

MANUALES DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA TÉCNICA

MOP-ST-01 Rev. 1



MUNICIPIO DE JUAREZ, CHIH.

Manual aprobado el 23 de Agosto 2007 Sesion 97 Ordinaria
Rev.1 Aprobado el 12 de Febrero de 2009 Sesión 52 Ordinaria

| | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9. PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave de Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 1 de 1 |

SECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 1 de 16 |

9.1.1. Propósito

Mostrar los pasos que una Dependencia municipal debe seguir para realizar o actualizar su respectivo Manual específico bajo coordinación de Secretaría Técnica para someterlo a aprobación del H. Ayuntamiento y darle validez.

9.1.2. Alcance

Todas las Dependencias y Unidades de Organización Municipal que las integran.

9.1.3. Definiciones específicas

Elaborador del manual: Es la persona en quien el titular encarga el trabajo de elaborar el manual o manuales que requiere su Dependencia bajo los procedimientos y metodología del Manual General de Procedimientos para la Elaboración de Manuales Administrativos.

Incumplimiento reiterado: El no presentar avances en la elaboración del manual en un periodo de 30 días naturales, sin haber solicitado a Secretaría Técnica una modificación al cronograma.

Manuales de Referencia: Son manuales realizados en administraciones municipales anteriores que carecen de aprobación del H. Ayuntamiento, o de otras instituciones públicas y privadas, que pueden formar parte de la información básica utilizada en la elaboración de un proyecto de manual específico.

Lista de distribución: Se refiere a quiénes se les debe entregar copia controlada por Secretaría Técnica del manual aprobado.

9.1.4. Políticas de operación:

De la notificación a Secretaría Técnica para iniciar la elaboración de un proyecto de manual

1. El titular de la Dependencia interesada en realizar un proyecto de manual específico deberá notificar por escrito su intención a Secretaría Técnica, designando para tal efecto al Director de Área responsable y/o a la o las



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 2 de 16 |

personas que serán elaboradores del manual, así mismo deberá señalar el alcance que pretende para el manual, ya sea la Dependencia, una Dirección de Área o Departamento.

De la información básica previa a la elaboración

1. Previo a la elaboración de un proyecto de manual, se deberá verificar la existencia de manuales de referencia, mismos que servirán como antecedente y apoyo.
2. Los elaboradores del proyecto de manual deberán reunir la siguiente información básica previa a la elaboración.
 - a) Relación de información vigente del análisis realizado a manuales de referencia, cuando estos existan.
 - b) Relación del marco legal que fundamenta el manual.
 - c) Proyecto validado de organigrama.
 - d) Descripción validada de funciones por UOM.
 - e) Descripción validada de todos los puestos en formatos ST-02.
 - h) Proyecto de diagramas de flujo de cada uno de los procedimientos.
 - i) Relación de políticas existentes
 - j) Copia de los formatos impresos utilizados en los procedimientos y análisis de efectividad de los mismos.
3. Secretaría Técnica asistirá a los elaboradores del proyecto de manual en la utilización de la metodología y en el cumplimiento del requerimiento de información previa a la elaboración, así como la revisión de la misma.
4. El proyecto de organigrama, descripción de funciones y puestos deberá ser validado por la Dirección de Recursos Humanos de la Oficialía Mayor, responsable de aplicación del Manual General de Organización, a fin de asegurar su congruencia con la normatividad aplicable. Esta validación deberá constar por escrito.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 3 de 16 |

5. Secretaría Técnica reportará periódicamente al titular de la Dependencia los avances o, en su caso, la falta de cumplimiento de los elaboradores designados. De no registrarse avances en un periodo de 30 días naturales, Secretaría Técnica considerará cancelada la notificación de intención, previo aviso a la dependencia con copia al Presidente Municipal, al Contralor y al Síndico.

Del inicio de la elaboración del proyecto de manual

1. Antes de iniciar la elaboración de un manual, la información básica requerida deberá estar completa y correcta. Para asegurarse de ello, la dependencia podrá solicitar a Secretaría Técnica cuantas revisiones sean necesarias a fin de que pueda aprobar dicha revisión.
2. Para iniciar formalmente la elaboración de un proyecto de manual, el acuerdo de coordinación entre Secretaría Técnica y la Dependencia se concretará en un cronograma que será firmado por el titular de la Dependencia, el Director de Área responsable y/o los elaboradores del manual designados.

De la revisión de avances

1. Para revisar que los avances del manual se den conforme al cronograma establecido, los elaboradores y Secretaría Técnica se reunirán periódicamente. En caso de surgir situaciones no previstas o la necesidad de actividades adicionales, el cronograma podrá modificarse a solicitud de los elaboradores con el acuerdo de Secretaría Técnica, debiendo anexar dicho cambio al acuerdo.

Del incumplimiento reiterado en la elaboración del proyecto de manual

1. Secretaría Técnica suspenderá la coordinación por causas de incumplimiento reiterado cuando la elaboración del manual no presente



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 4 de 16 |

avances en un periodo de 30 días naturales, previo aviso a la Dependencia y con copia al Presidente Municipal, al Contralor y al Síndico.

De las revisiones y presentaciones del proyecto de manual

1. Una vez terminada su elaboración, el proyecto de manual se someterá a la revisión jurídica de la Secretaría del Ayuntamiento, misma que validará su contenido, previa incorporación de las correcciones que estime necesarias. Esta validación deberá constar por escrito y será dirigida a la dependencia responsable con copia a Secretaría Técnica.
2. Si lo estiman necesario la Secretaría del Ayuntamiento, Regidores o el Síndico, se podrá exponer el proyecto de manual en una reunión especial con los miembros del H. Ayuntamiento que deseen asistir. Esto, adicionalmente a la sesión previa a la ordinaria o extraordinaria en que se someta a aprobación. En cualquier caso los miembros del H. Ayuntamiento deberán recibir copia del proyecto.
3. En caso de requerirse la reunión especial, ésta deberá ser convocada por la Dependencia responsable misma que señalará fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo. Ya fuese en reunión especial y/o en sesión previa, el titular de la Dependencia o el Director de Área responsable serán quienes presenten el proyecto ante los asistentes o, por excepción, los elaboradores del mismo. Quien exponga deberá estar facultado para tomar decisiones sobre propuestas, sugerencias o recomendaciones de modificaciones y adiciones al manual.
4. Antes de celebrarse la sesión del H. Ayuntamiento en que vaya a ser sometido a consideración, la Dependencia deberá entregar a la Secretaría del Ayuntamiento el proyecto de manual con las modificaciones acordadas en la reunión o sesión previa, y además un ejemplar por cada fracción edilicia y el Síndico, con el fin de que consten las correcciones realizadas al proyecto.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 5 de 16 |

De la aprobación del proyecto de manual por el H. Ayuntamiento

1. Será responsabilidad de la Dependencia si el manual no se aprueba en cabildo debido a que durante la revisión del mismo surgiese alguna duda en alguno de los miembros del H. Ayuntamiento y que en la sesión no esté presente ningún representante acreditado de la Dependencia que la resuelva a satisfacción.

Del manual aprobado por el H. Ayuntamiento

1. Las Dependencias deberán entregar a Secretaría Técnica copia del manual aprobado en medio electrónico de almacenamiento de datos, para que lo integre a la colección de manuales administrativos.

De la lista de distribución:

1. Una vez aprobado un MOP, Secretaría Técnica deberá repartir copias a:
 - Regidores coordinadores de cada fracción edilicia,
 - Sindicatura,
 - Dependencia responsable del manual,
 - Contraloría,
 - Secretaría del Ayuntamiento y
 - Órgano vigente de transparencia.

Cada documento deberá estar sellado por Secretaría Técnica para darles el carácter de copias controladas.

2. A su vez, la Dependencia solicitará a Secretaría Técnica las copias controladas que considere necesarias para que todas las UOM que la integran.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 6 de 16 |

De la actualización de los manuales

1. En caso de requerirse modificaciones o adiciones a los manuales para actualizar su contenido, se deberá seguir este mismo procedimiento a partir de la etapa de correcciones (actividad número 11 en el diagrama de flujo). En este caso serán aplicables en lo conducente las políticas y responsabilidades señaladas.

