

### **Fortalecimiento** del proyecto CEDIPOL / Año 8

09 / ENERO / 2023

**IMPLEMENTADORA** 

Instituto de formación integral de Chihuahua, A.C.

**CONSULTORES** 

David Fernández Mena Claudia Obdulia Aceves López Brenda Cecilia Luján Garcia





**FUNDACIÓN FICOSEC A.C.** ha sido responsable solo en la revisión de esta publicación con el fin de que cumpla el objetivo para el cual fue desarrollada; sin embargo, dejemos a criterio de quien lo lee sobre la interpretación y el uso del material.

La información u opiniones vertidas en la publicación no corresponden a la Fundación FICOSEC A.C., por lo que la Asociación estará exenta del uso que se le dé a la presente y en ningún caso podrá ser considerado como responsable de daño alguno causado por su utilización, siendo las y los autores a quienes se atribuye el contenido.



# Índice

Resumen ejecutivoiError! Marcador no	definido.
Introducción	7
Propósito del fortalecimiento	7
Descripción general del proyecto	8
Diagnóstico	9
Recomendaciones	9
Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas	10
Plan de trabajo	14
Cronograma de acompañamiento	14
Cuadro resumen de las observaciones con el plan de trabajo	14
Fortalecimiento del proyecto	18
Identificación de la problemática	18
Justificación del problema a atender	22
Identificación de la población beneficiaria y la población objetivo	23
El perfil de asistente, beneficiario y estrategias de capacitación	23
Instrumentos de evaluación de cambios en los beneficiarios	25
Modelo de la intervención	25
Respaldo de la intervención en base a evidencia y/o con otras experi	00
Procesos de seguimiento	27
Mejores prácticas identificadas	30
Medición de calidad de la intervención	30
Cuadro resumen de las observaciones subsanadas	37
Locaiones aprondidas	20



Anexos	39
Índice de gráficas y tablas:	
Figura 1. Entregables del proyecto (8)	
Figura 2. Elementos analizados (9)	
Figura 3. Cuadro de observaciones (17)	
Figura 4. Análisis de congruencia (22)	
Figura 5. Organización documental (28)	
Figura 6. Observación de indicadores (34)	
Figura 7. Tablero de indicadores (35)	
Figura 8 Resultados de satisfacción (36)	
Figura 9. Estatus de documentos (38)	

Otros aspectos a considerar ......39



# Resumen ejecutivo

El proyecto CEDIPOL Año 8, es un proyecto que trabaja en pro de la dignificación de los cuidadores de la seguridad de la ciudad bajo los más altos estándares de calidad en infraestructura, equipamiento y servicio.

Por dignificación, entendemos hacer digno o presentar como tal a alguien o algo, logrando que los cuidadores sientan que las funciones que tienen son propias de un trabajo digno y honorable, que conlleva que obtienen condiciones honorables y adecuadas para poder cumplir con sus funciones.

El proyecto apoya "la dignificación de la vida de nuestros cuidadores usuarios teniendo en cuenta que es nuestro principal objetivo "así como de sus familias.

Esto mismo se observa en su objetivo de Desarrollo: "Dignificar las labores de nuestros cuidadores y elevar su calidad de vida personal, laboral y familiar mediante actividades deportivas y sociales, que ayuden al interés en las mismas y se logre trascender a hábitos físicos, sociales y emocionalmente saludables.", considerando que la aportación que hace el proyecto a la citada dignificación es mediante la elevación de su calidad de vida personal y familiar, mejorando así su desempeño profesional.

Para estar en condiciones de lograr sus objetivos y fortalecer el proyecto CEDIPOL, es necesario establecer actividades específicas que ayuden a mejorar la calidad tanto de los servicios proporcionados a las personas usuarias, así como de los procesos de su estructura organizacional.

Por lo cual, se presentó un Plan de Trabajo con las descripciones de las actividades propuestas para el fortalecimiento del proyecto en el año 8, así como un tiempo



delimitado en el que se llevaron a cabo; las siguientes actividades tienen como fundamento el diagnóstico realizado anteriormente y se dividen en 5 grandes apartados:

- 1) Diseño de diagramas de flujo de procesos específicos, así como los procedimientos sistemáticos de operación que corresponden.
- 2) Elaboración y/o actualización de Manuales de Operación, los cuales se nutrirán con base a los procesos y procedimientos diseñados.
- 3) Revisión y fortalecimiento de los instrumentos de medición y recolección de datos, esto con la finalidad de recabar datos de mayor relevancia para el proyecto y afinar sus indicadores de desempeño.
- 4) Diseño del Plan de Comunicación con el que se establecerá actores, actividades y procedimientos para la correcta difusión de las actividades e información relevante del proyecto CEDIPOL.
- 5) Reuniones de validación y coordinación, así como implementación de actividades en campo para el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos.

Partiendo de la base del diagnóstico y del plan de trabajo, se efectuó la implementación metodológica de herramientas que permiten lograr el fortalecimiento del proyecto mediante el trabajo en conjunto del personal de consultoría y el personal encargado por parte de la Institución, logrando con ello la obtención de resultados medibles que permiten su traducción en acciones de mejora continua.

Por lo tanto, la operación institucional de CEDIPOL se encuentra sustentada en diversos tipos de documentos que se analizaron con la finalidad de comprender y brindar las herramientas necesarias para brindar un respaldo y sugerencias de mejora para el empleo de éstas, por lo que se realizó un Manual de Documentales y Procedimientos el cual busca concentrar en un solo documento las bases completas de la operación del Centro de Desarrollo Integral Policial.



### Introducción

### Propósito del fortalecimiento

El fortalecimiento de una organización o un grupo de organizaciones es un proceso que implica varias fases.

Se parte de un diagnóstico para identificar, de acuerdo a los objetivos de la organización, cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus debilidades. Un buen diagnóstico inicial para una Organización es prioritario, no sólo para que el equipo de consultores detecte dónde hay que trabajar, sino también para que el propio Centro de Desarrollo Integral Policial pueda autodefinir sus fortalezas y –más importante aún– sus debilidades. La clave es creer en el personal operativo y de administración de la Organización, en sus potencialidades y capacidades, e impulsar que el mismo Centro pueda visualizar y descubrir estas capacidades.

Otro pilar importante, derivado de lo anterior, es que la propia organización sea la encargada de impulsar su propio cambio o desarrollo, logrando que se empodere respecto de su propio proceso y se convierta en la generadora de sus propias acciones de mejora.

Este concepto implica la generación de capacidades. No está ligado únicamente a lo técnico-productivo sino también al desarrollo de capacidades que favorezcan las relaciones sociales dentro de la propia organización y, con ello, contribuyan a potencializar las actividades de cada uno de su personal.

El plan de fortalecimiento puede incluir entre otros aspectos el desarrollo de las personas mediante procesos de capacitación en temas de planificación, administración, gestión de proyectos, legislación, entre otros. También incluye la formación en aspectos vinculados al desarrollo de habilidades sociales que contribuyan a mejorar su acción como líderes de sus organizaciones.



### Descripción general del proyecto

Para el desarrollo del proyecto se realizaron diversas etapas descritas que a manera de resumen se concentran de la siguiente manera:

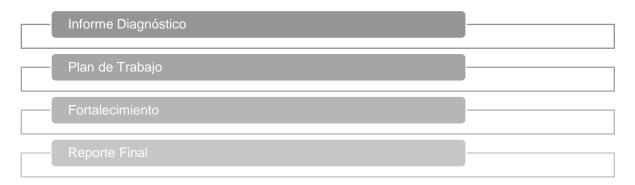


Figura 1. Entregables del proyecto

Lo anterior con la finalidad de apoyar en el cumplimiento de la política de calidad del proyecto "En CEDIPOL estamos comprometidos a brindar servicios de calidad de tipo social, deportivo y de relajación a nuestras fuerzas policiales y sus familias para un desarrollo exitoso. Somos un equipo de trabajo comprometido a brindar un trato cordial y amable con personal competente que se evalúa día a día en la búsqueda de la mejora continua."

Bajo ese enfoque de mejora continua es que fue desarrollado el proceso de Fortalecimiento, es por ello que mediante este documento se presenta el informe final de los resultados obtenidos del fortalecimiento del proyecto.

Para la realización de las actividades del proyecto se realizaron dos tipos de actividades: Actividades de campo: Consistente en visitas o video llamadas del equipo de consultoría con el personal de CEDIPOL con la finalidad de conocer la operación, revisar insumos proporcionados por la Institución, aplicar herramientas, elaborar una propuesta de fortalecimiento integral para su operación y transmisión de conocimientos por parte del equipo de consultoría.

<u>Actividades de gabinete</u>: Consistente en actividades de escritorio que permitieron realizar un análisis de los documentos y herramientas implementadas para poder brindar propuestas de fortalecimiento al proyecto CEDIPOL.



### Diagnóstico

#### Recomendaciones

El informe diagnóstico del proyecto se analizó por el equipo de consultoría bajo 3 elementos principales:



Figura 2. Elementos analizados

La metodología de análisis se efectuó mediante dos clasificaciones:

- 1. Análisis de contraste.
- 2. Entrevista semiestructurada individual.

A dichas herramientas fue aplicada la metodología FODA, la cual permite lograr la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas dentro del proyecto, realizando un análisis sistematizado de acuerdo a la clasificación de la entrevista, pudiendo ser:

- Entrevistas a personal administrativo.
- Entrevistas con usuarios titulares.
- Entrevistas con usuarios de perfil familiares.

Posteriormente se realizó un análisis de coherencia entre los objetivos e indicadores de proyecto de CEDIPOL elaborando una recomendación al final de cada una de ellas.

El siguiente diagnóstico permitió identificar las siguientes áreas para investigar el Fortalecimiento del proyecto CEDIPOL, para su año 8:

- 1. Uso de herramientas digitales para la comunicación con las personas usuarias.
- 2. Revisión de procesos administrativos de reporte para eficientarlos.



- 3. Revisar la opinión concreta de los usuarios y familiares al respecto de las áreas concretas de mejora de las instalaciones.
- 4. Áreas de enfoque que fueron tomadas en consideración para el desarrollo de las etapas subsecuentes del proyecto.

### Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas

Durante el proceso de diagnóstico se realizaron distintas entrevistas a diversos perfiles que se relacionan con las actividades de CEDIPOL para conocer su opinión y percepción sobre el estado actual del proyecto, esto con la finalidad de establecer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De cada una de estas entrevistas se obtuvo información esencial para establecer los temas prioritarios que se definirán en el establecimiento del Plan de Trabajo y posteriormente en la etapa de Fortalecimiento. Los insumos obtenidos recogen diferentes opiniones, preocupaciones e intereses de personas que interactúan en diferente medida con el proyecto CEDIPOL.

Las entrevistas se dividieron en las siguientes categorías:

- Entrevistas al personal administrativo de CEDIPOL.
- Entrevistas con usuarios titulares.
- Entrevistas con usuarios con perfil de familiares.

La información obtenida en las entrevistas fue volcada en una matriz FODA de acuerdo a las respuestas sintetizadas, empleando el siguiente marco conceptual:

- Fortalezas: los atributos o destrezas que una industria o empresa contiene para alcanzar los objetivos.
- Debilidades: lo que es perjudicial o factores desfavorables para la ejecución del objetivo.
- Oportunidades: las condiciones externas, lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tenga la industria u organización útiles para alcanzar el objetivo.



 Amenazas: lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la industria o empresa que se encuentran externamente, las cuales, pudieran convertirse en oportunidades, para alcanzar los objetivos.

### Fortalezas

Una de las principales fortalezas, son las instalaciones con las que cuenta el deportivo, ya que fue mencionada por todas las personas a las que se realizó la entrevista destacando su infraestructura y el equipo con el que cuentan para llevar a cabo las actividades del programa. Asimismo, sobresale el costo de las membresías, el cual también fue mencionado por todas las personas, resaltando beneficios con los que cuentan, algo que está íntimamente relacionado con otras fortalezas mencionadas como lo son: la integración familiar, la convivencia con otras personas del mismo gremio, la mejora en la salud física y mental, los servicios de comedor, la variedad de actividades y disponer de personal profesional y altamente capacitado que brindan una buena atención.

Por otra parte, sobresalen las menciones referentes a la buena organización de las actividades y eventos realizados, considerando que esto fue mencionado tanto por el personal administrativo como las personas usuarias. Cabe destacar la visión del personal administrativo ya que, en varias de las entrevistas, resaltaron el prestigio que tiene CEDIPOL a nivel nacional refiriéndose al mismo como un modelo único en nuestro país, lo que permite que los policías de Chihuahua vean dignificada su labor y observen alguna retribución gracias a la labor que desempeñan.

Sobresale la dificultad percibida por el personal sobre la ubicación, la cual parece no tener un exceso de impacto cuando es comparada con la percepción de usuarios y familiares, sin que se excluya la posible ausencia de otros potenciales usuarios.

### Oportunidades

Dentro de las oportunidades que se encontraron son la ampliación de actividades, incluso se menciona que las personas usuarias han propuesto la creación de nuevas clases o actividades, sin embargo, estas no se pueden llevar a cabo. Sería oportuno generar procesos participativos para conocer las propuestas de las personas usuarias y evaluar la conveniencia de integrar nuevas actividades que generen mayor interés, desechando las clases con menos asistencia ya que, realizar una evaluación para



conocer las actividades con poca asistencia de usuarios también fue mencionada como una oportunidad. Lo anterior podría potencializar el interés de los usuarios y generar una mayor captación de recursos.

Por otra parte, el personal que labora en CEDIPOL, mencionó que los procesos de entrada y cobro son engorrosos, lo que genera problemas en la entrada y la saturación de los accesos por lo que sería conveniente fortalecer estos procesos a través de sistemas tecnológicos que controlen la entrada y salida de las personas usuarias por medio de una credencial y un escáner. Igualmente, este sistema podría estar vinculado para conocer el estatus de pago de las personas usuarias. Igualmente, en el tema de sistemas, resultaría conveniente realizar una evaluación de los mismos y hacer las modificaciones necesarias para eficientar sus procesos de cobro y carga de información. Debilidades

Una de las mayores debilidades encontradas es la falta de comunicación institucional, por lo que es necesario el fortalecimiento de los canales de comunicación de CEDIPOL, tanto a nivel interno entre el personal que labora en el Centro cómo entre personas usuarias y personal administrativo. En este tema se mencionaron cuestiones como realizar un canal de denuncias para agilizar los procesos de quejas y sugerencias, lo cual convendría aplicar para conocer más a detalle las inquietudes de las personas usuarias y detectar a tiempo problemáticas que pueden resultar en hechos más graves, además de que dicha herramienta está considerada como una buena práctica de gestión organizacional. Asimismo, se hizo mención sobre contar con un canal oficial de comunicación interno, sugiriendo que se realice una cuenta empresarial de WhatsApp o canal de Telegram para facilitar la comunicación, lo cual también es una idea que podría considerarse para fortalecer las relaciones laborales entre el personal de CEDIPOL, incluso entre sus áreas.

Por otra parte, se destaca la falta de conocimiento de las personas usuarias sobre la existencia de la página web y redes sociales de CEDIPOL. Sobre el tema, el personal administrativo comenta que no existen recursos para contratar personal que se dedique a la gestión de redes sociales, por lo cual resultaría apropiado, aprovechar figuras de bajo costo, como prácticas profesionales o servicio social para que estudiantes de los últimos semestres de las universidades apoyen con labores de



difusión, comunicación y gestión de redes, lo que impactaría directamente en la divulgación del proyecto CEDIPOL y sus actividades. Asimismo, dichas personas podrían apoyar en otras actividades administrativas que no requieran demasiado nivel de detalle o que sean repetitivas, descongestionando la carga de trabajo para el personal que labora en CEDIPOL.

Otra de las debilidades mencionadas, tanto por personal administrativo como por personas usuarias, fue la ubicación en donde se encuentra el deportivo, incluso el personal que labora en CEDIPOL, menciona que la distancia es una de las causas por las que las personas beneficiarias, no acuden al Centro. Algunos perfiles, refirieron que la mayoría de las personas usuarias radican al sur de la ciudad, mientras que el Centro se encuentra al norte por que se sugirió establecer rutas de transporte que faciliten el traslado de las personas entre el deportivo y sus domicilios, lo cual podría resultar de un convenio entre las autoridades del municipio y el proyecto CEDIPOL.

