓN: De acuerdo a las instrucciones giradas por la Dirección de Recursos Humanos se llenarán los formatos de dicha dirección, de contratos, cambios de adscripción y reingreso del personal cuando la situación se requiera.
H A C E R	REALIZACIÓN: Llenado de formatos, RH-3 (cambios), RH-7 (reingreso) y contratos, cuando estos lleguen a su fin y se vuelva a requerir la contratación del personal.
S U P E R V I S A R	SUPERVISIÓN: Serán llenados por los coordinadores administrativos de cada área y firmados por el trabajador, los responsables de la Dirección y los llevarán a la Delegación Administrativa para su revisión y firmas de la Delegada y del C. Tesorero Municipal.
A C T U A L I Z A R	ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. Envío de los formatos a la Dirección de Recursos Humanos para su revisión y firmas correspondientes, para posteriormente anexar los documentos al expediente del trabajador, guardando una copia sellada en el área de adscripción.

Registro asociado: Cambios de Adscripción RH-3 (FO-RH3-6.2), Reingreso RH-7 (FO-RH7-6.2) y contratos (FO-CT-6.2).

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa y/o Coordinadores (as) Administrativos (as).





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	COMPENSACIONES Y ESTÍMULOS		
RESPONSABLE:	DELEGADA ADMINISTRATIVA	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA OTORGAR COMPENSACIONES Y ESTÍMULOS.			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		<p>PLANEACIÓN:</p> <p>En caso de ser necesario se tramitará a petición del encargado del área una compensación o estímulo por trabajos extraordinarios.</p>
H A C E R		<p>REALIZACIÓN:</p> <p>Elaboración de oficio de solicitud de compensación por parte de la Delegación Administrativa justificando el motivo de la compensación ó estímulo.</p>
S U P E R V I S A R		<p>SUPERVISIÓN:</p> <p>Firma de la solicitud por el C. Tesorero para su autorización.</p>
A C T U A L I Z A C I O N		<p>ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO.</p> <p>Envío de la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos para su debida aprobación.</p>

Registro asociado: Oficio de solicitud de compensación (FO-OSC-6.2)

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa.





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal

Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	ENTREGA DE NÓMINA		
RESPONSABLE:	DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS	PERIODICIDAD:	QUINCENAL
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA OTORGAR EL ENTREGA DE NÓMINA			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R	PLANEACIÓN: Conforme al ROAPMMM, artículo 39, fracciones XI y XII, se realizará el pago de nómina al personal.
H A C E R	REALIZACIÓN: Entrega de los recibos de nómina a la Delegada Administrativa, por parte de Pagaduría.
S U P E R V I S A R	SUPERVISIÓN: Cada quince días o cuando se requiera, se hará el pago de sueldo vía tarjeta de nómina al personal de Tesorería y el trabajador acudirá al área de adscripción correspondiente a firmar el recibo de nómina.
A C T U A L I Z A R	ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. Al tener firmados todos los recibos de nómina de la quincena correspondiente, se entregará al Departamento de Pagaduría.

Registro asociado: Reintegro de Nómina (FO-RN-6.2)

Si tienes dudas favor de consultar ala Delegada Administrativa y/o Coordinadores Administrativos





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal
Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	REPORTE DE INCIDENCIAS DE PERSONAL		
RESPONSABLE:	DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA EL REPORTE DE INCIDENCIAS DE PERSONAL (PERMISOS ECONÓMICOS, LICENCIAS, VACACIONES, INCAPACIDADES, ETC.)			

