

INTRODUCCIÓN

El desempeño eficaz de la administración pública tiene como base la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de trámites y servicios gubernamentales, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones de ley y reglamentarias. En este sentido, la Dirección de Normatividad del Ayuntamiento de Morelia, presenta la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, como un instrumento metodológico para la integración y aprobación de estos documentos que regulan el desarrollo del trabajo administrativo. Los manuales de procedimientos detallan las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función o norma, contribuyendo a la generación de bienes y servicios de valor para la ciudadanía. La utilidad que tienen los manuales de procedimientos en las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública es de suma importancia, debido a que se constituyen en instrumentos que auxilian en la inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación al personal; sirven para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa; son la base de los sistemas de control y evaluación interna, y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

Esta Guía se integra por cuatro apartados: objetivo de la guía; generalidades; componentes principales y los elementos complementarios del manual de procedimientos.

OBJETIVO

Las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública cuentan con diversos procedimientos para la ejecución de las funciones que tienen encomendadas, así como para la obtención de los resultados establecidos en los programas operativos de trabajo.

El procedimiento administrativo es un plan o método de trabajo que establece 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. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran un proceso de transformación de insumos en productos, bienes o servicios. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos; es decir, establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos.

Los procedimientos documentados se agrupan en un documento llamado Manual de Procedimientos, que considera la descripción de las actividades y métodos de trabajo como partes del sistema dentro de la Administración Pública.

Para documentar los procedimientos es necesario cumplir con los aspectos siguientes:

- a) Que tengan antecedentes históricos consolidados;
- b) Que tengan alcances y límites precisos;
- c) Que contribuyan al desarrollo de un proceso;
- d) Que exista personal responsable de su ejecución; y
- e) Que indiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento.

Los procedimientos documentados y agrupados en un manual permiten:

- a) Disminuir la improvisación y los errores;
- b) Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización;
- c) Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo del personal del servicio público;
- d) Ser documentos de consulta, control y evaluación;
- e) Vincular la realidad con los procesos documentados; y
- f) Empezar acciones de mejora.

Diferencia entre Reglamento Interno, Manual de Organización y Manual de Procedimientos.

El Reglamento Interior, el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos tienen diferencias en cuanto a su naturaleza y propósitos. Sin embargo, los tres tienen una relación estrecha, toda vez que del Reglamento Interior se deriva el Manual de Organización y de estos resulta el Manual de Procedimientos.

Para su adecuada comprensión, formulación y aplicación, es conveniente señalar algunas características que los distinguen:



Criterios	Reglamento Interior	Manual de Organización	Manual de Procedimientos
Por su naturaleza	Es un ordenamiento jurídico que se deriva de una ley o de cualquier acto jurídico.	Es un documento administrativo que contiene información sobre la organización y funcionamiento de las dependencias y	Es un documento administrativo que contiene información relacionada con el conjunto de operaciones o actividades que deben realizarse para la
Por su propósito	Determina las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de primer, segundo y, en su caso, tercer nivel de las dependencias y organismos auxiliares.	Describe los objetivos y las funciones que deben realizar cada una de las unidades administrativas que integran la estructura de organización de las dependencias y organismos	Detalla las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.



<p>Unidades administrativas</p>	<p>Incluye únicamente a las unidades administrativas básicas; es decir, aquellas que emiten actos de autoridad o cuyas funciones se relacionan directamente con el cumplimiento del objeto de la dependencia y organismo auxiliar al que se adscriben.</p> <p>En una dependencia se contempla a los niveles de Secretaría, Direcciones, Jefaturas, así como otras unidades administrativas que emitan actos de autoridad.</p> <p>En un organismo auxiliar se contempla a las unidades</p>	<p>Incluye todas las unidades administrativas consideradas en el organigrama autorizado de las dependencias y organismos auxiliares.</p>	<p>Considera las unidades administrativas y puestos de carácter interno o externo a la organización, que intervienen en los procesos de trabajo.</p>
<p>Responsables de su expedición</p>	<p>Cuando se trata de unidades orgánicas del sector central, debe ser aprobado por la o el Titular del Poder Ejecutivo. Cuando se trata de un organismo auxiliar, la aprobación</p>	<p>Es aprobado por la o el titular de la dependencia o coordinador de sector, por la o el titular del organismo auxiliar y por las autoridades normativas.</p>	<p>Es aprobado por la o el titular de la dependencia o coordinador de sector, por la o el titular del organismo auxiliar y con el visto bueno de las autoridades normativas.</p>

