



**H. AYUNTAMIENTO DE TENABO**  
**2012 - 2015**  
**TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA**



## **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE OFICIALIA MAYOR**

### **2015**

#### **POLÍTICA DE CALIDAD**

En la Dirección General de Administración nos comprometemos a proveer los recursos técnicos, bienes y servicios, apoyar el desarrollo organizacional, así como administrar los recursos humanos en apego al marco jurídico normativo, garantizando la oportunidad, transparencia y honestidad, a través del personal competente y mejora continua de los procesos.

#### **OBJETIVO DE CALIDAD**

Cumplir en un 100% de las actividades establecidas en el programa operativo anual, con eficiencia y honestidad en apego a la normatividad vigente.

#### **MISIÓN**

Promover la eficiencia y la eficacia en el desarrollo organizacional y administración de los recursos humanos, materiales y servicios generales, para generar resultados de calidad y transparencia, con apego en la normatividad.

#### **VISIÓN**

Ser una instancia moderna, eficiente y de calidad en la administración de los recursos humanos, materiales y servicios generales; así como en el desarrollo organizacional, basada en el rendimiento de cuentas claras y oportunas.



## H. AYUNTAMIENTO DE TENABO 2012 - 2015 TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA



### ESTRATEGIAS DE CALIDAD

El proceso de control de plazas y emisión de las nóminas básica y de gratificación extraordinaria de la Subdirección de Recursos Humanos, cuentan con diversidad de actividades, pero con un fin en común: pagar en tiempo y forma a todo el personal de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

Asimismo, es importante mencionar que en esta Subdirección de Recursos Humanos se cuenta con el control de personal de la Secretaría de Finanzas y Planeación. Aquí revisaremos que dichos expedientes contengan la documentación requerida por la Dependencia y los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y en caso de faltar se solicitaran al personal para su actualización.

Para cumplir con el objetivo de calidad y los objetivos específicos es necesario analizar, medir y dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad; así como, evaluar el servicio que se otorga a los clientes o servidores públicos, por lo que es necesario aplicar las siguientes estrategias de calidad:

Elaborar una revisión exhaustiva de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, para fortalecer la documentación soporte.

Identificar oportunidades de mejora y optimización de los procesos, para lograr un alto nivel de eficiencia en los servicios.

Asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente con el propósito de aumentar su satisfacción.

Solicitar la capacitación necesaria para fortalecer las habilidades, competencias y el ambiente de trabajo



## H. AYUNTAMIENTO DE TENABO 2012 - 2015 TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA



### OBJETIVO GENERAL DE OFICIALIA MAYOR

Es el proceso de diseñar un ambiente con el objetivo de lograr, en forma eficiente, las metas seleccionadas, lo que implica que de alguna manera se utilizan todos los recursos disponibles para el logro de los objetivos de la organización

### OBJETIVO GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Administrar el recurso humano con eficacia, transparencia y honestidad, en apego a la normatividad vigente de la Dependencia y a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, capacitando, actualizando la documentación necesaria y evaluando las actividades del proceso certificado.

### OBJETIVO GENERAL DE RECURSOS MATERIALES

El objetivo de la administración de recursos materiales es abastecer, en cantidad y calidad, los recursos que el sistema productivo requiere, lo más pronto posible y con el menor costo.

La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados. En ocasiones, los ejecutivos no relacionados con los negocios afirman que el objetivo de los administrativos de negocios es sencillo: obtener utilidades o beneficios.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Revisar semestralmente los expedientes de personal de la Dirección General de Administración y principalmente los del personal involucrado en los procesos certificados.

Mejorar el servicio de atención a los usuarios de la Secretaría de Finanzas y Planeación y al personal de las Dependencias del Poder Ejecutivo, en materia de recursos humanos.

Establecer las necesidades de capacitación del personal involucrado en el proceso certificado de la Subdirección de Recursos Humanos.

Elaborar indicadores sobre las funciones o actividades que se desarrollan dentro del sistema de gestión de la calidad, así como evaluarlos mediante herramientas estadísticas.



## H. AYUNTAMIENTO DE TENABO 2012 - 2015 TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA

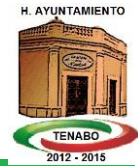


### METAS

- Unificar las nóminas de Base y de Gratificación Extraordinaria en una sola base de datos a más tardar para el ejercicio fiscal 2015.
- Revisar los expedientes del personal involucrado en los procesos certificados de la Dirección General de Administración y actualizar el 100 %
- Actualizar el 100% de expedientes en el mes de junio 2015
- Actualizar los puestos en el Sistema de Nómina de acuerdo a los cambios realizados en el Catálogo de Puestos para el Sistema de Gestión de Calidad, a más tardar para el mes de junio de 2015.
- De acuerdo a las encuestas realizadas con respecto al servicio que se presta en esta Subdirección analizar y valorar para lograr un alcance del 95% en la satisfacción del cliente.
- Elaborar los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Validar la unificación de datos de las nóminas de Base y de Gratificación Extraordinaria a más tardar para el mes de junio de 2015