### Amenazas

Para finalizar este apartado, algunas personas usuarias mencionaron a la seguridad de las instalaciones como una debilidad, sin embargo, también se puede analizar como una amenaza. Principalmente, manifestaron su incomodidad con la presencia de personas usuarias que no son familiares o policías, por lo que sería necesario realizar actividades de integración entre todos los perfiles que tiene CEDIPOL de personas usuarias, igualmente se recomendaría generar una campaña de sensibilización sobre los procesos de ingreso de este grupo de personas para que se genere confianza al interior del Centro. Igualmente, resulta importante evaluar los procesos de gestión organizacional en las cargas de trabajo, a fin de fortalecerlos y eficientarlos para que no existan atrasos en la recepción de recursos por parte de FICOSEC. Asimismo, valorar la posibilidad de generar convenios y acuerdos con las autoridades municipales para establecer mecanismos de coordinación entre CEDIPOL y dichas autoridades con la finalidad de evaluar costos, programas, mecanismos de cobro y financiamiento para el fortalecimiento integral y estratégico del programa.



### Plan de trabajo

### Cronograma de acompañamiento

Una vez realizado el diagnóstico se realizó un plan de trabajo detallado que permitió la organización y desarrollo del proyecto de fortalecimiento, el cual cuenta con los siguientes rubros:

- Objetivo: Se determinaron 15 objetivos principales dentro del proyecto.
- Actividad: Las actividades describen cómo se realizará el alcance de los objetivos.
- Descripción de la actividad: Se desarrolla una descripción detallada de las actividades que componen el objetivo.
- Semanas: Se calendarizan las semanas de trabajo para la entrega de los objetivos.
- Distribución de horas de trabajo: Se marca la distribución de horas de trabajo dentro del equipo de consultoría, dando un total de 350 horas.
- Referencia: Se pone como referencia el resultado esperado de las actividades desarrolladas.

Con el plan calendarizado se marcó la ruta crítica para la ejecución de las actividades del equipo de consultoría y de la institución CEDIPOL para la consecución de los objetivos del proyecto de fortalecimiento.

### Cuadro resumen de las observaciones con el plan de trabajo

Las 15 actividades que se realizaron con sus respectivas descripciones y algunas observaciones, según fuera el caso, son las siguientes:



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
Validación con la Unidad de Proyectos y con la institución implementadora	Evaluación del Plan de Trabajo elaborado por la instancia consultora por parte de FICOSEC y CEDIPOL para su validación o retroalimentación.	
Elaboración de inventario de procesos (estimado 5 procesos)	Desarrollar una propuesta de matriz con el nombre, descripción y actores involucrados en los procesos y procedimientos que se diseñarán en la etapa de fortalecimiento. Una vez que se tenga el inventario, se propone realizar una reunión de validación del mismo para que las instancias involucradas cuenten con la información necesaria para el diseño de los procesos y se intercambien ideas o sugerencias para retroalimentar el inventario.	Los procesos que se elaboraron son los siguientes 4:  Proceso para la inscripción a cursos deportivos.  Proceso para la creación de clases.  Proceso para la creación de actividades y eventos.  Proceso para el registro de nuevos usuarios de
procesos. Entre los procesos detectados se encuentran el proceso interno de monitoreo y evaluación, el de operación de canal de denuncias	Realizar los diagramas de flujo de procesos necesarios para el fortalecimiento del proyecto CEDIPOL, el número de procesos	
Elaboración de los procedimientos sistemáticos de operación de los procesos diseñados o actualizados	_	



Evaluación y fortalecimiento del Manual de Operación existente así como su actualización y mejora para todas las áreas de CEDIPOL	l	
Fortalecimiento de herramientas de recolección de información y elaboración del tablero de indicadores	Diseñar un tablero de indicadores con variables que midan el desempeño real del proyecto CEDIPOL con relación a su desarrollo, procesos internos y satisfacción de usuarios y trabajadores. Para estar en condiciones de desarrollar dicha herramienta, se evaluarán los instrumentos actuales de recolección de datos y se realizarán las modificaciones necesarias para fortalecerlos y adecuarlos al contexto actual del proyecto.	<ul> <li>Indicadores de gestion.</li> <li>Indicadores de satisfacción al usuario.</li> </ul>
Creación de los instrumentos de medición, que sean óptimos para medir los indicadores		
Diseño e implementación de encuesta de satisfacción de usuarios con la metodología de escala de LIKERT a través de una herramienta de sistematización digital		



Diseño del Plan de Comunicación (Beneficiarios, donantes y comunidad)	
Reuniones presenciales y virtuales de coordinación y aprobación de las herramientas elaboradas	
Capacitación del personal para el llenado de las herramientas y transferencia de conocimiento a través de una capacitación de "Formador(a) de Formadores(as)".	
Sistematización y procesamiento de los resultados obtenidos para realizar la evaluación y retroalimentación	
Integración de informe final	Conforme al contenido establecido en la ficha técnica.

Figura 3. Cuadro de observaciones

# Fortalecimiento del proyecto Identificación de la problemática

Para la identificación de la problemática mediante el análisis FODA a los perfiles mencionados anteriormente: opinión del personal, opinión de los usuarios titulares, y opinión de familiares de los usuarios, se les realizó un análisis independiente y uno integrado.

En primera instancia, el análisis a la opinión del personal de CEDIPOL se observa una coherencia de opinión en la mayor parte de los rubros evaluados, que demuestran una apropiación adecuada del proyecto, así como consciencia de las áreas de oportunidad y de las amenazas a del Proyecto. Se identifica especial mención a la mejora en medios electrónicos, aunque cada entrevistado mencionó canales diferentes, destacan la mejora de la página web o mejor uso de las aplicaciones de mensajería instantánea (chat). Además, como temas a estudiar para el fortalecimiento, se observa el impacto de la ubicación, el cobro a los usuarios y la necesidad de eficientar el monitoreo y evaluación.

En segundo orden de perfiles, dentro de los usuarios se observa una coherencia de opinión en lo que respecta a las fortalezas del proyecto el cual es estimado por parte de los usuarios involucrados. Igualmente se observa unidad en la consideración de amenazas, particularmente en lo que respecta al rechazo a los usuarios externos. Igualmente existe coincidencia en la necesidad de mejora del equipo del gimnasio, que se percibe como la instalación más empleada por parte de los usuarios; así como de una adaptación de los horarios. Como temas principales a estudiar su fortalecimiento se observa el impacto de los horarios, detallar las instalaciones o aparatos concretos a revisar y las competencias.

Dentro del tercer perfil, familiares de los usuarios, se observa una dispersión de opinión en lo que respecta a las amenazas y debilidades del proyecto por lo que de manera aislada la información de los familiares no es útil para detectar temas concretos. Existe en cambio, una conciencia de las fortalezas que coincide con los demás grupos. Como



temas principales a estudiar su fortalecimiento se observa la necesidad de mejorar las instalaciones o aparatos concretos a revisar.

Para continuar el estudio de la problemática se elaboró un diagnóstico mediante la evaluación de objetivos e indicadores de CEDIPOL. Este determinó las áreas de fortalecimiento del proyecto CEDIPOL durante sus operaciones encontrando necesario:

- i. El uso de herramientas digitales para la comunicación con los usuarios
- ii. Una revisión de procesos administrativos de reporte para eficientarlos
- iii. Revisar la opinión concreta de los usuarios y familiares al respecto de las áreas concretas de mejora de las instalaciones.

El presente análisis de gabinete busca reproducir posibles mejoras en la estructura de proyecto en tres niveles:

A nivel de cumplimiento de las actividades con los objetivos de desarrollo del proyecto (es decir, la dignificación policial en los términos especificados en la introducción).

A nivel de las actividades con los objetivos específicos.

A nivel de mejoras de los indicadores y su coherencia con actividades y objetivos.

### ANÁLISIS DE COHERENCIA ENTRE OBJETIVOS E INDICADORES DEL PROYECTO CEDIPOL **EJE DE ANÁLISIS ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES CON** No se observan en el Anexo 1.2 LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO actividades que no tengan una vinculación con el objetivo de desarrollo del proyecto, sin perjuicio de las cuestiones de estructura que serán mencionadas en el siguiente rubro. Existe una vinculación más tangencial, aunque existe, de las actividades de creación de competencias externas, así como de las actividades lúdicas del Objetivo Específico 4 "Generación de programas lúdicos y de salud que mejoren la calidad de vida de nuestros usuarios y



sus hijos.", cuyo impacto habrá que revisar a nivel de indicadores.

Adicionalmente, la medición de la dignificación que se emplea como indicador del "Objetivo de Desarrollo" es la satisfacción con los servicios proporcionados, lo cual no mide las distintas atenciones. A efectos de poder medir de manera adecuada, definir recomendamos de manera concreta la acepción de la "dignificación" del proyecto y emplear encuestas cualitativas para poder medirla, por ejemplo, con métodos doble ciego encuestando no únicamente a los usuarios, sino a los no usuarios para poder medir el contraste entre ambos grupos y la aportación al proyecto.

## A NIVEL DE LAS ACTIVIDADES CON LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sobre las selecciones y los torneos CEDIPOL se deben integrar actividades promocionales a la actividad principal.
- Las actividades 4 a 9 del Objetivo específico 5 "Torneos y competencias marca CEDIPOL" no guardan relación con el mismo, puesto que son actividades promocionales de las actividades, tales como videos, lonas, redes sociales etc. Recomendamos integrarlas dentro de cada actividad posterior como parte de las mismas actividades para lograr un monitoreo más coherente con el impacto de estas. Dichas actividades sólo existen en la Plataforma y no así en el Anexo 1.2 original del proyecto.



A NIVEL DE MEJORAS DE LOS INDICADORES Y SU COHERENCIA CON ACTIVIDADES Y OBJETIVOS

- En cuanto a la medición del objetivo específico 1. Las actividades 4 a 17, emplean como indicador de proceso el número de "clases impartidas". Si bien lo que se mide a nivel de detalle es el número de individuos que efectivamente tomaron alguna de las clases y así es reportado, la terminología induce a confusión. Recomendamos en siguientes versiones el cambio terminológico hacia el usuario tales como "usuarios atendidos" en cada una de las clases realizadas.
- En cuanto a la medición del objetivo específico 2. La elaboración de Encuestas de clima familiar puede ser un instrumento útil para medir el impacto positivo en el ámbito familiar. Sin embargo, está necesariamente sesgado de manera positiva puesto que los que asisten tienen un clima suficiente en muchos casos. Quizás una medición cuantitativa del incremento de asistentes con sus familias a esta clase de eventos puede cumplir con la misma medición, simplificando y dándole un carácter más objetivo.
- En materia de encuestas de clima del evento. La realización de dichas encuestas en el propio día del evento genera un sesgo en la medición, puesto que el clima familiar es acumulado a una serie de circunstancias que si bien, el proyecto CEDIPOL puede influir, no es únicamente influido por este. Recomendamos que estas encuestas pudieran ser efectuadas en una fecha



cercana posterior a los asistentes habituales o repetidos a diversos eventos, no a unos solo, para poder medir el efecto acumulado en el clima familiar, y en todo caso, que no se efectúen en el día del evento sino en un tiempo posterior definido.

Figura 4. Análisis de congruencia

### Justificación del problema a atender

Partiendo de la base del diagnóstico y del plan de trabajo, se efectuó la implementación metodológica de herramientas, que permiten lograr el fortalecimiento del proyecto mediante el trabajo en conjunto del personal de consultoría y el personal encargado por parte del Centro de Desarrollo Integral Policial, logrando con ello la obtención de resultados medibles que permiten acciones de mejora continua para el Proyecto.

Los objetivos a atender fueron determinados, en base a los dos estudios mencionados, análisis FODA y el diagnóstico de la evaluación de objetivos e indicadores de CEDIPOL. Determinando así los siguientes:

- i. El uso de herramientas digitales para la comunicación con los usuarios.
- ii. Una revisión de procesos administrativos de reporte para eficientarlos.
- iii. Revisar la opinión concreta de los usuarios y familiares al respecto de las áreas concretas de mejora de las instalaciones.
- iv. Áreas de enfoque que fueron tomadas en consideración para el desarrollo de las etapas subsecuentes del proyecto. Se encuentra, por lo tanto, que la percepción del funcionamiento actual del proyecto es muy positiva en términos generales, mientras que busca una mejora en las instalaciones, servicio, políticas, medios de difusión, cobro del servicio, como sus áreas de oportunidad.



### Identificación de la población beneficiaria y la población objetivo

El personal beneficiario directo es personal de Seguridad Pública Municipal: Policías, Bomberos, Protección Civil - activos, jubilados o cadetes), a sus familiares inscritos y 150 usuarios externos de la comunidad.

En caso concreto, los usuarios titulares (personal de Seguridad Pública Municipal: Policías, Bomberos, Protección Civil - activos, jubilados o cadetes), a sus familiares inscritos y personas externas de la comunidad.

La población objetivo definida como "el subconjunto de la población potencial que se busca atender en el mediano plazo, quienes no asisten a las instalaciones, corresponde a la Meta 10,800 usuarios titulares, a sus familiares 21600 personas; y 1800 usuarios externos de la comunidad.

### El perfil de asistente, beneficiario y estrategias de capacitación

El equipo que asiste el proyecto dentro de CEDIPOL las áreas principales de coordinación son:

- Dirección
- Contador Público
- Coordinador Administrativo
- Recursos Humanos
- Administrativo
- Auxiliar Administrativo
- Relaciones Públicas

El Manual de Capacitación fue diseñado para brindar una transferencia de conocimientos al personal asistente que labora en el Centro de Desarrollo Integral Policial para que de esta manera se pueda alcanzar su objetivo "... brindar servicios de calidad de tipo social, deportivo y de relajación a nuestras fuerzas policiales y sus familias para un desarrollo exitoso. Somos un equipo de trabajo comprometido a brindar



un trato cordial y amable con personal competente que se evalúa día a día en la búsqueda de la mejora continua."

La planeación, ejecución, desarrollo y seguimiento de los procesos propios de cada institución está a cargo del recurso humano que la conforman, por lo que considerando su nivel de importancia y a partir del proyecto de fortalecimiento desarrollado, se diseñaron instrumentos de capacitación, con la finalidad de garantizar que el personal tenga pleno conocimiento de las herramientas y posteriormente los ejecuten adecuadamente, en aras de conseguir los resultados esperados.

La capacitación se desarrolló en torno a los siguientes ejes principales:

- Documentales y procedimientos.
- Indicadores.
- Encuestas de satisfacción.
- Plan de comunicación interna.

Buscando con ello que el personal de CEDIPOL cuente con las herramientas necesarias para continuar con la actualización y llenado de las herramientas proporcionadas por el equipo consultor. A través de dichos ejes, se explicó de manera concisa las herramientas que se realizaron a lo largo de la intervención para el fortalecimiento del proyecto CEDIPOL, clasificándolos dependiendo del rubro que les correspondía.

El contar con este instrumento, permitirá que la transferencia de conocimiento hacia el personal operador del proyecto CEDIPOL sea más efectiva, ya que funciona como guía y material de consulta, para las y los operadores, al momento de introducirse, y en la cotidiana utilización de las herramientas desarrolladas, pudiendo consultar y aclarar sus dudas sobre las mismas, así como sobre su adecuada aplicación.



#### Instrumentos de evaluación de cambios en los beneficiarios

En el plan de comunicación interna se incluyen las encuestas de satisfacción del usuario, en lo que respecta a todos los beneficiarios del proyecto. Se agrega dentro del área de Políticas de Calidad del Proyecto, que tomará como ejes la evaluación interna del desempeño del personal de CEDIPOL, una vez que se realice la difusión y entendimiento de la política y objetivos de la calidad en el servicio con todos los empleados.

De igual relevancia se atiende dentro de la Política de Calidad, la percepción de todos los usuarios acerca de la operación de CEDIPOL, que permite evaluar los componentes de oferta de clases, ubicación y distancia de traslado como factor para acudir a las instalaciones, calificación de instalaciones, opinión sobre el proceso de inscripción a las actividades y eventos, calificación del profesionalismo del personal, probabilidad de recomendar el centro, calificación a la variedad actividades deportivas, calificación a la organización y gestión de competencias deportivas, servicios que utiliza frecuentemente y su calificación hacía ese servicio, evaluación de la experiencia en general con el Centro, opinión sobre la información disponible en la página web y redes sociales, actividades o servicios que les gustaría agregar y comentarios y sugerencias.