Componentes principales del Manual de Procedimientos



El contenido de los manuales de procedimientos es diferente en cada organización; varía según el ámbito de aplicación y alcance. No obstante, para estandarizar los apartados de los manuales de procedimientos se deberá adoptar el modelo siguiente:

- Presentación
- Objetivo general
- Identificación e interacción de procesos
- Relación de procesos y procedimientos
- Descripción de los procedimientos
- Simbología
- Registro de ediciones
- Distribución
- Validación

A continuación, se explica cada uno de los apartados que integran el Manual de Procedimientos:

Presentación

Deberá contener una explicación del manual, cuáles son sus propósitos y a quiénes se dirige, así como su ámbito de aplicación. Por lo general, la presentación no deberá exceder de dos cuartillas y su redacción deberá ser clara y sencilla.

Es conveniente que se resalte la importancia del manual, a través de un mensaje de la autoridad de mayor nivel jerárquico de la institución, así como hacer notar el papel que deben desempeñar las unidades administrativas y **el personal del servicio público** en la aplicación del mismo, ya que sin la participación **total de las y los integrantes** de la organización, los esfuerzos de mejoramiento administrativo no tendrán los resultados deseados.

Objetivo general

Se deberá establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo; es decir, qué se pretende lograr con la integración y aplicación del Manual de Procedimientos.

Para la redacción del objetivo general se aplicará la regla de sintaxis siguiente:

- Iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, abatir, etc.
- Especificar con claridad qué se pretende con la integración del manual de procedimientos (resultado esperado). Para ello, se recomienda



responder a la pregunta ¿Para qué necesito un Manual de Procedimientos?

- Señalar las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado. Al respecto, se sugiere referenciar al propio Manual de Procedimientos, toda vez que éste se constituye en un medio para lograr un fin mayor.

Identificación e interacción de procesos

De conformidad con el principio del enfoque basado en procesos, en este apartado se representarán de manera gráfica y en forma general, los procesos clave identificados que serán la base para la integración del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que existen entre cada uno de ellos.

Para este propósito se debe precisar qué es un proceso, cómo se identifica y cómo se representan sus interacciones en un mapa de procesos de alto nivel.

El concepto de proceso:

Es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para las y los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para la población usuaria interna o externa.

El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos como sean necesarios. La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es el método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de operaciones y tareas que detallan las actividades de un proceso de transformación de insumos en resultados, como se observa en la gráfica siguiente:



PROCEDIMIENTO

El proceso está impulsado al logro de resultados finales que permiten atender las demandas y expectativas ciudadanas, y centra su atención en la



satisfacción de las y de los usuarios, mientras que el procedimiento está impulsado por la finalización de tareas y se centra en el cumplimiento de normas y funciones establecidas, entonces sus resultados son parciales, sujetos de transformación.

Identificación de procesos:

Para la identificación de procesos es necesario:

- 1) Determinar quiénes son las y los usuarios internos o externos de la organización;
- 2) Señalar el resultado final de valor que genera la organización para cada usuaria o usuario interno o externo, que puede ser un bien, servicio, información o documentos (estado final del proceso);
- 3) Especificar los requisitos necesarios que sirven de entrada al proceso para lograr el resultado final (estado inicial del proceso);
- 4) Anotar quién o quiénes son las o los proveedores de los requisitos para iniciar el proceso;
- 5) Una vez determinados los estados inicial y final del proceso se debe definir el nombre de éste, a partir del resultado que genera.

La redacción del nombre del proceso identificado deberá tener la estructura siguiente:

Sustantivo derivado de un verbo → sobre un sujeto u objeto que actúa.

Cuando el resultado de valor lo recibe la o el usuario externo de la dependencia u organismo auxiliar, se identifican procesos sustantivos; y cuando el resultado de valor lo recibe una o un interno se hace referencia a procesos adjetivos.

Mapa de procesos (Flujograma)

Una vez identificados los procesos, y con base en la información obtenida, se deberá diseñar un diagrama o mapa de procesos de alto nivel en el que se visualice la interacción y secuencia que existe entre los procesos sustantivos, los procesos adjetivos, la población usuaria y el entorno. Precisamente en el apartado de identificación e interacción de procesos sólo deberá colocarse el mapa de procesos de alto nivel, que se constituye en un gráfico resumen de los principales procesos de la organización, las o los usuarios que atienden y los resultados de valor que reciben.

Para la integración de este mapa deberán considerarse los elementos del siguiente ejemplo:



Relación de procesos y procedimientos

Una vez identificados los procesos se deberán precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de ellos, los cuales serán documentados en el Manual de Procedimientos.

