

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	1
2. OBJETIVO	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. ALCANCE DEL SERVICIO.....	11
4.1 DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL SERVICIO O RESULTADO.	11
4.2 ENTREGABLES.....	11
5. PLAN DE TRABAJO (CRONOGRAMA).....	13
6. EXCLUSIONES DEL SERVICIO.....	14
7. SUPUESTOS.....	14
8. PLAN DE ADQUISICIONES Y CAPACITACIÓN.....	14
9. EQUIPO DE TRABAJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	15
10. MATRIZ DE COMUNICACIÓN.....	16
11. REUNIONES DE REVISIÓN DEL SERVICIO.....	17
12. DOCUMENTACIÓN.....	18
13. PARTICIPANTES.....	19
14. PLAN DE MANEJO DE RIESGOS.....	23
15. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	24
16. ANEXOS.....	26

CONFIDENCIAL. ELIMINADO: 16 RENGLONES QUE CONTIENEN TELÉFONO PARTICULAR DE EMPLEADOS, CONFORME AL ACUERDO CT-AVP/09/2018 EMITIDO POR EL COMITÉ DE TRANSPARENCIA CON FECHA DE 27 DE ENERO DE 2020 CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 128 Y 134 DE LTAIPECH. OFICIALÍA MAYOR. PERIODO: SIN TEMPORALIDAD, ART. 128 DE LTAIPECH.

1. ANTECEDENTES.

La iniciativa de la administración pública municipal de Chihuahua administración 2018-2021, de impulsar la profesionalización de la institución, a través de la elaboración e implementación del Manual de Procedimientos en las unidades administrativas, además de implicar un reto mayor, representa brindarle a la organización importantes beneficios y por ende convertir los objetivos, planes y programas de gobierno en acciones y resultados concretos, encaminados a satisfacer las necesidades más sentidas de nuestra sociedad.

El compromiso queda manifiesto en Plan Municipal De Desarrollo 2018- 2021 Eje 4 Ciudad mejor administrada, componente 4.1.2. Reglamentación municipal actualizada, línea de acción 4.1.2.3; que a la letra dice: “Fortalecer la capacidad institucional del gobierno municipal a través de la elaboración, implementación y/o actualización de manuales de políticas y procedimientos en las dependencias municipales.” Para cumplir con esta responsabilidad es necesario adoptar los principios de gestión de calidad en el diseño y desarrollo de los procedimientos administrativos.

Es por ello que la Subdirección de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor, a través del Departamento de Normatividad Interna se ha dado a la tarea de coordinar los esfuerzos para elaborar y/o actualizar el Manual de Procedimientos del Municipio de Chihuahua, mediante la capacitación y asesoramiento a los funcionarios públicos de las dependencias municipales.

Para efecto de esta coordinación, además de integrar una unidad administrativa, se formularon diversos documentos entre los que podemos destacar; “El Procedimiento para la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos; en este se describe el objetivo, alcance, políticas, flujograma, descripción de actividades, glosario de términos, control de documentos, control de cambios y, firmas de autorización.

También se integran los documentos que darán soporte a su ejecución como lo son: el cronograma de trabajo, que es la representación gráfica para que el conjunto de actividades se desarrolle en el tiempo previsto; la guía para la elaboración del Manual de Procedimientos es formulada con el propósito de proporcionar al departamento de Normatividad Interna un instrumento de orientación para la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos de la institución, en ella se muestra de manera práctica y objetiva, una extracción de los artículos de las diversas leyes y reglamentos que otorgan las atribuciones para su implementación, se destaca la importancia de la participación de las unidades administrativas, el ámbito de aplicación, el concepto, la importancia y componentes del Manual de Procedimientos; también se establecen los lineamientos de identificación de documentos y formato para efecto de controlar su uniformidad; se integra un manual para hacer procedimientos con el objetivo de orientar y capacitar a los funcionarios públicos cuyas atribuciones sean la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos, con este manual se capacita al personal para

Identificar los procedimientos y sus beneficios, conocer y formular la estructura de los procedimientos y elaborar procedimientos.

Para la identificación y control documental se hace necesario contar con una guía para la composición de códigos, establecer la tabla de códigos de área y la lista maestra

Considerando que la capacitación al personal deberá ser constante se elaboran, para ese propósito, la carta descriptiva de capacitación en los lineamientos para hacer procedimientos y el formato de lista de asistencia.

Para garantizar el éxito en la implementación, es importante adoptar los principios de gestión de calidad ISO 9001 y procurar el cumplimiento de los siguientes aspectos durante el proceso.

1.- Planificación efectiva y eficiente.

Para que ésta se dé, los objetivos planteados deberán ser realistas en su alcance y en el tiempo previsto. Además, debemos comprobar que disponemos de los medios, recursos y conocimientos necesarios para que la implementación pueda llevarse a cabo con fluidez. Asegurar una buena planificación, es la base de garantizar el éxito en la implementación.

2.- Compromiso y Liderazgo

Uno de los nuevos requisitos recogidos en la nueva versión 2015 de la norma ISO 9001, es precisamente el correspondiente al Liderazgo. El involucramiento y compromiso por parte de la Alta Dirección en el proceso de implementación, significa que los diferentes directores de la administración; deben estar completamente comprometidos con el proyecto, con sus resultados y objetivos. Ello representa de antemano, un avance significativo para facilitar y enriquecer la participación del responsable del procedimiento y del equipo involucrado en el proyecto de elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos.

3.- Asegurar la participación del personal.