Mediante la medición de los Indicadores, se proponen acciones transversales para mejorar la participación y percepción institucional.

Con la inclusión de la Elaboración de Presupuestos, se busca la evaluación financiera y técnica.

### Modelo de la intervención

Para el modelo de intervención se empleó una metodología deductiva, es decir partiendo de lo general a lo particular par de esta manera poder analizar:

Elementos generales analizados para la intervención:



- Proyecto en Plataforma: El proyecto "CEDIPOL Año 8" cuyo marco (objetivos, actividades e indicadores) se encuentran desarrollados en la plataforma de proyectos de FICOSEC "<a href="https://proyectos.ficosec.org">https://proyectos.ficosec.org</a>"
- Política de FICOSEC: En lo que corresponda, el documento de "POLÍTICAS PARA FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE FUNDACIÓN FICOSEC, A.C."
- Percepción de los sujetos involucrados en el proyecto: La elaboración de esta primera aproximación recae en una parte significativa en hallar aspectos de investigación que sean relevantes para el personal involucrado en cualquier dimensión de la operación del proyecto del lado de la implementadora.

Elementos específicos analizados para la intervención:

- Análisis FODA.
- Inventario de documentales.
- Inventario de procedimientos.
- Actualización de procedimientos.
- Tablero de indicadores.
- Encuesta de satisfacción.
- Estrategia de comunicación.

### Respaldo de la intervención en base a evidencia y/o con otras experiencias

Las intervenciones efectuadas dentro de la institución se realizaron mediante 3 medios:

- 1. Visitas presenciales.
- 2. Reuniones de coordinación por Zoom o vía telefónica.
- 3. Visitas en campo.
- 4. Revisiones de gabinete.

Lo que se documenta y presenta a través de los entregables propuestos en la ficha técnica del proyecto dividendo de la siguiente manera:

 Informe Diagnóstico. se conforma de información obtenida en campo y de observación documental



- II. Plan de Trabajo. El cual establece las actividades a realizar por parte del equipo de trabajo, considerando los aspectos específicos para el desarrollo del proyecto.
- III. Fortalecimiento. Se elabora tomando como base toda la información obtenida para el desarrollo de las herramientas metodológicas que serán transferidas a CEDIPOL.
- Informe Final. Que conjunta los entregables elaborados durante el periodo de intervención.

### Procesos de seguimiento

Se elaboraron diversas herramientas que serán de utilidad para la organización del proyecto de CEDIPOL y la evaluación de resultados bajo un enfoque de mejora continua institucional a través de procesos y procedimientos.

Los principales resultados es que se cuenta con lo siguiente:

Manual de procedimientos y documentales: que permite identificar de manera ordenada aquella documentación primordial para ejecutar el modelo de gestión del proyecto y facilitar la transmisión de información entre CEDIPOL, FICOSEC y alguna otra instancia que realice solicitudes de información, puesto que permite a la persona usuaria identificar el orden que deben seguir los documentos que se emplean dentro de la institución quedando un resumen ejecutivo de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENTE	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZADO	OBSOLETO
	ADMINISTRACIÓN	7	7			
	DEPORTES	8	2		5	1
DESCRIPCIÓN DE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	4	2		2	
PUESTO	MANTENIMIENTO	6	6			
	RELACIONES PÚBLICAS	1	1			
	DIRECCIÓN	1	1			
CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENTE	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZADO	OBSOLETO
	ADMINISTRACIÓN		8	1	4	2
DOCUMENTOS	DEPORTES	14	3		10	1
ADMINISTRATIVOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	1			
CLASIFICACIÓN ÁREA		TOTAL	VIGENTE	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZADO	OBSOLETO
FORMATOS ADMINISTRACIÓN		32	12	5	4	11



DEPORTES	22	4	1	17
ALIMENTOS Y BEBIDAS	10	10		
MANTENIMIENTO	6	6		
RELACIONES PÚBLICAS	13	10		3
DIRECCIÓN	5	5		

CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENTE	ACTUALIZADO	ACTUALIZADO	PARA VALIDACIÓN
	ADMINISTRACIÓN	11			10	1
PROCEDIMIENTOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1			1	
	MANTENIMIENTO	2	2			
	RELACIONES PÚBLICAS	3	2			1
	DIRECCIÓN	4	4			
	DEPORTES	2				2

Figura 5. Organización documental

Documentos de Inventario: Consiste en dos matrices que podrá emplear el personal de la Institución para contar con un control homologado de la documentación generada y de los procedimientos implementados, permitiendo con ello que se puedan realizar reportes de manera ejecutiva y una evaluación del estatus de los documentos.

### Procedimientos de fortalecimiento

Como parte del proyecto de Fortalecimiento el equipo de consultoría en conjunto con el personal de CEDIPOL identificó y desarrolló 4 procedimientos que buscan fortalecer las áreas de:

- 1. Administración: Se documentó el procedimiento y el mapa "Registro de nuevas personas usuarias", cuyo propósito y alcance son los siguientes:
  - Propósito: Este procedimiento define la ruta para el registro y resguardo de los datos relacionados entre sí de los niños(as), jóvenes, y personas adultas usuarias de CEDIPOL, para constituir una unidad de información en una base de datos que permita un control e identificación.
  - Alcance: Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos,



Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como personal de recepción de CEDIPOL y Coordinación Administrativa.

- 2. Relaciones Públicas. Se documentó el procedimiento y el mapa "Procedimiento para la creación de actividades y eventos"[2], cuyo propósito y alcance son los siguientes:
  - Propósito: Este procedimiento define la ruta para la generación de nuevas funciones, programas o competencias sociales acorde a las necesidades de los niños, jóvenes, y adultos usuarios de CEDIPOL, para fomentar la cultura, el deporte y la recreación en los participantes.
  - Alcance: Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como instructores o docentes y personal de Coordinación Administrativa
- 3. Deportes: Se documentaron dos procedimientos y mapas denominados "Creación de clases" y "Inscripción a cursos deportivos", cuyo propósito y alcance son los siguientes respectivamente:
  - Propósito "Creación de Clases": Este procedimiento define la ruta para generar clases con la finalidad de captar niños, jóvenes, y adultos para fomentar el deporte, la recreación y la cultura física en los participantes.
  - Alcance "Creación de Clases": Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como personal de recepción de CEDIPOL y de Coordinación Deportiva.
  - Propósito "Inscripción a cursos deportivos": Este procedimiento define la ruta para inscribirse a cursos deportivos con la finalidad de captar niños, jóvenes, y adultos para fomentar el deporte, la recreación y la cultura física en los participantes.
  - Alcance "Inscripción a cursos deportivos": Este procedimiento es aplicable

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Anexo 4.3 y 5.3

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Anexo 4.4 v 5.4

para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, externos, así como personal de recepción de CEDIPOL y de Coordinación Deportiva.

### Mejores prácticas identificadas

Se identifica el aprovechamiento de las herramientas de administración con las que cuenta el proyecto CEDIPOL, es decir, su sistema de administración de calidad basado en ISO 9000 e ISO 9001, ya que permite a los administradores y coordinadores de todas las áreas de trabajo conocer paso a paso el uso de documentos, el manejo de la información, la entrega de reportes y la toma de decisiones, mediante procesos y procedimientos trazados.

Dentro de estos mismos procesos se encontró un modelo de comunicación interna, mismo que se complementó con el plan de comunicación propuesto. En resumen, como parte de este fortalecimiento es fundamental la implementación de éste, que reforzará la política de calidad, indicadores y análisis de presupuesto, mejorando la forma de trabajar de todo el personal.

#### Medición de calidad de la intervención

Los términos criterio, indicador y estándar se suelen emplear de forma indistinta cuando se habla de evaluación de la calidad, aunque existen diferencias entre ellos. De forma general, un criterio es el objetivo que se quiere conseguir, mientras que un indicador es la medida de un criterio en la práctica asistencial, que debe encontrarse dentro de un determinado estándar, para considerarlo aceptable.

Los indicadores de satisfacción al usuario son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o



proceso empresarial. Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades organizacionales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

Aplicar un Sistema de satisfacción al usuario en un Centro Deportivo supone llevar a cabo una orientación al usuario o beneficiario en toda actividad desarrollada con la intención de satisfacer sus necesidades y expectativas mediante la aplicación de una determinada forma de hacer y de unos recursos.

Los sistemas de indicadores de satisfacción al usuario en una organización miden y acreditan la calidad o esfuerzo continuo de mejora por la puesta a disposición de toda la organización y de todos sus recursos para la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de las personas usuarias, que son sus clientes. Además, permiten prevenir la aparición de nuevos problemas y asegurar un sistema de calidad que garantice, mediante la autoevaluación, un buen servicio y óptimas prestaciones a los usuarios.

Para valorar, medir y acreditar el nivel de calidad de CEDIPOL es necesario detectar cómo se puede lograr brindar un servicio más eficiente y eficaz a los usuarios, a través de las siguientes herramientas:

- Manuales de operación.
- Diagramas de flujo de los procesos.
- Instrumentos de medición y recolección de datos.

#### Tablero de indicadores

Es una herramienta que se realiza para que exista control interno respecto a la información que es recabada en la plataforma y que además permita contar con insumos para reportes de CEDIPOL, este se compone por 11 indicadores principales que se conjugan en variables del modelo de gestión en su conjunto, partiendo de indicadores establecidos por el proyecto CEDIPOL a continuación se agrega una tabla comparativa de los indicadores y fórmulas a lo que se le realizaron sugerencias:



INDICADOR INICIAL	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN Y EXPLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
Indicador 2. Usuarios titulares y familiares que hacen uso de las instalaciones  Número usuarios que hacen uso de las instalaciones de manera mensual  Metodología: Por medio de un calendario atractivo de disciplinas impartido por un equipo profesional y motivador, actividades familiares, sociales y recreativas y un servicio al cliente excepcional, motivar a que incremente el número de usuarios que asisten al club.  Línea base: 500  Meta: 6000  Fórmula: SUMA  Medio de verificación: Base de datos	Indicador 2. Número de usuarios familiares inscritos  Metodología: Retener y aumentar el número de usuarios familiares a través de un calendario atractivo de disciplinas impartido por un equipo profesional y motivador, actividades familiares, sociales y recreativas y un servicio al cliente excepcional. Entiéndase por usuarios familiares, aquellos registrados como familiar directo de los usuarios titulares adscritos a la Dirección de Seguridad Pública Municipal como lo son Policías, Bomberos, Protección Civil y Personal Administrativo.  Línea base: 1800  Meta: 21600  Fórmula: SUMA  Medio de verificación: Base de datos.	El principal cambio en este indicador es no duplicar la información registrada y dejar como indicador 2 y dejar en su lugar el que se encuentra como indicador 3 a fin de no duplicar los registros realizados por CEDIPOL.
Indicador 3. Usuarios Comunidad inscritos Número de usuarios Comunidad inscritos Metodología: Mediante la promoción se busca retener y aumentar el número de usuarios comunidad; asegurando su cuota mensual mediante pago directo en el centro. Línea base: 150 Meta: 1800 Fórmula: SUMA Medio de verificación: Base de datos	Número de usuarios Comunidad inscritos  Metodología:Retener y aumentar el número de usuarios comunidad; asegurando su cuota mensual mediante pago directo en el centro.  Línea base: 150  Meta: 1800  Fórmula: SUMA  Medio de verificación: Base de datos	Se realiza una modificación a la descripción metodológica del indicador.

Indicador 5. Incremento de capacidades físicas Incremento de capacidades física en los 4 parámetros de al menos el 50% de los usuarios participantes

Metodología: Se realizará un macro ciclo de trabajo incluyendo una evaluación de capacidades físicas previa, necesaria para contemplar en la dosificación de trabajo para cada elementos, uno de los posteriormente se procederá a la calendarización de los períodos de prescripción de ejercicios dónde implementarán se actividades que promuevan el desarrollo de las capacidades físicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente, contemplando: Resistencia, fuerza, flexibilidad y velocidad. Una vez implementado el método de trabajo y transcurrido el período de actividades se someterá a los elementos a una evaluación de los parámetros físicos así como del % de reducción del peso corporal.

Línea

base: 120 Meta: 150 Fórmula: C onteo de beneficiarios que incrementan sus capacidades físicas Medio de verificación: Formato, Memoria fotográfica, Diagnóstico, Evaluaciones

Indicador 5. Incremento de capacidades físicas

Metodología: Aumentar y mejorar la capacidad física del 50% de los elementos participantes, en base a medición de los 4 parámetros: Fuerza, velocidad, resistencia y flexibilidad y la segregación de variables se realizó de la siguiente manera:

- 5.1 Total de usuarios a los que se midió la fuerza inicial.
- 5.2 Total de usuarios que aumentaron su fuerza.
- 5.3 Total de usuarios a los que se midió la velocidad inicial.
- 5.4 Total de usuarios que aumentaron su velocidad.
- 5.5 Total de usuarios a los que se midió la resistencia inicial.
- 5.6 Total de usuarios que aumentaron su resistencia.
- 5.7 Total de usuarios a los que se midió la flexibilidad inicial.
- 5.8 Total de usuarios que aumentaron su flexibilidad.

Línea base: 120

Meta: 150

Fórmula: Conteo de beneficiarios que incrementan sus capacidades físicas

Medio de verificación: Formato, Memoria fotográfica, Diagnóstico, Evaluaciones.

Dignificación del usuario titular Número de usuarios miembros de la DSPM que asisten al centro que manifiestan sentirse satisfechos con los servicios de Cedipol. Dignificación del usuario titular y familiar Metodología

ivietodologia

Medir el impacto que tiene la existencia del club en la dignificación del usuario titular

Se ajusta la descripción de metodología y el detalle se segrega a través de las variables para facilitar el registro de la información.

Se ajusta la descripción de metodología y el detalle se segrega a través de las variables para facilitar el registro de la información.



Metodología: Con la evaluación medio encuestas de aplicadas, se medirá el impacto que tiene la existencia del club en la dignificación del usuario titular de la DSPM formado por Policías, bomberos, protección civil y personal administrativo, evidenciando con esto la diferencia entre quienes hacen uso de las instalaciones del Cedipol y los que no lo hacen. Se harán 2 aplicaciones en cada una se aplicarán 200 encuestas a usuarios titulares de las DSPM sus familiares. Línea base: 200

Meta: 400

Fórmula: Conteo de personal de la DSPM o familiares que manifiestan una satisfacción en al menos 50% de la población a la que se le aplicó la encuesta

Medio verificación: Encuestas, Evaluaciones, Reporte de la DSPM formado por Policías, bomberos, protección civil y personal administrativo, así como sus familiares.

Segregando las variables de la siguiente manera:

- 11.1. Total de Policías a los que se realizó la encuesta.
- 11.2 Total de Bomberos a los que se realizó la encuesta.
- 11.3 Total de personal de protección civil a los que se realizó la encuesta.
- 11.4 Total de personal administrativo a los que se realizó la encuesta.
- 11.5 Total de familiares a los que se realizó la encuesta.

Línea base: 200

Meta: 400

de

Fórmula: Conteo de personal de la DSPM o familiares que manifiestan una satisfacción en al menos 50% de la población a la que se le aplicó la encuesta

Medio de verificación: Encuestas, Evaluaciones, Reporte

Figura 6. Observación de indicadores

De manera explicativa, el tablero de indicadores se compone de las siguientes columnas:

- El número de indicador. Descripción general que permite su identificación.
- Objetivo. Resumen metodológico del indicador.
- Variables. Factor que proporciona un medio de evaluación.
- Método de cálculo. Establece la fórmula que se emplea para llevar el registro del comportamiento de las variables.