Para este propósito se deberá establecer el flujo del proceso global que permite vincular los requisitos de entrada con los resultados finales de valor; es decir, deberán describirse de manera genérica las etapas del proceso, las cuales se constituirán en los procedimientos que componen al proceso.

3.5 Descripción de los procedimientos

Los procedimientos constituyen la parte medular del manual, toda vez que son la razón de dicho documento. La descripción de los procedimientos deberá contener, invariablemente, los aspectos siguientes:

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

Nombre del procedimiento:

La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener.

Objetivo:

Se deberá describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento.

La redacción del objetivo debe considerar las siguientes reglas de sintaxis:



- Iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, etc.
- Especificar con claridad qué se pretende con la ejecución del procedimiento. Se recomienda responder ¿Para qué ejecuto el procedimiento?
- Determinar las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado, las cuales deberán referir al procedimiento mismo, toda vez que éste es el medio para alcanzar un fin último.

Alcance:

El alcance 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, deben señalarse.

Para su redacción deberá estar precedido de la palabra Aplica a qué personas, qué áreas y qué actividades internas o externas a la organización, así como precisar, en su caso, exclusiones de personas, áreas o actividades a las que no aplica el procedimiento en descripción, precedida de las palabras Se excluye.

Referencias:

En este apartado se deberá incluir una relación de los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: normas, códigos, manuales, instrucciones, otros procedimientos, etc.

Cabe resaltar que no se trata de transcribir íntegramente los documentos normativos del procedimiento, sino tan sólo de indicar el nombre, los capítulos, artículos y fracciones del ordenamiento jurídico, o bien los apartados de las disposiciones administrativas, así como señalar el medio y la fecha de publicación de los ordenamientos que rigen las acciones del procedimiento.

Responsabilidades:

En esta sección se describirán los deberes u obligaciones de la unidad administrativa ejecutora del procedimiento, así como de los puestos que intervienen, parcial o totalmente, en el desarrollo de las actividades de éste.

Cuando se trate de órganos colegiados (comités, consejos, comisiones, etc.), se deberán establecer las responsabilidades del órgano en su conjunto, así como anotar aquellas que corresponden a cada persona integrante del órgano.



Las responsabilidades son un conjunto de acciones que una o un servidor público, que ocupa un puesto administrativo, deberá cumplir obligatoriamente, de acuerdo con sus funciones y nivel jerárquico. En caso contrario, será sujeto de sanciones. Por ello, deberá establecerse en correspondencia con la práctica administrativa.

Definiciones:

Con el propósito de facilitar la comprensión de los términos técnicos empleados en el procedimiento, se deberá establecer un apartado en el que se describa el significado de los conceptos, abreviaturas, siglas, etcétera.

Insumos:

Señalar con precisión los requisitos documentales, materiales o de información que la dependencia u organismo auxiliar solicite para dar inicio al desarrollo del procedimiento.

Resultados:

Especificar el resultado que se obtiene después de llevar a cabo el desarrollo del procedimiento, el cual puede servir de insumo para otro procedimiento.

Interacción con otros procedimientos:

Indicar el nombre de los procedimientos con los cuales se relaciona el procedimiento que se describe.

Políticas:

En este apartado se anotarán las normas o disposiciones administrativas que regulan las actividades de los procedimientos. Las políticas emanan de disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, etc., y reglamentan situaciones, actividades o decisiones conocidas o probables.

Las políticas son directrices o lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento. Por lo tanto, su redacción tiene un carácter imperativo para su observancia y cumplimiento. Los verbos implicados en la redacción deberán estar en tiempo futuro, toda vez que la política es aplicable al sujeto que esté en la situación o supuesto descrito para regular la conducta o decisiones que deberá asumir.

A través de las políticas se pueden regular los casos o situaciones imprevistas, que por excepción se pueden presentar en las actividades rutinarias del proceso.



Desarrollo:

En este apartado se deberán describir las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas o puestos que intervienen en su realización.

La descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que las y los servidores públicos llevan a cabo para la generación de un bien o servicio. Para obtener información del desarrollo del procedimiento se deberá aplicar el siguiente cuestionario:

- ¿Qué se hace?
- ¿Qué se necesita para hacerlo?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuál es la secuencia de lo que se hace?
- ¿Cuál es el tiempo que se emplea en la actividad?
- ¿Qué instrumentos o equipo de oficina utiliza?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuáles decisiones se toman?
- ¿Qué acciones se derivan de una decisión?
- ¿Qué documentos se generan?
- ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera?
- ¿Cuál es el resultado de la actividad?
- ¿Con quién se vincula?

