



GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Planeación



“El último 10 %
que se necesita
para lograr algo,
requiere tanta
energía como el
primer 90 %”.

Rob Kalin

ÍNDICE

01

Objetivo de la Guía

02

Manual de procedimientos

03

Elementos que integran el
Manual de Procedimientos

Objetivo de la Guía

Desarrollar en los servidores públicos habilidades técnicas para la organización, sistematización y funcionamiento de la administración pública municipal.

Coadyuvando a la generación de competencias que les permitan elaborar o actualizar sus manuales de procedimientos.

- Los municipios deben establecer los procedimientos mediante los cuales se realizan sus funciones y actividades, soportados documentalmente por medio de manuales y aplicarlos en toda la estructura organizacional del municipio.
- Implementar los manuales de procedimientos en donde se detalle el proceso de las actividades fundamentales.

Manual de Procedimientos

¿Qué es un procedimiento?

Es una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto.

¿Qué es un Manual de Procedimientos?

Es un documento que describe en forma pormenorizada y secuencial las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

Base normativa que sustenta su elaboración



Constitución
Política de los
Estados Unidos
Mexicanos.

Art. 115, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Facultad para crear normas jurídicas necesarias que permitan organizar la administración pública municipal, regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia, así como asegurar la participación ciudadana y vecinal.



Constitución
Política del Estado
Libre y Soberano de
Zacatecas.

Art 119, Fracción V, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Zacatecas.

"Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de conformidad con las leyes en materia municipal, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal".



Ley orgánica de
Zacatecas y sus
municipios

Art 7, de la Ley Orgánica del municipio del estado de Zacatecas

"Los Ayuntamientos tienen facultad para elaborar y aprobar el Bando de Policía y Gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y promuevan la participación de la sociedad".

Asimismo, el **Art 105 Fracción IV del mismo ordenamiento**, "Auditar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de planeación, presupuesto, ingresos, contabilidad gubernamental, financiamiento, inversión, deuda, patrimonio, fondos, valores y exenciones o deducciones de impuestos o derechos municipales, por parte de la administración municipal"

Importancia

- ✓ Permite mejorar la **calidad** de los servicios mediante el incremento de la **eficiencia de los procesos**, la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios.
- ✓ Para una mejor **comunicación, coordinación, dirección y evaluación** administrativa.
- ✓ Apoyo para la **capacitación** del personal.
- ✓ Permiten a cualquier usuario interno y externo, el **conocimiento** preciso de las operaciones, trámites y servicios que se realizan.
- ✓ Garantizar la **eficiencia** de los procesos y asegurar el cumplimiento de los requerimientos que demandan los usuarios con relación a los bienes y servicios que reciben.

Beneficios de la definición de procedimientos

- ✓ **Disminuir** la improvisación y los **errores**;
- ✓ Contribuir a **precisar** las **funciones y responsabilidades** de los miembros de la organización;
- ✓ Empezar **acciones de mejora**.
- ✓ Dar una **visión global y sistemática del trabajo** administrativo del personal del servicio público;
- ✓ Ser documentos de consulta, **control y evaluación**;
- ✓ Vincular la realidad con los procesos **documentados**.

Responsables de elaborar el Manual de Organización

Es responsabilidad de **los titulares de cada departamento del H. Ayuntamiento de Sombrerete** elaborar y mantener actualizado el Manual de Procedimientos, quienes contarán con la orientación y apoyo metodológico de la **Secretaría Técnica**, Seguimiento y Control de **Recursos humanos** y la **Jefatura de Gabinete**.

El titular de cada departamento, **deberá designar a un enlace** para coordinar la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos, de acuerdo con sus objetivos y condiciones operativas vigentes definidas.

Revisión y Actualización

La revisión y actualización de los manuales de procedimientos pueden surgir por cambio en las **tareas al interior de cada área y/o la actualización de la normatividad aplicable**, que signifiquen cambios en el desarrollo del procesos.

En ese sentido, los titulares deberán informar oportunamente a los responsables, de todo cambio en las actividades, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes.

Aprobación del manual

Para que el **documento adquiera validez**, el titular de cada unidad administrativa **debe remitir el proyecto a Recursos Humanos**, a efecto de que la Jefatura de gabinete por medio de la Secretaría Técnica valide que el Manual de Procedimientos **cumpla los lineamientos y especificaciones en la presente Guía**.