## H. AYUNTAMIENTO DE TENABO 2012 - 2015 TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA



### ACTIVIDADES A REALIZAR

- 1 Solicitar al Departamento de Control de Personal la actualización de los expedientes de todo el personal de la Dirección General de Administración.
- 2 Revisar y analizar su perfil contra el puesto que desempeña para asignarle el puesto que corresponde.
- 3 Coordinarse con la Subdirección de Organización y Procesos Administrativos para la elaboración del catálogo de puestos del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4 Informar al Departamento de Capacitación de la Subdirección de Servicio Público de Carrera los cursos que son requeridos para el personal involucrado en los procesos certificados y líder de proceso.
- 5 Revisar, analizar y corregir cualquier cambio que se origine en la estructura documental del Proceso de Control de plazas y nóminas de Base y de Gratificación Extraordinaria.
- 6 Elaborar reuniones internas con el personal que integra el grupo operativo de calidad de la Subdirección de Recursos Humanos.
- 7 Integrar más personal al Grupo Operativo de Calidad que apoye en las actividades que se deriven del Sistema de Gestión de Calidad.
- 8 Trabajar junto con el grupo operativo de calidad en cualquier actividad que se derive de las necesidades del mismo, así como, de cualquier observación que sea realizada.
- 9 Solicitar a la Subdirección de Servicio Público de Carrera capacitación para el personal de Recursos Humanos en cuanto a las funciones que se desempeñan en cada una de las áreas de trabajo, con la finalidad de acreditar la competencia.



## H. AYUNTAMIENTO DE TENABO 2012 - 2015 TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA



### RECURSOS

Los recursos presupuestales necesarios, para desarrollar el presente Plan de acciones estarán integrados de la siguiente forma: Servicios Personales o Recurso Humano (No se requiere personal, solo incentivo motivacional y “económico” al personal).

Papelería y útiles de escritorio (El mínimo indispensable, el cual será solicitado a la Subdirección de Adquisiciones y Control de Inventarios).

Costos de capacitación (Por las políticas y lineamientos de la Dependencia estos costos se aplicarán en la Subdirección de Servicio Público de Carrera)

Infraestructura: Se cuenta con: Centros de Trabajo de acuerdo a las necesidades laborales, Equipo de cómputo con el Software y hardware requerido; así como, con la limpieza, higiene y seguridad indispensables para el desarrollo adecuado de las actividades.

Gasto Social (Estos gastos son de carácter virtual, ya que únicamente se deberá considerar el tiempo que el personal dedica a cumplir con las acciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad, adicionales a sus cargas de trabajo normales, sin considerar costos adicionales)

Otros gastos (En caso de ser necesario se solicitarán y se informarán sobre la marcha del presente proyecto).

### ANALISIS DE DATOS

En la Subdirección de Recursos Humanos, se están elaborando encuestas de ambiente laboral y de atención al cliente, los cuales se analizan mediante métodos estadísticos, lo anterior con la finalidad de validar la situación actual del personal en la Subdirección, en lo que respecta al ambiente laboral; asimismo, se le solicita a las personas que se les otorga el servicio que nos evalúen de acuerdo a la atención brindada.

Dentro del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2015, en lo que corresponde al Programa Operativo Anual, se han considerado actividades de Recursos Humanos correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de que estas puedan ser



## H. AYUNTAMIENTO DE TENABO 2012 - 2015 TRABAJEMOS POR SU GRANDEZA



medidas, analizadas y además, se pueda llevar un seguimiento de las mismas, con la mira a la mejora continua.

### MEJORA CONTINUA

En cuanto a la mejora continua se tiene el proyecto de unificar las nóminas de Base y de Gratificación Extraordinaria, para ello se han llevado a cabo reuniones con las partes interesadas y de apoyo, con la finalidad de que exista la lluvia de ideas y así llevar a cabo dicho proyecto. Lo anterior, lleva ya un gran tiempo de planeación, sin concretar una fecha exacta para el cumplimiento de dicha unificación; sin embargo se prevé que este proyecto quede concluido para el próximo ejercicio fiscal 2015. Al poner en marcha esta unificación se obtendrán grandes beneficios a la Secretaria de Finanzas y Planeación y Dependencias del Poder Ejecutivo Centralizado. Conforme vaya transcurriendo el tiempo y se analicen las actividades dentro del Programa Operativo Anual de esta Subdirección de Recursos Humanos, se considerarán los proyectos de mejora que puedan llevarse a cabo y se darán a conocer para su aplicación y seguimiento.