



**TUXTLA
GUTIÉRREZ**
AYUNTAMIENTO
2024-2027

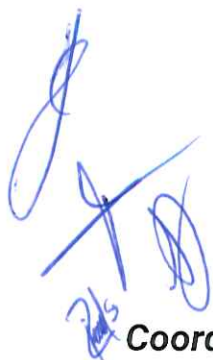
**LINEAMIENTOS GENERALES
PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE
TRÁMITES Y SERVICIOS.**



Coordinación de Mejora Regulatoria.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DE LA GUÍA	5
CAPÍTULO I	
Lineamientos generales para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos de trámites y servicios	6
CAPÍTULO II	
Características de los manuales de procedimientos de trámites y servicios	
2.1 Conceptos básicos	7
2.2 Importancia de los procedimientos	9
2.3 Elementos que deben contener los manuales	10
CAPÍTULO III	
Lineamientos para la integración de procedimientos	
3.1 Caratula del procedimiento	11
3.2 Índice del procedimiento	12
3.3 Objetivo del procedimiento	13
3.4 Normas de operación	14
3.5 Descripción narrativa del procedimiento	15
3.5.1 Lineamientos para la redacción	17
3.6 Diagramas de flujo	24
3.6.1 Simbología para el diseño de diagramas de flujo	26
3.6.2 Diagrama de flujo	27
3.6.3 Lineamientos para la presentación y redacción de diagramas de flujo	28



Coordinación de Mejora Regulatoria.



3.7 Anexos	32
3.7.1 Elaboración de instructivos de llenado	32

CAPÍTULO IV

Lineamientos para la integración del manual de procedimientos

4.1 Caratula	33
4.2 Contenido del Manual	34
4.3 Documento de aprobación técnica	35
4.4 Documento de actualización de procedimientos	36
4.5 Introducción del Manual.....	37
4.6 Objetivo del Manual	38
4.7 Procedimientos.....	39
4.8 Glosario	39
4.9 Participantes en la elaboración del manual	40

CAPITULO V

5.1 Metodología para la planeación interna de la elaboración o actualización del manual de procedimientos y levantamiento de procesos.....	42
5.2 Elaboración del programa de trabajo.....	43
5.3 Validación y anexos.....	45
5.4 Guía para el levantamiento de procesos.....	51

Coordinación de Mejora Regulatoria.

INTRODUCCIÓN

El desempeño eficaz de la administración pública tiene como base la revisión y actualización de los sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender en forma oportuna, sencilla, eficaz, ágil y directa la demanda ciudadana, de trámites y servicios municipales, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones reglamentarias.

En este contexto, la Coordinación de Mejora Regulatoria tiene entre sus funciones la de brindar asesoría y capacitación a las dependencias y entidades municipales en materia de mejora regulatoria y con ello determinar aspectos metodológicos y técnicas apropiadas para elaborar o actualizar los manuales de procedimientos de trámites y servicios que se brinda a la ciudadanía, una vez que han pasado por el proceso de mejora y de esta forma establecer uniformidad en la presentación, profundidad y en los elementos a considerar como contenido básico de los manuales.

La Guía Técnica que se presenta, está constituida en cinco capítulos.

El primer capítulo, se establecen los lineamientos generales que deben ser observados para la elaboración o actualización de los manuales.

En el segundo capítulo se explican las características, importancia y elementos que deben contener los mismos.

En la tercer y cuarto capítulo, se explican las técnicas específicas para el desarrollo, integración y presentación de los procedimientos, estableciendo los lineamientos para su elaboración.

Posteriormente se presenta una metodología para integrar, organizar, desarrollar y validar la elaboración o actualización del manual.

Finalmente, se plantea la ejecución de las acciones que se llevaran acabo para alcanzar los objetivos planteados.

Se recomienda a los servidores públicos involucrados leer el documento en su totalidad y una vez que tengan el conocimiento general proceder a la elaboración del manual de procedimientos de trámites y servicios.

OBJETIVO DE LA GUÍA

Establecer los lineamientos y metodología que deben observar las dependencias y entidades municipales para elaborar o actualizar en forma clara, completa y uniforme los Manuales de Procedimientos para trámites y servicios que se brindan a la ciudadanía.



Coordinación de Mejora Regulatoria.



CAPÍTULO I

GENERALIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Es responsabilidad del titular de cada dependencia municipal, órganos desconcentrados y descentralizados vigilar que se elaboren, establezcan y actualicen permanentemente los manuales de procedimientos de trámites y servicios de todas las áreas que lo conforman.

Para la elaboración, los procedimientos deberán ser específicos, para lo cual se recomienda utilizar la técnica específica; que se explica en el apartado III de esta guía.

La configuración del texto del manual será en tamaño carta, en tipografía Roboto 12, negrita, mayúsculas para los títulos y Roboto 12 minúsculas al texto en general, interlineado sencillo; texto alineado vertical con respecto al texto de identificación

La Coordinación de Mejora Regulatoria brindará consultoría en la metodología y herramientas técnicas que se aplican en la elaboración de manuales.

Una vez que hayan elaborado o actualizado los manuales, deberán enviar por oficio un ejemplar de los mismo a la Coordinación de Mejora Regulatoria para su registro y control.

Los manuales recibidos serán revisados y se emitirá un dictamen técnico con las recomendaciones pertinentes, si fuera el caso.

Los Manuales de Procedimientos de trámites y servicios son propiedad de las dependencias y entidades, por lo que se recomienda que éstos se hagan públicos al interior y permanezcan dentro de las áreas de trabajo.

Los manuales serán publicados en el micrositio de Mejora Regulatoria, para consulta general

CAPÍTULO II

CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2.1 CONCEPTOS BÁSICOS

Las siguientes definiciones representan los conceptos más utilizados en este documento.

Manual

Es un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre la materia.

Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimiento es un documento de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se sigue en la ejecución de los procedimientos en cada órgano funcional de una dependencia o entidad.

Procedimiento

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? se realiza cada una de las actividades. Ejemplo: Expedición de Tarjeta Sanitaria.

Para efectos de estos lineamientos, los procedimientos estarán integrados por sus objetivos, normas de operación, descripción narrativa, diagramas de flujo, formatos y demás documentos que describen con precisión las actividades que se realizan para la ejecución de un trámite o servicio.

Actividad

Es el conjunto de operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por la unidad responsable para la realización de un trabajo determinado. Ejemplo: En la Dirección de Protección contra Riesgo Sanitario, se realiza el trámite (procedimiento) de "Expedición de Tarjeta Sanitaria", en el cual, el "Encargado de la Ventanilla" (unidad responsable), realiza entre otras actividades, lo siguiente: Recibe solicitud.

Operación

Cada una de las acciones físicas o mentales necesarias para ejecutar una actividad o labor determinada.

Ejemplo: La actividad "Recibe solicitud" está compuesta por las siguientes operaciones:

1. Verifica que el formato de solicitud este debidamente rellenado.
2. Comprueba que los requisitos vengan completos y correctos.
3. Ingresa solicitud al "sistema registral"
4. Sella de recibido el formato de solicitud y devuelve acuse con el folio electrónico al ciudadano (si fuera el caso).

Unidad Responsable

Es el individuo, puesto u órgano administrativo que participa en las actividades descritas en el procedimiento.

Individuo:	Trabajador, usuario, ciudadano, empresario, etc.
Puesto:	secretario (a), director (a), jefe de departamento, analista, etc.
Órganos Administrativos:	Secretaría, Dirección General, Coordinación, etc.

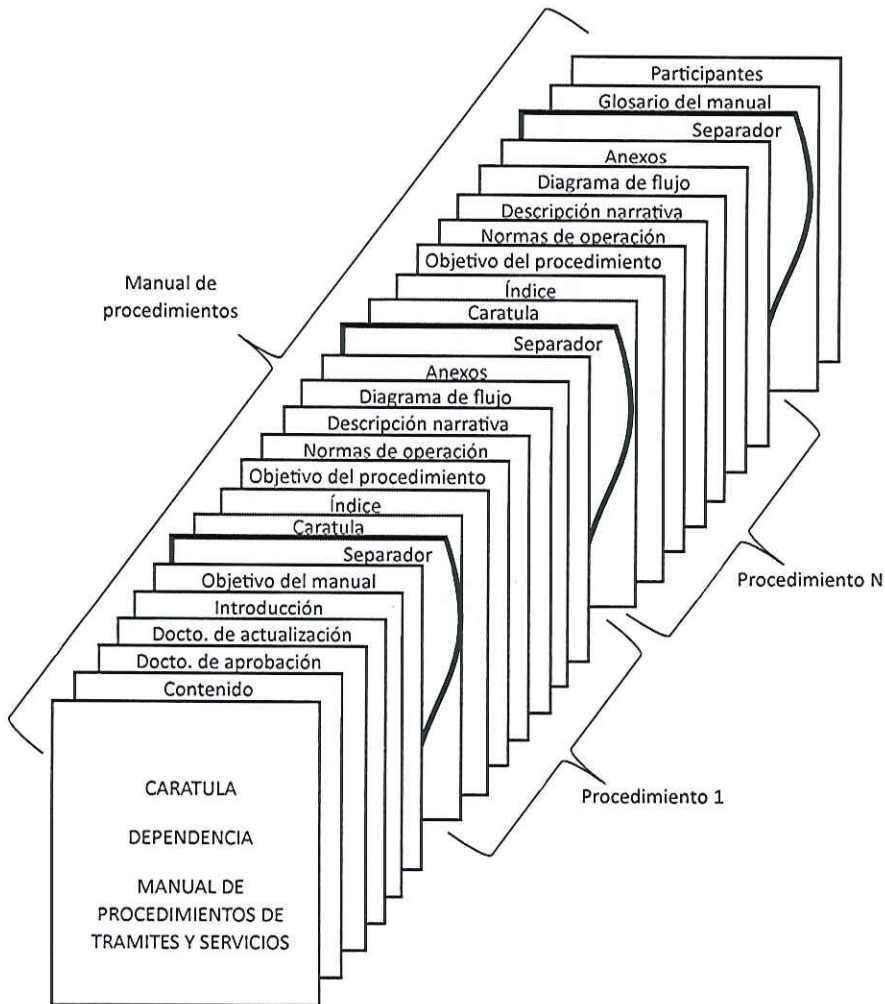
2.2 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