9.1.5. Responsabilidades:

De Secretaría Técnica

1. Proporcionar las copias controladas necesarias del Manual General para la Elaboración de Manuales Administrativos.
2. Supervisar, capacitar, asesorar y coordinar a las Dependencias para que realicen sus propios Manuales de Organización y Procedimientos.
3. Retroalimentar al titular de la Dependencia sobre los avances del manual y situaciones que se presenten de incumplimiento que pudieran ser del desconocimiento del mismo y que pudieran ocasionar la cancelación del acuerdo de coordinación.
4. Rediseñar a solicitud de las Dependencias los formatos utilizados en cada uno de los procedimientos, así como su registro mediante la asignación de una clave respectiva.
5. Coordinar la realización de las correcciones al manual acordadas en las reuniones de revisión.
6. Verificar que la información que se va a incluir en un manual cumple con el formato establecido.
7. Proporcionar copias controladas conforme a la lista de distribución establecida en este manual.
8. Renovar las revisiones de los manuales a solicitud de las dependencias, validando dichas actualizaciones con su sello.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 7 de 16 |

9. Notificará a la Contraloría aquellos casos en que la Dependencia requiera modificar los procedimientos, para que avale dichos cambios y se contemplen para ser sometidos a aprobación del H. Ayuntamiento.
10. Notificar a la Contraloría y a Sindicatura todo inicio de elaboración de manual.

Del titular de la Dependencia y/o Director del Área responsable:

1. Hacer el compromiso por escrito de elaboración de un proyecto de manual.
2. Designar al o los elaboradores del proyecto de manual.
3. Supervisar que el o los elaboradores del proyecto de manual obtengan e integren la información básica requerida para iniciar la elaboración.
4. Asistir a las reuniones que promueva Secretaría Técnica para mejorar los procedimientos.
5. Dar seguimiento al proceso de elaboración del proyecto de manual.
6. Seleccionar de las sugerencias aportadas por la Sindicatura y la Contraloría, las que se van a incluir en el proyecto de manual.
7. Contestar por escrito a la Sindicatura y Contraloría el motivo por el cual no serán incluidas en el proyecto de manual ciertas sugerencias.
8. Presentar y exponer el manual ante las instancias de revisión previas a la aprobación del proyecto de manual.
9. Solicitar a la Secretaría del Ayuntamiento del proyecto de manual en sus aspectos jurídicos.
10. Distribuir copia del proyecto de manual a cada miembro del H. Ayuntamiento para su revisión.
11. Asistir al cabildo en el que se someta a consideración el proyecto de manual.
12. Distribuir copia del manual corregido a cada fracción edilicia y Síndico, para su aprobación.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 8 de 16 |

13. Proporcionar a Secretaría Técnica copia del manual aprobado, en medio electrónico de almacenamiento de datos.
14. Revisar periódicamente el manual con el propósito de detectar la información que requiera actualizarse.
15. Notificar por escrito a Secretaría Técnica la intención de actualizar el manual.
16. Realizar los cambios al manual y firmar el Registro de Revisiones en la hoja de Identificación del Manual.

Del elaborador del proyecto de manual

1. Practicar los cuestionarios, entrevistas y técnicas de investigación necesarias para integrar la información básica requerida.
2. Considerar las sugerencias de quienes participan en los procedimientos y exponerlas al titular del área, a fin de seleccionar aquellas que sean factibles.
3. Mostrar al Director de su Área correspondiente, los avances de información generada del análisis de los procedimientos.
4. Informar a Secretaría Técnica de los avances de la elaboración del proyecto de manual.
5. Capturar en computadora la información a incluir en el manual.
6. Asistir a las reuniones semanales con Secretaría Técnica para revisar los avances del manual.
7. Realizar los avances de trabajo conforme al cronograma.
8. Elaborar el manual conforme al procedimiento y metodología establecidas en el Manual General de Procedimientos para la Elaboración de Manuales Administrativos.
9. Someter la información sobre la estructura organizacional a la Dirección de Recursos Humanos para su validación.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 9 de 16 |

10. Realizar en coordinación con Secretaría Técnica, las correcciones que se acuerden en las reuniones de revisión.
11. Incluir en el manual las modificaciones y sugerencias acordadas en las reuniones de revisión previas a la aprobación del H. Ayuntamiento.

De la Dirección de Recursos Humanos

1. Validar la información de la estructura organizacional de las Dependencias a fin de que posteriormente sea incluida en el Manual General de Organización.
2. Notificar a Secretaría Técnica por escrito el resultado de la información de organización de la Dependencia.

De la Secretaría del Ayuntamiento

1. Revisar el manual o proyecto de manual en sus aspectos jurídicos.
2. Notificar por escrito a Secretaría Técnica el resultado de la revisión jurídica.

De la Dirección de Contraloría Fiscal y Auditoría Interna

1. Validar y expedir oficio de validación en los casos en que la Dependencia solicite un cambio a su MOP.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 10 de 16 |

9.1.6 Descripción del Procedimiento para Coordinar la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos

| INICIO | | |
|----------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No. ACT. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Dependencia | La Dependencia solicitante notifica a Secretaría Técnica la intención de elaborar su MOP. |
| 2 | Secretaría Técnica | Proporciona el Manual General MGP-001-ST y la Guía Técnica. |
| 3 | Dependencia | Estudia material recibido de acuerdo a la metodología. |
| 4 | Dependencia | Recopila la información básica según metodología para iniciar la elaboración e investiga si existen manuales de referencia. |
| 5 | Dependencia | Solicita a Recursos Humanos la validación de la información de organización. |
| 6 | Secretaría Técnica | Solicita a Secretaría Técnica revise la información básica. |
| 7 | Secretaría Técnica | Revisa la información básica. |
| 8 | Secretaría Técnica | ¿Está completa? a) Sí: pasa a la act. 9. b) No pasa a la act. 4. |
| 9 | Secretaría Técnica | Propone el cronograma. |
| 10 | Dependencia | Revisa el cronograma y, en su caso, hace sugerencias. |
| 11 | Secretaría Técnica / Dependencia | Establecen acuerdo de coordinación al firmar el cronograma. |
| 12 | Secretaría Técnica | Notifica a Contraloría, Sindicatura y Regidores el inicio de la elaboración del proyecto de manual. |
| 13 | Dependencia | Elabora el proyecto de manual. |
| 14 | Dependencia | Revisa las sugerencias que sean más factibles y las incluye en el proyecto. |
| 15 | Secretaría Técnica / Dependencia | Se reúnen periódicamente para revisar los avances del proyecto. |



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 11 de 16 |

| | | |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | Dependencia | Da el titular su visto bueno para continuar con la Sección de Procedimientos, una vez terminada la Sección de Organización. |
| 17 | Secretaría del Ayuntamiento | Revisa el proyecto de manual en lo referente al aspecto legal. |
| 18 | Secretaría del Ayuntamiento | Notifica el resultado de la revisión del proyecto en el aspecto legal. |
| 19 | Secretaría del Ayuntamiento | ¿Hay correcciones? a) Sí: pasa a al act. 20. b) No: pasa a la act. 21. |
| 20 | Secretaría Técnica / Dependencia | Hacen las correcciones al proyecto de manual. |
| 21 | Dependencia | Promueve reunión especial con miembros del H. Ayuntamiento para presentar el proyecto. |
| 22 | Dependencia | Distribuye copias del proyecto a miembros del H. Ayuntamiento. |
| 23 | Dependencia | Expone su titular el proyecto de manual ante miembros del H. Ayuntamiento. |
| 24 | H. Ayuntamiento | Revisan el proyecto miembros del H. Ayuntamiento. |
| 25 | H. Ayuntamiento | ¿Hay correcciones? a) Sí: pasa a al act. 26. b) No: pasa a la act. 27. |
| 26 | Secretaría Técnica / Dependencia | Realizan las correcciones al proyecto de manual. |
| 27 | Dependencia | Solicita a la Secretaría del Ayuntamiento que elabore el proyecto de acuerdo del H. Ayuntamiento. |
| 28 | Secretaría Técnica | Solicita a la Secretaría del Ayuntamiento incluya el asunto del proyecto de manual en la orden del día del cabildo. |
| 29 | Secretaría Técnica | Notifica a la Dependencia la fecha del cabildo. |
| 30 | H. Ayuntamiento | Votan por la aprobación, en su caso, del proyecto de manual. |
| 31 | H. Ayuntamiento | ¿Se aprobó? a) Sí: pasa a la act. 32. b) No: pasa a la act. 26. |
| 32 | H Ayuntamiento | Se incluye el proyecto en el apéndice del acta de la sesión y ésta se ratifica posteriormente. |