Para el desarrollo e implementación del proyecto, es preciso; el apoyo, disposición, voluntad y conocimiento del personal, cuyas funciones estén dentro del alcance, ya que estos fungirán como responsables del procedimiento a ejecutar y de ellos depende, que se cumplan los objetivos planeados.

4.- Integración de un equipo o unidad administrativa.

Como todo proyecto, se requiere de un equipo que coordine las actividades, verifique la aplicación, controle la información, detecte áreas de oportunidad, buenas prácticas y mejoras de los procedimientos; además capacite y asesore a las áreas involucradas, detecte las no conformidades, evalúe, tome decisiones y tenga una comunicación fluida y eficiente con la alta dirección.

Contar con un Manual de Procedimientos en el Municipio de Chihuahua, significa brindar certeza a los ciudadanos de que la administración está cumpliendo con los compromisos plasmados en el Plan Municipal de Desarrollo. Alinear estos procedimientos y certificar en la Norma ISO 9001-2015 “Gestión de Calidad” significa el reconocimiento de organismos internacionales al esfuerzo de profesionalización de la Institución. Es por ello que se recomienda ampliar los objetivos hacia la certificación.

2. OBJETIVO

Proporcionar a la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico de la Oficialía Mayor, servicios de capacitación y acompañamiento profesional para la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos; necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.

3. JUSTIFICACIÓN

A la administración pública municipal le corresponde primordialmente; convertir los objetivos, planes y programas de gobierno en acciones y resultados concretos, encaminados a satisfacer las necesidades más sentidas de nuestra sociedad.

Es por ello que los procedimientos administrativos tienen una importancia fundamental para las dependencias y organismos de la administración pública municipal, toda vez que, por medio de estos; se proveen los bienes y servicios que demanda la población chihuahuense, y se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

En este sentido, las unidades administrativas que conforman el Poder Ejecutivo Municipal de Chihuahua tienen la responsabilidad de suministrar bienes y servicios de calidad; es decir, que reúnan las condiciones o requisitos que exige la sociedad.

Para cumplir con esta responsabilidad es necesario adoptar los principios de gestión de calidad en el diseño y desarrollo de los procedimientos administrativos. Estos principios son:

- a. Enfoque al cliente:** las dependencias y organismos deben captar y comprender las necesidades y expectativas de sus usuarios para satisfacer sus demandas.
- b. Liderazgo:** La dirección debe orientar a la organización al logro de sus objetivos con altos niveles de calidad.
- c. Participación del personal:** Se requiere del involucramiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización.
- d. Enfoque basado en procesos:** La organización debe estructurarse mediante procesos, a fin de mejorar el uso de los recursos y generar resultados de valor para los usuarios.

e. Enfoque de sistema para la gestión: Implica entender las relaciones de los procesos como un sistema en el que se identifican insumos, transformación y resultados.

f. Mejora continua: La organización debe, en todo momento, revisar y mejorar sus procesos para elaborar el desempeño de la organización.

g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Implica el análisis de información documentada para la adecuada toma de decisiones.

h. Relaciones mutuamente beneficiosas para el proveedor: Las relaciones interdependientes entre la organización y sus proveedores deben considerarse mutuamente provechosas, para ampliar la capacidad de ambos en relación a la creación de valor.

Se entiende por gestión de la calidad; toda actividad que emprende una organización para 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.

De acuerdo a la norma ISO 9001; todas aquellas organizaciones que pretenden demostrar su capacidad para producir bienes y servicios que satisfagan los requerimientos de sus clientes y aspiren a aumentar esa satisfacción, deben "establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad".

Es por lo anterior que resulta importante contar con documentos administrativos que son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, uno de estos, es el Manual de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos es un instrumento de control interno, de orden administrativo; el cual se crea para concentrar información detallada, ordenada, sistemática e integral de los procedimientos y contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, flujogramas de las distintas operaciones o actividades que se realizan en las diferentes unidades administrativas de una organización, estas, fundamentadas en las disposiciones emitidas en los ordenamientos legales vigentes en cada materia, teniendo como marco de referencia los objetivos de la Institución.

En el manual de procedimientos se especifica:

- Quién debe hacer una actividad
- Qué debe hacerse en esa actividad
- Cómo debe hacerse la actividad
- Dónde debe hacerse; y
- Cuando debe hacerse la actividad.

Los procedimientos documentados y agrupados en el manual permiten:

- a) Eliminar la improvisación y los errores
- b) Definir las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización
- c) Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo de los servicios públicos
- d) Ser documentos de consulta
- e) Vincular la realidad con los procesos documentados
- f) Empezar acciones de mejora
- g) Contribuir a la toma de decisiones
- h) facilitar el adiestramiento y la capacitación
- i) Profesionalizar una organización o institución
- j) Controlar las actualizaciones

Los manuales de procedimientos son instrumentos de apoyo para el óptimo funcionamiento de la institución pública, al describir en forma metódica las actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de cada una de las unidades administrativas. Los manuales de procedimientos señalan, los diferentes puestos que intervienen en las actividades, precisando su responsabilidad y participación.

El artículo 66 fracción XIV del Reglamento Interior del Municipio de Chihuahua, establece que son atribuciones de la persona titular de la Oficialía Mayor; elaborar y revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, las cartas y manuales de organización y de procedimientos que requieran las unidades administrativas municipales.

