



INSTITUTO DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA DEL ESTADO  
DE CHIAPAS, A.C.

## **MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

---

Administración Estratégica

Elaboración de los mecanismos de  
evaluación del Plan Estratégico

de la Dirección  
de Desarrollo Administrativo

Equipo:

Visionarios

**Edín Sánchez López**

Tapachula, Chiapas  
28 de Noviembre del 2014

### Correlación de objetivos, estrategias y metas

Objetivos Estratégicos	Estrategias	Metas	Año			Indicador	Unidad de Medida
			2015	2016	2017		
1.- Certificar los procesos de trabajo de la Administración Pública Municipal en la Norma ISO 9001-2008.	1.1.- Dictaminar los cambios de estructura orgánica y actualizar el Manual de Organización, en coordinación con las dependencias	1.1.1.-Emitir 15 dictámenes de modificación de estructura orgánica.	5	5	5	Dictamen técnico autorizado = (No de dictámenes emitidos/ dictámenes programados) *100	Dictamen
		1.1.2.- Realizar 06 actualizaciones del Manual de Organización	2	2	2	Porcentaje de manual actualizado= (Número de dependencias atendidas/ Total de dependencias ) *100	Manual

Objetivos Estratégicos	Estrategias	Metas	Año			Indicadores	Unidad de medida
			2015	2016	2017		
1.- Certificar los procesos de trabajo de la Administración Pública Municipal en la Norma ISO 9001-2008.	2.-Integrar y actualizar el Manual de Procedimientos y el Catálogo de Puestos.	1.2.1.-Integrar 01 Manual de Procedimientos	01			Porcentaje de manual integrado= (Número de dependencias atendidas/ Total de dependencias) *100	Manual
		1.2.2.-Integrar 01 Catálogo de Puestos	01			Porcentaje de catálogo integrado= (Número de dependencias atendidas/ Total de dependencias) *100	Catalogo
		1.2.3.-Realizar 02 actualizaciones del Manual de Procedimientos y 02 del Catálogo de Puestos		2	2	Porcentaje de manual actualizado= (Número de dependencias atendidas/ Total de dependencias) *100	Documento

	3.-Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar los procesos de trabajo	1.3.1.-Integrar 01 sistema de gestión de la calidad por conducto del Instituto Tecnológico de Tapachula.			01	Integración de Sistema = (sistema a integrado / sistema de calidad programado) *100	Sistema
		1.3.2.- Presentar la documentación del sistema de gestión de calidad municipal ante la Instancia certificadora.			01	Presentación a la instancia = (documentos enviados / documentos solicitados por la certificadora) *100	Documento
		1.3.3.- Obtener la constancia de certificación de los procesos de trabajo de la Administración Pública Municipal.			01	Sistema certificado = (constancia recibida / constancia a recibir programado) *100	Constancia

### Correlación de estrategias y tácticas

Estrategias	Tácticas
1.-Dictaminar los cambios de estructura orgánica y actualizar el Manual de Organización, en coordinación con las dependencias.	Diagnóstico y análisis de la estructura orgánica.
	Integración de dictamen técnico.
	Recopilación, análisis e integración del manual.
2.-Integrar y actualizar el Manual de Procedimientos y el Catálogo de Puestos.	Diseño de los formatos para recopilar información del Manual de Procedimientos y Catálogo de Puestos.
	Diseño del sistema para la recopilación de información del Catálogo de Puestos.
	Recopilar y analizar la información de los procedimientos de acuerdo a la estructura autorizada.
3.-Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar los procesos de trabajo.	Integración del personal al sistema de Gestión de la Calidad.
	Capacitación del personal en auditoria y conocimiento de las normas.
	Elaboración del Manual de Calidad.