- Sentido del resultado. Si se busca que sea ascendente, es decir un aumento en comparación con la línea base o descendente, si se busca reducir la cuantificación en relación con la línea base.
- Línea base. Punto de partida establecido por la institución para la evaluación de los indicadores.
- Metas del indicador: Se establece cual es el objetivo cuantitativo a alcanzar y el período para la consecución de éste.
- Semaforización: Se ajustan las fórmulas de manera automática para que se pueda llevar un control de acuerdo al cumplimiento.
- Medios para el cumplimiento. Se trata de los medios de verificación que pueden ser empleados en caso de que se quiera verificar el cumplimiento efectivo de cada uno de los indicadores, sirve como respaldo y favorece la transparencia.

En la siguiente imagen, se expone un fragmento del tablero de indicadores.

 CO Empresarios de C	SEC hihuahua	Table	ero de indicador	es Proye	cto CEDIPOL	L							ced	lipol	
INDICADOR	<b>*</b> #JETI <b>T*</b>	TARIANTES	HÊTODO DE CALCULO	SENTIDO ESPERADO JASCENDENT E/ DESCENDENT EJ	FRECHENCIA DE HEDICIÓN	L ava BASE	HETA HEBSB AL	HETA	SECURDA HEDICIÓ	BANCO ALTO	EASCO HEDIO		HEDIOS DE TERIFICAC IÓR	HOTITO POR EL CHAL HO SI PHEDE ODTENER LA INFORMACIÓN	
				INDICADORE	DE RESULTADO										
Marra de anarias libelares lanarilas	Releave y ameslar el afuera de mascias litalares politicalar per mascias litalares agrellas atamitas a la Dirección de Seguelda Philis Manistrala asses la ser Politica, Danderes, Protessias Civil Personal Habilitation (), sergenada se Personal Habilitation (), sergenada se de la companya de la companya de la companya de la familitación hacerdo hiro populirado establica- cia establica.	protronife	१४०१३०१४०४	Haurudralr	Hennal	311	311	4111		e	ì		Paur de dalus		
		1.4 Total de processal administration inscrite. 2.4 Total de													
Minro dr nearing familiare inserilar	Releave quantale et d'aires de mancie d'amiliera e la cale de un advaduri desaite de dissiplication de la cale	emarias quarrins en ma relacifu en la relacifu en la persona libilar. [Haleinania, emarias quarrins en marias en la persona libilar.	[2,4-2,2]	fteeredrale	Hessal	4111		24611		э	41111				
 86a d- ia- Camaidad	Referençamentar et afances de assarias	S.4 Telal de escarios lipe escaridad	[5.4-5.2]	Bascadeale	Henryl	458		1111		o	51		Paur de dalus		
	medicale paga diceala en el acalea.	S.Z Talalde essacion lipe essacidad													

Figura 7. Tablero de indicadores

Cómo se puede apreciar en la imagen, las columnas de semaforización se encuentran condicionadas para mostrar de manera gráfica el nivel de cumplimiento que tiene cada indicador dependiendo de su línea base y meta anual, facilitando la detección de la



medición de los mismos. Cabe aclarar que las personas que operen dicha herramienta, deberán establecer el número actual del dato que corresponde a cada fila y actualizarlo en la celda de semaforización para que siempre se encuentre actualizada la herramienta.

**Resultados de satisfacción:** Una de las herramientas principales para la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias fue una encuesta de opinión la cual arrojó resultados positivos para la institución, a continuación, se realiza un resumen de los elementos principales que fueron identificados:

Como porcentaje de satisfacción general se obtuvieron los siguientes resultados:



Figura 8. Resultados de satisfacción

La mayor parte de las personas usuarias que contestaron la encuesta fueron usuarios frecuentes del servicio, lo que brinda mayor confiabilidad a los resultados.

Del análisis de los resultados de las preguntas abiertas se determinaron grupos de análisis en los que se logra identificar como áreas de oportunidad principales las siguientes:

Que se identifique la posibilidad de ampliar los servicios brindados en relación con mayor número de clases y accesibilidad de horarios.

- Hubo 14 comentarios en relación a que se encuentran satisfechos con el servicio brindado.
- Se realizaron comentarios en relación al pago que realizan los beneficiarios y la accesibilidad del servicio.



- Se realizaron sugerencias en relación a ampliar los servicios en relación a niñas, niños y adolescentes.
- Se realizaron varios comentarios en relación a la priorización de las personas que acceden al servicio.
- Se realizaron sugerencias de mantenimiento y limpieza en áreas específicas como; alberca, gimnasio, baños y canchas.
- En relación a la publicidad se agrega como sugerencia realizar mayor difusión.
- Se realizan sugerencias en relación al trato del personal con el público, en cuanto a cuestiones como, respeto a instalaciones, horarios y capacitación.

#### Cuadro resumen de las observaciones subsanadas

Se revisaron y actualizaron los procesos y procedimientos establecidos en el Anexo 1, 2 y 3, del documento Entregable III. Mediante este cambio se identificó los procedimientos que requieren una actualización, los que se utilizan sin cambios y los que resultaron obsoletos.

Dentro de la pestaña de control se realiza un resumen de acuerdo al estatus de los documentos a fin de permitir tener de manera ordenada y poder tener un resumen de las documentales que se emplean en las acciones institucionales.

CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENTE	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZADO	OBSOLETO
	ADMINISTRACIÓN	7	7			
	DEPORTES	8	2		5	1
DESCRIPCIÓN	ALIMENTOS Y BEBIDAS	4	2		2	
DE PUESTO	MANTENIMIENTO	6	6			
	RELACIONES PÚBLICAS	1	1			
	DIRECCIÓN	1	1			
CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENTE	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZADO	OBSOLETO
DOCUMENTOS	ADMINISTRACIÓN	15	8	1	4	2
ADMINISTRATI	DEPORTES	14	3		10	1
VOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	1			
CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENTE	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZADO	OBSOLETO
	ADMINISTRACIÓN	32	12	5	4	11
FORMATOS	DEPORTES	22	4	1		17
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	10	10			



MANTENIMIENTO	6	6		
RELACIONES PÚBLICAS	13	10		3
DIRECCIÓN	5	5		

Figura 9. Estatus de documentos

#### Lecciones aprendidas

Durante el desarrollo del Fortalecimiento del Proyecto CEDIPOL, año 8 de operaciones, se evaluó el funcionamiento del Centro de Desarrollo Integral Policial, acotando una retroalimentación a su diseño y procesos y procedimientos del Proyecto. Este ejercicio permitió conocer las áreas de oportunidad y las áreas competitivas de CEDIPOL, en aras de permitir tanto a sus operadores como a sus usuarios aprovechar las herramientas que brinda este Centro.

Por ejemplo, el diagnóstico arrojó que las áreas con mayor impacto en la operación del Centro son el uso de herramientas digitales para la comunicación con las personas usuarias, los procesos administrativos, la opinión concreta de usuarios y familiares respecto a áreas e instalaciones, así como otras áreas de enfoque.

Asimismo, derivado del diagnóstico, se plasmó una ruta crítica como plan de trabajo, con la finalidad que el equipo multidisciplinario de consultoría realizará trabajo de campo y de gabinete, con el objetivo de cumplir el mismo.

Además, y una vez ya trazada la ruta del plan de trabajo, para cumplir con el fortalecimiento se determinó actualizar la base de documentales y procedimientos, conforme a la operación actual del proyecto, y la creación de cuatro procedimientos para la operación dentro de la institución, cubriendo tres áreas, al ser considerados los de mayor trascendencia: para la inscripción a cursos deportivos y creación de clases, ambos del área de deportes; para la creación de actividades y eventos, del área de relaciones públicas; y registro de nuevas personas usuarias de CEDIPOL, del área de Administración.



Como parte de este fortalecimiento es fundamental la implementación del plan de comunicación interna, que reforzará la política de calidad, indicadores y análisis de presupuesto, mejorando la forma de trabajar de todo el personal, y así los usuarios recibirán una mejor atención y servicio, cumpliéndose así con los objetivos de CEDIPOL. La transferencia de la documentación y conocimientos es fundamental para que el personal CEDIPOL cuente con todas las herramientas para el desempeño de su trabajo, así como el flujo de información.

Por último, tomando en cuenta la metodología utilizada para llevar a cabo el fortalecimiento del proyecto, se logra simplificar el hecho de que se han recabado favorablemente los datos requeridos y que permitieron ejecutar las pautas establecidas, logrando el cumplimiento de los objetivos planteados al comienzo del proyecto.

#### Otros aspectos a considerar

A fin de brindar mayor seguimiento a la aplicación de los instrumentos, como la encuesta de satisfacción, ésta, se recomienda que pueda ser aplicada de manera continua por lo que se proporciona a la institución el poster de aplicación y la transferencia del archivo editable a través del correo que se proporcione por CEDIPOL a fin de que tengan acceso y puedan dar continuidad al proceso de evaluación con la línea de partida inicial.

#### Anexos

A. Proyecto y ficha técnica.

Anexo 1. Proyecto y Ficha Técnica.

B. Manuales de operación.

Anexo 2. Manual de Documentales y Procedimientos

Anexo 3. Inventario de Documentales<sup>3</sup>

Anexo 4. Inventario de Procedimientos<sup>4</sup>

Anexo 4.1 Procedimiento para el registro de nuevas personas usuarias



<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Documento Excel se adjunta como anexo

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Documento Excel se adjunta como anexo

- Anexo 4.2 Procedimiento para la creación de actividades y eventos
- Anexo 4.3 Procedimiento para la creación de clases
- Anexo 4.4 Procedimiento para la inscripción a cursos deportivos
  - C. Diagramas de flujo de los procesos
- Anexo 5.1 Mapa de Proceso (Documento Excel se adjunta como anexo)
- Anexo 5.2 Mapa de Proceso (Documento Excel se adjunta como anexo)
- Anexo 5.3 Mapa de Proceso (Documento Excel se adjunta como anexo)
- Anexo 5.4 Mapa de proceso (Documento Excel se adjunta como anexo)
  - D. Instrumentos de medición y recolección de datos
- Anexo 6. Tablero de indicadores<sup>5</sup> (Documento Excel se adjunta como anexo)
- Anexo 7. Resultados de satisfacción (Presentación Power point se adjunta como anexo)
- Anexo 8. Póster de encuesta (PDF Se adjunta como anexo para que no pierda el link de acceso)
- Anexo 9. Presentación resumen ejecutivo (Presentación Power point se adjunta como anexo)
- Anexo 10. Plan de comunicación Interna

#### Liga de acceso a los anexos adjuntos:

https://www.dropbox.com/scl/fo/vil61ejbtfdfjb3r1xoak/h?dl=0&rlkey=cwnpr7unwtp72oqogbv2a7lpo



<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Documento Excel se adjunta como anexo

# MANUALES DE DOCUMENTALES Y PROCEDIMIENTOS CEDIPOL AÑO 8



# Índice:

Introducción	43
Objetivo	45
Alcance	45
Misión	45
Visión	45
Inventario de documentales	45
Inventario de procedimientos	53
ANEXOS	56



#### Introducción

El presente manual general busca concentrar en un solo documento las bases completas de la operación del Centro de Desarrollo Integral Policial, a fin de dar cumplimiento a la política de calidad institucional "En CEDIPOL estamos comprometidos a brindar servicios de calidad de tipo social, deportivo y de relajación a nuestras fuerzas policiales y sus familias para un desarrollo exitoso. Somos un equipo de trabajo comprometido a brindar un trato cordial y amable con personal competente que se evalúa día a día en la búsqueda de la mejora continua.

Logrando de esta manera concentrar la totalidad de los documentos necesarios para garantizar la correcta operación institucional mediante la distribución de 6 áreas principales:

- Administración
- Alimentos y bebidas
- Mantenimiento
- Relacionas públicas
- Deportes
- Dirección

Asimismo, en relación con estas áreas de operación se realizará la descripción y clasificación en 4 tipos de documentos:

- 1. Descripciones de puesto. Documento informativo que detalla:
  - I. Descripción del puesto.
  - **II.** Perfil del puesto.
  - III. Relaciones de autoridad.
  - **IV.** Funciones generales.
  - **V.** Funciones específicas.
  - VI. Responsabilidades del puesto.
  - VII. Equipo necesario de apoyo para su desempeño.
- 2. Documentos Administrativos. Son documentos de apoyo en los que el formato puede variar pero se emplean como apoyo para el desarrollo de procedimientos dentro de la Institución.



- 3. Formatos. Consiste en formatos que facilitan el llenado de información para el desarrollo de los procedimientos de CEDIPOL a fin de permitir el registro de información de una manera organizada.
- **4.** Procedimientos. Consiste en un documento de descripción que permite identificar lo siguiente:
  - I. Identificación del Procedimiento: Código asignado, número de páginas, fecha de emisión, fecha de revisión, número de revisión en las que se encuentra el documento, elaboración y aprobación.

Código: PRO 6.3 ADM 01	Página 1 de 3			
Fecha de emisión: 14-12-14	Fecha de Revisión: 21-12-2022 Núm. Rev.: 03			
Elaboró: COO	RDINACIÓN ADMINISTRATIVA			
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL				

- **II.** Propósito y alcance; se busca identificar cuál es la finalidad del procedimiento y en qué actividades es aplicable.
- III. Definiciones y terminología; busca definir claramente aquellos conceptos que se utilizan dentro del procedimiento y en caso de que se use alguna terminología específica para su desarrollo, esto para permitir la comprensión por parte de las personas usuarias del manual de procedimientos.
- IV. Responsables; describe cuales son los puestos encargados del desarrollo de las actividades.
- V. Procedimiento; Descripción paso a paso para la consecución del objetivo.
- VI. Referencias; El enunciamiento de documentos relacionados con el procedimiento como documentales, procedimientos o normatividad aplicable.
- **VII.** Formatos; se agrega una descripción de los formatos que auxilian al desarrollo del procedimiento.
- **VIII.** Historial de revisiones; control de fechas que permite ver el histórico en la actualización de los procedimientos.



#### Objetivo

Integración general de procedimientos y documentales del Centro de Desarrollo Integral Policial.

#### Alcance

El presente manual es de observancia obligatoria para el personal que integra el CEDIPOL y las personas usuarias del mismo.

#### Misión

"Lograr ser el mejor centro deportivo y de desarrollo social de las fuerzas policiales que logre la excelencia y promoción de una vida sana y de esparcimiento de sus personas usuarias."

#### Visión

"Generar satisfacción en el servicio que prestamos a nuestras personas usuarias mediante una infraestructura de excelencia para lograr un bienestar y desarrollo social."

#### Inventario de documentales

Primera pestaña: Inventario de documentales.<sup>6</sup>

El inventario de documentales es una herramienta que permite identificar de manera sencilla los siguientes rubros:

Código: Código de documento inventariado por parte de CEDIPOL.

Área: Identificar si se usa para el área de administración, alimentos y bebidas, mantenimiento, relaciones públicas o dirección.

Título: Identificación individualizada del documento.

Estatus: Permite identificar si el documento se encuentra vigente o recientemente actualizado.

CÓDIGO	ÁREA	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	ESTATUS
DOC 1.0 DIR 02	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO CONTADOR PUBLICO	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 03	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO COORDINADOR ADMINISTRATIVO	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 08	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO RECURSOS HUMANOS	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 09	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO RECEPCIONISTA MATUTINO	VIGENTE



<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Anexo 3. Inventario de Documentales.