Así mismo, el artículo 60 dice que, las personas empleadas y servidores públicos municipales en general, están obligados a participar en los cursos y procesos de capacitación a que sean convocados por la administración municipal. La administración municipal a través de la Oficialía Mayor elaborará los programas, esquemas, manuales y demás instrumentos necesarios para impartir la capacitación y los esfuerzos de profesionalización.

Por lo tanto, es necesario que los funcionarios públicos encargados de ejecutar la anterior atribución, cuenten con documentos que los guíe hacia la obtención del objetivo que, además de contribuir a dar cumplimiento a las disposiciones legales, les oriente para proporcionar a la institución; un documento de orden administrativo de control interno que aportará importantes beneficios a la institución.

La Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico de la Oficialía Mayor, a través del Departamento de Normatividad Interna del Municipio de Chihuahua administración 2018-2021, se ha dado a la

tarea de coordinar los esfuerzos para elaborar y/o actualizar el Manual de Procedimientos, con una visión vanguardista en apego a la legislación y al Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de Chihuahua, con vistas a contribuir en la profesionalización de la administración pública.

Y, con el objeto de dar cumplimiento al Eje 4 “Ciudad mejor administrada”, componente 4.1.2 “Reglamentación municipal actualizada” línea de acción 4.1.2.3 “Fortalecer la capacidad institucional del gobierno municipal a través de la elaboración, implementación y/o actualización de manuales de políticas y procedimientos en las dependencias municipales” del Plan Municipal de Desarrollo; se establecen los lineamientos para la coordinación y consecución del objetivo a través de diversos documentos como:

El procedimiento para la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos.

Para su integración; deberá formularse considerando los siguientes 10 apartados:

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. POLÍTICAS
- IV. DIAGRAMA DE FLUJO
- V. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS
- VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- VIII. CONTROL DE DOCUMENTOS
- IX. CONTROL DE CAMBIOS
- X. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN.

Además, para la identificación y control documental, deberán contar con un recuadro de identificación con la siguiente información:

- Imagen Institucional
- Nombre de las unidades administrativas en orden jerárquico
- Nombre del Procedimiento
- Código
- Revisión
- Fecha de Revisión
- Página.

Así mismo generar los documentos, formatos, registros o cualquier otro que otorguen sustento o proporcionen soporte para el desarrollo del procedimiento como:

1. Cronograma de Trabajo
2. Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos
3. Lineamientos para la identificación de documentos
4. Tabla de códigos de área
5. Lineamientos de formato
6. Estructura de procedimientos
7. Manual para hacer procedimientos
8. Guía para la composición de códigos
9. Directorio de responsables de procedimiento
10. Llista de asistencia
11. Carta descriptiva de la capacitación
12. Lista Maestra

Estos documentos tienen el propósito de proporcionar, a los funcionarios públicos municipales instrumentos con los que podrán; coordinar, formular e integrar el Manual de Procedimientos.

La norma ISO 9001 “Sistema de Gestión de Calidad” da especial relevancia a la mejora continua; es decir, un procedimiento debe estar en constante revisión por todos los interventores en su ejecución desde quien lo elabora, lo revisa y autoriza; con el propósito de detectar áreas de oportunidad y de mejora; esto deriva en cambios. Es recomendable que las revisiones sean programadas; no obstante, todo cambio en los documentos que integran un procedimiento tendrá que ser registrado y comunicado. Ello se determina mediante la Identificación de documentos, lineamientos para la identificación de los documentos y guía para la composición de códigos.

Las leyes, normas y reglamentos que son aplicables a las funciones o actividades de elaboración y/o actualización del Manual de procedimientos son identificadas en:

Código Municipal para el Estado de Chihuahua en los Artículos 28 fracción I, Art. 45, Art. 60, Art. 66 fracción XIV.

Reglamento Interior del Municipio de Chihuahua. En los Artículos 22, 23, 46 fracción XIII y 48 fracción IV, V y XI

Plan Municipal de Desarrollo, en el eje 4 ciudad mejor administrada, 4.1.2.3

Manual de Organización del Municipio de Chihuahua.

CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE CHIHUAHUA

ARTÍCULO 28. Son facultades y obligaciones de los Ayuntamientos:

I. Aprobar de acuerdo con las leyes en materia municipal expedidas por la Legislatura del Estado, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones con perspectiva de derechos humanos, de género e interculturalidad, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y social, bajo los principios de igualdad sustantiva y no discriminación.

ARTÍCULO 45. Los Ayuntamientos, aprobarán dentro de sus respectivas jurisdicciones, de acuerdo con las leyes que en materia municipal expida el Congreso, los Bandos de Policía y Gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal. [Párrafo reformado mediante Decreto No. 850-01 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 38 del 12 de mayo del 2001]

ARTÍCULO 60. El municipio, para el despacho de los asuntos de carácter administrativo y para auxiliar en sus funciones a la persona titular de la Presidencia Municipal, de acuerdo con sus posibilidades económicas y sus necesidades, podrá contar con las siguientes dependencias:

- I. Secretaría;
- II. Tesorería;
- III. Oficialía Mayor;
- IV. Dirección de Servicios Municipales;
- V. Dirección de Seguridad Pública o Comandancia de Policía;
- VI. Dirección de Obras Públicas;
- VII. Dirección de Desarrollo Rural;
- VIII. Dirección de Desarrollo Urbano;

- IX. Dirección de Fomento Económico Municipal.
- X. Dirección o Departamento de Ecología; y
- XI. Dirección de Educación y Cultura. [Fracción reformada mediante Decreto No. LXV/RFCOD/0394/2017 I P.O. publicado en el P.O.E. No. 85 del 25 de octubre de 2017]

Los Ayuntamientos expedirán oportunamente las cartas y manuales de organización, de procedimientos y de servicio al público, relativos al funcionamiento de cada dependencia.