Elementos que integran el Manual de Procedimientos

El contenido es diferente en cada organización; varía según su ámbito de aplicación y su alcance; contiene los siguientes elementos:



1. Presentación
2. Objetivo General
3. Identificación e integración de procesos
4. Relación de Procesos y de procedimientos
5. Descripción de los procedimientos
 - 5.1 Nombre del Procedimiento
 - 5.2 Objetivo
 - 5.3 Alcance
 - 5.4 Referencia
 - 5.5 Responsabilidades
 - 5.6 Definiciones
 - 5.7 Insumos
 - 5.8 Resultados
 - 5.9 Interacción con otros procedimientos
 - 5.10 Políticas
 - 5.11 Desarrollo
 - 5.12 Diagramación
 - 5.13 Medición
 - 5.14 Formatos e instructivos.
6. Simbología
7. Registro de Ediciones
8. Distribución
9. Validación



01. Identificación e interacción de procesos

Representar los procesos clave identificados que formarán parte del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que existen entre cada uno de ellos.

Unidad Responsable	Nombre del Procedimiento	Clave del procedimiento	No. de páginas.

- ✓ Determinar la actividad por la que inician, la cual generalmente es una solicitud o demanda (estado inicial del proceso), así como el resultado de valor para el usuario interno o externo, que puede ser un bien, servicio, información o documentos (estado final del proceso).
- ✓ Cuando el resultado de valor lo recibe el usuario externo de la dependencia, organismo auxiliar o fideicomiso, se identifican procesos sustantivos; y cuando el resultado de valor lo recibe un usuario interno se hace referencia a procesos adjetivos.
- ✓ Una vez determinados los estados inicial y final del proceso se debe definir el nombre de éste, el cual debe tomar en cuenta el trabajo que se realiza desde el principio hasta el fin.

02. Proceso y Procedimiento

Se deberán precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de los procesos.

Se deberá establecer el flujo del proceso global de principio a fin, estableciendo los procedimientos que conforman al proceso.

03. Nombre del Procedimiento

Ejemplo:

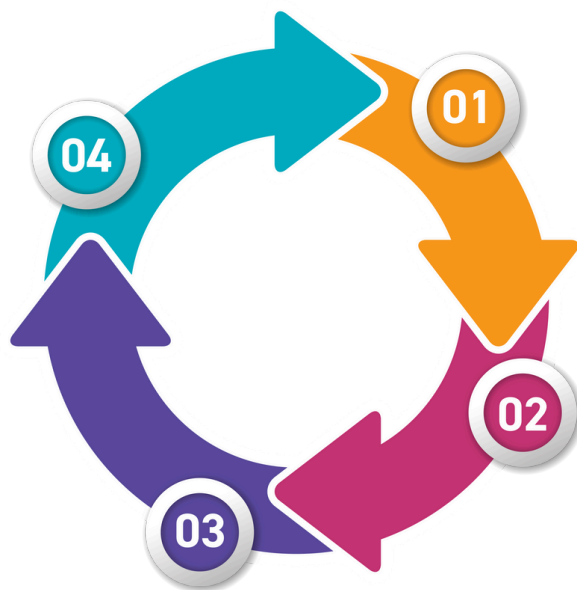
Expedición + de certificados y títulos profesionales

Emisión + de la licencia de chofer para conducir vehículos automotores

Autorización + de concesiones para el servicio público de transporte de Pasajeros.

Sustantivo derivado de	+	Sobre un sujeto u objeto

04. Descripción del Procedimiento



- Nombre del procedimiento
- Objetivo
- Responsabilidades
- Definiciones
- Insumos
- Resultados
- Interacción con otros procedimientos
- Políticas
- Desarrollo
- Diagramación
- Medición
- Formatos e instructivos

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoría técnica para la elaboración de manuales de procedimientos

05. Objetivo

Se establece el **propósito** que se pretende alcanzar con la elaboración del manual.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, deberá expresar **QUÉ SE HACE** y **PARA QUÉ SE HACE**.

Por ejemplo:

Incrementar las habilidades de los servidores públicos para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos mediante asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.

Verbo en infinitivo que implique medición	Qué resultado se pretende	Mediante qué acciones se logrará el resultado

06. Alcances

Permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento, por lo que indica qué actividades, personas y áreas afecta. En caso de haber exclusiones, deberán señalarse.

Ejemplo:

Aplica a todos los servidores públicos de...