## Plan de Contingencias

Estrategias	Restricciones	Riesgos	Plan de contingencia
1.-Dictaminar los cambios de estructura orgánica y actualizar el Manual de Organización, en coordinación con las dependencias.	Desinterés y falta de apoyo de los titulares	Desacuerdo del órgano colegiado (cabildo municipal)	Justificar el proyecto
	El periodo de gestión municipal	Falta de presupuesto para implementar los cambios estructurales	Movimientos estructurales con movimientos compensados
	Intereses políticos	Cambio de titulares	Presentar el impacto social del proyecto
2.-Integrar y actualizar el Manual de Procedimientos y el Catálogo de Puestos.	Infraestructura informática inestable	Falta de herramientas tecnológicas	Contemplar proyectos de renovación tecnológica
	Falta de apoyo institucional	Reducción de personal	Comisionar personal de otras áreas
	Falta de capacitación del personal	Cambio de enlaces en las dependencias	Capacitación al personal
3.-Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar los procesos de trabajo.	Desconocimiento de las normas	Falta de disponibilidad de la instancia de apoyo a la certificación	Prever una alternativa de apoyo de certificación
	Falta de personal capacitado en la norma ISO	Falta de presupuesto para pago de certificación	Contar con una fuente alterna de financiamiento
	Disponibilidad de tiempo de los integrantes del Sistema	Otros proyectos prioritarios	Defender la importancia de la certificación

## Evaluación de Riesgos

Estrategias	Riesgos	Impacto		Probabilidad		Importancia
		Consecuencias en caso de materializar el riesgo	Valor	Consideraciones para determinar la probabilidad	Valor	Valor
1.-Dictaminar los cambios de estructura orgánica y actualizar el Manual de Organización, en coordinación con las dependencias	Desacuerdo del órgano colegiado (cabildo municipal)	No autorización del documento	3	Falta de consenso	4	10
	Falta de presupuesto para implementar los cambios estructurales	No autorización de la restructura	2	Recursos financieros deficientes	6	10
	Cambio de titulares	Dificultad para llevar a cabo la restructura	1	Situación política	2	10
2.-Integrar y actualizar el Manual de Procedimientos y el Catálogo de Puestos.	Falta de herramientas tecnológicas	Dificultad para integrar la información	8	Fallos en la página del municipio	7	10
	Reducción de personal	Calidad en la información	1	Intereses personales	5	10
	Cambio de enlaces en las dependencias	Retraso en la recopilación de información	6	Cargas de trabajo	3	10

3.-Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar los procesos de trabajo.	Falta de disponibilidad de la instancia de apoyo a la certificación	Retraso en la certificación	1	Problemas sociales	2	10
	Falta de presupuesto para pago de certificación	Falta de la calidad en los servicios	8	Compromisos financieros	5	10
	Otros proyectos prioritarios	No certificación	7	Compromisos políticos	6	10