Las personas empleadas y servidores públicos municipales en general, están obligados a participar en los cursos y procesos de capacitación a que sean convocados por la Administración Municipal. La administración municipal a través de la Oficialía Mayor elaborará los programas, esquemas, manuales y demás instrumentos necesarios para impartir la capacitación y los esfuerzos de profesionalización.

ARTÍCULO 66. Son atribuciones de la persona titular de la Oficialía Mayor:

- XIV. Elaborar y revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, las cartas y manuales de organización y de procedimientos que requieran las unidades administrativas municipales.

REGLAMENTO INTERIOR DEL MUNICIPIO DE CHIHUAHUA

Artículo 22. Los titulares de cada dependencia elaboraran oportunamente con el auxilio de la Dirección de Planeación y Evaluación los proyectos de manuales de organización y de procedimientos, o bien, catálogos de trámites y servicios al público, necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Dichos proyectos deberán ser remitidos por el Presidente Municipal al Ayuntamiento para su aprobación.

Artículo 23. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interior, deberán mantenerse actualizados y promover su conocimiento entre los servidores públicos municipales. Para ello, deberá existir una coordinación oportuna entre las áreas involucradas.

Artículo 46. Compete a la Subdirección de Recursos Humanos:

- XIII. Elaborar y actualizar los lineamientos para la realización de manuales administrativos de las dependencias y organismos municipales, así como asesorar a estas en la elaboración de los mismos, y; (fracción modificada mediante Gaceta Municipal N°. 68-I de fecha 03 de junio de 2019)

Artículo 48. Compete a la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico:

IV. Apoyar, revisar e impulsar el desarrollo administrativo y organizacional de las dependencias y organismos descentralizados de la Presidencia Municipal, a través de diversas herramientas como son la planeación estratégica, la reingeniería de procesos y la mejora continua;

V. Asesorar a todas las dependencias y entidades municipales, para instaurar en el ámbito organizacional sistemas, procedimientos y técnicas que permitan unificar y mejorar criterios, así como lograr el mejor funcionamiento y administración de la Presidencia Municipal;

XI. Diseñar en coordinación con las dependencias y organismos del Municipio, programas de mejoramiento administrativo que simplifiquen los sistemas, métodos y procedimientos de trabajo; así como, simplificar los trámites y servicios que integran el catálogo de trámites y servicios municipales.

PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018- 2021

EJE 4 CIUDAD MEJOR ADMINISTRADA

Componente 4.1.2 REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL ACTUALIZADA

4.1.2.3 Fortalecer la capacidad institucional del gobierno municipal a través de la elaboración, implementación y/o actualización de manuales de políticas y procedimientos en las dependencias municipales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Denominación del cargo. Personal especializado desarrollo organizacional

Autoridad Superior. Subdirector de modernización administrativa y desarrollo tecnológico

Propósito del Puesto. Elaborar y actualizar los lineamientos para la realización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias y organismos municipales, así como asesorar a éstas en la elaboración y aplicación de los mismos; y proponer y acordar las modificaciones de las estructuras organizacionales con las instancias correspondientes.

Actividades Permanentes. Capacitar, asesorar y revisar en conjunto con los responsables del área la elaboración de manuales de procedimientos de las dependencias centralizadas de oficialía mayor.

Denominación del Cargo. Personal especializado de Normatividad Interna

Autoridad Superior. Subdirector de modernización administrativa y desarrollo tecnológico

Actividades Permanentes. Asesorar y revisar en conjunto el personal especializado de desarrollo organizacional la actualización de manuales de organización y la realización de Manuales de Procedimientos

Es así que, con base en: la importancia y beneficios del Manual de Procedimientos, el marco jurídico aplicable, los lineamientos propuestos y los principios de Norma ISO 9001, se otorga sustento a la Elaboración y/o Actualización del Manual de Procedimientos para el Municipio de Chihuahua.

4. ALCANCE DEL SERVICIO.

La Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico de la Oficialía Mayor para la elaboración y/o actualización de manuales de procedimientos, necesarios para el cumplimiento de sus objetivos específicos, hasta vigencia estipulada en el contrato.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL SERVICIO O RESULTADO.

- 1) Proponer los lineamientos necesarios para la elaboración o actualización de Manuales de Procedimientos en la Administración Municipal centralizada.
- 2) Capacitar al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la integración, elaboración y/o actualización de Manuales de Procedimientos que permita al Departamento coordinar la elaboración de los Manuales de las diferentes dependencias centralizadas.
- 3) Capacitar a los enlaces de las dependencias centralizadas en la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos a efecto de que puedan cumplir la obligación establecida en el cuarto párrafo del artículo 60 del Código Municipal para el Estado de Chihuahua.
- 4) Acompañar al Departamento de Normatividad Interna durante la elaboración de dos manuales.
 - Manual de Procedimientos de una dependencia.
 - Manual de Procedimientos del Macro flujo de proceso administrativo de obra pública.

4.2 ENTREGABLES.

1er Actividad Lineamientos:

Dos documentos impresos, electrónicos en PDF y documentos editables que contengan:

Documento I

Informe que contenga: investigación y justificación de la elaboración de los lineamientos del Manual de Procedimientos.