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | <small>Fecha de Revisión</small> | <small>No. de Revisión</small> | <small>Clave del Manual</small> | <small>No. de Página</small> |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 12 de 16 |

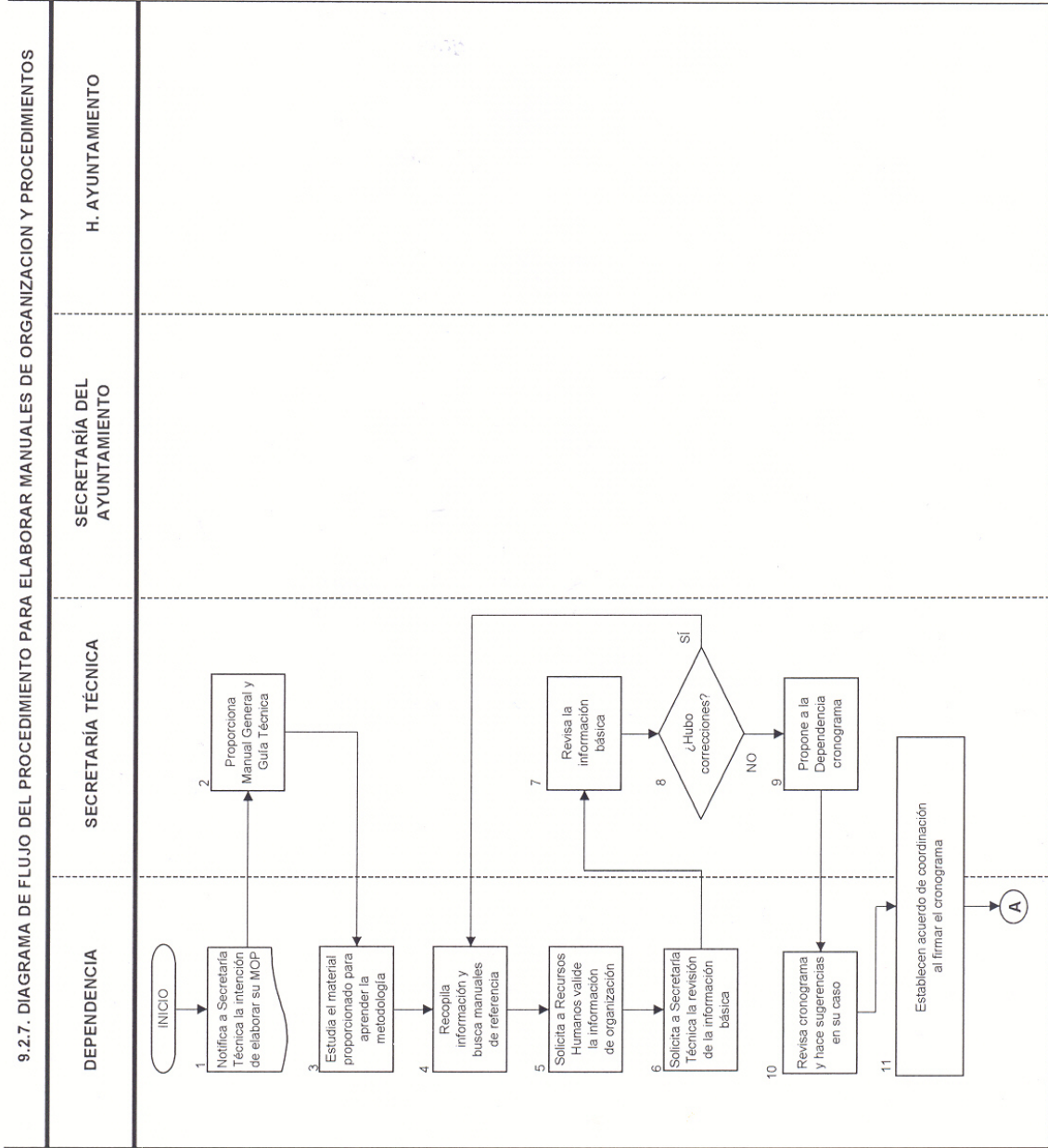
| | | |
|-----|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | Secretaría Técnica | Reparte las copias del Manual controladas de acuerdo a la lista de distribución. |
| FIN | | |

9.1.7 Diagrama de flujo

(Véase en la página siguiente)



| | | | | |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|---------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión Febrero, 2008 | No. de Revisión 1 | Clave del Manual MOP-ST-01 | No. de Página 13 de 16 |