ETAPAS, FOTORGAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R		<p>PLANEACIÓN:</p> <p>De conformidad con el cap. II, Art. 32, fracción III y IV y Art. 40 de las condiciones de trabajo vigentes se enviaron a la Delegación Administrativa para a su vez sean remitidas para su validación y tramite a la Dirección de Recursos Humanos.</p>
H A C E R		<p>REALIZACIÓN:</p> <p>Elaboración de formatos, RH-13 (permiso económico), RH-1 (altas), RH-2 (bajas) por los coordinadores administrativos del área correspondiente. En caso de las incapacidades, se envía la hoja expedida por el IMSS a la Delegación Administrativa para la elaboración del documento.</p>
S U P E R V I S A R		<p>SUPERVISIÓN:</p> <p>Las coordinadoras de cada Dirección envían a la Delegación Administrativa su reporte de incidencias de personal, con el visto bueno de la Delegada Administrativa, el Director del área y la autorización del C. Tesorero.</p>
A C T U A L I Z A C I O N		<p>ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO.</p> <p>A fin de mes se concentra toda la información de las Direcciones en la Delegación Administrativa para la revisión de tarjetas en conjunto con la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración.</p>

Registro asociado: Altas RH-1 (FO-RH1-6.2), Bajas RH-2 (FO-RH2-6.2), Permisos Económicos ó Licencias sin goce de sueldo RH-13 (FO-RH13-6.2) e incapacidades (FO-INC-6.2)

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa y/o Coordinadores (as) Administrativos (as).





**TESORERÍA MUNICIPAL
SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO**

REVISIÓN DE DIRECCIÓN VS POA

IT-RDPOA-7.5.1 b

Revisión: 2015

Emisión: Marzo/2013

Originado por: Personal
Delegación Administrativa

Revisado por:

Comité de calidad

Aprobado por: Tesorero

ACTIVIDAD:	FONDO REVOLVENTE		
RESPONSABLE:	DELEGADA Y COORDINADORES ADMINISTRATIVOS.	PERIODICIDAD:	PERMANENTE
INSTRUCCIONES GENERALES: LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PONDRAN EN PRACTICA PARA LA REALIZACIÓN DE FONDO REVOLVENTE			

ETAPAS, FOTOGRAFIA REPRESENTATIVA Y EVIDENCIA DEL CICLO P-H-S-A

P L A N E A R	PLANEACIÓN: Conforme a las necesidades del Despacho del C. Tesorero y otras áreas de la Tesorería Municipal, se realizara la captura de los Fondos Revolventes en el SISAM, siguiendo el calendario de pagos para su debido trámite.
H A C E R	REALIZACIÓN: Se imprimirá el formato universal y contrarecibo conjuntándolos con el soporte necesario que se requiera. Una vez impreso, el fondo revolvente será firmado por el C. Tesorero y autorizado en el SISAM por el Director del área correspondiente y por procesado por el C. Tesorero.
S U P E R V I S A R	SUPERVISIÓN: Se ingresará al área de revisión y control de la Dirección de Egresos para la reposición del Fondo Revolvente.
A C T U A L I Z A C I O N	ACTUALIZACIÓN, LIGAR A CLIENTES Y SERVICIO. Al pasar por el proceso de revisión, se emitirá un cheque firmado por la Directora de Egresos y el C. Tesorero Municipal que se recogerá los días señalados por el área de Pagaduría.

Registro asociado: Contrarecibo (FO-CR-6.1)

Si tienes dudas favor de consultar a la Delegada Administrativa o Coordinadores (as) Administrativos (as).



4.3 Descripción y conceptualización de la Lista Maestra

Conceptualización:

Lista Maestra: Es el Documento que indica y describe el total de los procedimientos, instrucciones de trabajo, formatos y registros que contiene un proceso en el sistema de gestión de calidad, así mismo indica el nivel de revisión de cada uno de los procesos, con el objetivo de utilizar siempre la última versión

Descripción:

Esta lista ordenada contra los capítulos de la Norma ISO 9001:2008, está asentada la relación en los documentos del SGC ISO 9001 de esta Tesorería, y puede identificar a los responsables de usar los documentos de referencia, así como tiempos de retención de cada documento, con su código.