- Constituyen una fuente formal y permanente de información y orientación acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Contribuyen a dar continuidad y coherencia a las actividades que describen.
- Delimitan responsabilidades y evitan desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado.
- Facilitan la supervisión del trabajo y proporcionan a los jefes los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.
- Son una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- Sirven como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias.
- Auxilian en las labores de auditoría administrativa.



2.3 ELEMENTOS QUE DEBEN CONTENER LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Para efectos de presentación, la integración deberá ser de la siguiente manera:



CAPÍTULO III

LINEAMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

En este apartado, se describirán los diferentes elementos que deben contener cada procedimiento que se elabore o actualice antes de la integración del manual.

3.1 CARÁTULA DEL PROCEDIMIENTO

Es la primera hoja del procedimiento, cuya finalidad es identificarlo.

Ejemplo:

	TUXTLA GUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027	SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS		
Procedimiento del trámite:		
1.- Expedición de la Tarjeta de Vigilancia Sanitaria		
Fecha de elaboración:		


 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**


**¡Qué viva
Tuxtla!** 

3.2 ÍNDICE DEL PROCEDIMIENTO

Es la parte del documento cuya finalidad es relacionar secuencialmente los apartados que lo integran, con su respectiva paginación para facilitar su localización.

Ejemplo:

	TUXTLA GUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027	SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
Trámite: 1.- Expedición de Tarjeta de Vigilancia Sanitaria		
Índice		
Objetivo del procedimiento.....	1	
Normas de operación.....	3	
Descripción narrativa.....	5	
Diagrama de flujo.....	10	
Anexos.....	14	





 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**





3.3 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

El objetivo deberá expresar claramente los resultados que se pretenden obtener al llevarse a cabo las actividades y tareas que integran el procedimiento.

Los lineamientos a seguir para su redacción y presentación son:

- Iniciar con un verbo de acción en infinitivo.
- Especificar con claridad qué, para qué y para quiénes se ha elaborado el procedimiento.
- Evitar el uso de adjetivo calificativos.
- No subrayar conceptos.
- Utilizar una redacción clara, precisa y en una extensión máxima de cinco renglones.

Ejemplo:

	TUXTLA CUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027	SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS		
Trámite: Expedición de Tarjeta de Vigilancia Sanitaria		
Objetivo del procedimiento		
Expedir la Tarjeta Sanitaria para los establecimientos que prestan servicios de Hospitales, Clínicas y Consultorios Veterinarios, así como las estéticas en pequeñas especies, pensiones para animales de compañía, escuelas de adiestramiento canino, venta de caninos y felinos, por medio de la cual podrán dar cumplimiento a la obligación de ser regulados y supervisados por la autoridad municipal de salud.		
<i>Debe responder las preguntas ¿qué?, ¿para quién?, ¿para qué?</i>		
		


 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**


**¡Qué viva
Tuxtla!** 

3.4 NORMAS DE OPERACIÓN

En los procedimientos se deben incluir todos los lineamientos que regulen la actuación de los participantes en la ejecución de las tareas. A este tipo de lineamientos se les denomina normas, las cuales se dividen en reglas y políticas.

Para la elaboración de las normas de operación de los manuales de procedimientos de la dependencia o entidad se deberán tomar en cuenta las siguientes definiciones:

Regla: Es un lineamiento de observancia obligatoria en la ejecución de un procedimiento cuya característica principal es rígida en su aplicación.

Política: Es el marco de referencia que guía la toma de decisiones, delimitando hasta dónde se debe o puede actuar para ejecutar las actividades descritas en un procedimiento.

Recomendaciones para elaborar normas, deberán iniciar con un tiempo de acción en infinitivo.

- ✓ Deberán comprender todas las situaciones alternativas que pudieran presentarse en la ejecución del procedimiento.
- ✓ Se redactarán claramente con el fin de que sean comprendidas por el usuario, e incluso por quienes no estén familiarizados con el procedimiento.
- ✓ Se definirá perfectamente la responsabilidad del personal a efecto de evitar desviaciones en la ejecución del procedimiento.
- ✓ Se redactarán en tiempo futuro o presente, recomendándose el primero.
- ✓ Deberán ser precisas, concisas y claras para evitar continuas consultas o interpretaciones equivocadas.
- ✓ En caso de que alguna norma se sujete a ordenamientos legales, se deberá hacer referencia al marco jurídico que la sustenta (Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Circulares y Oficios).

Para su presentación, las normas podrán listarse de acuerdo con el tema, área u orden de aparición en el procedimiento.

Ejemplo:

**TUXTLA GUTIÉRREZ**
AYUNTAMIENTO 2024-2027

SECRETARÍA DE
SALUD MUNICIPAL

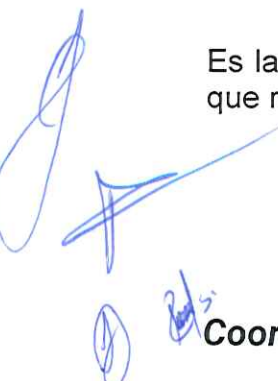
Normas de operación:

- Todas las empresas constituidas que presta servicios veterinarios en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, deberá realizar el trámite para la expedición de la Tarjeta Sanitaria, de acuerdo al artículo 111 del Reglamento de Protección y Bienestar de la Fauna Doméstica en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez
- Las personas morales presentaran la documentación que acredite su personalidad jurídica (acta constitutiva)
- Para poder obtener la Tarjeta de vigilancia sanitaria, deberán presentar los requisitos completos y correctos.
- ...

¡Qué viva
Tuxtla! 

3.5 DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Es la explicación escrita, en forma lógica y secuencial de cada una de las actividades que realiza una unidad responsable para efectuar un trabajo determinado.

 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

¡Qué viva
Tuxtla! 



Se recomienda la utilización de este tipo de narrativa por la facilidad de lectura que ofrece a quien consulta los procedimientos.

Redacción específica

Describen en forma detallada cada una de las actividades que se realizan para la ejecución de un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de llevarlas a cabo, tiempo de realización y clave de los documentos que se generen.

 TUXTLA GUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027 SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL			
Responsable	Actividad	Tiempo	Clave del doc.
Ciudadano (Cd)	1.- Acude a la ventanilla y solicita el trámite, presentando los requisitos: ...	5 min	OP (Orden de pago)
Responsable de ventanilla (Rv)	2.- Revisa que los documentos presentados sean correctos, legibles y que cuente con el pago correspondiente.		
	2.1 Si la documentación no está completa, indica al Cd...		
	2.2 Si los documentos son correctos, pero no tiene el pago, entrega al Cd OP...		
Cd	3.- Realiza pago y regresa a la ventanilla...		
Rv	4.- Registra en el sistema denominado ... entrega acuse al Cd, indica tiempo de resolución (3 días hábiles)	5 min	
¡Qué viva Tuxtla! 			

 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**



¡Qué viva

Tuxtla!



A) Cada actividad deberá comenzar con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente. Cuando se redacten actividades que no forman parte de la secuencia principal del procedimiento y que se pueden referir opciones, desviaciones o subactividades, se utilizarán los términos condicionales tales como: "Si", "Cuando", "En caso".

Responsable de ventanilla

Verbo en tercera persona del singular en tiempo presente

2.- **Solicita** al Cd una identificación oficial...

2.1.- **En caso** que el Cd no cuente con una identificación le solicitará ...

Actividad de excepción

Responsable de ventanilla

¿Que?

2.-Solicita al Cd una identificación oficial con fotografía y firma, verificando que corresponda a éste.

¿Cómo?

¿Con que?

3.- Verifica en el sistema XX si el Cd se encuentra vigente como...

C) Deberán numerarse las distintas actividades del procedimiento en forma progresiva con números arábigos enteros.