Cabe resaltar que la secuencia del procedimiento deberá desarrollarse mediante el uso de los anteriores cuestionamientos hasta finalizar con la obtención del resultado esperado. Se recomienda desarrollar procedimientos con un promedio máximo de 30 operaciones y mínimo de 12, por lo que deberán delimitarse correctamente sus fronteras. Si el resultado del procedimiento sirve de insumo para otro procedimiento, deberá señalarse su conexión.

Los lineamientos para la redacción del procedimiento son los siguientes:

1. **Objetividad.-** En la redacción se debe utilizar un lenguaje que relate hechos, situaciones y circunstancias, lo más fielmente posible, por lo que es preciso evitar reflejar sentimientos, emociones o puntos de vista de la persona que redacta el procedimiento o de terceros.
2. **Evitar las obviedades.-** Es necesario que en la redacción se consideren todos los aspectos del procedimiento sin dejar cabida a obviedades, toda vez que la descripción del procedimiento debe reflejar un lenguaje de hechos que se pueda probar o auditar.



3. Precisión.- Se deben omitir términos vagos o imprecisos que generen ambigüedad en su comprensión, por lo que es recomendable precisar y especificar al máximo aspectos cuantitativos, medibles o catalogables del proceso.
4. Sencillez.- Para su cabal comprensión, la redacción del procedimiento debe eliminar redundancias, así como adjetivos calificativos, empleando un lenguaje sobrio, accesible e incluso llano.
5. Los verbos activos que se empleen estarán conjugados en tiempo presente.
6. Cada actividad deberá estar vinculada con la subsecuente para lograr la secuencia del procedimiento hasta su conclusión.


Para el desarrollo del procedimiento es necesario emplear un formato de hoja dividido en tres columnas; en la primera, se deberá colocar el número progresivo de la operación; en la segunda, la unidad administrativa o puesto participante que ejecuta la acción; y en la tercera, la descripción detallada de la actividad.



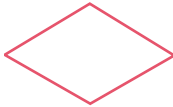



Diagramación:




Una vez descrito el procedimiento se continúa con su representación gráfica; para ello, se elaborará un diagrama de bloque que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las unidades administrativas y puestos que intervienen en el procedimiento. Un bloque es un recuadro donde se describe brevemente la actividad y se ubica en la columna que corresponda a la unidad administrativa o puesto que ejecuta la actividad.

Un diagrama es una representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa, muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.

La diagramación se efectúa mediante el uso de símbolos básicos, los cuales tienen la representación siguiente:

Simbolo	Representa
	<p>Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.</p>

	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra “A” para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.</p>
	<p>Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.</p>
	<p>Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p>Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo a la / al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.</p>
	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
<p>Simbolo</p>	<p>Representa</p>

	<p>Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una flecha.</p>
	<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
	<p>Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>

La diagramación tiene como objetivos visualizar de manera integral las interrelaciones del procedimiento, indicar la secuencia de las operaciones y los elementos que intervienen en su ejecución e identificar el origen y destino de los documentos.

Para la diagramación del flujo del procedimiento, la hoja se dividirá en columnas que representarán a las unidades administrativas o puestos que intervienen, asegurándose de no repetir actores. En cada columna se ubicarán bloques o recuadros donde se describe brevemente la actividad que ejecuta la unidad administrativa, los cuales serán vinculados con líneas continuas que direccionen el flujo. Los bloques se corresponderán con la secuencia de la descripción del procedimiento y se combinarán con los símbolos que apliquen.

Medición:

En este apartado se deberán especificar los medios para recabar información que permita medir la satisfacción de la población usuaria del procedimiento, a fin de emprender acciones que contribuyan a la mejora continua.

La medición permite a la organización evaluar la capacidad del procedimiento para alcanzar los resultados planificados. En este sentido, es necesario establecer en el procedimiento indicadores que, entre otros aspectos, permitan medir el tiempo de



respuesta, el tiempo de reacción ante cambios inesperados, la eficiencia y eficacia del personal, la asignación y reducción de costos, la productividad y la satisfacción de la o del usuario.

Asimismo, es necesario establecer técnicas estadísticas y registros que proporcionen evidencias del cumplimiento de las acciones de medición.

Formatos e instructivos:

En este apartado se deberán incluir los formatos utilizados en el procedimiento, así como su instructivo de llenado, en el cual se explicará el objetivo del formato, las copias requeridas, destinatarias o destinatarios y la información variable que deberá obtenerse.