En el área Administrativa de debe desarrollar los documentos necesarios para operar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, a partir del Manual de Gestión de la Calidad, los procedimientos y formatos necesarios para cumplir y evidenciar los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Cada uno de estos documentos se encuentra codificado de acuerdo al capítulo de la norma por el que fueron generados y los tenemos identificados en su totalidad en la “Lista Maestra de Documentos y Responsables



TESORERIA MUNICIPAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y RESPONSABLES

FO-PPCGATMM-7.1b

Revisión:
Emisión:
Originado por: Personal de la Delegación Administrativa
Revisado por: Comité de Calidad
Aprobado por: Tesorero Municipal

4.3.1 Lista Maestra de documentos y responsables

ÁREA DE ISO 9001:2008	CODIGO DEL DOCUMENTO	TITULO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISION VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	LUGAR DONDE SE UTILIZA Y RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
7.5.1b	IT-RDPOA-7.5.1 b	Revisión de Dirección vs Programa Operativo Anual	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores Jefa de Unidad Técnica Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
5.4.2	FO-ID-5.4.2	Informes de Dirección	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores Jefa de Unidad Técnica Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
5.4.2	FO-CM-5.4.2	Calendario de Metas	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este Vigente	Se destruye	Tesorero, Directores Jefa de Unidad Técnica Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
5.4.2	FO-EPP-5.4.2	Estructura Programática Presupuestaria	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores Jefa de Unidad Técnica Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
7.5.1 b	IT-IPOA-7.5.1 b	Informes vs POA	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores, Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa



TESORERIA MUNICIPAL

FO-PPCGATMM-7.1b

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y RESPONSABLES

Revisión
 Emisión:
 Originado por: Personal de la Delegación Administrativa
 Revisado por: Comité de Calidad
 Aprobado por: Tesorero Municipal

ÁREA DE ISO 9001:2008	CODIGO DEL DOCUMENTO	TITULO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISION VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	LUGAR DONDE SE UTILIZA Y RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
5.4.2	FO-IPOA-5.4.2	Informes de Programa Operativo Anual	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores, Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
5.4.2	FO-CM-5.4.2	Calendario de Metas	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores, Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
5.4.2	FO-APP-5.4.2	Análisis Programático Presupuestario	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores, Delegada Administrativa y Coordinadores Administrativos; Direcciones y Delegación Administrativa
7.5.1 b	IT-SPOA-7.5.1b	Supervisar el POA	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Delegada y Coordinadores Administrativos; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4	FO-RAFM-5.4	Reporte de avance físico mensual	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Delegada y Coordinadores Administrativos; Dirección de Programación y Presupuesto
7.5.1 b	IT-CI-7.5.1b	Comunicación Interna	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores, Jefes de Departamento y Delegada Administrativa; Despacho del C. Tesorero
4.2.3	FO-OTICM-4.2.3	Oficio, tarjetas informativas, circulares y memorándums	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Despacho del C. Tesorero
5.5.3	FO-MR-5.5.3	Minuta de reuniones	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Jefa de Unidad Técnica; Despacho del C. Tesorero
7.5.1 b	IT-PA-7.5.1b	Presupuesto Anual	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Directores y Delegada Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto.
5.4.2	FO-EPP-5.4.2	Estructura Programática Presupuestaria	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Dirección de Programación y Presupuesto.



TESORERIA MUNICIPAL

FO-PPCGATMM-7.1b

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y RESPONSABLES

Revisión
 Emisión:
 Originado por: Personal de la Delegación Administrativa
 Revisado por: Comité de Calidad
 Aprobado por: Tesorero Municipal