Ejemplo:

	Numeración arábica entera
Ciudadano	1. Entrega fotocopia...
Responsable de ventanilla	2. Verifica que los datos de la documentación ...
	3. Solicita ...

D) Cuando una actividad le prosigan otras (de excepción), que no forman parte de la secuencia principal del procedimiento, éstas deberán numerarse con fracciones decimales a partir de la actividad de la cual se desprenden.

Para distinguir este tipo de actividades, se deberán analizar las posibles desviaciones derivadas del desarrollo de una actividad, presentando las alternativas de solución que permitan el desarrollo normal y que conlleven al logro del objetivo del procedimiento.

Ejemplo:

Responsable de ventanilla	7. Solicita al Cd verifique que los datos (nombre y área de adscripción), estén correctos.
Actividad de	→ 7.1 Si existe error en los datos indicará las correcciones necesarias.

- E) Se procurará que cada una de las actividades del procedimiento contenga sólo una acción, aunque en algunos casos se justifica que contenga dos.

Ejemplo:

	Acción no. 1	Acción no. 2
Jefe de departamento	8.- Firma de autorización la "Constancia" y la turna al solicitante	

- F) En caso de existir actividades que por su naturaleza se realicen simultáneamente, en una forma casi inmediata o se consideren de poca importancia, éstas se redactarán en un sólo párrafo, no rebasando las dos actividades.

Ejemplo:

Jefe de departamento	12. Accesa al sistema y da instrucción del seguimiento del proceso.
----------------------	---

- G) En las actividades que se realizan con una frecuencia establecida, se deberá indicar la periodicidad en el renglón antes de iniciar el párrafo de la actividad.

Ejemplo:

Responsable	Actividad	Periodicidad
Jefe de departamento	6. Elabora el informe de actividades ...	MENSUALMENTE

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.

- H) Cuando la participación de una unidad responsable se limita a una sola intervención, para efectos prácticos, esta actividad se redactará como si fuera una nota.

Ejemplo:

Responsable	Actividad
Responsable de ventanilla	6. Imprime tarjeta de vigilancia sanitaria y entrega al jefe de departamento para obtener autorización.
Unidad responsable que participa una sola vez	Una vez que el director ha firmado la tarjeta de vigilancia sanitaria
	7.- Entrega al ciudadano.

- I) Al describir las actividades de un procedimiento, se anotará el nombre completo de la unidad responsable cuando haga su primera aparición en el mismo y se le asignará una clave; posteriormente se podrá utilizar solamente la clave.

Ejemplo:

Responsable	Actividad
Encargado de la ventanilla (Env)	3. Verifica que los datos sean legibles.
Ciudadano (Cd)	4. Efectúa pago en caja.
Env	5. Archiva recibo de pago.
Clave	

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.

- J) Cuando una actividad implique la utilización de algún formato, y éste haga su primera aparición en el procedimiento, se deberá anotar su nombre completo entre comillas.

En el caso de considerarse necesario se anotará la palabra "Anexo" e incluirlo en el apartado correspondiente con su respectivo instructivo de llenado. Además, se deberá hacer referencia a las copias, trayectoria de su trámite y destino final.

Si el nombre del formato es extenso, se recomienda utilizar abreviaturas, iniciales o un nombre simplificado, cuyo uso deberá aclararse en la primera aparición del formato dentro del procedimiento.

Ejemplo:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Área de recepción de documentación (Recep)	1. Recibe de la dependencia: • Requisición de compra (Rec.) (Anexo 1) • Órdenes de pago (Op) (Anexo 2) 2. Verifica que las Op tenga el sello

Abreviaturas

Nota. – Los casos en los que se debe usar un anexo son, entre otros:

- Cuando se debe asentar un dato en un formato.
- Cuando se verifica el correcto llenado de un formato.
- Para informar al usuario del documento que va a recibir o enviar.

A continuación, se presentan algunos de los verbos comúnmente utilizados en la descripción narrativa de procedimientos conforme a jerarquías de acción.

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.

	Verbo	Nivel		
		Secretario	Mandos medios	Operativo u auxiliar
1.	Acordar		X	
2.	Actualizar			X
3.	Adecuar		X	X
4.	Administrar	X	X	
5.	Almacenar			X
6.	Analizar		X	X
7.	Apoyar		X	X
8.	Aprobar		X	
9.	Asegurar	X	X	
10.	Asignar		X	
11.	Asistir			X
12.	Atender			X
13.	Autorizar	X	X	
14.	Calificar			X
15.	Capacitar			X
16.	Colaborar		X	x
17.	Compilar			X
18.	Comprobar			X
19.	Comunicar	X	X	X
20.	Conducir		X	X
21.	Consolidar		X	X
22.	Consultar			X
23.	Contabilizar			X
24.	Contribuir		X	
25.	Controlar	X	X	
26.	Coordinar	X	X	
27.	Dar			X
28.	Definir	X		
29.	Desarrollar	X	X	
30.	Designar	X		
31.	Determinar	X	X	
32.	Diagnosticar	X	X	
33.	Dictar		X	
34.	Dictaminar	X		
35.	Difundir	X	X	X
36.	Dirigir	X		
37.	Diseñar	X		
38.	Distribuir		X	
39.	Divulgar		X	X

40.	Ejecutar			X
41.	Elaborar	X	X	X
42.	Emitir	X	X	
43.	Entrevistar			X
44.	Especificar			X
45.	Establecer	X	X	
46.	Estandarizar			X
47.	Estimar			X
48.	Estructurar		X	
49.	Estudiar		X	X
50.	Evaluar	X	X	
51.	Examinar		X	X
52.	Expedir		X	X
53.	Facilitar		X	
54.	Formular	X	X	
55.	Fungir		X	
56.	Gestionar		X	X
57.	Implantar		X	X
58.	Informar	X	X	X
59.	Iniciar			X
60.	Inspeccionar		X	X
61.	Instalar		X	X
62.	Instituir	X	X	X
63.	Instrumentar		X	X
64.	Integrar		X	
65.	Interpretar		X	X
66.	Intervenir			X
67.	Inventariar			X
68.	Investigar		X	X
69.	Mantener			X
70.	Mejorar			X
71.	Notificar			X
72.	Obtener			X
73.	Operar			X
74.	Opinar		X	X
75.	Organizar	X	X	
76.	Orientar		X	
77.	Participar	X	X	X
78.	Planear	X	X	
79.	Practicar			X
80.	Preparar			X
81.	Presentar		X	X

82.	Presidir	X	X	
83.	Presupuestar		X	X
84.	Procesar			X
85.	Procurar	X	X	
86.	Programar		X	X
87.	Promover		X	
88.	Proponer		X	X
89.	Proporcionar			X
90.	Proveer			X
91.	Proyectar		X	X
92.	Realizar			X
93.	Recabar			X
94.	Recibir			X
95.	Recolectar			X
96.	Recomendar		X	X
97.	Registrar			X
98.	Regular	X	X	
99.	Reportar			X
100.	Representar		X	
101.	Resguardar			X
102.	Reunir			X
103.	Revisar		X	X
104.	Seguir			X
105.	Seleccionar			X
106.	Sistematizar			X
107.	Solicitar			X
108.	Someter		X	X
109.	Supervisar		X	
110.	Tramitar			X
111.	Validar	X		

3.6 DIAGRAMAS DE FLUJO

Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de su ejecución.

Las ventajas que ofrece la técnica de diagramación son las siguientes:

- ✓ Explica a través de símbolos y textos condensados, las actividades que



Coordinación de Mejora Regulatoria.

componen un procedimiento.

- ✓ Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar sus actividades eficazmente.
- ✓ Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.
- ✓ Reduce la cantidad de explicaciones que se dan en la descripción narrativa.
- ✓ Facilita el análisis e interpretación de cada procedimiento, ya que muestra la secuencia de las actividades y la distribución de las formas (origen y destino final).
- ✓ Permite analizar cada actividad por sí misma y su relación con las demás.
- ✓ Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento.

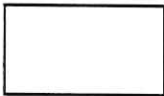
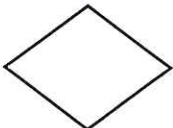
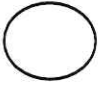
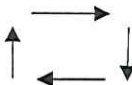
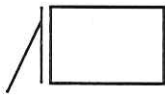


Coordinación de Mejora Regulatoria.

¡Qué viva
Tuxtla!