**9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

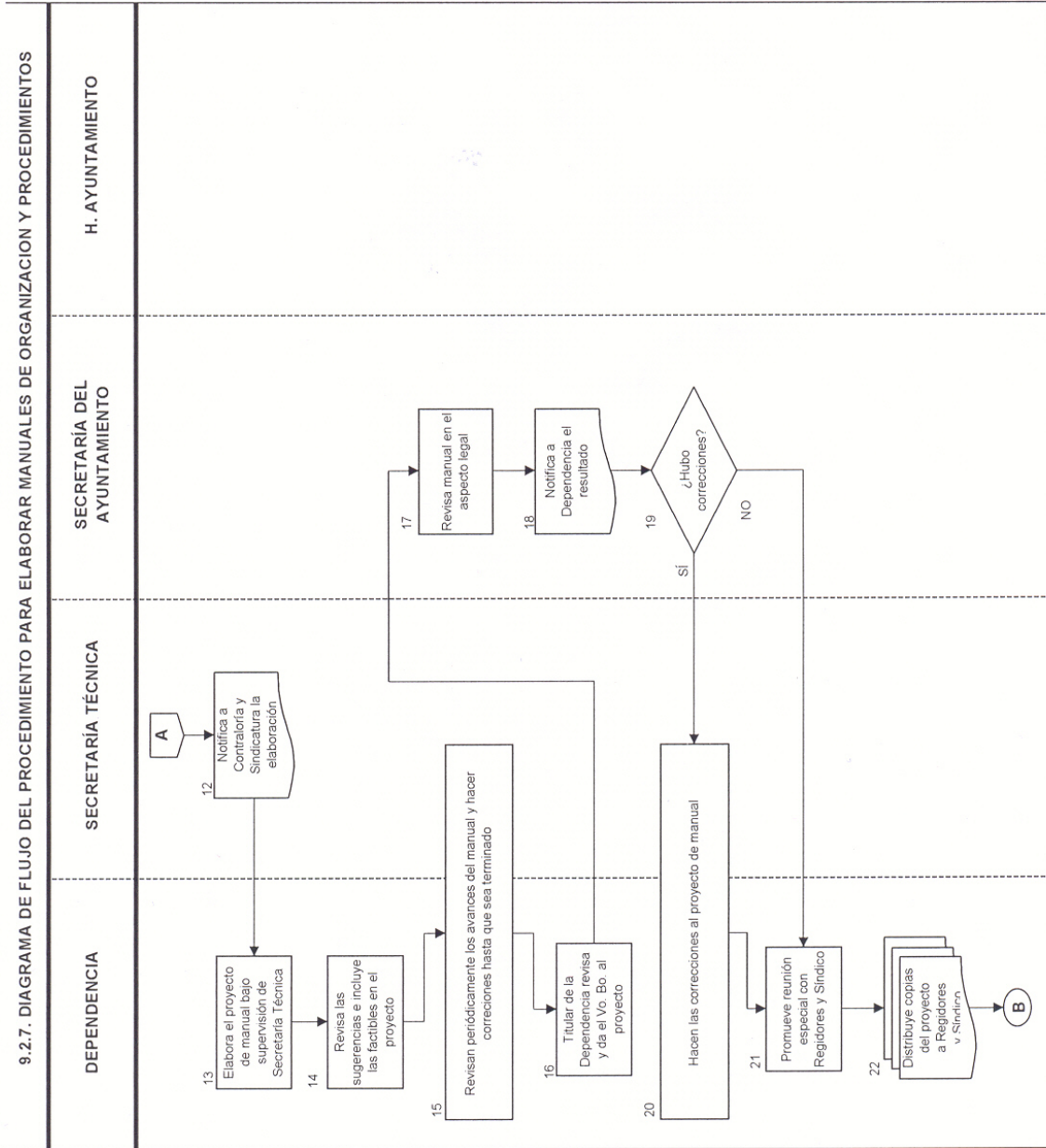
Fecha de Revisión
Febrero, 2008

No. de Revisión
1

Clave del Manual
MOP-ST-01

No. de Página
14 de 16

9.2.7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS



**9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

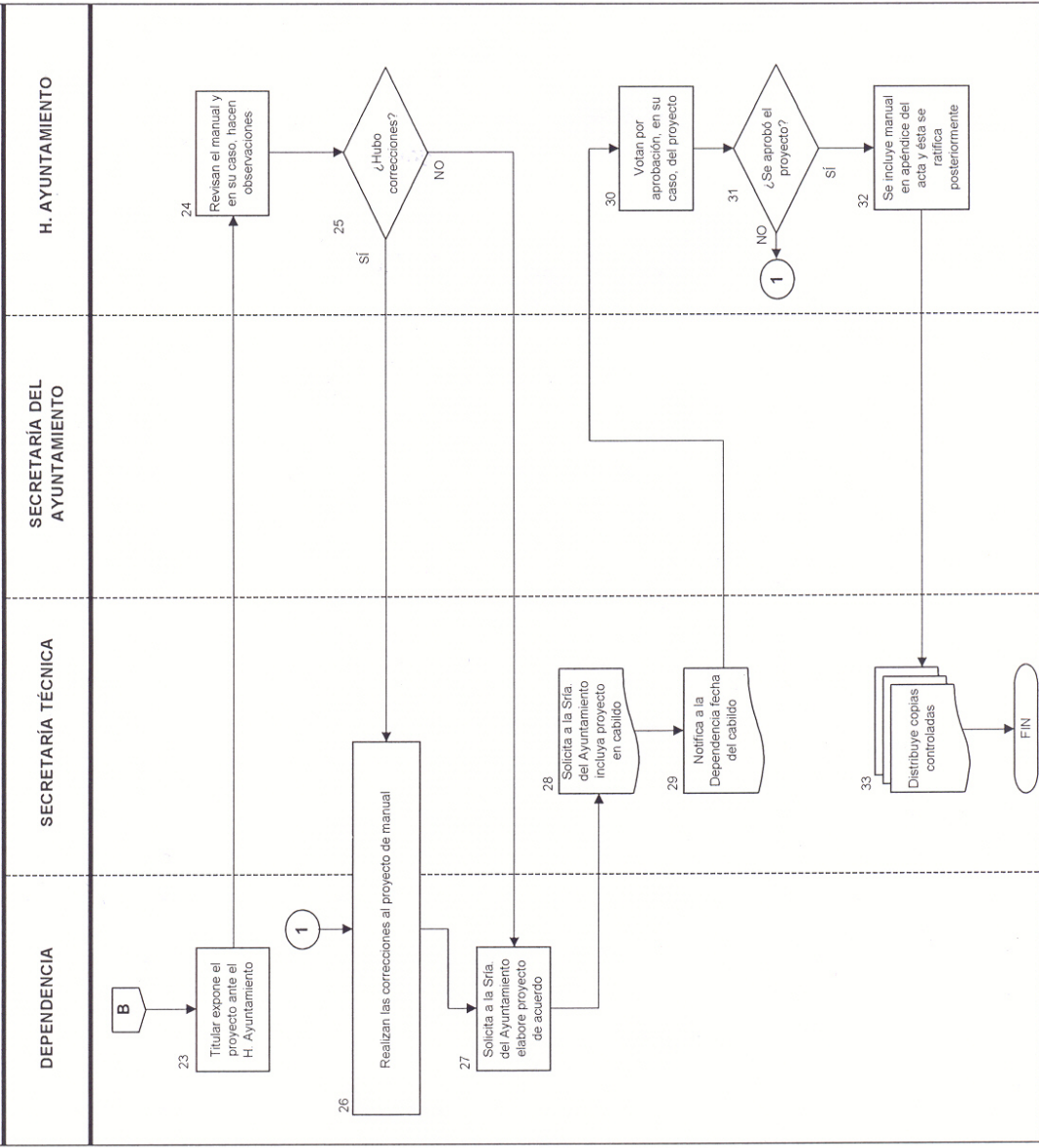
Fecha de Revisión
Febrero, 2008

No. de Revisión
1

Clave del Manual
MOP-ST-01

No. de Página
15 de 16


9.2.7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|---------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.1 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | Fecha de Revisión Febrero, 2008 | No. de Revisión 1 | Clave del Manual MOP-ST-01 | No. de Página 16 de 16 |

9.1.8. Formatos aplicables e instructivos de llenado

- Descripción del puesto (ST-02).



MUNICIPIO DE JUÁREZ

Descripción del Puesto

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del puesto: <input style="width: 90%;" type="text"/> Número de personas en el puesto: <input style="width: 80%;" type="text"/> | UNIDAD DE ORGANIZACIÓN MUNICIPAL Dependencia: <input style="width: 90%;" type="text"/> Dir. / Coord. / Depto.: <input style="width: 90%;" type="text"/> |
| Autoridad.- LINEAL INMEDIATA _____ (A quien le reporta) | Autoridad que ejerce.- LINEAL INMEDIATA _____ (Quienes le reportan) |

| | |
|------------------------------|-----------------------------------------|
| CONTACTOS PERMANENTES | PROCEDIMIENTOS EN QUE INTERVIENE |
| Internos: | |
| Externos: | |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|--|--|
| FUNCIONES | FUNCIONES | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Generales:</td> <td style="width: 20%;">Frec.</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> </tr> </table> | Generales: | Frec. | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Específicas:</td> <td style="width: 20%;">Frec.</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> </tr> </table> | Específicas: | Frec. | | |
| Generales: | Frec. | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Específicas: | Frec. | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|------------------|---------------|-------------|--------------------|--|--|---------------------|
| SIMBOLOGÍA DE FRECUENCIA | | | | | | | | | |
| <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">C = Constante (todo el día)</td> <td style="width: 33%;">D = Diario</td> <td style="width: 33%;">S = Semanalmente</td> </tr> <tr> <td>Dec = Decenal</td> <td>M = Mensual</td> <td>CO = Cuando ocurre</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>E = Esporádicamente</td> </tr> </table> | C = Constante (todo el día) | D = Diario | S = Semanalmente | Dec = Decenal | M = Mensual | CO = Cuando ocurre | | | E = Esporádicamente |
| C = Constante (todo el día) | D = Diario | S = Semanalmente | | | | | | | |
| Dec = Decenal | M = Mensual | CO = Cuando ocurre | | | | | | | |
| | | E = Esporádicamente | | | | | | | |
| ST-01 | | | | | | | | | |



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 1 de 8 |

9.2.1 Propósito

Documentar los pasos a seguir para canalizar las peticiones, quejas y/o sugerencias del ciudadano, así como la solución de las mismas.

9.2.2 Alcance

Este procedimiento aplica para el personal del Centro de Contacto Ciudadano 070, enlaces de las Dependencias municipales y la ciudadanía que recurre a este medio para la solución de sus problemas.

9.2.3. Definiciones específicas

Analista: Persona encargada de recibir, canalizar y dar seguimiento a los casos del ciudadano hasta su resolución.

Enlace: Responsable de los casos asignados a su Dependencia.

Caso: Nombre que se le da a la queja, sugerencia y/o petición del ciudadano que llega al Centro de Contacto Ciudadano 070.

9.2.4. Políticas de Operación

De la Recepción de Llamadas

1. El analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 identificará al usuario que realiza contacto a través del sistema, con su número telefónico y nombre
2. Deberá verificar que el usuario sea el mismo que se tiene registrado en el sistema.

De la captura

1. El analista deberá de identificar si es de información, sugerencia, felicitación, queja, petición y/o seguimiento.
2. El analista deberá registrar en el sistema la solicitud del ciudadano.



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 2 de 8 |

De la retroalimentación

1. El analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 ofrecerá la información requerida por el usuario.
2. El analista se asegurará que el ciudadano obtenga la información necesaria respecto a su solicitud.

Del cierre

1. El analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 verificará que el caso esté resuelto y lo cierra.

De la alta / modificación

1. El analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 identificará si se trata de un usuario nuevo y lo da de alta con los datos generales.
2. Se asegurará el analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 que se realice el alta del usuario que no existe todavía en el sistema.
3. El agente tendrá la facultad de modificar los datos generales si son diferentes a los existentes en el sistema.