### Mapa de Riesgos

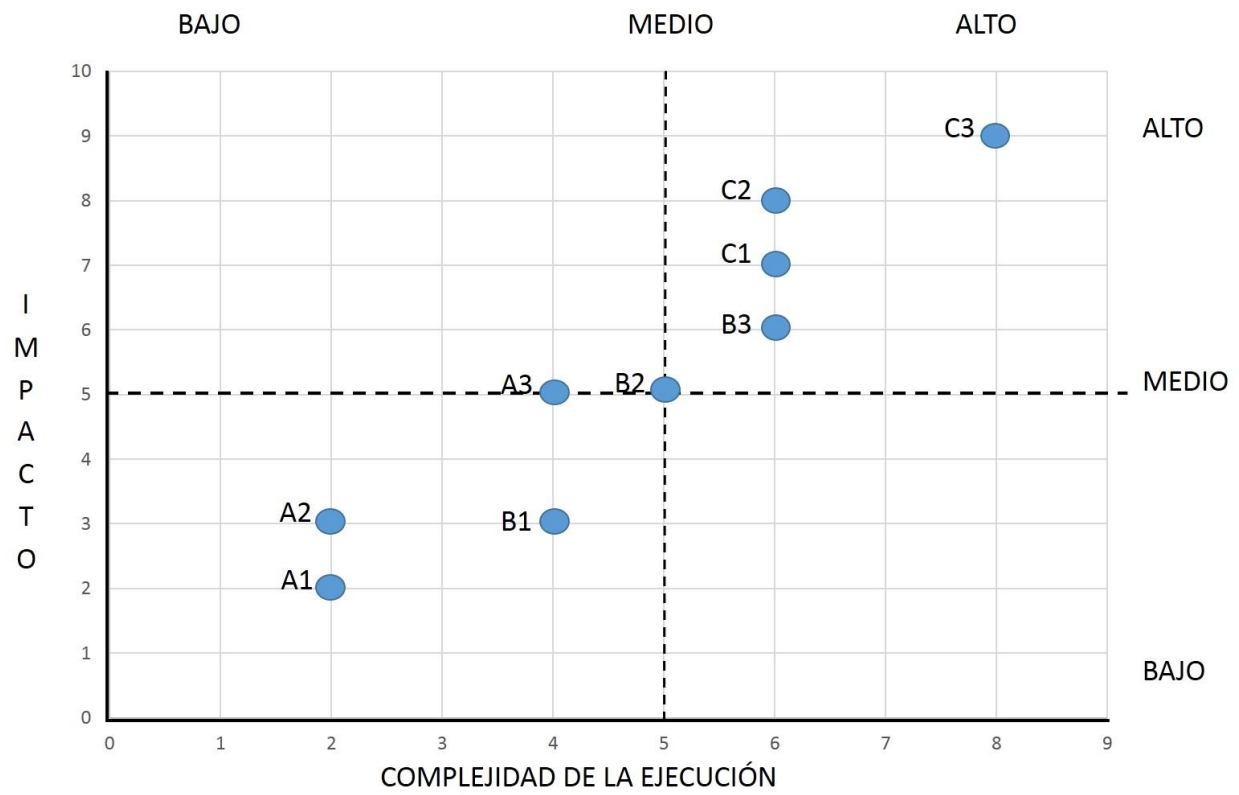
<b>P r o b a b i l i d a d</b>	10											
	9											
	8											
	7							4				
	6		2					9				
	5	5						8				
	4			1								
	3						6					
	2	3, 7										
	1											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>Impacto</b>												



### Establecimiento de tácticas, complejidad e impacto en su ejecución

Estrategias	Tácticas	Complejidad en la ejecución	Impacto
A.-Dictaminar los cambios de estructura orgánica y actualizar el Manual de Organización, en coordinación con las dependencias.	A1.- Diagnóstico y análisis de la estructura orgánica.	2	2
	A2.- Integración de dictamen técnico.	2	3
	A3.- Recopilación, análisis e integración del manual.	4	5
B.-Integrar y actualizar el Manual de Procedimientos y el Catálogo de Puestos.	B1.- Diseño de los formatos para recopilar información del Manual de Procedimientos y Catálogo de Puestos.	4	3
	B2.- Diseño del sistema para la recopilación de información del Catálogo de Puestos.	5	5
	B3.- Recopilar y analizar la información de los procedimientos de acuerdo a la estructura autorizada.	6	6
C.-Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar los procesos de trabajo.	C1.- Integración del personal al sistema de Gestión de la Calidad.	6	7
	C2.- Capacitación del personal en auditoria y conocimiento de las normas.	6	8
	C3.- Elaboración del Manual de Calidad.	8	9

## Matriz de prioridades



### Rangos de control de indicadores

Estrategia	Meta	Indicador	Formula del Indicador	Fuente	Rango			Método de Análisis
					Verde	Amarillo	Rojo	
Dictaminar los cambios de estructura orgánica y actualizar el Manual de Organización, en coordinación con las dependencias	Emitir 15 dictámenes de modificación de estructura orgánica.	Avance anual del 33% equivalente a 05 Dictámenes	(No de dictámenes emitidos/ dictámenes programados) *100	Monitoreo semestral	16.5%	12.9%	>9.9%	El rango nos representa el cumplimiento o del porcentaje de avance.
Integrar y actualizar el Manual de Procedimientos y el Catálogo de Puestos.	Realizar 06 actualizaciones del Manual de Organización	Avance anual del 33% equivalente a 02 actualizaciones.	(No de actualizaciones/ actualizaciones programadas) *100	Monitoreo semestral	16.5%	12.9%	>9.9%	El rango nos representa el cumplimiento o del porcentaje de avance.
Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar los procesos de trabajo.	Obtener la constancia de certificación de los procesos de trabajo de la Administración Pública Municipal.	Avance mensual del 9%	(constancia recibida / 11 meses)*100	Monitoreo mensual	9%	7%	>5%	El rango nos representa el cumplimiento o del porcentaje de avance.