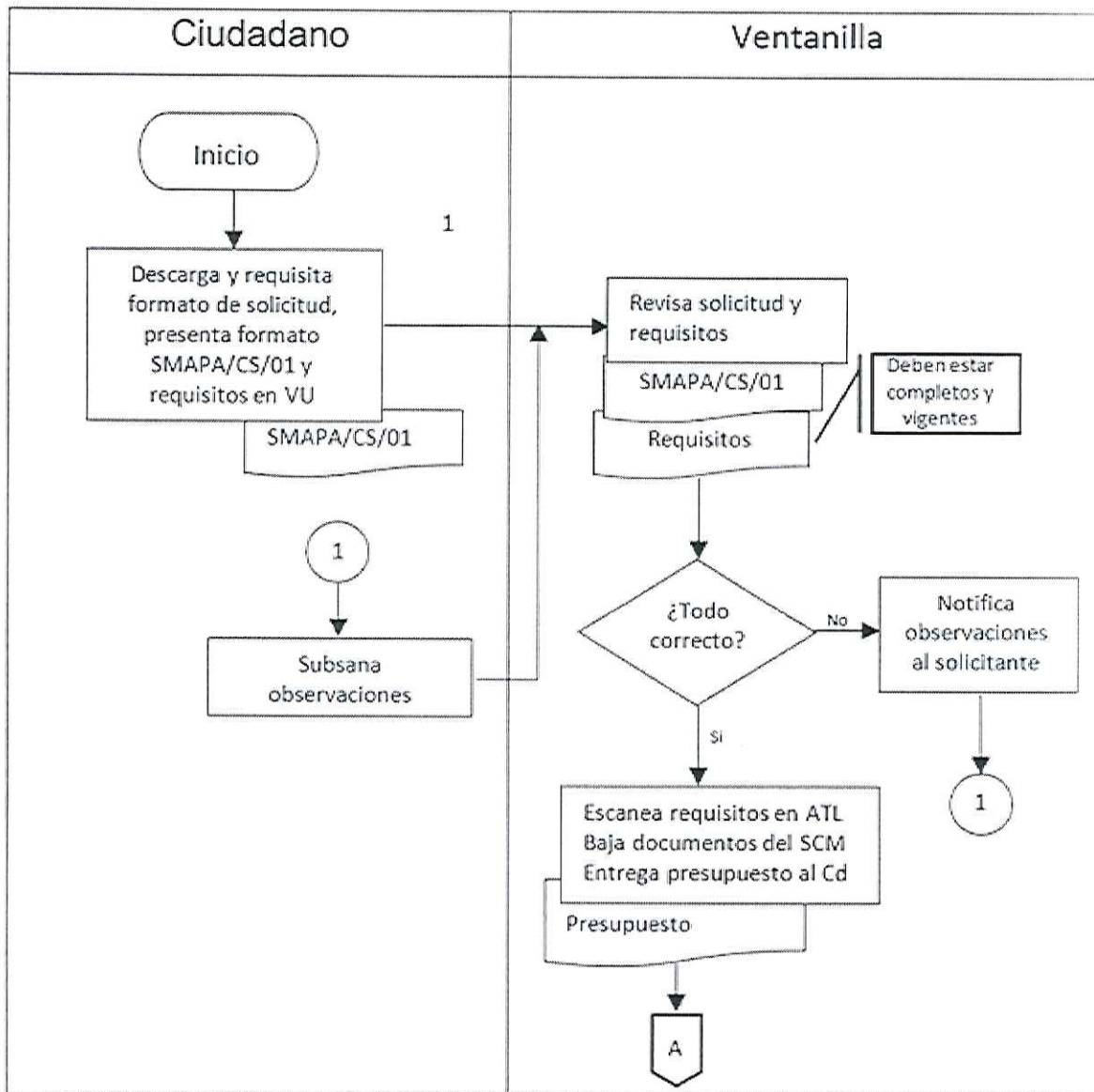
3.6.1 SIMBOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO / FIN	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	ACTIVIDAD	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	DECISIÓN	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	CONECTOR	Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente.
	CONECTOR DE PÁGINA	Similar al significado del símbolo anterior, sólo que éste se emplea cuando las actividades quedan separadas en diferentes hojas.
	DOCUMENTO	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	LÍNEAS DE DIRECCIÓN	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las actividades.
	NOTA	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: • El nombre del procedimiento que antecede al que se describe • Tiempo necesario para realizar ciertas actividades • Actividades genéricas realizadas por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.

3.6.2 DIAGRAMA DE FLUJO POR SU PROFUNDIDAD DE DETALLE

Cada una de las actividades del procedimiento se describen en forma minuciosa en razón del grado de información requerida y en algunas ocasiones podría llegar a nivel operación.

Ejemplo:

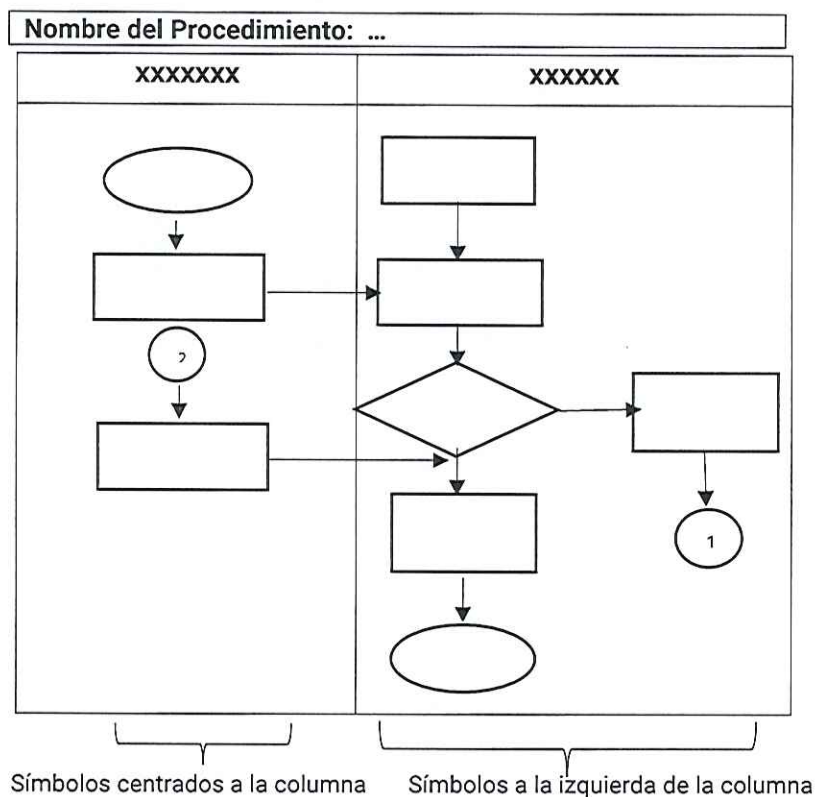


3.6.3 LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN Y REDACCIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCEDIMIENTOS

Presentación

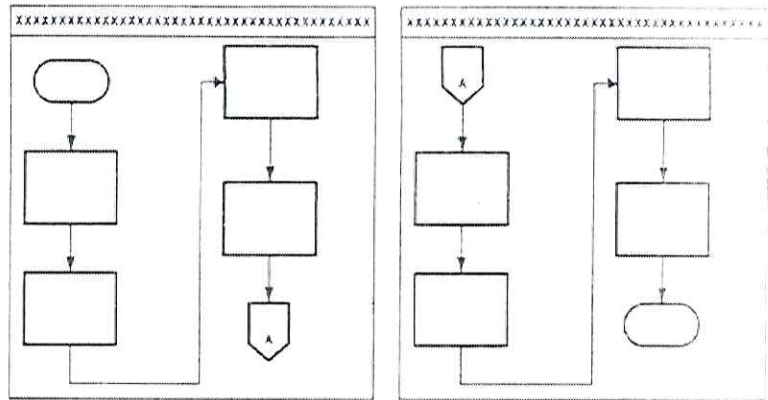
La diagramación de los procedimientos deberá comenzar en la parte superior izquierda de la hoja.

Cuando se diagrame en forma tabular, se deberán dibujar los símbolos en el centro de cada columna con el fin de lograr una adecuada distribución de los mismos, pero si en la sucesión de los símbolos se presenta una “decisión”, se sugiere ubicar a la izquierda los símbolos para dar espacio a las actividades que se derivan de la decisión.



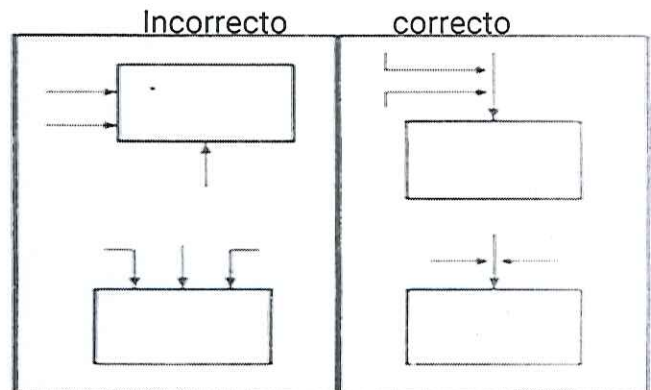
La numeración que indique la unión de los conectores internos deberá ser igual, es decir que el número del conector del se desprende la actividad será igual al número de conector de la actividad donde se une.

La letra que indique la unión de los conectores externos de página deberá ser igual, es decir, que la letra del conector del cual se desprende la actividad, será igual a la letra del conector de la actividad donde se une.