DOC 1.0 DIR 10	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ENCARGADO DE COMPRAS	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 11	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ADMINISTRATIVO	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 12	ADMINISTRACI ÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO AUXILIAR ADMINISTRATIVO	VIGENTE
DOC. ADM 01	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO DE RECEPCIÓN DE FACTURAS Y PAGO	ACTUALIZADO
DOC. ADM 02	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO PARA EL COBRO QUINCENAL DE APORTACIÓN DE POLICÍAS	VIGENTE
DOC. ADM 03	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO PARA LA GENERACIÓN Y PAGO DE NÓMINA	ACTUALIZADO
DOC. ADM 04	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	PROCESO PARA LA CREACIÓN DE PRESUPUESTO	ACTUALIZADO
DOC. ADM 05	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA REGISTRO DE USUARIOS	VIGENTE
DOC. ADM 06	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	REGLAMENTO DE USUARIOS CEDIPOL	VIGENTE
DOC. ADM 07	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MINUTA DE JUNTA	VIGENTE
DOC. RH 01	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
DOC. RH 02	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	POLÍTICA PARA LA SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DE VACACIONES	VIGENTE
DOC. RH 03	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DOCUMENTOS PARA LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE DE PERSONAL	VIGENTE
DOC. RH 04	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	PRESENTACIÓN BIENVENIDA CEDIPOL	VIGENTE
DOC. RH 07	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	ORGANIGRAMA CEDIPOL	ACTUALIZADO
DOC. RH 08	ADMINISTRACI ÓN	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PERSONAL DE CEDIPOL	VIGENTE
FOR. ADM 01	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	FORMATO DE REEMBOLSO	VIGENTE
FOR. ADM 02	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	ARQUEO DE CAJA	VIGENTE
FOR. ADM 03	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	SOLICITUD DE FACTURA Y COSTEO	VIGENTE



FOR. ADM 04	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	SOLICITUD Y COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS	VIGENTE
FOR. ADM 05	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	CONTROL DE GASOLINA	VIGENTE
FOR. ADM 06	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	FORMATO DE REQUISICIÓN DE MATERIAL	VIGENTE
FOR. ADM 07	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	ORDEN DE COMPRA	VIGENTE
FOR. ADM 08	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	INFORMACIÓN DE ALTA DE PROVEEDOR	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
FOR. ADM 09	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	VALE CAJA CHICA	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
FOR. RH 01	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	REQUISICIÓN DE PERSONAL	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
FOR. RH 02	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	VIGENTE
FOR. RH 03	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	VIGENTE
FOR. RH 04	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	RESGUARDO DE EQUIPOS	VIGENTE
FOR. RH 07	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	FINIQUITO	ACTUALIZADO
FOR. RH 09	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	CHECK LIST EXPEDIENTES	ACTUALIZADO
FOR. RH 10	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	SOLICITUD DE ESTUDIOS MÉDICOS A PERSONAL CEDIPOL	ACTUALIZADO
FOR. RH 12	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
FOR. RH 13	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
FOR. RH 14	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	ACTA ADMINISTRATIVA	ACTUALIZADO
FOR. RH 16	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	SOLICITUD DE VACACIONES	VIGENTE
FOR. RH 17	ADMINISTRACI ÓN	FORMATOS	SOLICITUD DE PERMISOS	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 05	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO COORDINADOR DEPORTIVO Y SALUD	ACTUALIZADO
DOC 1.0 DIR 15	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ENCARGADO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 16	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ENCARGADO DE TORNEOS ENTRENADOR DEPORTIVO	VIGENTE



DOC 1.0 DIR 17	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO TERAPEUTA FÍSICO	ACTUALIZADO
DOC 1.0 DIR 18	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO NUTRIÓLOGO	ACTUALIZADO
DOC 1.0 DIR 19	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO PSICÓLOGO	ACTUALIZADO
DOC 1.0 DIR 21	DEPORTES	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ENCARGADA DE LUDOTECA	ACTUALIZADO
DOC 7.1 C 02	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO DE ATENCIÓN AL PACIENTE DE PSICOLOGÍA	ACTUALIZADO
DOC 7.1 C 03	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO DE INSCRIPCIÓN ACADEMIA DE NATACIÓN CEDIPOL	ACTUALIZADO
DOC 7.1 C 04	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO DE ENTREVISTA CON PADRES	ACTUALIZADO
DOC DEP. 01	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE EVALUACIÓN MÉDICA ACADEMIA NATACIÓN	ACTUALIZADO
DOC DEP. 02	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN PROCESO DE COMPETENCIAS EXTERNAS	ACTUALIZADO
DOC DEP. 03	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN PROCESO CLASES CEDITA Y CURSOS INFANTILES	ACTUALIZADO
DOC DEP. 04	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN PROCESO DE INGRESO INFANTES LUDOTECA	ACTUALIZADO
DOC DEP. 05	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL PACIENTE DE NUTRICIÓN	VIGENTE
DOC DEP. 06	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN PROCESO DE ÓRDENES DE MANTENIMIENTO	ACTUALIZADO
DOC DEP. 07	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN PROCESO DE REQUISICIÓN DE MATERIAL	VIGENTE
DOC DEP. 08	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE SOLICITUD DE CURSOS Y CAPACITACIONES PARA INSTRUCTORES	VIGENTE
DOC DEP. 09	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESO DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN TERAPIA FÍSICA	ACTUALIZADO



DOC DEP. 10	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESO DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN PSICOLOGÍA	ACTUALIZADO
FOR 7.5 DEP 24	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE ENCUESTA DE SERVICIO PARA USUARIOS LUDOTECA	VIGENTE / NO SE HA USADO POR FALTA DE TIEMPO
FOR DEP. 02	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE PRÉSTAMO DE MATERIAL DEPORTIVO	VIGENTE
FOR DEP. 19	DEPORTES	FORMATOS	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A EVENTO DEPORTIVO	VIGENTE
FOR DEP. 20	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE BITÁCORA DE ASISTENCIA DE MENORES A LUDOTECA	VIGENTE
FOR DEP. 21	DEPORTES	FORMATOS	ENTREVISTA DE PADRE	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 07	ALIMENTOS Y BEBIDAS	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ENCARGADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 25	ALIMENTOS Y BEBIDAS	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE ENCARGADO DE COCINA	ACTUALIZADO
DOC 1.0 DIR 26	ALIMENTOS Y BEBIDAS	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE MESERO	ACTUALIZADO
DOC 1.0 DIR 27	ALIMENTOS Y BEBIDAS	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE AUXILIAR DE COCINA	VIGENTE
DOC 7.1 CAB 01	ALIMENTOS Y BEBIDAS	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO PARA LA OPERACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA EVENTOS	VIGENTE
FOR. AYB 01	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	FORMATO DE CORTESÍA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	VIGENTE
FOR. AYB 02	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VIGENTE
FOR. AYB 03	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	TOMA DE INVENTARIO DE PRODUCTOS ALIMENTOS Y BEBIDAS	VIGENTE
FOR. AYB 05	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	BITÁCORA DE MERMAS DESPERDICIOS Y SALIDAS DE ALMACÉN	VIGENTE
FOR. AYB 06	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	PROGRAMACIÓN SEMANAL DE MENÚ	VIGENTE
FOR. AYB 07	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	BITÁCORA DE PRODUCCIONES SUBRECETAS	VIGENTE
FOR. AYB 08	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	FORMATO SOLICITUD DE RECURSO	VIGENTE
FOR. AYB 09	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	FACTURAS COMPRAS POR PAGAR	VIGENTE



REP.01	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	REPORTE DE ENTREGA MENSUAL DE FACTURAS	VIGENTE
REP02	ALIMENTOS Y BEBIDAS	FORMATOS	REPORTE DE VENTAS MENSUAL SOFT RESTAURANTE	VIGENTE
DOC. 1.0 DIR 06	MANTENIMIEN TO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO COORDINADOR DE MANTENIMIENTO	VIGENTE
DOC. 1.0 DIR 28	MANTENIMIEN TO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO AUXILIAR DE MANTENIMIENTO MATUTINO	VIGENTE
DOC. 1.0 DIR 28	MANTENIMIEN TO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO AUXILIAR DE MANTENIMIENTO VESPERTINO	VIGENTE
DOC. 1.0 DIR 29	MANTENIMIEN TO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO AUXILIAR DE LIMPIEZA	VIGENTE
DOC. 1.0 DIR 30	MANTENIMIEN TO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO AUXILIAR DE JARDINERÍA	VIGENTE
DOC. 1.0 DIR 31	MANTENIMIEN TO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTO ENCARGADO DE LIMPIEZA	VIGENTE
FOR. MTTO. 01	MANTENIMIEN TO	FORMATOS	INSPECCIÓN DIARIA DE BOMBAS Y TABLEROS	VIGENTE
FOR. MTTO. 02	MANTENIMIEN TO	FORMATOS	INSPECCIÓN DIARIA A EQUIPO	VIGENTE
FOR. MTTO. 03	MANTENIMIEN TO	FORMATOS	INSPECCIÓN DIARIA A DEPORTIVO (A)	VIGENTE
FOR. MTTO. 04	MANTENIMIEN TO	FORMATOS	INSPECCIÓN DIARIA A DEPORTIVO (B)	VIGENTE
FOR. MTTO. 05	MANTENIMIEN TO	FORMATOS	ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO	VIGENTE
FOR. MTTO. 06	MANTENIMIEN TO	FORMATOS	TOMA DE INVENTARIO DE ACTIVO MANTENIMIENTO	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 04	RELACIONES PÚBLICAS	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS RELACIONES PÚBLICAS	VIGENTE
FOR 7.5 CRP 17	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	BITÁCORA DE OBJETOS PERDIDOS	VIGENTE
FOR. EV 02	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	CUESTIONARIO COVID-19	VIGENTE
FOR. EV 04	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EVENTOS	VIGENTE
FOR. EV 05	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	COTIZACIÓN DE EVENTO	VIGENTE
FOR. EV 06	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	ORDEN DE EVENTO Y CHECK LIST	VIGENTE
FOR. EV 07	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	CANCELACIÓN DE CONTRATOS DE EVENTOS	VIGENTE



FOR. EV 08	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	CHECK LIST DE ACTIVIDADES DE EVENTOS	VIGENTE
FOR. EV 09	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	PROGRAMACIÓN DE EVENTO	VIGENTE
FOR. EV 10	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	VIGENTE
FOR. EV 11	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	COMENTARIOS DEL SERVICIO	VIGENTE
DOC 1.0 DIR 01	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DIRECCIÓN	VIGENTE
DOC 2.0 DIR 01	DIRECCIÓN	FORMATOS	POLÍTICA DE CALIDAD	VIGENTE
DOC 2.0 DIR 02	DIRECCIÓN	FORMATOS	MISIÓN	VIGENTE
DOC 2.0 DIR 03	DIRECCIÓN	FORMATOS	VISIÓN	VIGENTE
FOR 8.2 ISO 10	DIRECCIÓN	FORMATOS	ENCUESTA MEDIR SATISFACCIÓN AL CLIENTE	VIGENTE
FOR 8.2 ISO 11	DIRECCIÓN	FORMATOS	CONCENTRADO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	VIGENTE

## Segunda pestaña: Control de documentales obsoletas

Asimismo, se cuenta con un inventario de documentos con el estatus de obsoleto a fin de que puedan servir como referencia en caso de que se pretenda reanudar su uso o se busque algún control histórico.

CÓDIGO	ÁREA	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	ESTATUS
DOC. RH	ADMINISTRACIÓN	DOCUMENTOS	16 PF CUADERNILLO TEST	OBSOLETO / SE REALIZA
05	7.6141114131117.161614	ADMINISTRATIVOS	PSICOMÉTRICOS	CON AGENCIA EXTERNA
DOC. RH	ADMINISTRACIÓN	DOCUMENTOS	16 PF HOJA DE RESPUESTAS	OBSOLETO / SE REALIZA
06	ADMINISTRACION	ADMINISTRATIVOS	PSICOMÉTRICOS	CON AGENCIA EXTERNA
FOR.			LISTA DE PROVEEDORES Y	
ADM 10	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	PROGRAMA DE	OBSOLETO
ADIVI 10			EVALUACIÓN	
FOR			CUESTIONARIO DE	
FOR.	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	EVALUACIÓN A	OBSOLETO
ADIVITI			PROVEEDORES	
FOR.	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	LISTADO DE REQUISICIONES	OBSOLETO
ADM 12	ADIVIINISTRACION	FUNIVIATUS	LISTADO DE REQUISICIONES	OBSOLETO
FOR.	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	CONTROL DE CONSUMO DE	ODSOLETO
ADM 13	ADMINISTRACION	FURIVIATUS	PAPEL	OBSOLETO
			GUÍA DE ACTA DE	
FOR. 6.4	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	VERIFICACIÓN MENSUAL	OBSOLETO
RH 01	ADIVIINISTRACION	FURIVIATUS	DE LA COMISIÓN DE	OBSOLETO
			SEGURIDAD E HIGIENE	
FOR. 6.4	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	ACTA DE INCIDENTES	OBSOLETO
RH 02	ADIVINIONACION	FOUNDATOS	ACIA DE INCIDENTES	ODSOLETO



FOR. 6.4 RH 03	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	ACTA DE INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE	OBSOLETO
FOR. RH 05	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES	OBSOLETO
FOR. RH 11	ADMINISTRACIÓN	FORMATOS	SOLICITUD DE CURSOS O CAPACITACIONES	OBSOLETO
DOC 7.1 C 01	DEPORTES	DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	MAPA DE PROCESO DE ASISTENCIA DE TURNOS DE ENFERMERÍA	OBSOLETO
FOR 7.5 DEP 25	DEPORTES	FORMATOS	HISTORIA CLÍNICA FORMATO PSICOLOGÍA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	LISTA DE ASISTENCIA USUARIOS	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	LISTA DE ASISTENCIA PERSONAL DEPORTES Y SALUD	OBSOLETO
FOR DEP. 04	DEPORTES	FORMATOS	INGRESOS ÁREA MÉDICA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO CONTROL DE USUARIOS SEMANAL	OBSOLETO
FOR DEP. 06	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO CONTROL DE USUARIOS FIN DE SEMANA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES		FICHA DE INSCRIPCIÓN	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE ASISTENCIA DE TURNOS DE ENFERMERÍA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE EVALUACIÓN DE MENOR LUDOTECA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE APROBACIÓN DE INGRESO A LUDOTECA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE ENFERMERÍA PARA INSCRIPCIÓN ALBERCA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO EVALUACIÓN MENSUAL DEL MENOR	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE FICHA DE IDENTIDAD PARA ADMISIÓN DE MENORES	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE PLANIFICACIÓN MENSUAL LUDOTECA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	FORMATO DE PLANIFICACIÓN SEMANAL LUDOTECA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	VALORACIÓN NUTRIOLOGÍA	OBSOLETO
FOR DEP.	DEPORTES	FORMATOS	MEDICIÓN PACIENTE DE NUTRICIÓN	OBSOLETO
FOR 7.5 CRP 16	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	BITÁCORA CÁMARA FOTOGRÁFICA	OBSOLETO



FOR. EV 01	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	CARTA COMPROMISO COVID-19	OBSOLETO
FOR. EV 03	RELACIONES PÚBLICAS	FORMATOS	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EVENTOS (COVID-19)	OBSOLETO

#### Tercera pestaña: Control

Dentro de la pestaña de control se realiza un resumen de acuerdo al estatus de los documentos a fin de permitir tener de manera ordenada y poder tener un resumen de las documentales que se emplean en las acciones institucionales.

CLASIFICAC IÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENT E	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZA DO	OBSOLETO
	ADMINISTRACIÓN	7	7			
	DEPORTES	8	2		5	1
DESCRIPCI ÓN DE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	4	2		2	
PUESTO	MANTENIMIENTO	6	6			
	RELACIONES PÚBLICAS	1	1			
	DIRECCIÓN	1	1			
CLASIFICAC IÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENT E	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZA DO	OBSOLETO
DOCUMENT	ADMINISTRACIÓN	15	8	1	4	2
OS	DEPORTES	14	3		10	1
ADMINISTR ATIVOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	1			
CLASIFICAC IÓN	ÁREA	TOTAL	VIGENT E	VIGENTE (NO SE USA)	ACTUALIZA DO	OBSOLETO
	ADMINISTRACIÓN	32	12	5	4	11
	DEPORTES	22	4	1		17
FORMATOS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	10	10			
	MANTENIMIENTO	6	6			
	RELACIONES PÚBLICAS	13	10			3
	DIRECCIÓN	5	5			

# Inventario de procedimientos

Primera pestaña: Inventario de procedimientos:<sup>7</sup>

El inventario de procedimientos es una herramienta que permite identificar de manera sencilla los siguientes rubros:



<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Anexo 4. Inventario de Procedimientos.

Código: Código del procedimiento inventariado por parte de CEDIPOL.

Área: Identificar si se usa para el área de administración, alimentos y bebidas, mantenimiento, relaciones públicas o dirección.

Título: Identificación individualizada del procedimiento

Estatus: Permite identificar si el documento se encuentra vigente, recientemente actualizado o en proceso de validación.