## Cronograma de actividades

1.DICTAMINAR LOS CAMBIOS DE ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ACTUALIZAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, EN COORDINACIÓN CON LAS DEPENDENCIAS						2014				2015				2016				2017			
No.	INICIATIVAS	RESPONSABLE	META	AVANCE	STATUS	TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.1	<b>ELABORACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO</b>		15							1		2	2	2	1	2			2	1	2
	<b>INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL</b>																				
	REVISIÓN DE LEYES, ACUERDOS, CONVENIOS, REGLAMENTOS, DECRETOS, ESTATUTOS, NORMAS, LINEAMIENTOS, Y CUALQUIER DOCUMENTO JURÍDICO, RELACIONADO CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	DDA																			
	REVISIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS.	DDA																			
	REVISIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS.	DDA																			
	REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, PLANTILLA DE PLAZAS Y TABULADOR DE SUELDOS	DDA																			
	ESTRUCTURACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA SU APLICACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	DDA																			
	<b>INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b>																				
	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL ÓRGANO ADMINISTRATIVO, MEDIANTE ENTREVISTA PERSONALIZADA CON EL TITULAR DEL MISMO	DDA-DEPENDENCIA																			
	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA PLANTILLA DE PLAZAS QUE INTEGRAN AL ÓRGANO ADMINISTRATIVO, CONSIDERANDO EL TIPO DE PLAZA (BASE, CONFIANZA, TEMPORAL); CATEGORÍA, ADSCRIPCIÓN, SUELDO QUINCENAL, ENTRE OTROS.	DDA-DEPENDENCIA																			
	ANÁLISIS, PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DEL DICTAMEN TÉCNICO	DDA-DEPENDENCIA																			
	PRESENTACIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO AL TITULAR DEL EJECUTIVO Y AL H. AYUNTAMIENTO PARA SU APROBACIÓN	DDA-DEPENDENCIA																			
1.2	<b>ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		6							1		1		1		1		1		1	
	DEFINICIÓN DE FUNCIONES POR CADA ÓRGANO ADMINISTRATIVO DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	DDA-DEPENDENCIA																			
	CONCERTACIÓN DE FUNCIONES CON LOS TITULARES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS	DDA-DEPENDENCIA																			
	ELABORACIÓN DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN E INTEGRACIÓN DEL MISMO	DDA																			
	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ANTE EL TITULAR DEL EJECUTIVO Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	DDA																			
	APROBACIÓN DEL PROYECTO DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN POR EL CABILDO	CABILDO																			