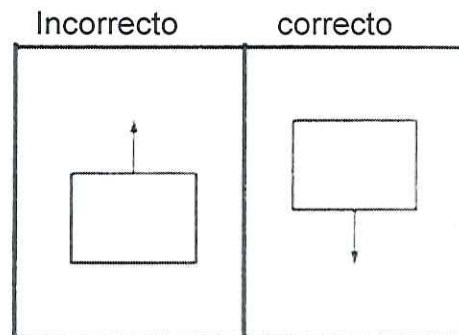


Las líneas de dirección que unen a los símbolos, deben representarse mediante líneas rectas y continuas, y se debe utilizar ángulos rectos.

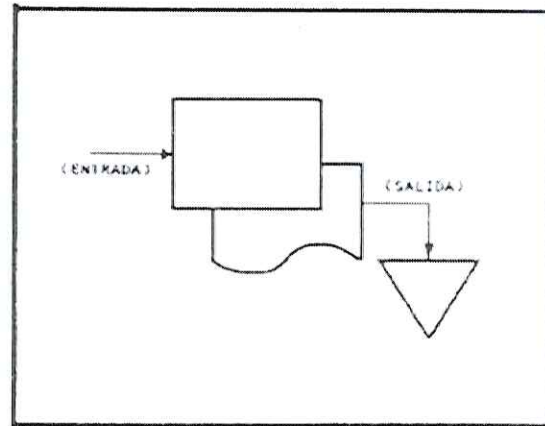
Cuando existan dos o más líneas de entrada para la descripción de una actividad, estas se deberán señalar mediante una sola línea en la parte superior del símbolo, evitando señalamientos de entrada por debajo del símbolo



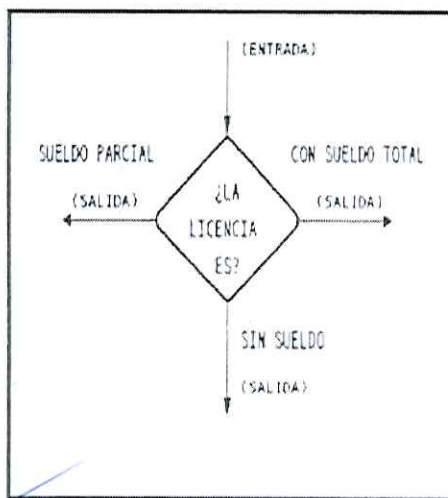
Las líneas de salida se indicarán en la parte inferior del símbolo, nunca en el lado superior.



Ocasionalmente, por motivos prácticos o de espacios en las hojas, se podrán utilizar los extremos derecho e izquierdo de los símbolos para señalar la entrada o salida de flujo del procedimiento.

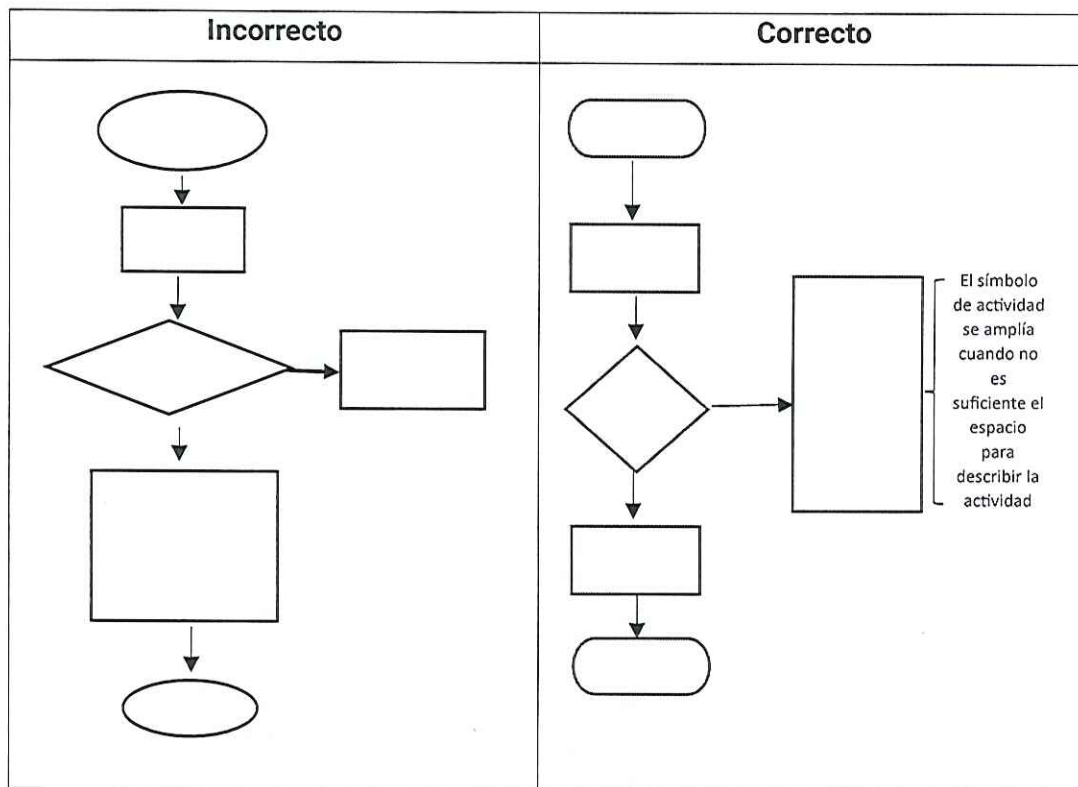


Líneas de entrada y salida por los costados



El símbolo de decisión podrá tener hasta tres líneas de salida y la línea de entrada se ubicará en la parte superior del símbolo.

Es conveniente que los símbolos mantengan uniformidad en su tamaño.



Redacción

- ✓ Cada diagrama deberá contar con un encabezado que especifique el nombre del procedimiento que se describe.
- ✓ Cada actividad o conjunto de actividades que sean realizadas por una unidad responsable, deberán quedar claramente indicadas en el diagrama.
- ✓ Las actividades a desarrollar, deberán expresarse en forma breve, precisa y con el símbolo correspondiente.
- ✓ La redacción de cada actividad deberá comenzar con un verbo en tiempo presente y conjugado en tercera persona del singular.
- ✓ Cada actividad se numerará en forma progresiva, de acuerdo con la secuencia

indicada en la descripción narrativa.

- ✓ Dentro del símbolo de "documento" se deberá indicar el nombre del formato, documento, reporte etc. Si el nombre del documento es muy extenso, sólo la primera ocasión que se mencione se describirá completo y en lo sucesivo se podrá abreviar o anotar iniciales.

3.7 ANEXOS.

En este apartado se deben incluir las formas, instructivos de llenado utilizados para la ejecución de un procedimiento.

Definiciones

Forma o formato: Es una pieza de papel impresa o digital que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable.

Instructivo de llenado: Es una guía que explica detalladamente cómo se deben llenar los espacios que tiene un formato.

Para conformar los anexos se recomienda considerar lo siguiente:

- ✓ Se ordenarán las formas, instructivos de llenado de acuerdo con el orden de aparición en el procedimiento.
- ✓ En cada documento que se anexe, se deberá anotar en el ángulo superior derecho la palabra "ANEXO" seguido del número consecutivo que le corresponda.

3.7.1 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Todo formato deberá contar con su correspondiente instructivo de llenado. Para su elaboración, se podrá optar por cualquiera de las siguientes técnicas:

- A) Instructivo con explicación directa.
- B) Instructivo con explicación separada del formato modelo
- C) Instructivo con explicación al reverso del formato.

A) Instructivo con explicación directa

Esta técnica consiste en obtener una fotocopia en reducción del formato, la cual se pega en el centro de una hoja y en los extremos, fuera del formato, se explica cuáles son los datos que se deben anotar en cada espacio vacío.

Para identificar con facilidad las instrucciones que se dan a cada concepto se trazará una línea que el espacio que deberá ser llenado con su correspondiente instrucción.

B) Instructivo con explicación separada del formato modelo

Para el diseño de este tipo de instructivo, se toma un formato en el cual se asigna un número a cada uno de los conceptos y espacios destinados para ser llenados; en hojas en blanco se realizará la explicación de como llenar cada espacio, siempre relacionado a la explicación de cada concepto a través del numero que se le asignó al formato modelo, bajo la leyenda "Referencia" y "Debe anotarse"

C) Instructivo con explicación al reverso del formato

Existen formatos que desde que fueron diseñados o reimpresos se determinó incluir el instructivo de llenado en el reverso del mismo. Cuando las instrucciones que se indiquen al reverso del formato sean claras y precisas no es necesario elaborar otro tipo de instructivo. En este sentido por practicidad recomendamos este tipo de formato.

CAPÍTULO IV

LINEAMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Cuando los procedimientos han sido elaborados, éstos se deben integrar a un manual de procedimientos de trámites y servicios, para tal efecto, a continuación, se describe cada uno de sus elementos.

4.1 CARÁTULA

Es la primera hoja del documento, cuya finalidad es identificar al manual.