Documento II

Lineamientos del Manual de Procedimientos:

1. Marco Jurídico.
2. Objetivo General.
3. Objetivos Específicos.
4. Alcance.
5. Políticas de:
 - i. Planeación.
 - ii. Organización.
 - iii. Funcionamiento.
 - iv. Control.
6. Diagrama de Proceso.
7. Descripción del Procedimiento.
8. Glosario.
9. Documentos de Referencia.
10. Control de Registro.
11. Control de Cambios.
12. Actualización.
13. Autorización.
14. Formatos Necesarios para la Ejecución.
15. Conclusiones y Recomendaciones para su Implementación en el Municipio de Chihuahua.

2da Actividad Capacitaciones:

1. Certificado de culminación de la capacitación en un plazo no mayor a 5 días hábiles de finalizada la capacitación a cada uno de los participantes.
2. Las listas de asistencia y reuniones de la capacitación.
3. Formatos de cuestionarios-encuestas, formatos de reporte de demás insumos necesarios para la elaboración de Manuales de Procedimientos (manual del capacitador).
4. Compendio fotográfico magnético con fecha; de las actividades de capacitación.
5. Presentación electrónica utilizada como material de soporte en la impartición de la capacitación.
6. Cronograma de los temas de las capacitaciones.
7. Resumen breve de los temas vistos en las capacitaciones.

3er Actividad Acompañamientos:

1. Bitácora del control de no conformidades u omisiones de apego a los lineamientos del manual.
2. Documento que contenga las sugerencias de cambios a los procedimientos.
3. Documento que avale los cambios y modificaciones surgidos durante las revisiones.

4ta Actividad informe final:

Informe final del servicio de capacitación y acompañamiento profesional para la elaboración y/o actualización de manuales de procedimientos en documento electrónico PDF y documento editable que contenga como mínimo lo siguiente:

- | | |
|---|---|
| 1. Antecedentes, Objetivo, Justificación, Alcance del Servicio. | 9. Roles y Responsabilidades del equipo de trabajo. |
| 2. Descripción del Alcance del Servicio o Resultado. | 10. Plan de Comunicación. |
| 3. Entregables. | 11. Matriz de Comunicación. |
| 4. Plan de Trabajo (Cronograma). | 12. Reuniones de Revisión del Servicio. |
| 5. Exclusiones del Servicio. | 13. Documentación. |
| 6. Supuestos. | 14. Participantes. |
| 7. Plan de Adquisiciones y Capacitación. | 15. Plan de Manejo de Riesgos. |
| 8. Equipo de trabajo. | 16. Factores críticos de éxito. |

5. PLAN DE TRABAJO (CRONOGRAMA).

ACTIVIDADES	2019											
	SEMANAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Solicitud de información, investigación de campo de gabinete												
Análisis de la información												
Elaborar documento que contenga: investigación y justificación de la elaboración de los lineamientos del Manual de Procedimientos												
Elaborar documento de los Lineamientos para la integración del Manual de Procedimientos												
Validación de lineamientos												
Capacitar al Departamento de Normatividad Interna de la SMA y DT												
Hacer un informe de capacitación al Departamento de Normatividad Interna												
Capacitar a los enlaces de las Dependencias												
Hacer un informe de capacitación a los enlaces de Dependencia												
Acompañar al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la elaboración del Manual de Procedimientos de una dependencia												
Presentar un informe del servicio de acompañamiento al Departamento de Normatividad Interna en la elaboración del Manual de Procedimientos de una dependencia												
Acompañar al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la elaboración del Manual de Procedimientos del Macro flujo de proceso administrativo de obra pública												
Presentar un informe del servicio de acompañamiento al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la elaboración del Manual de Procedimientos del Macro flujo de proceso administrativo de obra pública												
Presentar un documento de Informe Final												

6. EXCLUSIONES DEL SERVICIO.

Es responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico de la Oficialía Mayor del Municipio de Chihuahua, a través de su Departamento de Normatividad Interna; la elaboración, actualización y coordinación del procedimiento: Elaboración y/o Actualización del Manual de Procedimientos durante y posterior de la vigencia del servicio.

Es responsabilidad de las dependencias, objeto del alcance, a través de los responsables de procedimiento, la elaboración de los procedimientos; en estricto apego a los lineamientos y documentos proporcionados por el Departamento de Normatividad Interna.

7. SUPUESTOS.

Se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros; la disposición del personal (responsables de procedimientos) y el liderazgo de la Alta Dirección, para la elaboración de dos manuales.

- Manual de Procedimientos de una dependencia. (Dirección de Planeación y Evaluación)
- Manual de Procedimientos del Macro flujo de proceso administrativo de obra pública.

Se cuenta con Manuales de Organización actualizados de las direcciones objeto del alcance.

La asistencia y acreditación del personal del Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la integración, elaboración y/o actualización de Manuales de Procedimientos que permita al Departamento coordinar la elaboración del Manual de Procedimientos.

La asistencia y acreditación de los responsables de procedimientos, objeto del alcance, en la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos a efecto de que puedan cumplir la obligación establecida en el cuarto párrafo del artículo 60 del Código Municipal para el Estado de Chihuahua.

8. PLAN DE ADQUISICIONES Y CAPACITACIÓN.

Plan de adquisiciones no aplica.

Plan de Capacitación.