CÓDIGO	ÁREA	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	ESTATUS
PRO 4.2 CTRL 01	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, CONTROL Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS	ACTUALIZAD O
PRO 4.2 CTRL 02	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS	ACTUALIZAD O
PRO 6.2 RH 01	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	ACTUALIZAD O
PRO 6.2 RH 02	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROGRAMA ANUAL	ACTUALIZAD O
PRO 6.3 ADM 01	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DEL HARDWARE Y SOFTWARE	ACTUALIZAD O
PRO 7.4 COM 01	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (COMPRAS)	ACTUALIZAD O
PRO 7.4 COM 02	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	ACTUALIZAD O
PRO 7.4 CONT 02	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN PROVEEDORES	ACTUALIZAD O
PRO 7.5 CRP 01	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO A INSTALACIONES DE CEDIPOL	ACTUALIZAD O
PRO 8.5 ISO 02	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA	ACTUALIZAD O
PRO 8.3	ALIMENTOS Y BEBIDAS	PROCEDIMIENT OS	ISO 01 PROCEDIMIENTO AYB(2)	ACTUALIZAD O
PRO 6.3 ADM 01	MANTENIMIEN TO	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DEL HARDWARE Y SOFTWARE	VIGENTE
PRO 6.3 MTTO 01	MANTENIMIEN TO	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPO E INSTALACIONES	VIGENTE
PRO 5.5 DIR 02	RELACIONES PÚBLICAS	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA	VIGENTE
PRO 8.2 ISO 01	RELACIONES PÚBLICAS	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VIGENTE
PRO 5.5 DIR 01	DIRECCIÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR LA ORGANIZACIÓN	VIGENTE



PRO 6.2 RH 03	DIRECCIÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	VIGENTE
PRO 6.4 RH 01	DIRECCIÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO PARA EL AMBIENTE DE TRABAJO	VIGENTE
PRO 4.2 CTRL 02	DIRECCIÓN	PROCEDIMIENT OS	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	VIGENTE
	PROCEDIMIE	NTOS QUE SE AGF	REGAN CON LA REVISIÓN DEL PROYECTO	)
CÓDIGO	ÁREA	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	ESTATUS
POR ASIGNA R	ADMINISTRACI ÓN	PROCEDIMIENT OS	REGISTRO DE NUEVAS PERSONAS USUARIAS	PARA VALIDACIÓN
POR ASIGNA R	RELACIONES PÚBLICAS	PROCEDIMIENT OS	CREACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVENTOS	PARA VALIDACIÓN
POR ASIGNA R	DEPORTES	PROCEDIMIENT OS	CREACIÓN DE CLASES	PARA VALIDACIÓN
POR ASIGNA R	DEPORTES	PROCEDIMIENT OS	INSCRIPCIÓN A CURSOS DEPORTIVOS	PARA VALIDACIÓN

## Segunda pestaña: Control

Dentro de la pestaña de control se realiza un resumen de acuerdo al estatus de los procedimientos a fin de permitir tener de manera ordenada y poder tener un resumen de cada uno de ellos para brindar un mayor control en el desarrollo de los mismos.

CLASIFICACIÓN	ÁREA	TOT AL	VIGENT E	ACTUALIZ ADO	ACTUALIZA DO	PARA VALIDACIÓN
	ADMINISTRACIÓN	11			10	1
	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1			1	
DDOCEDIMIENTOS	MANTENIMIENTO	2	2			
PROCEDIMIENTOS	RELACIONES PÚBLICAS	3	2			1
	DIRECCIÓN	4	4			
	DEPORTES	2				2



#### **ANEXOS**

Anexo 3. Inventario de documentales.

Anexo 4. Inventario de Procedimientos.



Código: PRO	Página 1 de 4			
Fecha de emisión:	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01			
Elaboró: Coordinación administrativa				
Aprobado por: Director general o Gerente general				

#### PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE NUEVAS PERSONAS USUARIAS

1. Propósito y alcance:

Este procedimiento define la ruta para el resguardo de los datos relacionados entre sí de los niños(as), jóvenes, y personas adultas usuarias de Cedipol, para constituir una unidad de información en una base de datos que permita un control e identificación.

#### Alcance:

Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como personal de recepción de Cedipol y Coordinación Administrativa.

2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

**Registro.** Conjunto de datos relaciones entre sí, que constituyen una unidad de información en una base de datos

**Usuario**. Persona que utiliza de manera habitual un producto o servicio.

3. Responsables



ADM COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
RECEP PERSONAL DE RECEPCIÓN DE CEDIPOL
USR USUARIOS

4. Procedimiento

4.1 USR Llegada de usuarios

4.1.1 Acude a las instalaciones de Cedipol.



Código: PRO	Página 2 de 4			
Fecha de emisión:	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01			
Elaboró: Coordinación administrativa				
Aprobado por: Director general o Gerente general				

4.2.1 Da la bienvenida a las personas usuarias a Cedipol y solicita documentos necesarios para el registro (Comprobante de nómina e INE).

4.3 USR Entrega de documentos

4.3.1 El usuario entrega los documentos de registro y elige o no pagar por descuento por banco y firma hoja de domiciliación bancaria (cobro quincenal).

4.4 RECEP El usuario elige pagar por banco

4.4.1 Registra el pago en el Sistema.

El usuario no elige pagar por banco

4.4.2 Realiza el registro para pago en físico.

4.4.3 Recaba el pago mensual y entrega recibo.

Bienvenida a Cedipol

4.4.4 Toma fotografía instantánea y le asigna un número de usuario.

4.4.5 Le da la bienvenida al usuario a Cedipol y le concede el ingreso a las

instalaciones.

4.5 USR Ingreso a las instalaciones

4.5.1 El usuario ingresa a las instalaciones de Cedipol.

4.6 RECEP Entrega de pagos registrados



4.6.1 Entrega a Coordinación Administrativa de manera mensual los pagos registrados.

#### 4.7 ADM Control de pagos en el Sistema

- 4.7.1 Recibe de Recepción los recibos y el dinero por pagos efectuados por usuarios de Cedipol.
- 4.7.2 Se realiza corte de caja de pagos con encargada de recepción.
- 4.7.3 Corrobora en el sistema los pagos efectuados.
- 4.7.4 Genera reporte de pagos efectuados.



Código: PRO	Página 3 de 4			
Fecha de emisión:	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01			
Elaboró: Coordinación administrativa				
Aprobado por: Director general o Gerente general				

#### Usuarios con pagos pendientes

4.7.7 Carga en el sistema a los usuarios con pagos pendientes en estatus de deudores para la próxima quincena.

#### 5. Referencias

**USUARIAS** 

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

E 1	Dragadimiantas	" a la a la a a a a a
<b>5</b> . I	Procedimientos	relacionados

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, CONTROL Y	PRO 4.2 CTRL 01
APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.	
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS.	PRO 4.2 CTRL 02
PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO A INSTALACIONES DE	PRO 7.5 CRP 01
CEDIPOL.	
PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE NUEVAS PERSONAS	

#### 5.2 Documentos de referencia

Mapa de proceso inscripción academia de natación Cedipol	
Diagrama de interacción proceso clases Cedifut y cursos infantiles	DOC. DEP 03
Lista de asistencia a usuarios	DOC 7.1 CDS 01
Documentación necesaria para registro de usuarios	DOC. ADM 05
Reglamento de usuarios Cedipol	DOC. ADM 06
Requisitos de ingreso	DOC 6.2 RH 03
Manual de inducción	DOC 6.2 RH 04



#### 6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Lista asistencia personal deportes y salud	FOR 6.2 DEP 03
Formato control usuarios semanal	FOR 6.2 DEP 05
Formato control usuarios fin de semana	FOR 6.2 DEP 06
Ficha de inscripción	FOR 6.2 DEP 07
Formato de ficha de identidad para admisión de menores	FOR 6.2 DEP 13
Encuesta de satisfacción a evento deportivo	FOR 6.2 DEP 19



Código: PRO	Página 4 de 4
Fecha de emisión:	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01
Elaboró: Coordinación administrativa	
Aprobado por: Director general o Gerente general	

7. Historial de Revisiones

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

NO. DE REVISIÓN

1

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN LIBERADO

FECHA DE LA REVISIÓN 00-00-22





Código: PRO CODEP	Página 1 de 3	
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión:00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación administrativa		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

#### PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE ACTIVIDADES SOCIALES Y EVENTOS

#### 1. Propósito y alcance:

Este procedimiento define la ruta para la generación de nuevas funciones, programas o competencias sociales acorde a las necesidades de los niños, jóvenes, y adultos usuarios de Cedipol, para fomentar la cultura, el deporte y la recreación en los participantes.

#### Alcance:

Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como instructores o docentes y personal de Coordinación Administrativa.

#### 2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

**Actividad social.** Actividades relativas a la relación social con miembros de otros hogares, parientes, amigos o vecinos, incluyendo relaciones de ayuda a personas de otros hogares. **Eventos.** Suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva. **Inscripción**. Proceso que regula el ingreso, reingreso y registro de personas a una clase o evento para su participación.

**Planificación.** Es la previsión y precisión de las metas que nos proponemos alcanzar y los medios a utilizar para conseguirlo.

#### 3. Responsables

ADM COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
RECEP PERSONAL DE RECEPCIÓN DE CEDIPOL

INSTRUCTOR O DOCENTE

#### 4. Procedimiento

4.1 *ADM* Presupuesto anual

4.1.1 Desglose del presupuesto anual para actividades y eventos.





Código: PRO CODEP	Página 2 de 3	
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión:00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación administrativa		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

4.2 INST Solicitud de nueva clase

4.2.1 Solicita o propone una nueva clase.

4.3 *ADM* Convocatoria a personas usuarias

4.3.1 Se crea el evento o la actividad.

4.3.2 Se lanza la convocatoria a los usuarios.

4.3.3 Invitación al evento o la actividad.

4.4 RECEP Registro de asistencia

4.4.1 Se registra asistencia con número de usuarios y sus nombres.

4.4.2 Se documenta participación con lista de asistencia, fotos y encuestas.

4.5. INST Participación en encuestas

4.5.1 Se les aplica encuestas (formato libre) a los participantes usuarios en

los cursos deportivos para conocer sus opiniones.

Aceptación de cursos deportivos

4.6 RECEP

4.6.1 Se genera reporte del evento o actividad social con la información

documentada a través de lista de asistencia, fotos y encuestas.

4.7 *ADM* Reporte final

4.7.1 General y entrega reporte a FICOSEC

#### 5. Referencias

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

#### 5.1 Procedimientos relacionados

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, CONTROL Y PRO 4.2 CTRL 01 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS.

PRO 4.2 CTRL 02
PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO A INSTALACIONES DE

PRO 7.5 CRP 01

CEDIPOL.

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE NUEVAS PERSONAS

**USUARIAS** 





Código: PRO CODEP	Página 3 de 3	
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión:00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación administrativa		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

#### 5.2 Documentos de referencia

Mapa de proceso inscripción academia de natación Cedipol

Diagrama de interacción proceso clases Cedifut y cursos infantiles

Lista de asistencia a usuarios

Documentación necesaria para registro de usuarios

Reglamento de usuarios Cedipol

Requisitos de ingreso

Manual de inducción

DOC. DEP 03

DOC 7.1 CDS 01

DOC. ADM 05

DOC. ADM 06

DOC 6.2 RH 03

DOC 6.2 RH 04

#### 6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Lista asistencia personal deportes y salud	FOR 6.2 DEP 03
Formato control usuarios semanal	FOR 6.2 DEP 05
Formato control usuarios fin de semana	FOR 6.2 DEP 06
Ficha de inscripción	FOR 6.2 DEP 07
Formato de ficha de identidad para admisión de menores	FOR 6.2 DEP 13
Encuesta de satisfacción a evento deportivo	FOR 6.2 DEP 19

#### 7. Historial de Revisiones

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

NO. DE REVISIÓN DE LA REVISIÓN REVISIÓN 1 LIBERADO 00-00-22





Código: PRO	Página 1 de 4	
Fecha de emisión: 00-00-22	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación deportiva		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

#### PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CLASES

#### 1. Propósito y alcance:

Este procedimiento define la ruta para generar clases con la finalidad de captar niños, jóvenes, y adultos para fomentar el deporte, la recreación y la cultura física en los participantes.

#### Alcance:

Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como personal de recepción de CEDIPOL y de Coordinación Deportiva.

#### 2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

**Actividad física.** Acción corporal a través del movimiento que, de manera general, puede tener una cierta intencionalidad o no; en el primer caso, la acción corporal se utiliza con una finalidad-educativa, deportiva, recreativa, terapéutica, etc.; en el segundo caso, simplemente puede ser una actividad cotidiana del individuo.

**Clase.** Agrupación de participantes con una limitación similar (edad, sexo, peso, estatura, entre otras) en una determinada actividad, de modo que puedan competir equitativamente.

**Deporte.** Es la actividad física, ejercida como juego o competición, cuya práctica supone entrenamiento y sujeción a normas.

**Deportista.** Es aquella persona que por afición o profesionalmente practica algún deporte en específico.

**Educación física.** Es una disciplina pedagógica que se basa en la motricidad corporal para lograr un desarrollo integral de las capacidades físicas, afectivas y cognoscitivas del individuo.

**Ejercicio físico.** Es la actividad física planificada y estructurada, repetitiva y que tiene por finalidad el mantenimiento o la mejora de la forma física.

**Planificación.** Es la previsión y precisión de las metas que nos proponemos alcanzar y los medios a utilizar para conseguirlo.

#### 3. Responsables

**ADM** COORDINACIÓN DEPORTIVA

PROF PROFESOR USR USUARIOS





Código: PRO	Página 2 de 4	
Fecha de emisión: 00-00-22	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación deportiva		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

#### 4. Procedimiento

4.1 *ADM* Evaluación de asistencia

- 4.1.1 Se evalúa la asistencia a la clase durante el ciclo anual (no menor a este plazo).
- 4.1.2 Se propone el cambio por otra clase si registra baja asistencia por parte de personas usuarias.
- 4.2 USR Opiniones y sugerencias sobre oferta.
  - 4. 2.1 Los usuarios participan en encuestas elaboradas por la Coordinación deportiva para conocer sus opiniones y sugerencias sobre cuáles son los deportes o actividades físicas de mayor demanda.
- 4.3 *ADM* Cambio de oferta de clases
  - 4.3.1 Se hace un análisis mediante sondeo, por horario y tipo de usuario (directo o *familiar*) y la función de la nueva clase para determinar la nueva oferta.
  - 4.3.2 Se recogen los resultados con las opiniones de las personas usuarias y se toma en cuenta la temporada a implementar el curso deportivo (operativos, días festivos, invierno o verano).
- 4.4 PROF Registro de asistencia con número de usuarios
  - 4.4.1 Se registra asistencia con el número de usuarios y sus respectivos nombres.
- 4.5 USR Participación en encuestas
  - 4.5.1 Se les aplica encuestas de satisfacción (formato libre) a los participantes usuarios en sus clases para conocer sus opiniones.
- 4.6 PROF Aceptación de clases
  - 4.6.1 Se documenta aceptación y asistencia mensual de las clases.





Código: PRO	Página 3 de 4	
Fecha de emisión: 00-00-22	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación deportiva		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

4.7 ADM

#### Oferta final de clases

4.7.1 Se instaura la nueva clase y se promociona mediante medios de difusión impresos como carteles o folletos, así como en redes sociales.