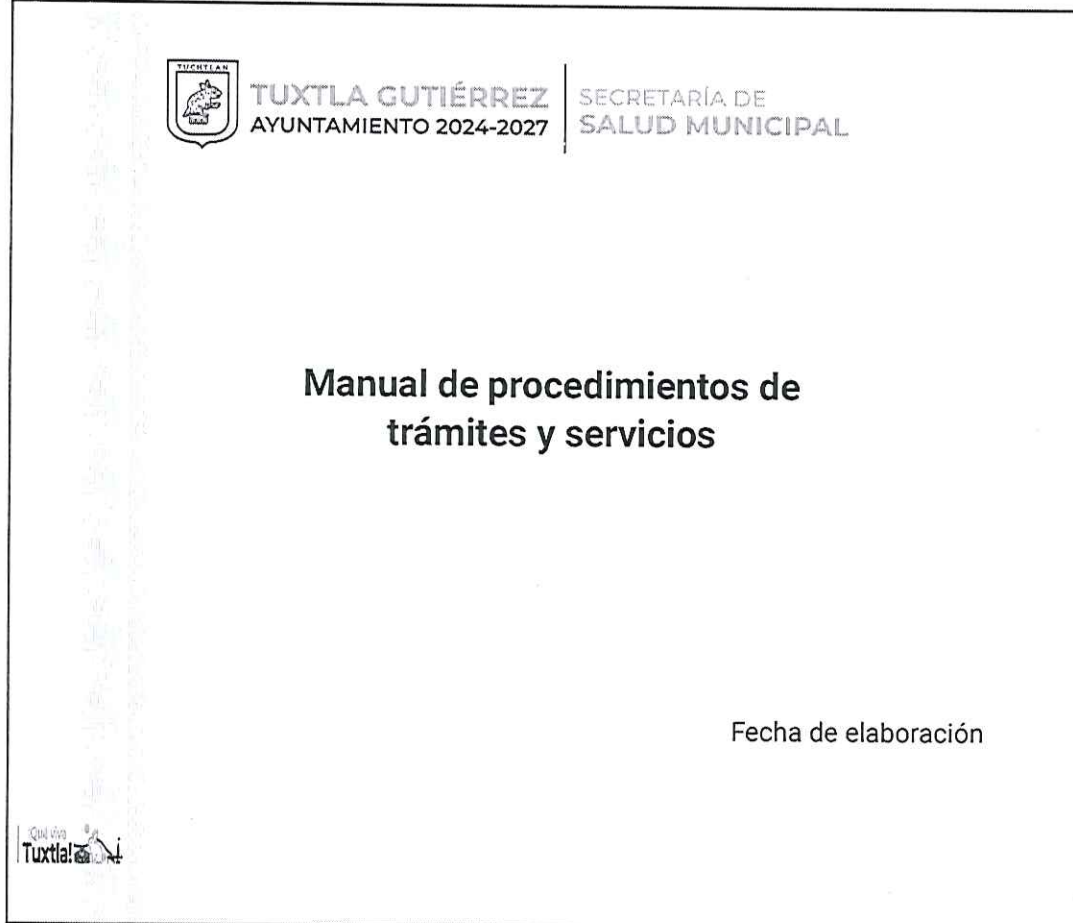


 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

¡Qué viva
Tuxtla! 



Ejemplo:



4.2 CONTENIDO DEL MANUAL

Es la parte del documento cuya finalidad es listar secuencialmente los apartados que constituyen el Manual.


 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

¡Qué viva
Tuxtla! 



Ejemplo:

	TUXTLA GUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027	SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
Manual de procedimientos de trámites y servicios		
Contenido del manual		Página
I.	Aprobación técnica -----	2
II.	Actualización de procedimientos-----	4
III.	Introducción-----	5
IV.	Objetivo del manual-----	6
V.	Procedimientos de trámites y servicios-----	7
-	Dirección 1	
•	Trámite 1-----	11
•	Trámite 2-----	15
-	Dirección 2	
•	Trámite 1-----	18
•	Trámite 2-----	22
VI.	Anexos-----	24
VII.	Glosario-----	31



4.3 DOCUMENTO DE APROBACIÓN TÉCNICA

Es la hoja del manual donde se da formalidad a los procedimientos que lo integran, para lo cual son indispensables las firmas de aprobación del personal involucrado en su elaboración, revisión, y autorización dentro de la dependencia.




Coordinación de Mejora Regulatoria.




Ejemplo:

	TUXTLA GUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027	SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
Aprobación técnica		
El Manual de Procedimientos de trámites y servicios de la Secretaría de _____, constituido por ____ tomo(s), con fecha de elaboración del _____, actualmente regula las actividades de las áreas _____, elaborado por _____ revisado por _____ y autorizado por _____, y en colaboración con la Coordinación de Mejora Regulatoria, se acuerda su aprobación en cuanto a la estructura técnica y se incorpora al Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios con la finalidad de dar formalidad Institucional, cuya custodia está a cargo de _____		
Elaboró	Revisó	Autorizó
_____	_____	_____
Nombre, firma y cargo		
		

4.4 DOCUMENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Es la hoja en la que se debe asentar una de las actualizaciones que se realizan al manual, las cuales pueden ser cambios en los formatos que se utilizan en el procedimiento, inclusión o derogación de normas de operación, modificación de requisitos de trámite, eliminación de actividades innecesarias, establecimientos o modificación de actividades de registro y control, etcétera.

 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

Ejemplo:

	TUXTLA GUTIÉRREZ AYUNTAMIENTO 2024-2027	SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
Actualización de procedimientos		
FECHA: / /		
El manual de procedimientos de trámites y servicios vigente a partir del día _____ presenta cambios en los procedimientos que a continuación se enuncian:		
Procedimientos	Breve descripción del cambio	
Trámite 1	Se diseño un formato especial para la solicitud del trámite	
Trámite 2	Se rediseño el proceso, ya se encuentra en línea nivel 4.	
El día _____ la Coordinación de Mejora Regulatoria recibió un ejemplar de los procedimientos modificados.		
		

4.5 INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

Incluir una introducción en el manual sirve para presentar al lector:

- Las funciones de la dependencia o área responsable
- La importancia de contar con un manual de procedimientos.
- El propósito que se pretende alcanzar a través de él.
- A quiénes está dirigido (usuarios)
- Los temas o apartados que lo integran.
- Las recomendaciones sobre el uso y consulta del manual.

Finalmente, la introducción debe incluir un corolario a manera de conclusión.

 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**



Ejemplo:

	AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS DEPENDENCIA U ORGANO DESCONCENTRADO INTRODUCCIÓN La Secretaría ...de...tiene como funciones primordiales...todo esto con la finalidad de propiciar.... Para desempeñar las funciones encomendadas, esta secretaria a través de sus tres direcciones, se han instrumentado y establecido procedimientos y normas de operación. Los mecanismos y normas de operación que regulan el quehacer en materia de prestaciones de tramites y servicios, son los que se describen en el presente manual, dándose una visión amplia de las actividades, procesos y bases normativas que se aplican. El presente manual tiene como propósito, ejecutar criterios en la ejecución de los procedimientos descritos en él y darlos a conocer al personal de las diferentes áreas que integran esta Secretaría. La estructura del documento esta integrada primeramente por la especificación clara del objetivo que se pretende alcanzar con el manual. Posteriormente se describen para cada una de las áreas de trabajo los procedimientos que lo integran. En la última parte se integra un apartado con los términos administrativos que requieren ser definidos. Cabe aclarar que el contenido de este manual es un reflejo de la forma de operación actual, por lo que se esta sujeto a las modificaciones de se deriven de la dinámica de cambio de las disposiciones laborales y de los procesos de modernización.
---	---

4.6 OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo deberá especificar claramente los resultados que se pretenden alcanzar al contar con el Manual de procedimientos de la dependencia.

Los lineamientos para su redacción y presentación son:

Coordinación de Mejora Regulatoria.

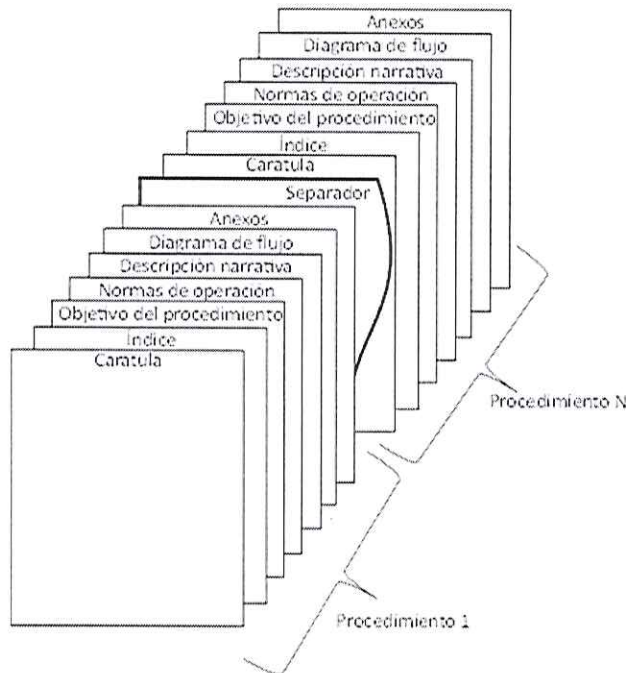


- ✓ Iniciar con un verbo en tiempo infinitivo.
- ✓ Especificar con claridad qué, para qué y para quienes se ha elaborado el manual.
- ✓ Evitar el uso de adjetivos calificativos.
- ✓ No subrayar conceptos.
- ✓ Utilizar una redacción clara, precisa y en una extensión máxima de cinco renglones.