El Departamento de Normatividad Interna tramitará o realizará la capacitación a los responsables del procedimiento en:

Formato Cronograma de Trabajo **FR 01/01/01/01/01**

Tabla de Códigos de Área **TA 01/01/01/01/01**

Lineamientos para la Identificación de Documentos **LN 01/01/01/01/01**

Guía para la Composición de Códigos **GI 01/01/01/01/02**

Lineamientos de Formato **LN 01/01/01/01/02**

Documento Estructura de Procedimientos **DC 01/01/01/01/01**

Manual para hacer Procedimientos. **MA 01/01/01/01**

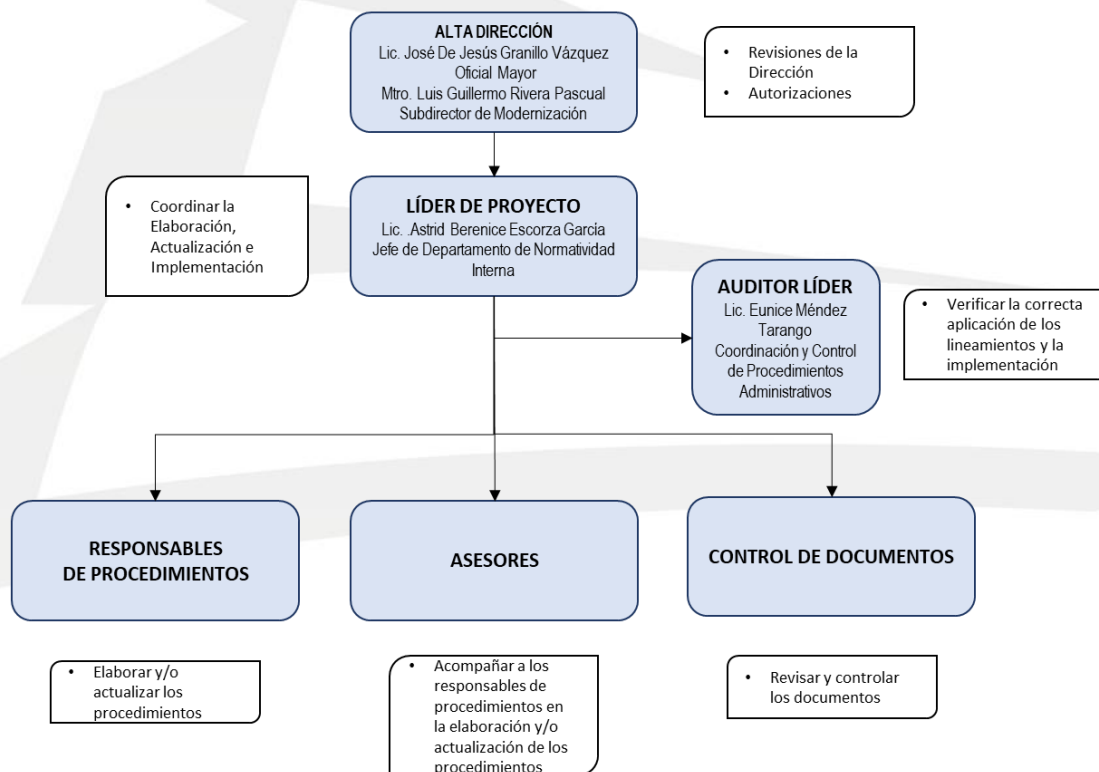
El Departamento de Normatividad Interna deberá documentar la asistencia a la capacitación en el formato; Lista de Asistencia **FR 01/01/01/01/03** y elaborará para la realización de esta actividad el documento: Carta Descriptiva de la Capacitación **DC 01/01/01/01/02** y la presentación

El Departamento de Normatividad Interna deberá asesorar en cualquier fase del desarrollo del proyecto, a los responsables de procedimiento, ya sea por solicitud de estos o por revisiones intermedias programadas.

El responsable del procedimiento deberá contar con la información actualizada de: atribuciones legales, manual de organización, manual de identidad, procedimientos, descripción de las actividades, formatos y demás documentos necesarios para el desarrollo del procedimiento.

9. EQUIPO DE TRABAJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES

PROPUESTA DE ORGANIGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.



10. MATRIZ DE COMUNICACIÓN.

¿Qué debe comunicarse?	Responsable de comunicar	A quienes se debe comunicar	Método de comunicación	Frecuencia
Del inicio y especificaciones del proyecto de Elaboración y/o Actualización del Manual de Procedimientos	Oficial Mayor	Directores de Dependencia, objeto del alcance	Oficio Institucional	Al inicio del proyecto
Lineamientos para la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos	Jefe del Departamento de Normatividad Interna	Todos los responsables de los procedimientos a documentar	Capacitación	En el periodo de capacitación
Manual para hacer Procedimientos	Jefe del Departamento de Normatividad Interna	Todos los responsables de los procedimientos a documentar	Capacitación	En el periodo de capacitación
Cronograma de Trabajo	Jefe del Departamento de Normatividad Interna	Todos los responsables de los procedimientos a documentar	Capacitación	En el periodo de capacitación
Desarrollo del Proyecto	Jefe del Departamento de Normatividad Interna	Subdirector de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico Oficial Mayor Directores de Dependencia Objeto del Alcance	Juntas de Revisión por la dirección	Semanal durante el proyecto de Elaboración y/o Actualización del Manual de Procedimientos
Solicitud de validación	Oficial Mayor	Presidente Municipal Secretario del Ayuntamiento	Oficio Institucional	Al finalizar el proyecto