ÁREA DE ISO 9001:2008	CODIGO DEL DOCUMENTO	TITULO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISION VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	LUGAR DONDE SE UTILIZA Y RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
5.4.2	FO-OCP-5.4.2	Calendario de Pagos	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Dirección de Programación y Presupuesto.
7.5.1 b	IT-POA-7.5.1b	Programa Operativo Anual	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores, Jefa de Unidad Técnica, Delegada y Coordinadores Administrativos
5.4	FO-POA-5.4.	Programa Operativo Anual	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4.2	FO-IM-5.4.2	Informes Mensuales	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4.2	FO-FT-5.4.2	Fichas Técnicas	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4.2	FO-CM-5.4.2	Calendario de Metas	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4.2	FO-EPP-5.4.2	Estructura Programática Presupuestal	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4.2	FO-OCP-5.4.2	Calendario de pagos	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
5.4.2	FO-CG-5.4.2	Clasificadores del Gasto	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Dirección de Programación y Presupuesto
7.5.1 b	IT-EFSC-7.5.1b	Elaborar, firmar y seguimiento a convenios	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero Municipal; Despacho del C. Tesorero
4.2.3	FO-C-4.2.3	Convenios	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Despacho del C. Tesorero
7.5.1 b	IT-MBM-7.5.1b	Mantenimiento de Bienes Muebles Patrimoniales	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Delegada y Coordinadores Administrativos



TESORERIA MUNICIPAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y RESPONSABLES

FO-PPCGATMM-7.1b

Revisión:
Emisión:
Originado por: Personal de la Delegación Administrativa
Revisado por: Comité de Calidad
Aprobado por: Tesorero Municipal

ÁREA DE ISO 9001:2008	CODIGO DEL DOCUMENTO	TITULO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISION VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	LUGAR DONDE SE UTILIZA Y RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
6.3	FO-LBM-6.3	Listado de Bienes Muebles de la Tesorería Municipal	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Direcciones y Delegación Administrativa; Delegada y Coordinadores Administrativos
6.3	FO-RF-6.3	Reporte de Fallas	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada Administrativa
7.5.1 b	IT-AI-7.5.1b	Auditoría Interna	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Contraloría y Direcciones de la Tesorería.
8.2.2	FO-IA-8.2.2	Informe de Auditoría	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Contraloría y Direcciones de la Tesorería.
8.5.2	FO-NCACAP-8.5.2	No Conformidad	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa
7.5.1 b	IT-AT-7.5.1b	Ambiente de Trabajo	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Tesorero, Directores y Delegada Administrativa; Delegación Administrativa
7.2.3	FO-RQ-7.2.3	Reporte de Quejas	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa
7.2.3	FO-EAT-7.2.3	Encuesta de Ambiente de Trabajo	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa
7.5.1 b	IT-ECC-7.5.1b	Elaboración de Contratos, cambios	Instrucción de trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos
6.2	FO-RH3-6.2	Cambios de Adscripción	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos
6.2	FO-RH7-6.2	Reingreso	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos
6.2	FO-CT-6.2	Contratos	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos
7.5.1 b	IT-CE-7.5.1b	Compensaciones y estímulos	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada Administrativa
6.2	FO-OSC-6.2	Oficio de solicitud de compensación	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos
7.5.1 b	IT-EN-7.5.1b	Entrega de nómina	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos; Dirección de Egresos
6.2	FO-RN-6.2	Reintegro de Nómina	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos y Dirección de Egresos
7.5.1 b	IT-RIP.7.5.1b	Reporte de Incidencias de Personal	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos; Delegación Administrativa



TESORERIA MUNICIPAL

FO-PPCGATMM-7.1b

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y RESPONSABLES

Revisión
 Emisión:
 Originado por: Personal de la Delegación Administrativa
 Revisado por: Comité de Calidad
 Aprobado por: Tesorero Municipal

ÁREA DE ISO 9001:2008	CODIGO DEL DOCUMENTO	TITULO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISION VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	LUGAR DONDE SE UTILIZA Y RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
6.2	FO-RH1-6.2	Alta de personal	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos; Delegación Administrativa
6.2	FO-RH2-6.2	Baja de personal	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos; Delegación Administrativa
6.2	FO-RH13-6.2	Permiso Económico ó Licencia sin goce de sueldo	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegada y Coordinadores Administrativos; Delegación Administrativa
6.2	FO-INC-6.2	Incapacidades	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa
7.5.1 b	IT-FR-7.5.1b	Fondo Revolvente	Instrucción de Trabajo		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa
7.4	FO-CR-6.1	Contrarecibo	Formato de Registro		Marzo 2013	Mientras este vigente	Se destruye	Delegación Administrativa