4.7 PROCEDIMIENTOS

Este apartado constituye la parte fundamental del manual, ya que agrupa los procedimientos previamente elaborados, ya sea por área de responsabilidad o por la naturaleza de un trabajo.

Los lineamientos para la integración y presentación de procedimientos se estipulan en los Capítulos III y IV de estos lineamientos.



4.8 GLOSARIO

Está compuesto por la definición o explicación de palabras o términos poco usuales o con diferentes acepciones utilizados en el manual y que se considera requieren ser

definidos en este apartado para facilitar su comprensión y unificar el lenguaje utilizado; estas palabras deben ser ordenadas alfabéticamente.

Ejemplo



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**SECRETARÍA DE
SALUD MUNICIPAL**

Glosario

Para efectos del presente manual, se entenderá por:

Actividad. Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma Unidad Administrativa, como parte de una función asignada.

Anexos. Documentos de soporte que no forman parte del procedimiento pero que sirven como complemento para la ejecución de sus actividades.

Diagrama de Flujo. Representación gráfica de un procedimiento.

Procedimiento. Forma específica de llevar a cabo las actividades de un proceso, donde se describe el objetivo, alcance y políticas de operación, responsables de la ejecución y el flujo de documentos, que determinan el control de la operación.

¡Qué viva
Tuxtla! 

4.9 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Es la última hoja, en la que se relacionan los nombres, puesto y papel desempeñado

 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

¡Qué viva
Tuxtla! 

por cada una de las personas que intervienen en la elaboración o actualización del manual de procedimientos de la dependencia.



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

SECRETARÍA DE
SALUD MUNICIPAL

**Participantes en la elaboración del manual de
procedimientos de trámites y servicios**

Autorizó	Nombre y firma
	Cargo
Coordinó	Nombre y firma
	Cargo
Elaboró	Nombre y firma
	Cargo
Revisó	Nombre y firma
	Cargo
Validó	
	Coordinadora de Mejora Regulatoria
	Asesor (es) de la Coordinación

CAPITULO V

METODOLOGIA PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.

En este apartado se presenta una metodología, la cual tiene como propósito orientar al usuario sobre las etapas que se deben llevar a cabo para la correcta elaboración o actualización de los procedimientos de una dependencia o entidad.

Se refiere a la designación, por parte del Titular, de las unidades responsables de la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos de la dependencia; puede también tratarse de un comité que se integre exclusivamente para desarrollar esta actividad. Este responsable se encargará de la planeación y coordinación del proyecto.

Investigación preliminar:

Consiste en la recopilación de la información para determinar el objetivo, alcance, profundidad y recursos disponibles para elaborar el Manual de Procedimientos de la dependencia o entidad.

A continuación, se relacionan algunas fuentes a las que se puede acudir para recopilar la información necesaria para la planeación del proyecto:

- Documentos Jurídicos y Administrativos de la secretaria o entidad tales como: Reglamentos, Decretos, Estatutos, Acuerdos, Oficios, Circulares y Memorandos. Esta información también puede servir de base para la redacción de las normas de operación (políticas y reglas) de los procedimientos que se elaboren o actualicen.
- Entrevista con el Titular de la Dependencia, con el propósito de determinar la prioridad del proyecto su alcance y los recursos disponibles para llevarlo a cabo.
- Entrevista con encargados de las unidades y áreas responsables que integran la dependencia o entidad, para conocer las características y el número de procedimientos que se aplican en dichas áreas; así como para saber quiénes pueden participar en la elaboración o actualización del manual.



 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

¡Qué viva
Tuxtla! 



- Lineamientos Técnicos para la Elaboración de Manuales de Procedimientos con el fin de consultar y seguir los lineamientos que establece.
- Manual de Procedimientos anterior (en caso de existir) para identificar cuáles son los procedimientos a actualizar o a incorporar.
- Manual de Organización de la dependencia para obtener información sobre las funciones que desarrolla cada área responsable. conocer el tipo de actividades que se realizan y determinar el alcance del proyecto.

ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO

El desarrollo de esta etapa estará a cargo del responsable del proyecto y consiste en:

- ✓ Establecer en orden cronológico, todas y una de las actividades que se deben realizar para elaborar el Manual de Procedimientos, desde las actividades necesarias para integrar el equipo de trabajo que lo desarrollará, hasta las requeridas para obtener la autorización interna y registro oficial de la Coordinación de Mejora Regulatoria.
- ✓ Especificar las personas las áreas que se responsabilizaran de ejecutar o supervisar cada actividad, cómo se deben realizar a cuántas y a qué personas se investigara
- ✓ Determinar el tiempo que se estime necesario para realizar cada una de las actividades que comprende el programa de trabajo, obteniéndose así el calendario de actividades del proyecto.
- ✓ Asignar a cada una de las actividades los recursos humanos, materiales, financieros, técnicos y de apoyo administrativo que se requerirán. Este punto está en función de los recursos asignados para el proyecto.

Para facilitar la elaboración del Programa de Trabajo, se recomienda utilizar una gráfica de Gantt, como la que se muestra a continuación.



Coordinación de Mejora Regulatoria.

¡Qué viva
Tuxtla!



Formato programa de trabajo



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

SECRETARÍA DE
SALUD MUNICIPAL

Programa de trabajo para la elaboración del manual de procedimientos de trámites y servicios

FTP

Descripción de actividades	Responsable	Tiempo	Enero				Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Observaciones
			Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4												
I.- INVESTIGACIÓN PRELIMINAR: 1.1 Revisión de normatividad y procedimientos existentes, determinar necesidades de actualización y documentación.		Estimado																
		Real																
II.- PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: 2.1 Fijación del objetivo de determinación del alcance y profundidad del manual.		Estimado																
		Real																
2.2 Determinación de las áreas y/o personas que participarán en la elaboración del manual.		Estimado																
		Real																
III.- DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 3.1 Presentación del personal asignado para llevar a cabo el estudio.		Estimado																
		Real																
3.2 Concentración y realización de entrevistas al personal que interviene en los procedimientos y solicitar formatos y ejemplos de controles de registro (en su caso).		Estimado																
		Real																
3.3 Análisis y depuración de la información.		Estimado																
		Real																
3.4 Redacción de procedimientos (objetivos, normas de operación, integración de formatos, instructivos de llenados, etc).		Estimado																
		Real																
3.5 Validación de los procedimientos con el personal que proporcionó la información.		Estimado																
		Real																
IV.- ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Estimado																
		Real																
V.- PRESENTACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL: 5.1 Validación del manual de procedimientos con los jefes de las áreas participantes.		Estimado																
		Real																
5.2 Ajustes finales al contenido y estructura del manual de procedimientos.		Estimado																
		Real																
5.3 Presentación del manual al titular de la dependencia para su autorización.		Estimado																
		Real																
5.4 Envío del manual a la Coordinación de Mejora Regulatoria.		Estimado																
		Real																

Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.

¡Qué viva
Tuxtla!

VALIDACIÓN

Cuando se haya concluido el manual, es necesario presentarlo a los directores, jefes de las áreas responsables y personal involucrado para someterlo a una rigurosa revisión final; lo anterior, con la finalidad de verificar si la información contenida en el manual está completa y corresponde a la realidad. Asimismo, esta revisión permitirá comprobar que no existen incongruencias o imprecisiones. Si el área responsable manifiesta observaciones con respecto al contenido de los procedimientos, éstas deberán ser consideradas y en su caso, efectuar los ajustes o modificaciones pertinentes.

Autorización interna y registro oficial de la Coordinación de Mejora Regulatoria.

Finalmente, el manual de procedimientos definitivo deberá ser sometido a la consideración del Titular de la dependencia o entidad para su autorización. Hecho esto se deberá enviar un ejemplar a la Coordinación de Mejora regulatoria a efecto de solicitar su revisión, dictamen técnico.

Cuando se reciba en la dependencia el dictamen aprobatorio de la Coordinación se procederá a su reproducción y difusión a las áreas responsables encargadas de aplicar los procedimientos descritos en el manual. Así mismo, se hará llegar un ejemplar a la persona o área responsable de su custodia dentro de la dependencia o entidad.

ANEXOS

Formatería:

FDAC-01/ Descripción de Actividades

FDB-01/ Diagrama de Bloques

FAI/Formato análisis de información

FC/Cuestionario

FPT/Programa de trabajo


 **Coordinación de Mejora Regulatoria.**

¡Qué viva
Tuxtla! 