¿Qué debe comunicarse?	Responsable de comunicar	A quienes se debe comunicar	Método de comunicación	Frecuencia
Solicitud de aprobación.	Secretario del Ayuntamiento Oficial Mayor	H. Ayuntamiento	Oficio Institucional	Después de la validación del Manual de Procedimientos
Difusión	Subdirector de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico	A nivel Institucional en general.	Intranet	Una vez aprobado el Manual de Procedimientos
Distribución del Manual de Procedimientos	Subdirector de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico	Directores de Dependencia Objeto del Alcance Unidades administrativas correspondientes.	Digital	Una vez aprobado el Manual de Procedimientos

11. REUNIONES DE REVISIÓN DEL SERVICIO.

ACTIVIDADES	2019											
	SEMANAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Validación de lineamientos												
Informe de capacitación al Departamento de Normatividad Interna												
Informe de capacitación a los Responsables de Procedimientos												
Acompañar al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la elaboración del Manual de Procedimientos de una dependencia												
Presentar un informe del servicio de acompañamiento al Departamento de Normatividad Interna en la elaboración del Manual de Procedimientos de una dependencia												
Acompañar al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la elaboración del Manual de Procedimientos del Macro flujo de proceso administrativo de obra pública												
Presentar un informe del servicio de acompañamiento al Departamento de Normatividad Interna de la SMAyDT en la elaboración del Manual de Procedimientos del Macro flujo de proceso administrativo de obra pública												
Presentar Informe Final												

12. DOCUMENTACIÓN.

Es responsabilidad del Controlador de Documentos mantener una lista maestra de control de documentos actualizada

Todos los documentos elaborados deberán ser difundidos hacia las áreas correspondientes máximo 5 días hábiles después de haber sido validados y autorizados.

Los responsables de procedimiento y/o área, realizarán la elaboración y de ser necesario la actualización de sus documentos. Estas revisiones serán realizadas si sus actividades necesitan actualizarse por resultados de:

- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Auditorías internas y externas
- Revisiones de la alta dirección
- Nuevos procesos
- Nueva tecnología
- Mejoras
- Cambios o modificaciones de actividades, productos o servicios, entre otros.

Todo cambio que se realice a los documentos; deberán ser resaltados en color amarillo y registrar una breve descripción del cambio en la sección “control de cambios” del procedimiento y notificar al Departamento de Normatividad Interna

Todos los documentos deben permanecer legibles y fácilmente identificados, el Departamento de Normatividad Interna, es responsable de establecer los lineamientos y políticas para la identificación de los documentos electrónicos y los da a conocer a los responsables de cada procedimiento para su implantación.

Todos los mandos medios y superiores son responsables de la elaboración, implementación y seguimiento efectivo de sus documentos.

Los Coordinadores de área y Jefes de Departamento de cada área serán responsables de identificar los documentos de origen externo necesarios.

Cuando existan cambios en la documentación, deberán intervenir las personas que participaron en la edición del documento original (elaboración, revisión, y autorización) a menos que hayan surgido cambios en dichas funciones, de ser así; deberán participar las personas que ocupan dichas funciones.

13. PARTICIPANTES.

Nombre del procedimiento:	Elaboración y/o Actualización del Manual de Procedimientos
Nombre del responsable:	Lic. Astrid Berenice Escorza García
Dependencia:	Oficialía Mayor
Subdirección:	Subdirección de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico
Departamento:	Departamento de Normatividad Interna
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Seguimiento para Supervisión y Control de Estimaciones
Nombre del responsable:	Ing. Lorena Gabaldón Ramos
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Programación y Seguimiento
Departamento:	Seguimiento
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Programación y Seguidientos del Presupuesto de Inversión Municipal
Nombre del responsable:	Lic. Bertha Guadalupe Nevárez Corona
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Programación y Seguimiento
Departamento:	Programación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Coordinación de la Evaluación de Programas y Fondos del Gasto Federalizado
Nombre del responsable:	Ing. Joel Rivera Saucedo
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Evaluación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Evaluación del Plan Municipal de Desarrollo
Nombre del responsable:	Ing. Joel Rivera Saucedo
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Evaluación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Coordinación de la Evaluación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal
Nombre del responsable:	Ing. Joel Rivera Saucedo
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Evaluación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Procedimiento para la Coordinación de la Generación del Informe Anual de Gobierno
Nombre del responsable:	Ing. Miguel Ángel Aguayo Castro
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Planeación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Coordinación de la Elaboración del Plan Municipal de Desarrollo
Nombre del responsable:	Ing. Miguel Ángel Aguayo Castro
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Planeación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Organización y Ejecución de las Sesiones del Comité de Planeación del Municipio de Chihuahua (COPLADEMUN)
Nombre del responsable:	Ing. Miguel Ángel Aguayo Castro
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Planeación
Celular:	[REDACTED]
Nombre del procedimiento:	Coordinación para la Implementación de Presupuesto Basado en Resultados (PBR)
Nombre del responsable:	Ing. Miguel Ángel Aguayo Castro
Dependencia:	Dirección de Planeación y Evaluación
Subdirección:	Subdirección de Planeación y Evaluación
Departamento:	Planeación
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Aprobación y Adjudicación de la Obra
Nombre del responsable:	Lic. Yanai Angulo Herrera
Dependencia:	Dirección de Obras Publicas
Subdirección:	Dirección de Obras Publicas
Departamento:	Departamento de Licitaciones y Control de obra
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Ejecución y Seguimiento de la Obra Urbana
Nombre del responsable:	Ing. Guillermo Campos Nava
Dependencia:	Dirección de Obras Publicas
Subdirección:	Subdirección de construcción urbana
Departamento:	[REDACTED]
celular	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Ejecución y Seguimiento de la Obra Social
Nombre del responsable:	Arq. Mario Carlos Contreras Figueroa