TESORERIA MUNICIPAL

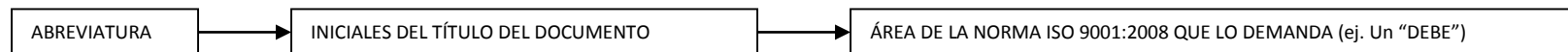
FO-PPCGATMM-7.1b

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y RESPONSABLES

Revisión
 Emisión:
 Originado por: Personal de la Delegación Administrativa
 Revisado por: Comité de Calidad
 Aprobado por: Tesorero Municipal

ÁREA DE ISO 9001:2008	CODIGO DEL DOCUMENTO	TITULO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISION VIGENTE	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	LUGAR DONDE SE UTILIZA Y RESPONSABLE DEL DOCUMENTO
NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE EN LOS PROCESOS A CERTIFICAR								
		Citar desde la Ley Orgánica						
		Normas concretas						
		Decretos						
		Reglamentos						

LA CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS SE HACE MEDIANTE LA SIGUIENTE ESTRUCTURA:



Ejemplo: M-MGC-4.2.1 b

- M = Manual
- MGC = Manual de Gestión de la Calidad
- 4.2.1b = Área de la norma ISO 9001:2008 que lo pide, requiere, demanda ("debe")

A continuación se presentan las abreviaturas que se utilizan en los códigos de los documentos:

- M = Manual
- DN = Documento Normativo
- PROC = Procedimiento documentado
- PC = Plan de Calidad
- CD = Carpeta de Documentos
- FO = Formato de Registro
- IT = Instrucción de Trabajo

Las demás iniciales se codificarán de acuerdo al título del documento.

En el caso de normas internacionales se utilizará, en el campo de iniciales del título del documento, el código internacional de la misma:

Conclusiones

La implementación de un *“Proceso y Plan de Calidad de Gestión Administrativa de la Tesorería Municipal”* de Morelia, nos permitió dar seguimiento, medición, análisis y mejoras necesarios para demostrar la conformidad con los servicios y operatividad administrativa, este proceso da la pauta para cumplir con los requerimientos del personal para que puedan generar su trabajo en tiempo y forma.

Mejorar continuamente la eficacia del proceso administrativo, permitirá que a su vez no solo sea una técnica y herramienta para desempeñar una adecuada operatividad administrativa, sino también el poder ser parte de un Sistema de Gestión de Calidad, la mejora continua de las actividades de dicho proceso le permitirá seguir perteneciendo a este sistema, el cual debe estar siendo revisado por un comité de calidad, documentando en su minuta de trabajo su calidad y solides del mismo para que pueda seguir siendo objeto de la certificación como lo menciona la Norma ISO 9001-2008.

En relación a la medición, análisis y mejora de dicho proceso y plan de gestión de calidad administrativa junto con el proceso de servicios, se puede apoyar en encuestas y en el resultado de las mismas para que así se tenga una mejora también en los servicios prestados a la ciudadanía. Es recomendable la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y medición de dicho proceso, donde deben estar apoyados por evidencias como papeles de trabajo y de registro, estos métodos de trabajo demuestran la capacidad de alcanzar los resultados planificados de la Tesorería Municipal. Este proceso da la apertura de tener acciones correctivas y preventivas, las cuales pueden r tomadas como áreas de oportunidad para que no se repita y por el contrario de evitar que se vuelvan a repetir este tipo de observaciones

El compromiso que adquiere la Tesorería al adoptar e implementar dicho proceso es el de mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas. Se tiene como perspectiva el que cada año los resultados del ejercicio que termina sean mejores y en el que cada etapa del proceso se tenga un responsable y así se pueda trabajar en equipo.