2-INTEGRAR Y ACTUALIZAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y EL CATÁLOGO DE PUESTOS.						2014				2015				2016				2017			
No.	INICIATIVAS	RESPONSABLE	META	AVANCE	STATUS	TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.1	<b>INTEGRAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		1							1											
	CAPACITACIÓN DE ENLACES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	DDA																			
	ENTREVISTA CON LOS TITULARES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	DDA-DEPENDENCIA																			
	INTEGRACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y VALIDACIÓN CON LOS RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN	DDA-DEPENDENCIA																			
	ELABORACIÓN DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INTEGRACIÓN DEL MISMO	DDA																			
	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ANTE EL TITULAR DEL EJECUTIVO Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	DDA																			
	APROBACIÓN DEL PROYECTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS POR EL CABILDO	CABILDO																			
2.2	<b>INTEGRAR EL CATALOGO DE PUESTOS</b>		1							1											
	CAPACITACIÓN DE ENLACES PARA LA ELABORACIÓN DEL CATALOGO DE PUESTOS	DDA																			
	ELABORACIÓN DEL SISTEMA PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	DDA-DIRECCIÓN DE SISTEMAS																			
	ENTREVISTA CON LOS TITULARES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS PARA PRESENTAR METODOLOGIA DE TRABAJO	DDA																			
	INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON LAS DEPENDENCIAS Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DDA-DEPENDENCIA-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS																			
	ELABORACIÓN DE LOS APARTADOS DEL CATALOGO DE PUESTOS E INTEGRACIÓN DEL MISMO	DDA																			
	PRESENTACIÓN DEL CATALOGO DE PUESTOS ANTE EL TITULAR DEL EJECUTIVO Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	DDA																			
	APROBACIÓN DEL PROYECTO DE CATALOGO DE PUESTOS POR EL CABILDO	CABILDO																			
2.3	<b>ACTUALIZAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		2																		
	CAPACITACIÓN DE ENLACES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	DDA																			
	ENTREVISTA CON LOS TITULARES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	DDA-DEPENDENCIA																			
	INTEGRACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y VALIDACIÓN CON LOS RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN	DDA-DEPENDENCIA																			
	ELABORACIÓN DE LOS APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INTEGRACIÓN DEL MISMO	DDA																			
	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ANTE EL TITULAR DEL EJECUTIVO Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	DDA																			
	APROBACIÓN DEL PROYECTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS POR EL CABILDO	CABILDO																			
	<b>ACTUALIZAR EL CATALOGO DE PUESTOS</b>		2																		
	CAPACITACIÓN DE ENLACES PARA LA ELABORACIÓN DEL CATALOGO DE PUESTOS	DDA																			
	ELABORACIÓN DEL SISTEMA PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	DDA-DIRECCIÓN DE SISTEMAS																			
	ENTREVISTA CON LOS TITULARES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS PARA PRESENTAR METODOLOGIA DE TRABAJO	DDA																			
	INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON LAS DEPENDENCIAS Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DDA-DEPENDENCIA-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS																			
	ELABORACIÓN DE LOS APARTADOS DEL CATALOGO DE PUESTOS E INTEGRACIÓN DEL MISMO	DDA																			
	PRESENTACIÓN DEL CATALOGO DE PUESTOS ANTE EL TITULAR DEL EJECUTIVO Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	DDA																			
	APROBACIÓN DEL PROYECTO DE CATALOGO DE PUESTOS POR EL CABILDO	CABILDO																			

3-INTEGRAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CERTIFICAR LOS PROCESOS DE TRABAJO						2014				2015				2016				2017			
No.	INICIATIVAS	RESPONSABLE	META	AVANCE	STATUS	TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE				TRIMESTRE			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3.1	INTEGRAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR CONDUCTO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TAPACHULA.		1															1			
	PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL POR EL CABILDO	DDA-CABILDO																			
	CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN QUE COADYUVARÁ A LA INTEGRACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA	DDA																			
	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LAS NORMAS ISO	DDA-ITT																			
	INTEGRACIÓN DEL EQUIPO QUE PARTICIPARÁ EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	DDA-ITT																			
	CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE GESTIÓN EN LA NORMATIVIDAD ISO	DDA-ITT																			
3.2	PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MUNICIPAL ANTE LA INSTANCIA CERTIFICADORA.		1																1		
	INTEGRAR DOCUMENTACIÓN DE ACUERDO A LO QUE ESTABLECE LA NORMA DE CERTIFICACIÓN	DDA-ITT																			
	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DDA-ITT																			
	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO A CERTIFICAR	DDA-ITT																			
3.3	OBTENER LA CONSTANCIA DE CERTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.		1																	1	
	REALIZACIÓN DE PREAUDITORIA A LOS PROCESO DE TRABAJO A CERTIFICAR	DDA-ITT-INSTANCIA CERTIFICADORA																			
	AUDITORIA DE LOS PROCESOS CERTIFICADOS POR LA EMPRESA CERTIFICADORA	DDA-ITT-INSTANCIA CERTIFICADORA																			
	RECEPCIÓN DEL CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PROCESOS DE TRABAJO	DDA-ITT-INSTANCIA CERTIFICADORA																			
DDA	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO																				
ITT	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TAPACHULA																				