06. Referencia

Relación de los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: **normas, códigos, manuales, instructivos, otros procedimientos, etc.**

Cabe resaltar que no se trata de transcribir íntegramente los documentos normativos del procedimiento, sino tan sólo de **indicar el nombre y los apartados que rigen las acciones del procedimiento.**

06. Responsabilidades

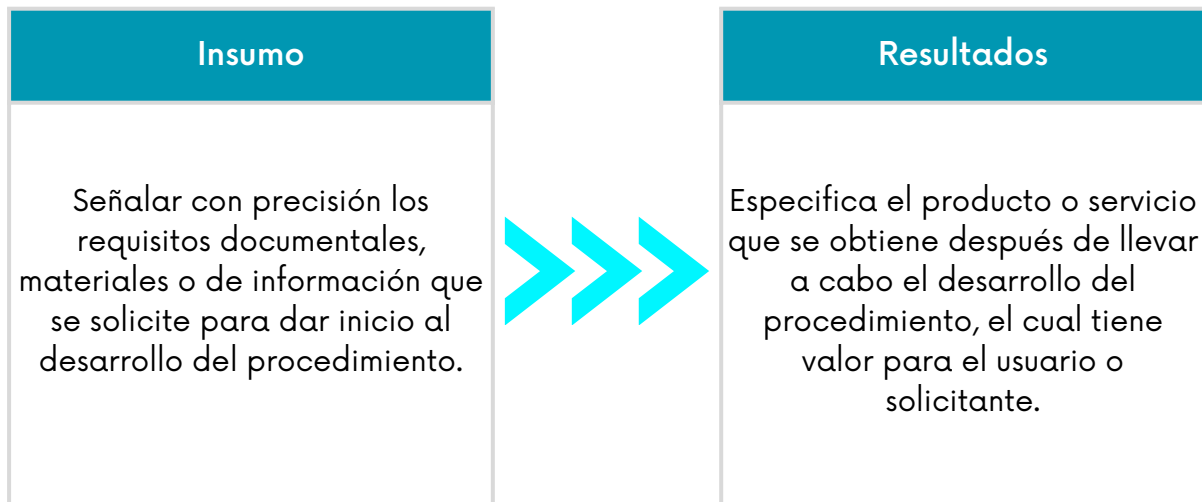
Describir los deberes u obligaciones de la Unidad Administrativa ejecutiva del procedimiento, así como los puestos que intervienen, parcial o totalmente en el desarrollo de las actividades de éste.

07. Definiciones

Se deberá establecer un apartado en el que se describa el significado de los conceptos, a fin de facilitar la comprensión de los términos empleados en el procedimiento.



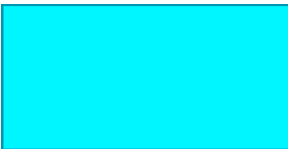
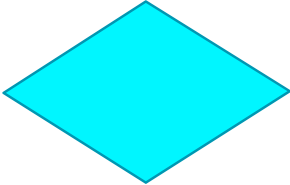
08. Insumos y Resultados