Los formatos deberán contener la imagen institucional del Ayuntamiento de Morelia, así como una denominación y clave de identificación.

Simbología

En este apartado del manual se deberán incluir únicamente los símbolos que fueron usados en los diagramas de flujo con la descripción de su significado. Ver apartado de diagramación de esta guía.

Registro de ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.

Distribución

En este apartado se deberán enlistar las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual, así como el número de copias controladas y distribuidas. Es recomendable que la o el servidor público que coordina los trabajos de integración del manual, sea la o el poseedor del documento original en sus diversas presentaciones (medio magnético e impresión) y que el número de copias controladas y unidades administrativas destinatarias sean definidas atendiendo a su participación en los procedimientos documentados.

Esta acción evita que el Manual de Procedimientos sea alterado o modificado por alguna instancia no autorizada para tal efecto, o bien que circulen diversas versiones del manual que provoquen confusión.

Validación

Este apartado contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades de la dependencia u organismo auxiliar que corresponda, por medio del cual se aprueba el contenido del manual de procedimientos.





Cabe señalar que los manuales de procedimientos de las dependencias deberán ser validados por las o los titulares de las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y por las jefas o jefes inmediatos superiores hasta el nivel de Secretaria o Secretario.

Si se tratara de un manual específico o de un organismo auxiliar, la validación del documento corresponderá a la/al titular.

Elementos Complementarios del Manual de Procedimientos

1 Cubierta o portada

En esta parte se deberán incluir al menos los siguientes datos:

- Imagen institucional del Ayuntamiento de Morelia.
- Logotipo.
- Título del Manual de Procedimientos.
- Fecha de elaboración.

2 Portada interior o portadilla

Contendrá los mismos elementos que la cubierta o portada y, en su caso, contendrá al reverso los datos siguientes:

- El copyright o derechos de copia, con el nombre y domicilio de la o del editor y el año en que se registraron los derechos de autora/or.
- El número de la edición o de la reimpresión de que se trate, así como el tiraje y el año de la misma.

3 Formato de hoja

Con el propósito de homogeneizar la presentación de los manuales de procedimientos, se recomienda usar el formato de página que se presenta en la siguiente hoja:

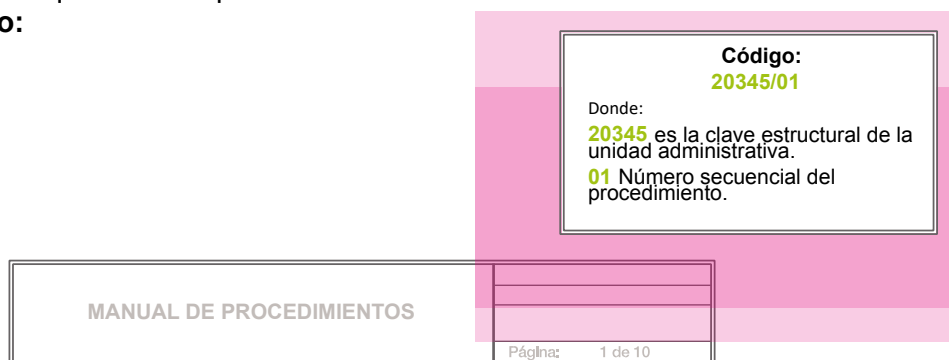
M A N U A L PROCEDIMIENTOS	D E	Edición :
		Fecha: Código: 20345/0 1
		Página: 1 de 10



En el formato se deberá precisar el número de edición o impresión del manual; la fecha de su expedición; el código de los procedimientos y el número de página.

Para la asignación del código se deberá considerar la clave estructural de la unidad administrativa que tiene a su cargo la ejecución del procedimiento, así como el número secuencial que le corresponda a éste.

Ejemplo:



Código:
20345/01

Donde:
20345 es la clave estructural de la unidad administrativa.
01 Número secuencial del procedimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 1 de 10

En el espacio de página se deberá colocar el número arábigo que corresponda a la hoja del total de hojas que integran el procedimiento, por ejemplo: 1 de 10; 5 de 15, etc.

4. Índice

En esta parte se señalarán los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento; asimismo, se deberán agrupar los procedimientos atendiendo a la unidad administrativa que los ejecuta. La paginación del documento en sus apartados de presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, relación de procesos y procedimientos, simbología, registro de ediciones, distribución y validación se realizará con números romanos.