#### 5. Referencias

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

#### 5.1 Procedimientos relacionados

or recognition to acidicia acc	
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, CONTROL Y	PRO 4.2 CTRL 01
APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.	
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS.	PRO 4.2 CTRL 02
PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO A INSTALACIONES DE	PRO 7.5 CRP 01
CEDIPOL.	
PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE NUEVAS PERSONAS	
USUARIAS	

#### 5.2 Documentos de referencia

Mapa de proceso inscripción academia de natación Cedipol	
Diagrama de interacción proceso clases Cedifut y cursos infantiles	DOC. DEP 03
Lista de asistencia a usuarios	DOC 7.1 CDS 01
Documentación necesaria para registro de usuarios	DOC. ADM 05
Reglamento de usuarios Cedipol	DOC. ADM 06
Requisitos de ingreso	DOC 6.2 RH 03
Manual de inducción	DOC 6.2 RH 04

#### 6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Lista asistencia personal deportes y salud	FOR 6.2 DEP 03
Formato control usuarios semanal	FOR 6.2 DEP 05
Formato control usuarios fin de semana	FOR 6.2 DEP 06
Ficha de inscripción	FOR 6.2 DEP 07
Formato de ficha de identidad para admisión de menores	FOR 6.2 DEP 13
Encuesta de satisfacción a evento deportivo	FOR 6.2 DEP 19





Código: PRO	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 00-00-22	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01
Elaboró: Coordinación deportiva	
Aprobado por: Director general o Gerente general	

7. Historial de Revisiones Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

NO. DE REVISIÓN

1

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN LIBERADO

FECHA DE LA REVISIÓN 00-00-22





Código: PRO	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01
Elaboró: Coordinación deportiva	
Aprobado por: Director general o Gerente general	

#### PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN A CURSOS DEPORTIVOS

#### 1. Propósito y alcance:

Este procedimiento define la ruta para inscribirse a cursos deportivos con la finalidad de captar niños, jóvenes, y adultos para fomentar el deporte, la recreación y la cultura física en los participantes.

#### Alcance:

Este procedimiento es aplicable para los participantes usuarios: personal de la Dirección de Seguridad Pública municipal, Bomberos, Protección Civil (activo, jubilado o cadete) o familiares inscritos, así como personal de recepción de CEDIPOL y de Coordinación Deportiva.

#### 2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

**Actividad física.** Acción corporal a través del movimiento que, de manera general, puede tener una cierta intencionalidad o no; en el primer caso, la acción corporal se utiliza con una finalidad-educativa, deportiva, recreativa, terapéutica, etc.; en el segundo caso, simplemente puede ser una actividad cotidiana del individuo.

**Curso.** Actividad distinta de la educativa o docente, desarrollada dentro de un periodo de tiempo. **Deporte.** Es la actividad física, ejercida como juego o competición, cuya práctica supone entrenamiento y sujeción a normas.

**Deportista.** Es aquella persona que por afición o profesionalmente practica algún deporte en específico.

**Educación física.** Es una disciplina pedagógica que se basa en la motricidad corporal para lograr un desarrollo integral de las capacidades físicas, afectivas y cognoscitivas del individuo.

**Ejercicio físico.** Es la actividad física planificada y estructurada, repetitiva y que tiene por finalidad el mantenimiento o la mejora de la forma física.

**Planificación.** Es la previsión y precisión de las metas que nos proponemos alcanzar y los medios a utilizar para conseguirlo.

#### 3. Responsables

CODEP COORDINACIÓN DEPORTIVA

RECEP PERSONAL DE RECEPCIÓN DE CEDIPOL

USR USUARIOS





Código: PRO	Página 2 de 4	
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01	
Elaboró: Coordinación deportiva		
Aprobado por: Director general o Gerente general		

#### 4. Procedimiento

#### 4.1 CODEP Oferta de Cursos deportivos en verano

4.1.1 Se genera una oferta de cursos deportivos con base a la demanda de los usuarios de las actividades físicas que les generan mayo interés, publicando dicha oferta con la firma de la persona responsable.

#### 4.2 RECEP Registro de asistencia con número de usuarios

4.2.1 El personal de recepción de Cedipol captura el número de participantes inscritos a cada uno de los cursos deportivos ofertados, indicando el número de usuarios.

#### 4.3 CODEP Cambio de oferta de cursos

- 4.3.1 Si se registra una baja asistencia en alguna o algunas clases deportivas, se propone el cambio por otra clase de los cursos que estén en ese supuesto.
- 4.3.2 Se hace un análisis mediante sondeo, por horario y tipo de usuario (directo o familar) y la función de la nueva clase para determinar la nueva oferta.

#### 4.4 USR Opiniones y sugerencias sobre oferta.

4.4.1 Los usuarios participan en encuestas elaboradas por la Coordinación deportiva para conocer sus opiniones y sugerencias sobre cuáles son los deportes o actividades físicas de mayor demanda.

#### 4.5 CODEP Recoge resultados

4.5.1 Se recogen los resultados con las opiniones de las personas usuarias y se toma en cuenta la temporada a implementar el curso deportivo (operativos, días festivos, invierno o verano.

#### Aceptación de cursos deportivos

#### 4.6 RECEP

4.6.1 Se documenta aceptación y asistencia mensual de los cursos deportivos finalmente aceptados.





Código: PRO	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01
Elaboró: Coordinación deportiva	
Aprobado por: Director general o Gerente general	

4.7 USR Participación en encuestas

4.7.1 Se les aplica encuestas (formato libre) a los participantes usuarios en

los cursos deportivos para conocer sus opiniones.

4.8 CODEP OFERTA FINAL DE CURSOS DEPORTIVOS

4.8.1 Se instaura la nueva clase y se promociona mediante medios de difusión impresos como carteles o folletos, así como en redes sociales.

#### 5. Referencias

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

#### 5.1 Procedimientos relacionados

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, CONTROL Y	PRO 4.2 CTRL 01
APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.	
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS.	PRO 4.2 CTRL 02
PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO A INSTALACIONES DE	PRO 7.5 CRP 01
CEDIPOL.	

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE NUEVAS PERSONAS USUARIAS

#### 5.2 Documentos de referencia

Mapa de proceso inscripción academia de natación Cedipol	
Diagrama de interacción proceso clases Cedifut y cursos infantiles	DOC. DEP 03
Lista de asistencia a usuarios	DOC 7.1 CDS 01
Documentación necesaria para registro de usuarios	DOC. ADM 05
Reglamento de usuarios Cedipol	DOC. ADM 06
Requisitos de ingreso	DOC 6.2 RH 03
Manual de inducción	DOC 6.2 RH 04

#### 6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Lista asistencia personal deportes y salud	FOR 6.2 DEP 03
Formato control usuarios semanal	FOR 6.2 DEP 05
Formato control usuarios fin de semana	FOR 6.2 DEP 06
Ficha de inscripción	FOR 6.2 DEP 07
Formato de ficha de identidad para admisión de menores	FOR 6.2 DEP 13
Encuesta de satisfacción a evento deportivo	FOR 6.2 DEP 19





Código: PRO	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 00-00-00	Fecha de Revisión: 00-00-2022 Núm. Rev.:01
Elaboró: Coordinación deportiva	
Aprobado por: Director general o Gerente general	

7. Historial de Revisiones Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

NO. DE REVISIÓN 1 DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN LIBERADO

FECHA DE LA REVISIÓN 00-00-22





# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

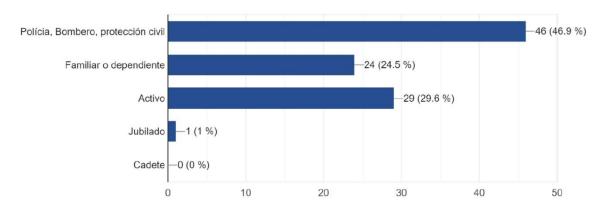






### 1. Tipo de usuario

98 respuestas

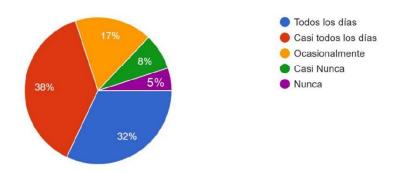








2. Indique con qué frecuencia utiliza nuestras instalaciones. 100 respuestas

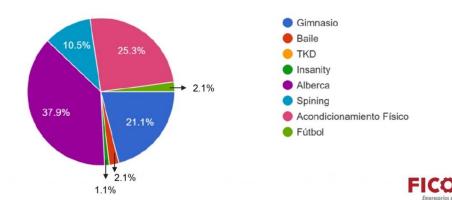






3. ¿En cuál(es) actividad(es) está actualmente inscrito? En caso de ser varias, especificar cual realiza con más frecuencia

95 respuestas

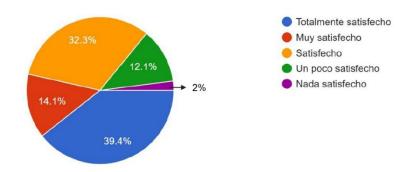






4. ¿Cuál es su opinión sobre el proceso de inscripción a nuestras actividades y eventos? 99 respuestas

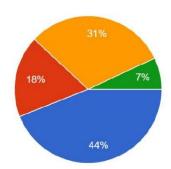




FICOSEC
Empresarios de Chihuahua



5. ¿Cómo calificaría nuestras instalaciones? 100 respuestas



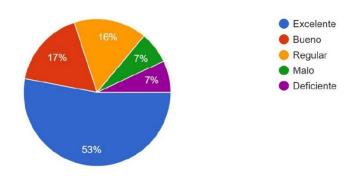








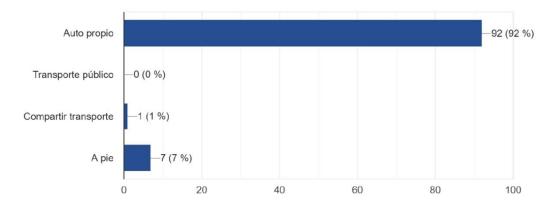
# 6. ¿Cómo calificaría la cercanía de nuestras instalaciones a tu domicilio? 100 respuestas





# cedipol

## 7. ¿Qué medio de transporte utiliza para llegar a Cedipol? 100 respuestas

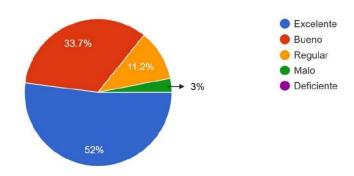








### 8.¿Cómo calificaría el profesionalismo de nuestro personal? 98 respuestas



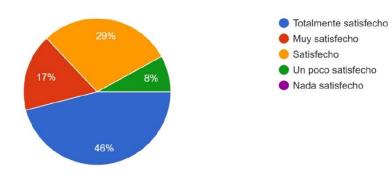




### cedipol

9. ¿Cómo calificaría el interés y amabilidad que le proporcionó nuestro personal durante su estancia?

100 respuestas



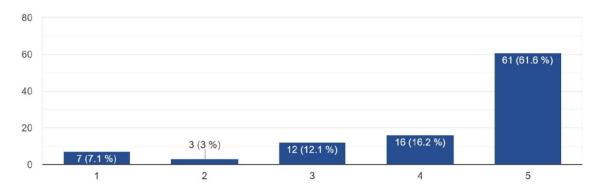






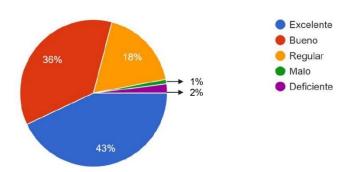
10. ¿Qué probabilidades hay de que nos recomiende a un amigo, familiar o compañero? 99 respuestas







11. ¿Cómo calificaría la variedad de la oferta de nuestras actividades deportivas? 100 respuestas

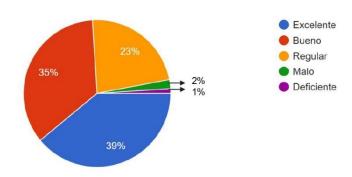








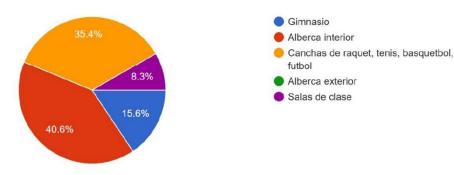
# 12. ¿Cómo calificaría la organización y gestión de competencias deportivas? 100 respuestas



FICOSEC Empresarios de Chihuahua



# 13. ¿Cuál de los siguientes servicios ha utilizado en los últimos 3 meses? 96 respuestas

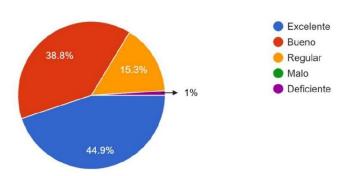








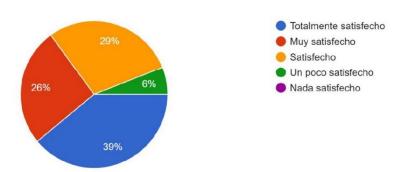
14. Respecto a la pregunta anterior, ¿Cómo calificaría el/los servicios que utilizó? 98 respuestas







15. ¿Cómo calificaría su experiencia general en CEDIPOL? 100 respuestas

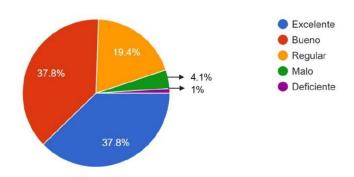








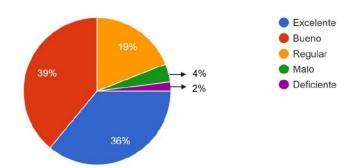
16. ¿Cuál es su opinión sobre la información disponible en nuestra página web y redes sociales? 98 respuestas



FICOSEC Empresarios de Chihuahua



17. ¿Cuál es su opinión sobre la difusión que se da a nuestras actividades y eventos? 100 respuestas







#### 18. ¿Qué otras actividades o servicios le gustaría que se implementaran en CEDIPOL?



Yoga

Fútbol americano o tochito

Fútbol americano para los niños

Todo me parece excelente lamentablemente en la oferta por no pertenecer al gremio lo cual de antemano entiendo solo se puede acceder al fútbol...sin embargo, de ser posible me gustaría pudieran ofertar un servicio para las madres de familia de los alumnos de fútbol para que durante el tiempo en el que ellos se ejerciten podamos también aprovechar el tiempo de espera también.

Spa

Más equipo y mantenimiento

Por el momento el servicio es excelente

Está hien las actividades que hieren

Spinning a las 7 de la mañana

Que no entrara nadie que no fuera de la dspm

Que se ampliará más el horario

Pool dance

Mejorar las áreas y más torneos de fut bol y básquet

Baile latino

Karate

Terapia acuática

Todo muy completo

Más disciplinas para los usuarios externos

Braille



#### 18. ¿Qué otras actividades o servicios le gustaría que se implementaran en CEDIPOL?



Béisbol

Más horarios de Natación y cierren más tarde

Que la alberca interior los lunes este el agua caliente y que esté limpia

Que hubiera más horario de terapia de la alberca

Clases de zumba

Manualidades como actividad de terapia ocupacional

Que los padres de los niños que entrenan fútbol puedan usar otras áreas como Gimnasio (padres que no corresponden a ninguna corporación)

Estacionamiento dentro de las instalaciones

Que pudieras usar el resto de las instalaciones y que la tanda libre estuviera contemplada dentro de mensualidad

Pilates

Calefacción del pasillo de la alberca a lis baños

Está bien

Yoga

Clases de inglés

Los costos de psicología, nutricional, masajes son muy elevados y no le veo el caso, de ir ahí, si sale lo mismo ir a otro lado

Más disciplinas para adulto

Zumba

Danza aérea para grandes y otra hora más de

Jump





### 18. ¿Qué otras actividades o servicios le gustaría que se implementaran en CEDIPOL?



Clases para niños

Más actividades para niños y más horarios

Pole dance

Estaría súper bien que regrese yoga.

Gimnasta

Pole dance, voleibol, ajedrez

Eventos dinámicos

Baile para niñas.

Danza aérea o más actividades para niños Que el jacuzzi funcione correctamente, y que el sauna se pueda activar



#### 19. Comentarios y sugerencias



Mantenimiento a la cancha de fut bol rápido

Agradezco sus siempre finas atenciones y la oportunidad dada a nuestros hijos...ojalá pueda extenderse un poco más el acceso en clases como baile a quienes como ya mencioné antes no pertenecemos al gremio pero estamos interesados en aprovechar el tiempo de espera de las clases de fútbol de nuestros hijos. Muchas gracias.