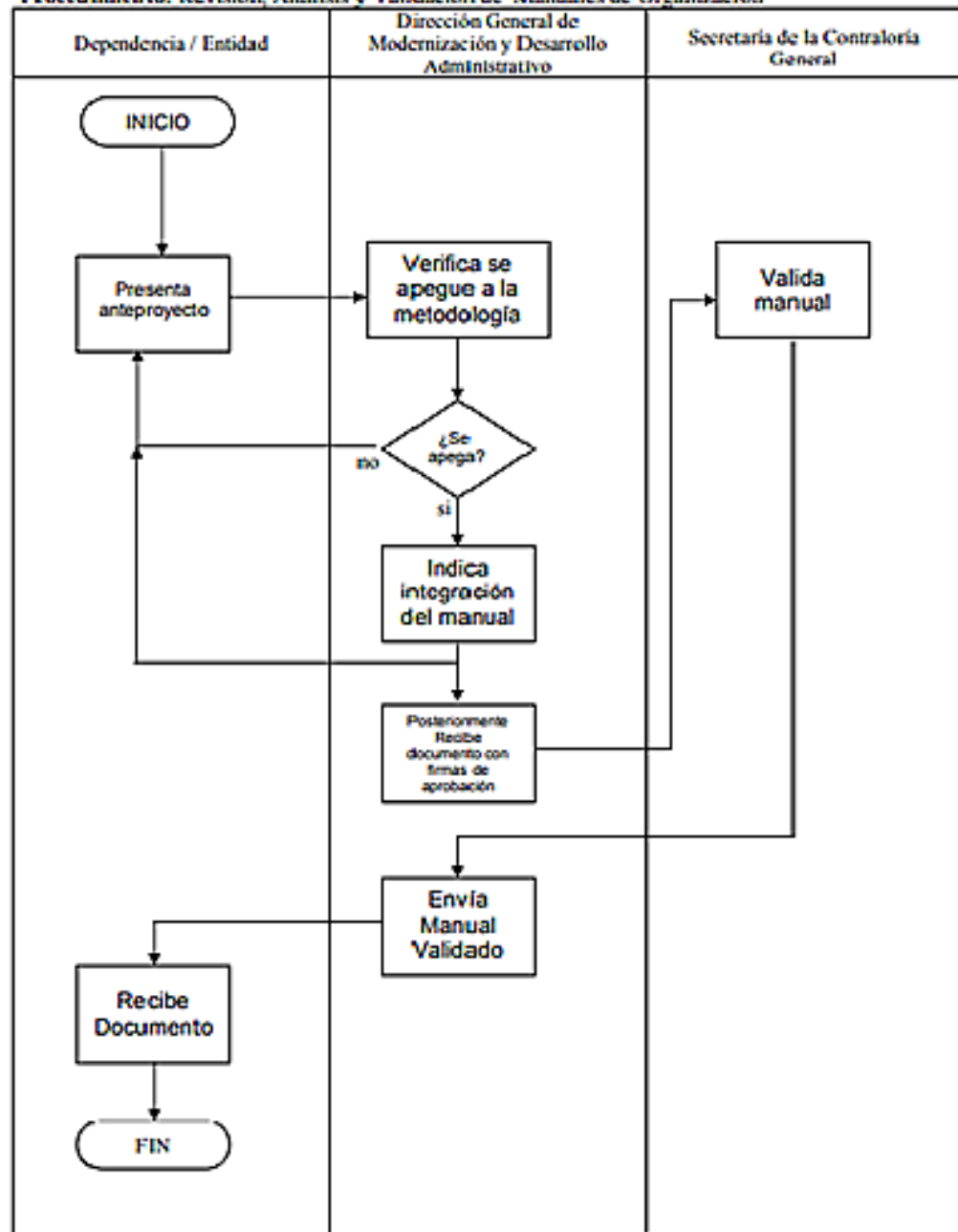
09. Simbología del Diagrama de Procedimientos

- ✓ **Óvalo:** Inicio y término (Abre y/o cierra el diagrama).
- ✓ **Rectángulo:** Actividad (Representa la ejecución de una o más actividades o procedimientos).
- ✓ **Rombo:** Decisión (Formula una pregunta o cuestión).
- ✓ **Círculo:** Conector (Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento).
- ✓ **Triangulo boca abajo:** Archivo definitivo (Guarda un documento en forma permanente).
- ✓ **Triangulo boca arriba:** Archivo temporal (Proporciona un tiempo para el almacenamiento del documento).

10. Simbología y significados

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.

Procedimiento: Revisión, Análisis y Validación de Manuales de Organización



Referencias consultadas

- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos,
https://edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia_procedimientos.pdf.
- Cómo hacer un manual de procedimientos paso a paso • gestiopolis,
<https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>.
- INSTITUTO NACIONAL PARA EL FEDERALISMO Y EL DESARROLLO MUNICIPAL,
<https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/cademtabasco/Reglamentacion%20Tabasco.pdf>.
- Artículo 115° - UNAM,
<https://museodelasconstituciones.unam.mx/constitucion/articulo-115o/>.
- Ley Orgánica del Municipio - Poder Legislativo del Estado de Zacatecas,
<https://www.congresozae.gob.mx/e/elemento&cual=67>.
- TEMA 2 - Guía sobre los distintos manuales a desarrollar en ... - StuDocu,
<https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-mesoamericana-de-san-agustin/teoria-de-la-arquitectura/tema-2-guia-sobre-los-distintos-manuales-a-desarrollar-en-la-asignatura-con-ejemplos/16217029>.
- Guía técnica para la elaboración de manual de procedimientos,
<https://www.slideshare.net/QaaRo0l/gua-tnica-para-la-elaboracin-de-manual-de-procedimientos>.
- DIAGRAMAS DE FLUJO: SIMBOLOGIA Y SIGNIFICADO - Blogger,
<https://diagramasdeflujomao.blogspot.com/p/simbologia-y-significado.html>.
- DIAGRAMAS DE FLUJO - WordPress.com,
<https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/diagramas-de-flujo.pdf>.



H. AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

BUENOS RESULTADOS