De la asignación

1. El analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 identificará la interacción y la asigna a la Dependencia correspondiente.
2. La dependencia realizará sus actividades hasta solucionar o reasignar el caso a otra dependencia.
3. Se asegurara que el analista del Centro de Contacto Ciudadano 070 realice la asignación a la Dependencia correspondiente de solucionar la sugerencia, felicitación queja y/o petición así como el seguimiento entre dependencias.



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 3 de 8 |

9.2.5 Responsabilidades

Del Responsable Técnico del Centro de Contacto Ciudadano 070

1. Actualizar cambios en el sistema.
2. Depurar lista de trabajo.
3. Elaborar graficas estadísticas.
4. Supervisar las herramientas de trabajo.
5. Coordinar la carga de trabajo para los agentes en los eventos.

De los analistas

1. Atender las peticiones de los ciudadanos.
2. Asignar los casos recibidos a las dependencias.
3. Brindar trato amable al ciudadano.
4. Asignar numero de caso correspondiente al ciudadano.
5. Brindar un seguimiento de los casos.
6. Revisión de las listas personales de trabajo.
7. Capacitar a enlaces nuevos así como a los agentes.

9.2.6 Descripción del procedimiento del Sistema de Contacto Ciudadano 070.

| INICIO | | |
|----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACT. No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Ciudadano | Llama al 070 para solicitar información, exponer una queja, solicitar servicios o emitir una opinión. |
| 2 | Analista | Identifica la llamada y trata de entender el problema del ciudadano para su correcta canalización. |



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 4 de 8 |

| | | |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Analista | ¿Hay registro del ciudadano en el sistema? a) Sí: pasa a la act. 7. b) No: pasa a la act. 4. |
| 4 | Analista | Le pide los datos personales al ciudadano para capturarlos en el sistema e ir incrementando la base de datos. |
| 5 | Analista | ¿Proporciona datos al analista? a) Sí: pasa a la actividad 7. b) No: pasa a la actividad 6. |
| 6 | Analista | Identifica al ciudadano como anónimo, ya que existen quejas que el ciudadano prefiere estar en el anonimato. |
| 7 | Analista | Identificar la necesidad del ciudadano para su correcta canalización. |
| 8 | Analista | ¿Es de la jurisdicción del municipio? a) Sí: pasa a la actividad 10. b) No: pasa a la actividad 9. |
| 9 | Analista | Explica al ciudadano que su asunto no corresponde a la esfera municipal y lo orienta para acudir a donde corresponde. |
| 10 | Analista | Capturar la información del asunto del ciudadano para crearle un número de caso y así poderle dar seguimiento. |
| 11 | Analista | Canaliza el asunto a la Dependencia, organismo o fideicomiso municipal, a través del enlace respectivo, para que sea atendido y, en su caso, resuelto. |
| 12 | Enlace | Revisa la lista de trabajo, que es la que contiene todos los casos que fueron asignados a la Dependencia a la que pertenece. |
| 13 | Enlace | Identificar cada uno de los casos que se le asignaron para la canalización dentro de la Dependencia a la que pertenece. |
| 14 | Enlace | Le da el seguimiento y la atención a cada uno de los casos hasta llegar a la solución de éstos. |
| 15 | Enlace | Notifica al analista del 070, cuando procede, que el caso está resuelto. |
| 16 | Analista | Recibe la notificación de asunto resuelto y actualiza el caso en el sistema. |
| 17 | Responsable Técnico | Se encarga de revisar periódicamente la lista de trabajo personal. |



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LA CIUDADANIA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 5 de 8 |

| | | |
|-----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Responsable Técnico | Verificar el estado de los casos, ya que es de suma importancia estar enterado de los cambios en los casos para su atención. |
| 19 | Responsable Técnico | ¿Hay casos en estado de “resuelto”? a) Sí: pasa a la actividad 22. b) No: Pasa a la actividad 20. |
| 20 | Responsable Técnico | Verifica el estado de los casos y el motivo por el cuál no se han resuelto, y los turna al analista para darle seguimiento con el enlace de la Dependencia. |
| 21 | Enlace | Solicita en su Dependencia las razones por las cuales no concluyeron los casos y que sea resuelto si procede. |
| 22 | Analista | Informa al ciudadano vía telefónica, cuando procede, la resolución de su caso y se hace una encuesta de satisfacción para calificar el desempeño. |
| FIN | | |

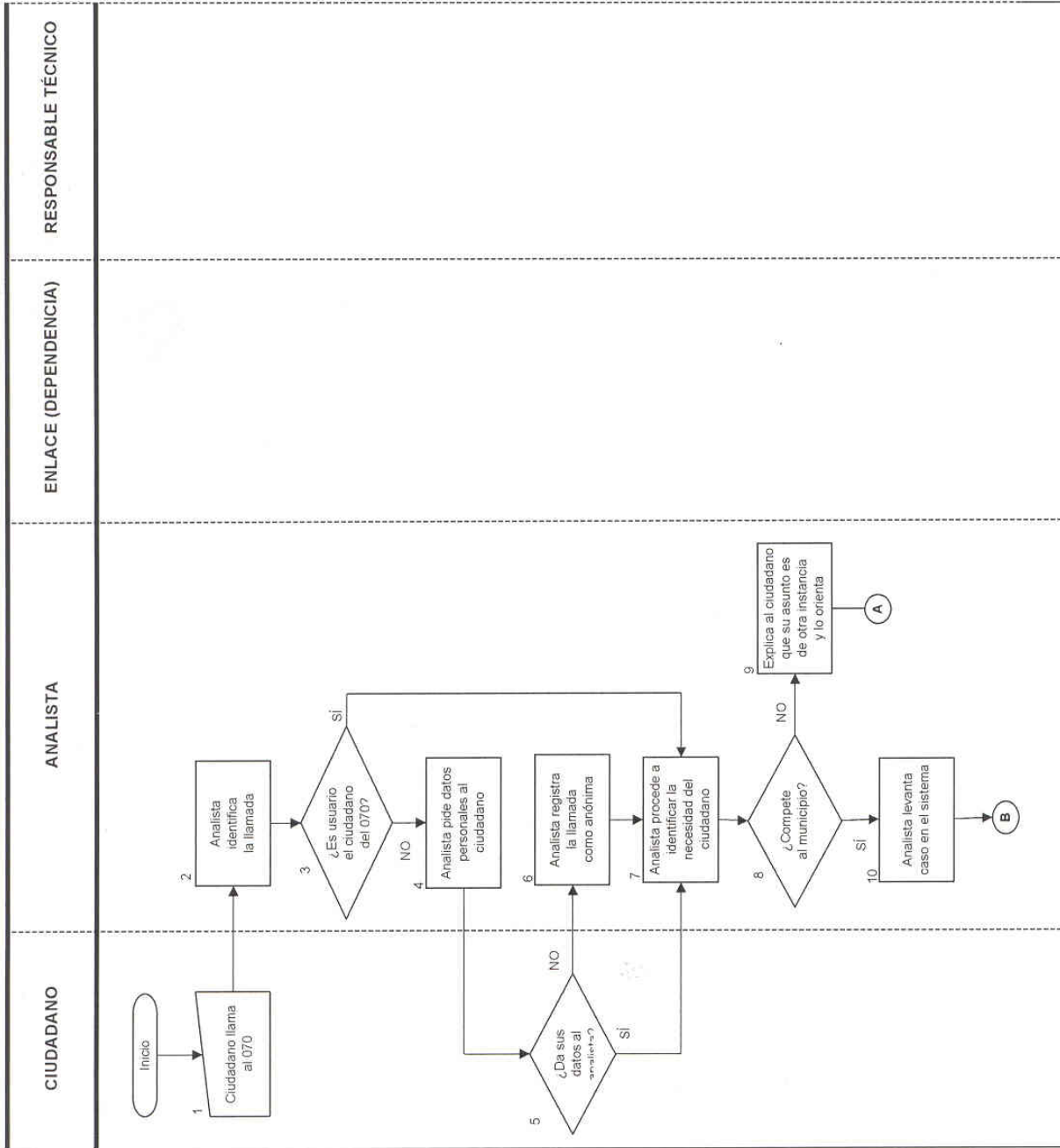
9.2.7 Diagramas de flujo

Véase en la página siguiente.