Pago el servicio pero no asisto porque vivo al sur de la ciudad, tomen en cuenta a usuarios con esa problemática

Más equipo y mantenimiento mejores horarios en la alberca

Más publicidad, porque pensábamos que solo era para policías y familiares, hasta que un compañero del fútbol invitó a mi nieto a inscribirse al fútbol que nos dimos cuenta que también el público en general tenía acceso

Actualizar equipo de gym muy malas condiciones y obsoletos













ESCANEA EL CÓDIGO QR
PARA INGRESAR A LA
ENCUESTA PARA
FORTALECER EL PROYECTO
CEDIPOL













## **INFORME FINAL**





## **ENTREGABLES DEL PROYECTO**



Informe Diagnóstico	
Plan de Trabajo	
Fortalecimiento	
Reporte Final	





## INFORME DIAGNÓSTICO

### **CONTENIDO:**

Introducción

Elementos analizados

Metodología del análisis

Resultados

Análisis FODA

Análisis de coherencia entre objetivos e indicadores del proyecto CEDIPOL

Conclusiones y siguientes pasos









## PLAN DE TRABAJO

### **CONTENIDO:**

Una vez realizado el diagnóstico se realizó un plan de trabajo detallado que permitió la organización y desarrollo del proyecto de fortalecimiento, el cual cuenta con los siguientes rubros:

- Objetivo: Se determinaron 15 objetivos principales dentro del proyecto.
- Actividad: Las actividades describen cómo se realizará el alcance de los objetivos.
- Descripción de la actividad: Se desarrolla una descripción detallada de las actividades que componen el objetivo.
- Semanas: Se calendarizan las semanas de trabajo para la entrega de los objetivos.
- Distribución de horas de trabajo: Se marca la distribución de horas de trabajo dentro del equipo de consultoría, dando un total de 350 horas.
- Referencia: Se pone como referencia el resultado esperado de las actividades desarrolladas.

Con el plan calendarizado se marcó la ruta crítica para la ejecución de las actividades del equipo de consultoría y de la institución CEDIPOL para la consecución de los objetivos del proyecto de fortalecimiento.





## **FORTALECIMIENTO**

## **CONTENIDO:**

- Introducción
- Clasificación de actividades
- Elementos analizados
- Documentales y procedimientos
- Documentales y procedimientos
- Indicadores
- Encuesta de Satisfacción
- Plan de comunicación interna
- Manual de capacitación
- Anexos



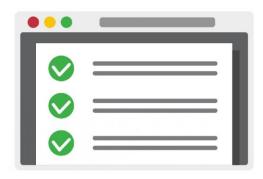






# INFORME FINAL CONTENIDO:

- RESUMEN EJECUTIVO
- INTRODUCCIÓN
- PROPÓSITO DEL FORTALECIMIENTO
- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO
- DIAGNÓSTICO
- RECOMENDACIONES / OBSERVACIONES
- ANÁLISIS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS
- PLAN DE TRABAJO
- CRONOGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO
- CUADRO RESUMEN DE LAS OBSERVACIONES CON EL PLAN DE TRABAJO
- FORTALECIMIENTO DEL PROYECTO
- IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA







## **INFORME FINAL**

## **CONTENIDO:**

- JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA A ATENDER
- IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA Y LA POBLACIÓN OBJETIVO
- EL PERFIL DE ASISTENTE, BENEFICIARIO Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓ
- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE CAMBIOS EN LOS BENEFICIARIOS
- MODELO DE LA INTERVENCIÓN
- RESPALDO DE LA INTERVENCIÓN EN BASE A EVIDENCIA Y/O CON OTRAS EXPERIENCIAS
- PROCESOS DE SEGUIMIENTO
- MEJORES PRÁCTICAS IDENTIFICADAS
- MEDICIÓN DE CALIDAD DE LA INTERVENCIÓN
- CUADRO RESUMEN DE LAS OBSERVACIONES SUBSANADAS
- LECCIONES APRENDIDAS
- OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR
- ANEXOS









# PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CEDIPOL AÑO 8



## Índice

Introducción	89
Objetivo general	89
Objetivos específicos	90
Diagnóstico de comunicación	91
Estrategia transversal de comunicación	95



### Introducción

El plan de comunicación permitirá incluir y difundir un método de flujo de información a través de distintos canales para que así se integre a todos los participantes, tanto al personal, usuarios, donantes y contribuyentes, y a la comunidad, incluyendo los roles de cada área interna del organigrama de CEDIPOL, así como los elementos externos, los cuales influyen en la toma de decisiones. Así mismo, tomando en cuenta los niveles de jerarquía, prioridad y transversalidad.

Como se menciona en la metodología de análisis, se revisó la estructura organizacional de CEDIPOL, siendo éste el eje central del plan de comunicación. En este marco, se encuentra como un área de oportunidad el lograr una difusión eficiente de los cambios a su estructura organizacional y necesidades. Por ello, se elaboró el presente Plan de Comunicación Interna, instrumento que servirá como guía para la construcción de mensajes internos y externos.

La finalidad es coadyuvar a mejorar la imagen institucional de CEDIPOL, al mostrar una visión de mediano y largo plazo que trascienda en el mejor desempeño y desarrollo del Centro.

Las estrategias que se mostrarán a continuación, están enfocadas a lograr una comunicación efectiva entre los canales internos y externos; para que sean aplicados por las distintas áreas administrativas; coadyuvados por las directrices de donantes y/o contribuyentes, entre ellos, FICOSEC y Gobierno Municipal.

### **OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la operación de CEDIPOL, a través de estrategias de comunicación interna y externa que promuevan el manejo de información en beneficio de sus usuarios, administradores y donadores, respecto al manejo de los recursos físicos, administrativos y financieros en el desempeño de las funciones conforme a la estructura organizacional existente.



## **Objetivos Específicos**

- Difundir actividades y resultados mensuales de la implementación del proyecto CEDIPOL.
- Favorecer el compromiso y la motivación por la mejora continua, la corresponsabilidad con los resultados.
- Generar elementos de difusión de las obligaciones y derechos de los usuarios y/o beneficiarios de CEDIPOL.
- Contribuir a que las directrices de FICOSEC sean conocidas, comprendidas y aplicadas por los administradores del proyecto CEDIPOL.



### Diagnóstico de comunicación

Se realizó un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). Mediante éste se encontró dentro de debilidades la falta de comunicación institucional, por lo que se considera necesario el fortalecimiento de los canales de comunicación de CEDIPOL, tanto entre el personal que labora en la Institución, como entre personas usuarias y donatarias y contribuyentes. Tomando como base las encuestas de satisfacción de usuarios, informes y documentación del funcionamiento de CEDIPOL. Se incluyó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios y los seis procesos que abarcan el funcionamiento de CEDIPOL (Dirección, Administración, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento, Relaciones Públicas y Deportes).

### Detalle de informes y documentación estadística analizada:

- ➤ Análisis FODA.
- > Encuesta de Satisfacción de Usuarios con metodología LIKERT.
- ➤ Inventario de Documentales y Procedimientos internos CEDIPOL.
- > Procedimiento para la comunicación interna (Documento PRO 5.5 DIR 02).
- > Procedimiento para definir la Organización (Documento PRO 5.5 DIR 01).
- Procedimiento para detección de necesidades de capacitación y programa anual de capacitación (Documento PRO 6.2 RH 02).
- Procedimiento para la revisión de la Dirección (Documento PRO 5.6 DIR 01).
- Procedimiento para administración de indicadores (Documento PRO 5.4 DIR 01).
- > Procedimiento para el ambiente de trabajo (Documento PRO 6.4 RH 01).



# Resultados obtenidos del inventario de documentales y procedimientos internos CEDIPOL

El diseño incluye conceptos transversales que impactan en todas las áreas internas y en todos los perfiles, debido a que son temas fundamentales para el funcionamiento del Proyecto CEDIPOL.



Los perfiles a los que estarán dirigidos los mensajes son:

### Administración

La Dirección General en conjunto con el área de Administración planea, ejecuta, verifica y actúa en orientación al logro de los objetivos generales y específicos. En un examen a la metodología de comunicación actual, se precisó el uso de reuniones semanales con todas las áreas internas de CEDIPOL (coordinaciones), mediante las cuales se definen los ejes de planeación y ejecución semanal. El resultado es plasmado en puntos de acuerdo o minutas, de los cuales se requiere que cada coordinador de departamento comunique dichos acuerdos con el personal correspondiente a cada área. El flujo de información es de horizontal a vertical.



A continuación, se agrega una tabla con los temas correspondientes al funcionamiento del proyecto y sus áreas relacionadas.



TEMAS					
Reporte/ Documento /Tema	Manual Interno ISO 9000 y 9001	Áreas relacionadas	Público al que va dirigido/ Medio de Difusión		
Medición de Objetivos y Metas a inicio de año	Incremento de asistencias y usuarios inscritos	Todas las Áreas	A través de minutas o puntos de acuerdo, por medios no impresos, correo, grupos de comunicación de los coordinadores (mensajería electrónica)		
Ambiente de seguridad laboral	Seguridad en las áreas de trabajo e instalaciones	Todas las Áreas	A través de minutas o puntos de acuerdo, por medios no impresos, correo, grupos de comunicación de los coordinadores (mensajería electrónica) Documento de referencia PRO 6.3 MTTO 01		
Registro de Asistencias	Instalación del software de ingreso y asistencias (uso de tabletas) en un solo registro	Área de Deportes y Área de Administración (Recepción)	A través de reportes electrónicos en el sistema interno		
Registro de Asistencias en el Sistema	Sistema de Reporte Mensual de CEDIPOL, Sistema de Reporte Mensual de FICOSEC	Área de Deportes y Área de Administración	Se utilizan los registros internos y se elabora reporte electrónico en el sistema externo FICOSEC		
Reporte de Actividades	Reporte de actividades en tiempo establecido	Área de Administración (Contabilidad, RH)	Reportes Mensuales Plataforma FICOSEC/ Reportes a Gobierno Municipal		



### **Temas transversales**

Los temas transversales se dividen en los siguientes rubros específicos:

- Indicadores y reportes.
- Presupuesto.
- Política de Calidad
- Misión y Visión.

A continuación, se agrega una tabla con los temas transversales correspondientes al funcionamiento del proyecto.

TEMAS TRANSVERSALES					
Reporte/ Manual Interno Áreas Documento ISO 9000 y 9001 relacionada /Tema		Áreas relacionadas	Público al que va dirigido/ Medio de Difusión		
Medición de Indicadores	Asistencias a Eventos Deportivos, Clases y Eventos	Todas las áreas (coordinaciones) y usuarios	Acciones transversales para mejorar la participación y percepción institucional		
Elaboración de presupuesto s	Entrega de información Técnica y Financiera	Todas las áreas (coordinaciones)	Entrega de Formatos de Solicitud de Compras al área de Compras y necesidades físicas y financieras		
Política de calidad	Evaluación del Desempeño	Todas las áreas (coordinaciones) y el personal de CEDIPOL	Coordinadores de Área y empleados, serán evaluados en su desempeño de responsabilidades y funciones		
Política de calidad	Difusión y entendimiento de la política y objetivos de la calidad en el servicio	Todas las áreas (coordinaciones) y el personal de CEDIPOL	Evaluación a través de encuestas		
Política de calidad	Difusión y entendimiento de la política y objetivos	Usuarios	Evaluación a través de encuestas de satisfacción al usuario		



	de la calidad en el servicio		
Misión y Visión	Trabajo por objetivos a largo y mediano plazo	Dirección, todas las áreas (coordinaciones) y el personal de CEDIPOL	Determinación de objetivos y trazo de actividades para el personal para el logro de estos.

### ESTRATEGIA TRANSVERSAL DE COMUNICACIÓN

La estrategia transversal de comunicación para la difusión de CEDIPOL permitirá orientar los esfuerzos y enfocar los objetivos de comunicación interna hacia los siguientes públicos:

Personal de Cedipol Personas Usuarias Donatarias y Contribuyentes

Asimismo, los mensajes rectores permitirán que comprendan los principales cambios y beneficios que se realizan en búsqueda de la mejora continua institucional; generando un ambiente de pertenencia y propiciando el espacio de esparcimiento. Los elementos que conforman la estrategia son:

### A. Construcción de mensajes rectores

Se trata de conceptos clave a raíz de los cuales se generan los mensajes de campaña. La finalidad es que esté alineada a nivel institucional y mantenga congruencia. Además, los mensajes clave permiten mantener un sentido unitario a las campañas de comunicación.

Asimismo, se debe contemplar la segmentación de públicos para que los mensajes se construyan y difundan de manera efectiva, según las necesidades de información de cada uno de los destinatarios.

Para realizar la construcción de mensajes rectores, se tomaron en cuenta los resultados del *Diagnóstico* y las herramientas empleadas en la fase de fortalecimiento, como el



análisis de procedimientos e implementación de la encuesta de satisfacción en las que se identificaron áreas de mejora en el programa, como:

- Hubo 14 comentarios en relación a que se encuentran satisfechos con el servicio brindado.
- Se realizaron comentarios en relación al pago que realizan los beneficiarios y la accesibilidad del servicio.
- Se realizaron sugerencias en relación a ampliar los servicios en relación a niñas, niños y adolescentes.
- Se realizaron varios comentarios en relación a la priorización de las personas que acceden al servicio.
- Se realizaron sugerencias de mantenimiento y limpieza en áreas específicas como; alberca, gimnasio, baños y canchas.
- En relación a la publicidad se agrega como sugerencia realizar mayor difusión.
- Se realizan sugerencias en relación al trato del personal con el público en cuanto a cuestiones como respeto a instalaciones, horarios y capacitación.

Los mensajes rectores deben estar construidos en tres pilares: deben ser positivos, para mostrar los beneficios de CEDIPOL; deben ser sencillos y breves, para que sean comprendidos y asimilados por el público al que van dirigidos; y tienen que ser persuasivos, para que se logre el objetivo de la campaña.





Los mensajes rectores están divididos en dos rubros:

- Para mejorar la imagen institucional: están orientados a dar respuesta a las áreas de oportunidad.
- 2. Institucionalización: diseñados para dar a conocer los procedimientos administrativos institucionalizados.

### **MENSAJES RECTORES**

Tema s Trans versal es	Temas Específ icos	Mensajes Rectores	Público al que va Dirigido	Medio de Difusión	Información de Documento o Tema
Para mejor ar la image n institu cional	Ambien te de Trabajo /Clima Laboral	Cumplimient o del Código de Conducta del Personal CEDIPOL	Person al de CEDIP OL	A través de Administración y RH Difusión por medios no impresos, correo institucional, grupos de comunicación de los coordinadores (mensajería electrónica)	Para referencia Documento PRO 6.4 RH 01, DOC RH 08
	Ambien te de Trabajo /Clima Laboral	Ambiente en que se desarrollan las actividades administrativ as propias de la organización a través de evaluadores externos	Person al de CEDIP OL, RH	A través de Administración y RH Contratación de Personal externo para evaluar la motivación y desempeño	Evaluadores como: Best place to work, Actualización de norma ISO 9001. Para referencia Documento PRO 5.6 DIR 01.
	Quejas	Derecho a presentar una queja.	Usuario s, person	Buzón interno de quejas.	Documento (FOR 8.2 ISO 09)



		Esta puede ser escrita ¿Qué debe contener la queja?  1. Nombre de la persona que presenta la queja. 2. Describir los hechos. 3. Pruebas o evidenci as en caso de aplicar.	al de CEDIP OL	Difusión por parte del Área de RH y la Coordinación Administrativa.	Control de quejas por parte del Área de RH y la Coordinación Administrativa.
Institu cionali zación	Difusió n de informa ción de capacit ación y cambio s organiz acional es	Creación o eliminación de puestos y responsabili dades	Coordin ación Adminis trativa y RH	Difusión por medios no impresos, correo institucional, grupos de comunicación de los coordinadores (mensajería electrónica)	Reportes a través de las plataformas de información y correo institucional.
	Difusió n de Calend ario de Activida des con Donata rias y Contrib uyentes	Planear conforme al Calendario de Reporte de Actividades hacia las Donatarias o Contribuyent es	Direcci ón, General , Coordin ación Adminis trativa y RH	Difusión por medios no impresos, correo institucional	Reportes, Indicadores a través de la plataforma de información y correo institucional.
	Imagen corpora tiva	Desarrollo de imagen corporativa continua	Externo s (Donata rias,	Difusión en medios impresos (Boletines de Prensa) y no	A través de videos, fotografías, calendarios de eventos.

usuario s)/ Corresp onde a Direcci ón, General	impresos, redes sociales y página institucional.	
Coordin ación Adminis trativa y RH		

Para lograr el compromiso y la motivación por la mejora continua a través de este plan de comunicación interna se requiere implementarlo y adaptarlo conforme a las necesidades.