Dependencia:	Dirección De Obras Publicas
Subdirección:	Despacho de subdirección de construcción
Departamento:	Subdirección de construcción urbana
celular	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Modificación y/o Ampliación de Obra
Nombre del responsable:	Lic. Yanai Angulo Herrera
Dependencia:	Dirección de Obras Publicas
Subdirección:	Dirección de Obras Publicas
Departamento:	Departamento de Licitaciones y Control de obra
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Cierre de Obra
Nombre del responsable:	Lic. Yanai Angulo Herrera
Dependencia:	Dirección de Obras Publicas
Subdirección:	Dirección de Obras Publicas
Departamento:	Departamento de Licitaciones y Control de obra
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Integración del Trámite de Obra Pública
Nombre del responsable:	C.P. Araceli Josefina Natividad García
Dependencia:	Tesorería Municipal
Subdirección:	Subdirección de Egresos
Departamento:	Control de Presupuestos
Celular:	[REDACTED]

Nombre del procedimiento:	Integración de los bienes inmuebles a través del proceso de Obra Pública
Nombre del responsable:	Lic. Salvador Caballero Ramírez
Dependencia:	Oficialía Mayor
Subdirección:	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios
Departamento:	Bienes Patrimoniales

14. PLAN DE MANEJO DE RIESGOS.

Riesgo	Áreas/Puestos Que Afecta	Descripción	Probabilidad	Impacto
Falta de liderazgo	Oficial Mayor Subdirector De Sistemas Directores De Dependencia	Influencia nula o negativa para el desarrollo del proyecto	40%	5
Falta de compromiso	Directores De Dependencia Responsables De Procedimientos	Carencia de acuerdos formales para el cumplimiento de objetivos	50%	5
Falta de capacitación o capacitación inadecuada.	Normatividad Interna Responsables de Procedimientos	Los Responsables de Procedimientos no reciben la información y no desarrollan el conjunto de habilidades necesarias para elaborar y/o actualizar procedimientos.	50%	5
Inasistencia a la capacitación	Responsables De Procedimientos	No asistir a las capacitaciones correspondientes	50%	5
Rotación del personal	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	Cambio o salida del personal responsable	50%	5
Indefinición de la estructura organizacional	Oficial Mayor Subdirector De Sistemas Directores De Dependencia	No se tiene un organigrama definido	40%	5
Incongruencia con el manual de organización	Oficial Mayor Subdirector De Sistemas Directores De Dependencia	No coincide las funciones que se realizan con el manual de organización actual	40%	5
Comunicación inadecuada	Oficial Mayor Subdirector De Sistemas Directores De Dependencia	No se transmiten las instrucciones adecuadas o por la línea jerárquica correspondiente	50%	5

Riesgo	Áreas/Puestos Que Afecta	Descripción	Probabilidad	Impacto
Perfil del personal inadecuado	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	Personal que no cuenta con las competencias o habilidades necesarias en la elaboración de procedimientos	50%	4
Inexperiencia del personal	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	desconocimiento de las tareas que se desempeñan	5%	4
R.H insuficiente	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	Falta de personal para cumplir con las tareas de acuerdo a las metas.	5%	3
Falta de disposición del personal	Directores De Dependencia Responsables De Procedimientos	No cumplir con los compromisos en cuanto al tiempo y objetivos previstos	30%	3
Equipo tecnológico inadecuado o insuficiente	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	Falta de equipo de cómputo acorde a las necesidades.	35%	3
Incompatibilidad de sistema operativo	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	Versiones diferentes de sistemas operativos	40%	2
Falta de áreas de trabajo común	Normatividad Interna Responsables De Procedimientos	Falta de disponibilidad de áreas de trabajo para equipo	10%	1

15. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.

1. La Alta Dirección debe mostrar liderazgo y compromiso **al garantizar:**

- El establecimiento de objetivos
- La viabilidad del alcance
- El financiamiento del proyecto
- Revisiones periódicas de los objetivos
- La comunicación y motivación al personal
- Corregir desviaciones
- Minimizar riesgos
- El cumplimiento de objetivos

2. Brindar capacitación para mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas del personal involucrado en la elaboración del manual procedimientos.
3. Asegurar la asistencia a las capacitaciones referentes a la elaboración del Manual De Procedimientos Del Municipio De Chihuahua.
4. Procurar la asignación y conservación del personal asignado como responsables de procedimientos hasta el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
5. Contar con la definición, identificación y conocimiento de la estructura orgánica por dependencia.
6. Contar con el manual de organización de la institución actualizado y acorde con la legislación vigente y con las funciones realizadas en las áreas.
7. Establecer los canales de comunicación adecuados para transmitir la información e instrucciones
8. Asignar como responsable del procedimiento a la persona nombrada por el director de dependencia; como el encargado de ejecutar y garantizar que el procedimiento total sea efectivo y eficiente; que cuente con los conocimientos legales, estructurales y ejecutivos del procedimiento, objeto del alcance; la disponibilidad para la obtención del objetivo y este facultado para la toma de decisiones.
9. Definir los objetivos y alcances considerando al personal disponible y capacitado, el equipo tecnológico, sistemas operativos e infraestructura disponible para la realización de las funciones de elaboración, asesoría, seguimiento e integración del manual de procedimientos.

16. ANEXOS.

Documentos electrónicos PDF y documentos editables de:

1er Actividad Lineamientos

2da Actividad Capacitaciones

3er Actividad Acompañamientos

4ta Actividad informe final