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión Febrero, 2008 | No. de Revisión 1 | Clave del Manual MOP-ST-01 | No. de Página 6 de 8 |

9.3.7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE CONTACTO CIUDADANO 070



**9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL
CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070**

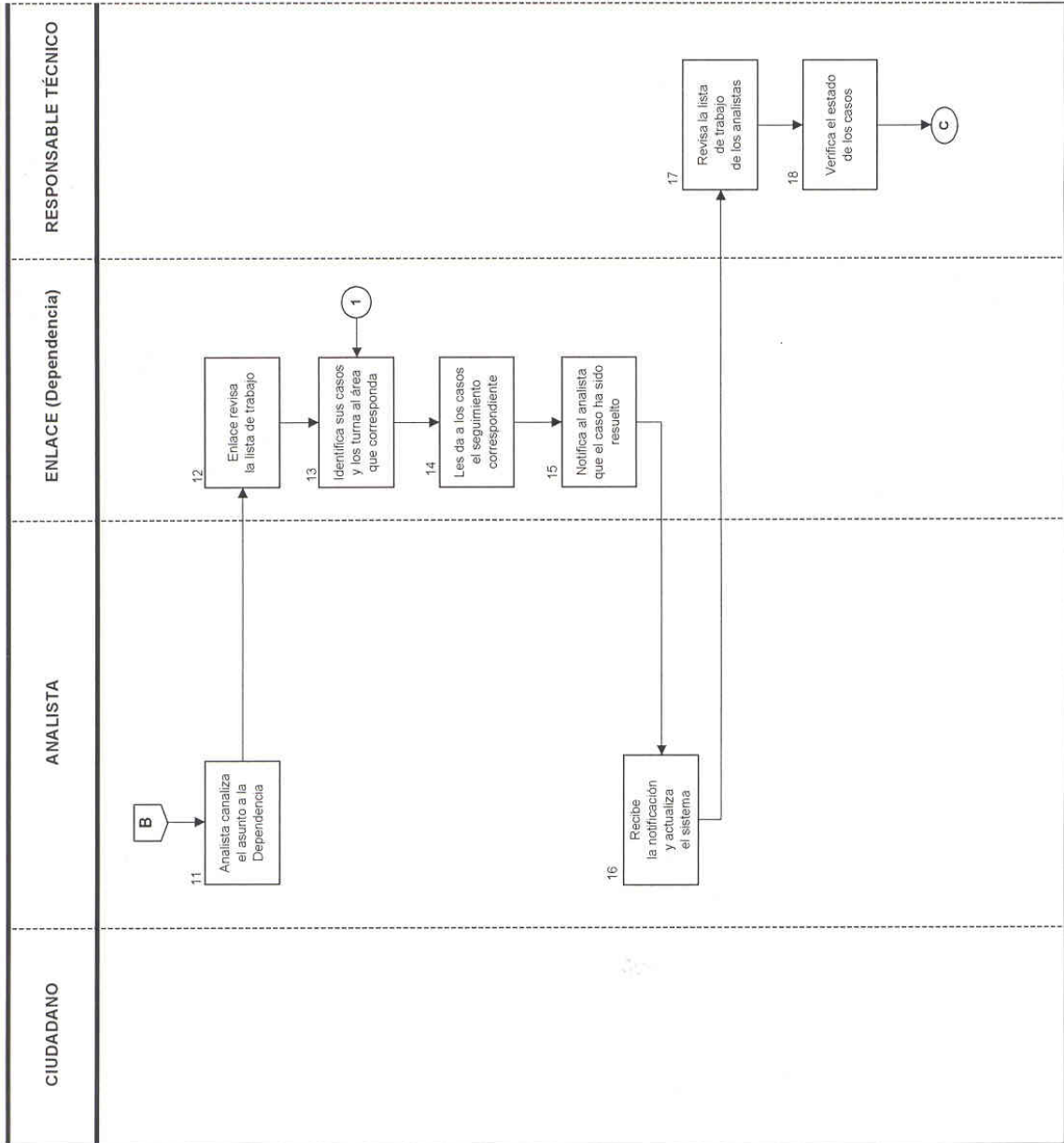
Fecha de Revisión
Febrero, 2008

No. de Revisión
1

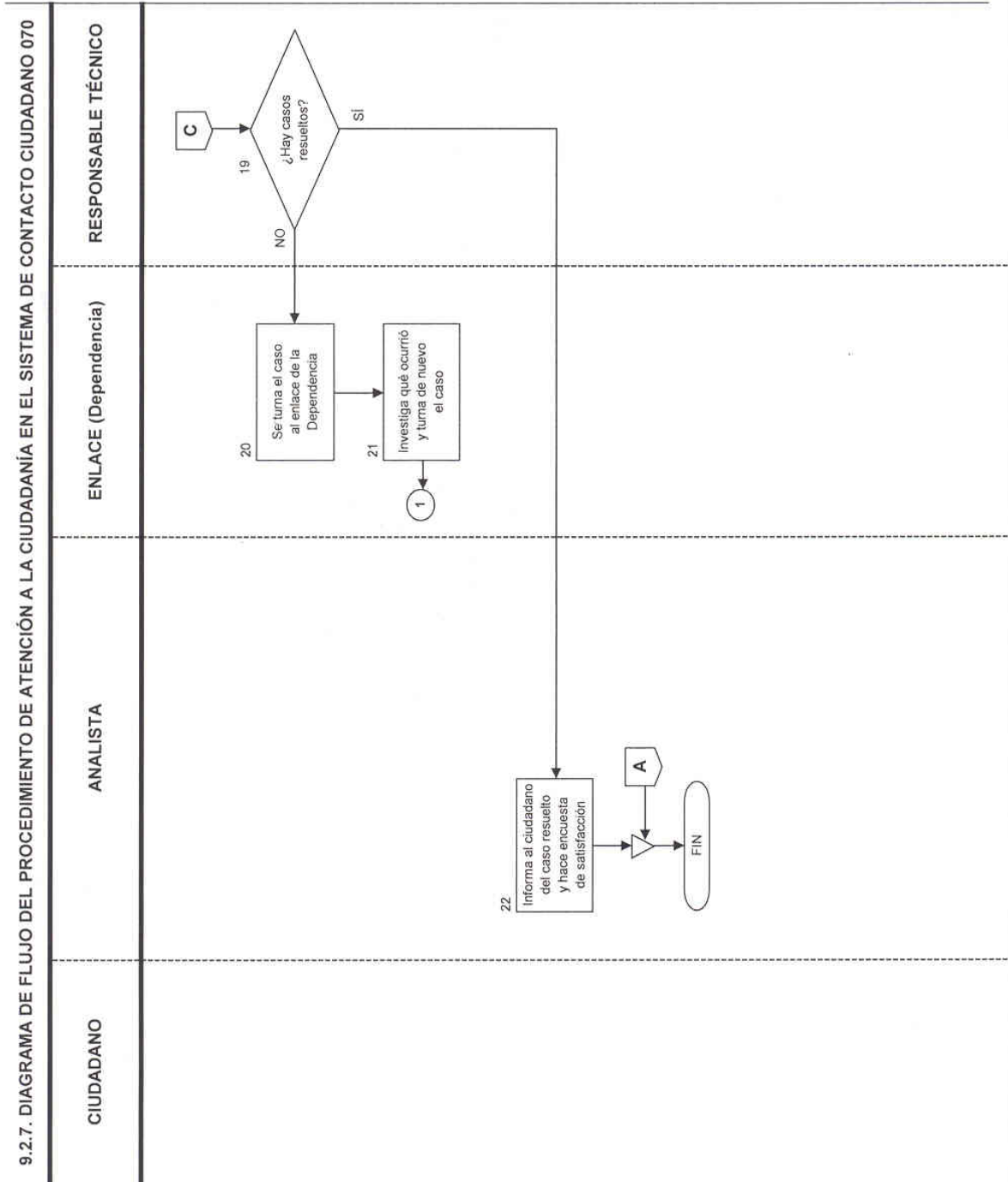
Clave del Manual
MOP-ST-01

No. de Página
7 de 8

9.3.7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SISTEMA DE CONTACTO CIUDADANO 070



| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 070 | | | |
| | Fecha de Revisión Febrero, 2008 | No. de Revisión 1 | Clave del Manual MOP-ST-01 | No. de Página 8 de 8 |



| | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS PARA FACILITACIÓN Y COORDINACIÓN | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 1 de 6 |

9.3.1 Propósito

Establecer los principales pasos para que el Secretario Técnico seleccione aquellas acciones, proyectos y programas que serán objeto de facilitación y coordinación por parte de la Secretaría Técnica hasta su incubación, consolidación o terminación.