Por otro lado al contar con un proceso y plan de calidad de la gestión administrativa, se logra tener personal calificado para el desempeño de sus funciones, así como el poder tener un aval como el Organismo Certificador, también en que sea promotor de un mejor ambiente de trabajo. El contar con procesos administrativos bien establecidos nos ayuda a tener una continuidad en el trabajo sin importar quien esté al frente de dicho proceso y quienes sean los titulares de la delegación administrativa y de la Tesorería Municipal, pues esto no debe afectar la continuidad en el desempeño laboral de cada trabajador si no por el contrario facilitar las transiciones de cambios de administración es por esto que es tan importante contar con la estabilidad y solides del mismo el cual será una parte medular para que los demás que existen de acuerdo a sus funciones se encuentren en sincronía con el Proceso Administrativo.

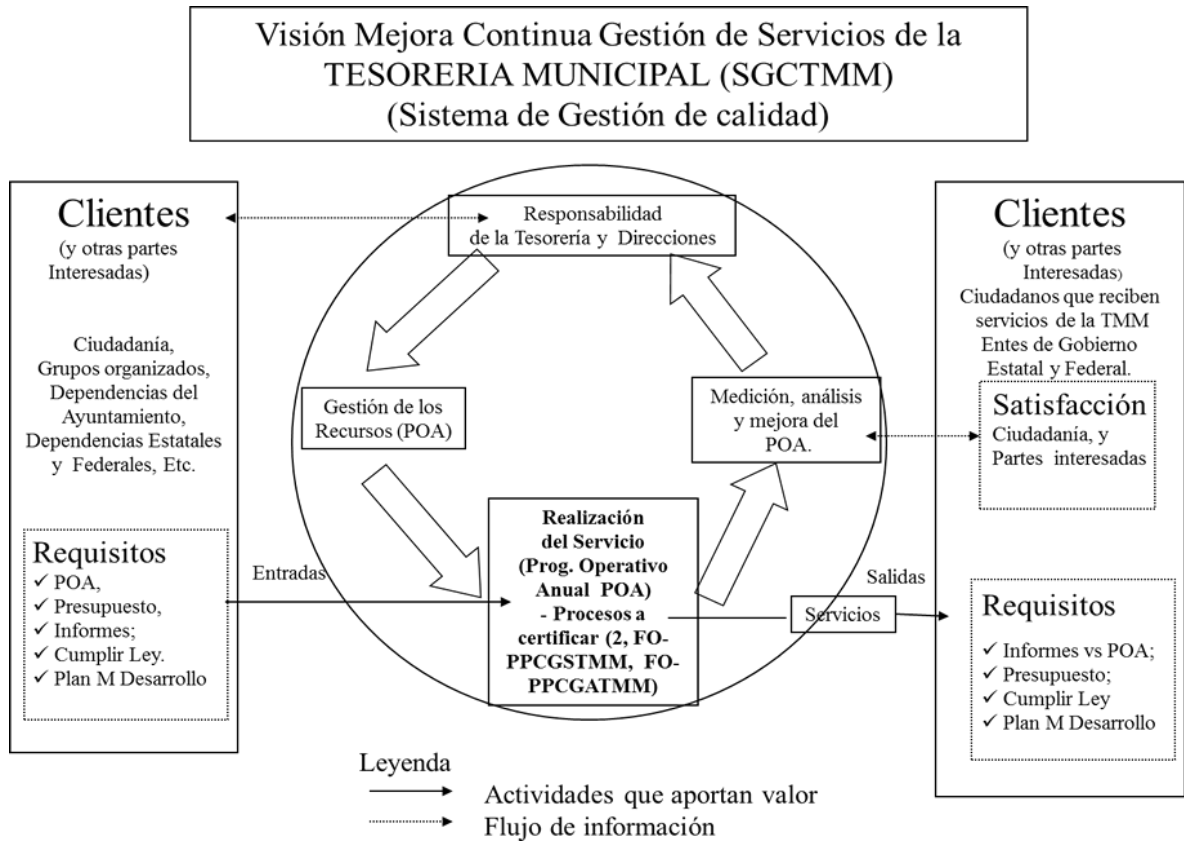
La Delegación Administrativa logra así tener una operatividad de calidad y una delegación de funciones bien definida y si estar en condiciones que le permita detectar con mayor facilidad y precisión errores posibles en la administración de la Tesorería Municipal. Es por esto que se recomienda que toda Administración Publica respete y tenga bien establecidos procesos y planes de calidad a los cuales se les dé continuidad para que el desarrollo de sus actividades no se vean afectadas por el contrario sigan en crecimiento y pueda generarse día con día una modernización en su desarrollo, aplicación y por qué no genere un crecimiento en el personal que conforman esta Tesorería Municipal.