SECRETARÍA DE
SALUD MUNICIPAL

Fecha	DD	MM	AAAA
-------	----	----	------

FDAC-01

Descripción de Actividades

Nombre de la Dependencia	
Nombre de la Dirección	
Nombre del Trámite o Servicio	

[illegible]

Tiempo de ejecución

Elaboró: Nombre, firma y cargo

Autorizó: Nombre, firma y
fecha

Revisó: Nombre, firma y cargo

¡Qué viva!

Tuxtla!

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

SECRETARÍA DE
SALUD MUNICIPAL

FDB-01

Fecha | DD | MM | AAAA

DIAGRAMA DE BLOQUES

Nombre de la Dependencia			
Nombre de la Dirección			
Nombre del Trámite o Servicio			
Total personas que intervienen	Total requisitos solicitados	Total tiempo resolución	

Participante 1	Participante 2	Participante 3

Elaboró: Nombre, firma y cargo

Autorizó: Nombre, firma y fecha

Revisó: Nombre, firma y cargo

Tuxtla!

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

COORDINACIÓN DE
MEJORA REGULATORIA

CUESTIONARIO

Clave FC

Fecha de levantamiento

Nombre de la Dependencia:	
Nombre del Titular:	
Nombre del ROM:	
Nombre del RUA:	
Fecha del levantamiento:	
Nombre del procedimiento:	

1. ¿Con que nombre (s) se le conoce al procedimiento que se realiza?

2. Describa con detalle qué actividades se realizan cotidianamente como parte de este procedimiento e indique el área o puesto que ejecuta cada actividad.

2ª Norte 5/N, Col. Centro, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. C.P. 29000
Atención (961) 61 25511 Ext. 2268 y 2041 | www.tuxtla.gob.mx

¡Qué viva
Tuxtla!

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

COORDINACIÓN DE
MEJORA REGULATORIA

3. ¿Qué actividades realiza cotidianamente y cual (es) esporádicamente?

4. ¿Cuenta con algunos de los siguientes documentos que le oriente como se realiza el procedimiento?

- | | |
|---|---|
| ☐ Manual de organización | ☐ Manual de Procedimientos |
| ☐ Manual de trámites y servicios | ☐ Manual de Operaciones |

5. ¿Se cuenta con documentos en los que se establezcan las normas de operación que regulan este procedimiento? Sí ☐ No ☐
En caso afirmativo ¿Cuáles son?

6. ¿Existen instructivos de llenado para los formatos que requiere el procedimiento? Sí ☐ No ☐
En caso afirmativo ¿Cuáles son?

7. Anexe los formatos e instructivos requeridos para el procedimiento.

2ª Norte S/N, Col. Centro, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. C.P. 29000
Atención (961) 61 25511 Ext. 2266 y 2041 | www.tuxtla.gob.mx

¡Que viva
Tuxtla!

¡Que viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

COORDINACIÓN DE
MEJORA REGULATORIA

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Fecha del levantamiento

DD MM AAA

Clave: FAI

Nombre de la Dependencia:	
Nombre del Titular:	
Nombre del ROM:	
Nombre del RUA:	

PROCEDIMIENTO:

No	¿Qué se hace?	¿Quién lo hace?	¿Cómo se hace?	¿Cuándo se hace?	¿Dónde se hace?	¿Por qué se hace?

2ª Norte S/N, Col. Centro, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. C.P. 29000
Atención (961) 61 25511 Ext. 2268 y 2041 | www.tuxtla.gob.mx

¡Qué viva
Tuxtla!

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.

GUIA PARA EL LAVANTAMIENTO DE PROCESOS

ETAPA 1: Formación del Equipo y Planificación del Trabajo

Es fundamental que la alta dirección de la dependencia o entidad, los responsables de los procesos y los respectivos enlaces, estén comprometidos con el proceso de levantamiento y diseño de los procesos, para lo cual, cabe resaltar los siguientes aspectos:

- ✓ Conocer el Mapa de Procesos de la dependencia o entidad.
- ✓ Identificar el objetivo del proceso y/o procedimiento.
- ✓ Reuniones de trabajo, con su respectiva programación en cronograma y objetivo.
- ✓ Presentación de informes periódicos que evalúen el grado de avance del proceso y/o procedimiento.
- ✓ Levantamiento de actas con los compromisos adquiridos en cada reunión.

ETAPA 2: Identificación de partes Interesadas de los procesos y sus necesidades

En el levantamiento de los procesos un aspecto muy importante es la identificación de las partes interesadas y las necesidades y/o expectativas que estos tienen en cuanto a los Trámites y servicios brindados por la dependencia o entidad.

En este sentido, es necesario que se realice un análisis sobre tres aspectos muy importantes: Recursos humanos, materiales y financieros

ETAPA 3: Identificación de los Procesos

En esta etapa se genera un listado de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la entidad, conociendo cuales son los usuarios y determinando los trámites y/o servicios que estos requieren, para esto es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La normatividad vigente aplicable.
- Conocer el Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos).
- Conocer el contexto estratégico del proceso.
- El impacto del proceso sobre la satisfacción de las partes interesadas (internas y externas).

Coordinación de Mejora Regulatoria.

¡Qué viva
Tuxtla!



- Los límites del proceso, sus fases, actividades secuenciales o en paralelo, controles y frecuencias.
- La probabilidad de éxito

3.1 Identificación de los Procesos: el Mapa de Procesos.

En esta fase el equipo de trabajo debe determinar cuáles son los procesos que desarrolla la dependencia o entidad para brindar los tramites y servicios a los usuarios, una herramienta útil para realizar esta actividad es el Mapa de Procesos.

El Mapa de Procesos ofrece una visión general del sistema de gestión, en él se representan los procesos, procedimientos, actividades y tareas que componen el sistema institucional, así como principales relaciones de coordinación.

Cuando se trata de identificar y delimitar los procesos en el Mapa, su identificación es importante porque permite un mejor entendimiento de la dependencia o entidad en general y de la labor operativa que se efectúa en particular, así como conocer la forma en que éstos interactúan en el desarrollo de las funciones, las actividades y las tareas.

Al momento de construir el Mapa de Procesos y comenzar a agrupar los mismos, debe tenerse en cuenta que algunos de los procesos identificados pueden ser a su vez proceso de otro más grande, ante lo cual, debe detectarse las relaciones que existen entre cada uno de ellos para poder establecer su clasificación.

3.2 Descripción y Análisis de los Procesos.

Se debe proceder a realizar una descripción de los mismos, cada proceso se encuentra conformado por una serie de procedimientos, y estos a su vez por actividades o tareas por desarrollar.

Para realizar una adecuada descripción de los procesos, procedimientos y actividades institucionales debe contarse con un conocimiento preciso y claro de los mismos, por ello es bastante recomendable que los servidores públicos responsables de su ejecución participen de este proceso descriptivo.

Para esto es necesario elaborar la documentación necesaria del proceso y/o procedimiento. Una vez analizados los posibles cambios, el equipo de trabajo se elaborará el diagrama de flujo correspondiente y la documentación necesaria del proceso y/o procedimiento mejorado, identificando los usuarios, tramites y/o servicios que brinda la dependencia o entidad, determinando sus necesidades y expectativas, para lo cual


Coordinación de Mejora Regulatoria.



podrá utilizar herramientas de recolección de información oportuna, considerando siempre las funciones que la normatividad vigente asigna a la dependencia o entidad.

3.3 Identificación de los Procedimientos y Actividades.

Se deberá identificar cada uno de los procedimientos y actividades necesarias para desarrollar de manera correcta el proceso, para tener una mayor precisión y claridad de los procedimientos y a fin de adquirir una descripción completa del sistema y las actividades en él contenidas, tiempos de operación y ciclos, es recomendable que cada procedimiento incluya al menos la siguiente información:

Plantear los siguientes interrogantes:

1. ¿Es necesaria esta actividad? Si se considera que no es necesaria, se procederá a su eliminación. Los criterios para adoptar esta decisión serían:
 - ✓ El valor agregado de la actividad. Si no existe valor agregado, se procederá a su eliminación.
 - ✓ Su cualidad como actividad de control. En este caso se examinaría si esa función de control aporta información relevante o puede prescindirse de ella.
 - ✓ La normativa legal exige o justifica la presencia de la actividad.
2. ¿Es la actividad redundante o innecesaria? Si es probable que la función de la actividad haya sido efectuada por otro proceso o procedimiento, la eliminación sería consistente.
3. ¿Funcionaría el proceso o procedimiento, si la actividad se elimina? Es posible que su eliminación provoque efectos negativos a la dependencia o entidad.

Por lo anterior, el equipo de trabajo, puede llegar a identificar riesgos, y, estos ser al tiempo oportunidades de mejora como:

- Recursos inadecuados o insuficientes (insumos, equipos, métodos, personal).
- Entradas al proceso y/o procedimiento no idóneas.
- Normalización deficiente del proceso.
- No utilización de nuevas tecnologías aplicables al proceso y/o procedimiento

Elaboró

Julia Adriana Cantoral Marina
Coordinadora de Mejora Regulatoria

¡Qué viva
Tuxtla!

Coordinación de Mejora Regulatoria.