9.3.2 Alcance

Este procedimiento aplica para el personal de la Secretaría Técnica, y las Dependencias municipales involucradas en una acción, proyecto o programa que sea objeto de facilitación o coordinación por parte de la Secretaría Técnica.

9.3.3 Definiciones específicas

Facilitación: Es un conjunto de herramientas y técnicas para conducir, estimular, orientar y coordinar trabajo en equipo en forma efectiva, eficiente y participativa.

Filtro: Se refiere a los criterios que utiliza el Secretario Técnico para seleccionar aquellos proyectos que lleguen a la Secretaría Técnica para ser objeto de facilitación o coordinación.

Programas estratégicos: Son aquellos definidos como prioritarios para Juárez por ser de un gran beneficio comunitario, representar una solución y visión de largo plazo, resolver una demanda sentida de los ciudadanos, ser sustentables y orientados a generar una mejor calidad de vida.

Proyectos generales: Son aquellos proyectos municipales irreductibles, que están orientados a resolver problemas inmediatos o coyunturales y que no son de beneficio general, sino para grupos o estratos específicos de la comunidad.

9.3.4 Políticas de operación

De las fuentes

1. Las fuentes principales de acciones, proyectos y programas que pudieran ser facilitados o coordinados por la Secretaría Técnica son: el Presidente



| | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS PARA FACILITACIÓN Y COORDINACIÓN | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 2 de 6 |

Municipal, las Dependencias y organismos municipales, organizaciones de la sociedad civil, propuestas de instituciones públicas y privadas, y sugerencias de ciudadanos en general.

De la Selección de Proyectos

1. Los criterios (filtro) que se deberán seguir son los siguientes en orden descendente: a) que sean enviados por el Presidente Municipal, b) que sean proyectos estratégicos, c) que sean una demanda ciudadana, d) que sean de beneficio para Juárez, y e) que sean congruentes con el Plan Municipal de Desarrollo.

De la coordinación y facilitación

1. Una vez que el Secretario Técnico ha seleccionado un proyecto, la naturaleza de éste determinará qué se requiere en términos de facilitación y coordinación, pudiendo ser convocar a reuniones, proponer una ruta crítica o cronograma, promover la celebración de contratos, destrabar o realizar trámites, prestar apoyo administrativo o conducir todo un proceso.
2. En lo general, la Secretaría Técnica no actuará como una Dependencia operativa, sino como coordinadora, facilitadora y de apoyo general.
3. Por petición expresa del Presidente Municipal, la Secretaría Técnica podrá incubar proyectos y una vez definidos, los turnará a la Dependencia u organismo municipal que corresponda.

Del equipo de trabajo

1. Una vez que el Secretario Técnico ha seleccionado una actividad específica, proyecto o programa, turnará las labores de seguimiento a uno o más miembros de su equipo de colaboradores (o facilitadores para este caso), el cual o los cuales deberán abrir un expediente y preparar



| | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS PARA FACILITACIÓN Y COORDINACIÓN | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 3 de 6 |

proyectos de cronogramas, rutas críticas y un plan de trabajo relacionado con el proyecto.

2. Cada integrante de la Secretaría Técnica a la cual se le ha turnado un asunto, le dará seguimiento y presentará los reportes que sean necesarios.

9.3.5 Responsabilidades

Del Secretario Técnico

1. Proponer o seleccionar acciones, proyectos o programas.
2. Asignar los asuntos a uno o más de sus colaboradores.
3. Proponer y determinar la forma en que se realizará la facilitación y coordinación.

De los facilitadores

1. Crear un expediente por cada asunto que le sea turnado.
2. Dar seguimiento a sus asuntos.
3. Reportar periódicamente al Secretario Técnico los avances de sus asuntos.
4. Solicitar apoyo administrativo o logístico a sus colegas en caso de que el desarrollo de un proyecto o programa lo requiera.

De las Dependencias

1. Apoyar a los facilitadores, en el ámbito de su competencia.
2. Resolver las situaciones o trámites rezagados para apoyar los proyectos estratégicos del Presidente Municipal.



| | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS PARA FACILITACIÓN Y COORDINACIÓN | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 4 de 6 |

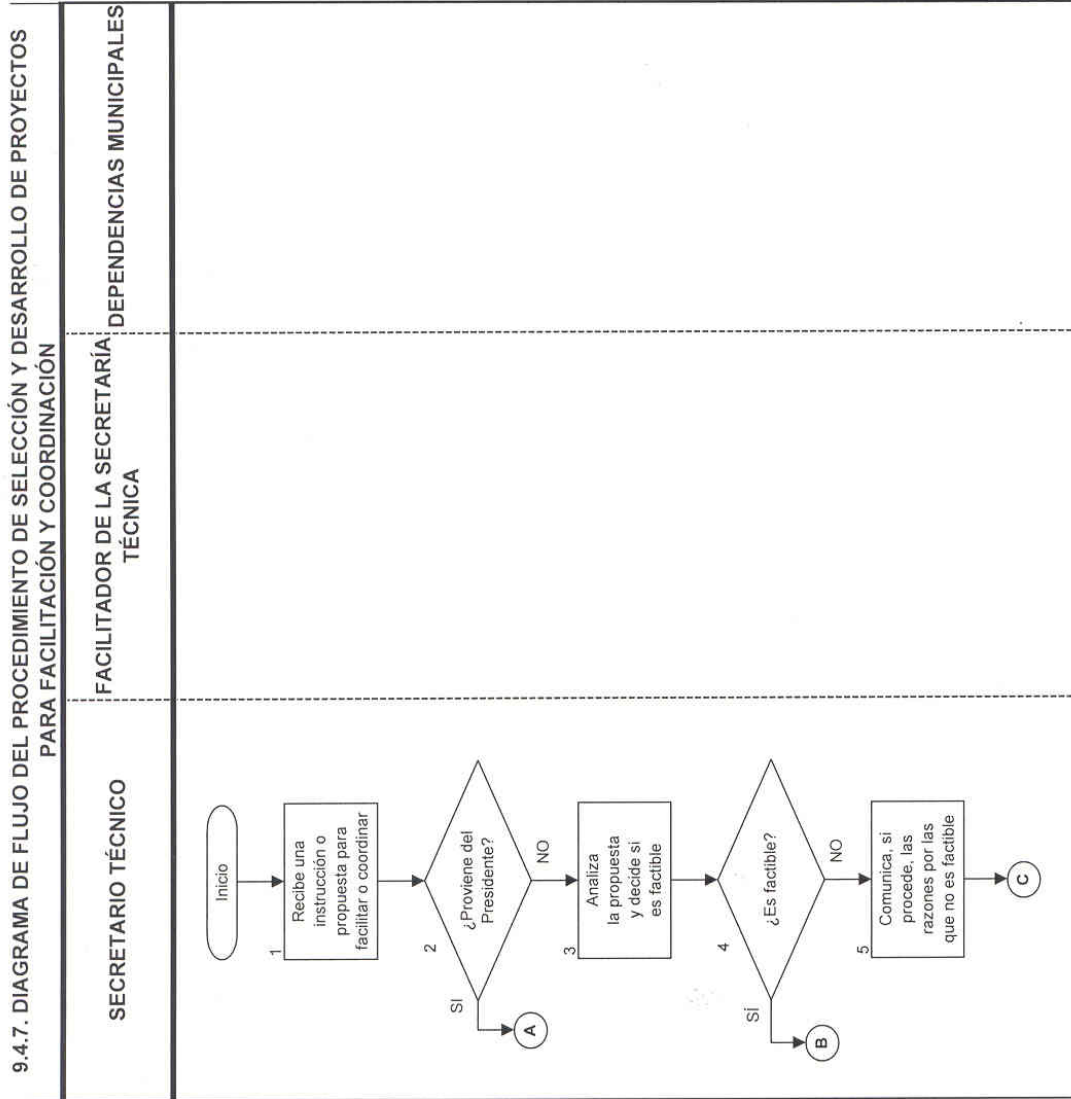
9.3.6 Descripción del procedimiento de selección y desarrollo de proyectos para facilitación y coordinación.