Bibliografía

1. Sistemas de Gestión de calidad. Norma mexicana IMNC 2008. Editoriales Normas Mexicanas.
2. Manual de Gestión de Calidad. Hecho por la Tesorería Municipal de Morelia 2013-2015.
3. Freeman Stoner James A.F., Freeman R. Edward y Gilbert. Daniel R. *Administración*. México, D.F. Prentice Hall Hispanoamericana. 1996
4. Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio de Morelia. Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo. 2 de febrero de 2005.
5. El Proceso Administrativo., Teoría, Investigación y Practica., México, CECSA. 1982
6. HICKS, Herbert. Administración de Organizaciones desde un punto de vista de Sistemas y recursos humanos México: Continental, 1984.
7. Internet: www.cife.edu.mx/.../certificacion-cursos-internet-proceso-de-evaluacion.

Apéndice I. Diagrama de Gestión de Procesos

En el siguiente diagrama mostramos de manera resumida nuestra gestión enfocada a procesos, la cual es solo una visión cualitativa.



Apéndice II. Instructivo para elaborar instrucciones de trabajo.

Todas las fracciones de una instrucción de trabajo deben llenarse, el cintillo debe de contener los datos que a continuación se mencionan; en caso de omisión de alguna de ellas se indicará la frase “no aplica”.

Cintillo. Recuadro que identifica la Identidad de la instrucción de trabajo.

Este cintillo se colocará como encabezado en todas las páginas de la instrucción de Trabajo. Se integra de los siguientes elementos:

a) **Nombre del documento.**

El nombre debe iniciar con un verbo y su redacción llevar de forma implícita, el servicio que genera y los usuarios finales.

b) **Clave.**

Es la secuencia de literales asignadas consecutivamente. Su integración se especifica en el Procedimiento de control de documentos o en su defecto; el coordinador de calidad le asignará la clave al documento.

c) **No. De Revisión.**

Se anotara la literal “R-”, como borrador y a partir de la primera revisión anotar “0”, “1” para segunda y así sucesivamente.

d) **Fecha de emisión.**

Se anotara la Fecha en que se emite el documento con la fecha actualizada utilizando el Formato “MES” de “AÑO”. Ejemplo: Enero de 2013.

e) **Referencias.**

Únicamente se anotará esta leyenda para las instrucciones de trabajo, formatos o documentos inmersos en la documentación asociada al Sistema de Gestión de la Calidad.

f) **Control de emisión.**

Este recuadro se utilizará en el cintillo de las instrucciones de trabajo, así como todos los documentos referentes al sistema de gestión de la calidad; contendrá los siguientes participantes de la emisión:

- ✓ **Elaboró:** Será la Persona que elaboró la instrucción de trabajo.
- ✓ **Revisó:** Es la persona Responsable del área, Jefe de Departamento, Coordinador de Calidad, Subdirectores o Director de área quien revise la instrucción de trabajo o documentos para dar el Visto Bueno para su

circulación de acuerdo a las características de este procedimiento para la elaboración de instrucciones de trabajo.

- ✓ **Autorizó:** Es la persona que aprueba y autoriza la instrucción de trabajo para su posterior circulación.

g) Logos oficiales

El logo de la dependencia debe de estar colocado en la parte superior y de acuerdo al manual de identidad de la administración, con los colores indicados y con el tamaño recomendado.