| INICIO | | |
|----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACT. No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Secretario Técnico | Recibe una instrucción o propuesta para facilitar o coordinar una actividad, proyecto o programa. |
| 2 | Secretario Técnico | ¿Proviene del Presidente Municipal? a) Sí: pasa a la act. 6. b) No: pasa a la act. 3. |
| 3 | Secretario Técnico | Analiza la propuesta aplicando los criterios o filtros, y decide si es pertinente que la Secretaría Técnica intervenga. |
| 4 | Secretario Técnico | ¿Selecciona la propuesta? a) Sí: pasa a la act. 6. b) No: pasa a la act. 5. |
| 5 | Secretario Técnico | Comunica a la fuente de la propuesta, si procede, las razones por las cuales no será factible la facilitación o coordinación. Fin. |
| 6 | Secretario Técnico | Turna el asunto a uno o más de sus colaboradores. |
| 7 | Facilitador | Abre un expediente por asunto. |
| 8 | Facilitador | Crea un cronograma, ruta crítica o propuesta de facilitación, que será aprobada, reformada o rechazada por el Secretario Técnico. |
| 9 | Facilitador | Hace la gestión de los asuntos ante las Dependencias municipales y las instituciones públicas y privadas correspondientes. |
| 10 | Dependencias | Apoyar la labor de los facilitadores y proponer, en su caso, la forma de resolver trámites diversos. |
| 11 | Facilitador | Reportar los avances al Secretario Técnico. |
| 12 | Secretario Técnico | Ordena el cierre del expediente una vez que el asunto haya concluido o no sea necesaria la intervención de la Secretaría Técnica. |
| FIN | | |



| | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS PARA FACILITACIÓN Y COORDINACIÓN | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 5 de 6 |

9.3.7 Diagramas de flujo



| | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.3 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS PARA FACILITACIÓN Y COORDINACIÓN | | | |
| | <small>Fecha de Revisión</small> | <small>No. de Revisión</small> | <small>Clave del Manual</small> | <small>No. de Página</small> |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 6 de 6 |



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 1 de 9 |

9.4.1 Propósito

Documentar los pasos a seguir para coordinar el Programa Agenda desde lo Local para fomentar el desarrollo integral municipal mediante la implementación de las etapas mínimas que permitan al municipio alcanzar logros concretos que impacten en la solución de los problemas cotidianos y que puedan ser verificados por una instancia neutral de tercera parte (UACJ Y UACH) y comprobados por los ciudadanos.

9.4.2 Alcance

Dependencias municipales

9.4.3 Definiciones específicas

Agenda desde lo Local: Descentralización Estratégica para el Desarrollo de lo Local. Es una estrategia creada para propiciar el desarrollo integral de los municipios, coordinando programas y acciones entre los tres niveles de gobierno. La metodología incluye un autodiagnóstico, una verificación y la mejora de áreas de oportunidad, a fin de que el municipio obtenga una certificación de calidad por sus prácticas institucionales.

Enlace: Persona encargada de llevar a cabo Programa Agenda desde lo Local en la dependencia a la que pertenece.

Es la persona en quien el titular encarga el trabajo para cumplir con el Programa Agenda desde lo Local que requiere su Dependencia

Instancia verificadora: Instituciones de enseñanza superior encargadas de realizar la verificación del autodiagnóstico del municipio (UACH Y UACJ).



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 2 de 9 |

Indicadores: Son tres niveles clasificados en orden ascendente por colores: rojo, amarillo, verde, donde éste último se constituye en el mínimo indispensable, y el rojo y amarillo en situaciones por debajo del mínimo.

Indicadores "rojos", el municipio deberá tomar una decisión estratégica al seleccionar por lo menos tres áreas de mejora, y enfocarse en lograr avances específicos en ese aspecto en el transcurso de un periodo predeterminado de tiempo, y por lo tanto, pasar de "rojo" a "amarillo" o a "verde".

9.4.4 Políticas de Operación

De la información actualizada de Agenda desde lo local

1. Desde lo Local aportara los elementos necesarios para que el gobierno municipal alcance las condiciones mínimas, que le permitan superar las deficiencias y lograr las certificaciones correspondientes.
2. Secretaría Técnica deberá avisar a las dependencias, en caso de existir actualizaciones.
3. Secretaría Técnica realizara reuniones de información en caso de necesitarse.

De la información recibida en Secretaria Técnica de las dependencias

1. La dependencia deberá de identificar áreas de oportunidad para promover el desarrollo del municipio de acuerdo a las prioridades.

De la coordinación de la Secretaria Técnica

1. Deberá dar asesoria a las Dependencias de cómo poder superar los parámetros auto diagnosticados en rojo.
2. Tendrá comunicación constante con las Dependencias a fin de cumplir con las metas programadas.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 3 de 9 |

9.4.5 Responsabilidades

Secretaría Técnica

- Recibir y analizar manuales, actualizaciones y material didáctico que contiene información de Agenda Desde lo Local y enviársela a las dependencias
- Realizar capacitación sobre el programa Adenda Desde lo Local
- Revisar y analizar los indicadores que le corresponden a las Dependencias
- Llevar el control de la información generada por las dependencias del programa
- Identificar las áreas de oportunidad de acuerdo a los indicadores en rojo.
- Crear junto con las dependencias mapas y graficas de situación del municipio generada por el programa.
- Realizar con las dependencias planes de trabajo para convertir los indicadores en rojo a verde.
- Dar seguimiento a la certificación del municipio en el programa.

Dependencia/Director General

- Hacer el compromiso por escrito de elaboración de un proyecto de manual.
- Designar al enlace para el seguimiento al Programa Agenda Desde Lo Local.
- Supervisar que el enlace del proyecto obtengan e integren la información para el programa.
- Asistir a las reuniones que promueva Secretaría Técnica para seguimiento de los indicadores en rojo.
- Dar seguimiento al cumplimiento del plan de acciones generado para cambiar de indicador rojo a verde.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 4 de 9 |

Instancia Verificadora

- Verificar que la métrica donde se auto ubico el municipio sea la correcta de acuerdo a las evidencias presentadas.
- Realizar las observaciones y solicitar la corrección a las dependencias.
- Realizar reporte detallado de la situación general del municipio.
- Emitir recomendación al Consejo Nacional Desde lo Local para que emita reconocimiento público al municipio.

H. Ayuntamiento

- Revisar y seleccionar estratégicamente los tres indicadores en rojo prioritarios para los habitantes del municipio.



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 5 de 9 |

9.4.6 Descripción del Procedimientos

| INICIO | | |
|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACT. No. | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Secretaría Técnica | Recibe y analiza Manual que contiene la información de Agenda Desde Lo Local |
| 2 | Secretaría Técnica | Enviar a las dependencias una copia |
| 3 | Dependencia - Director General | Asigna a la persona enlace |
| 4 | Secretaría Técnica | Realiza capacitación para los enlaces |
| 5 | Dependencia - Enlace | Realiza análisis de los cuadrantes y parámetros de Agenda Desde Lo Local |
| 6 | Dependencia - Enlace | Identifica los indicadores que corresponden a cada área |
| 7 | Secretaría Técnica | Revisa indicadores |
| 8 | Secretaría Técnica | ¿Indicadores correctos? Si: Pasa a la actividad 10 No: Pasa a la actividad 9 |
| 9 | Secretaría Técnica | Envía observaciones a la dependencia para corrección |
| 10 | Dependencia - Enlace | Realiza autodiagnóstico ubicándose la dependencia en las métricas de medición (rojo, amarillo o verde) de los 39 indicadores |
| 11 | Dependencia - Enlace | Identifica evidencia, esto se logra mediante la presentación de evidencia, la cual la mayoría de las veces consiste en un documento en particular, por parte del municipio |
| 12 | Dependencia - Enlace | Ubica las evidencias y concentra la información |
| 13 | Secretaria Técnica | Verifica que el autodiagnóstico sea el correcto de acuerdo a las evidencias presentadas |
| 14 | Secretaria Técnica | ¿Autodiagnóstico correcto? Si: Pasa a la actividad 12 No: Pasa a la actividad 11 |
| 15 | Secretaria Técnica | Realiza la observación y se solicita la corrección. |
| 16 | Instancia Verificadora | Revisa si las evidencias presentadas son las correctas |



| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | | |
| | Fecha de Revisión | No. de Revisión | Clave del Manual | No. de Página |
| | Febrero, 2008 | 1 | MOP-ST-01 | 6 de 9 |

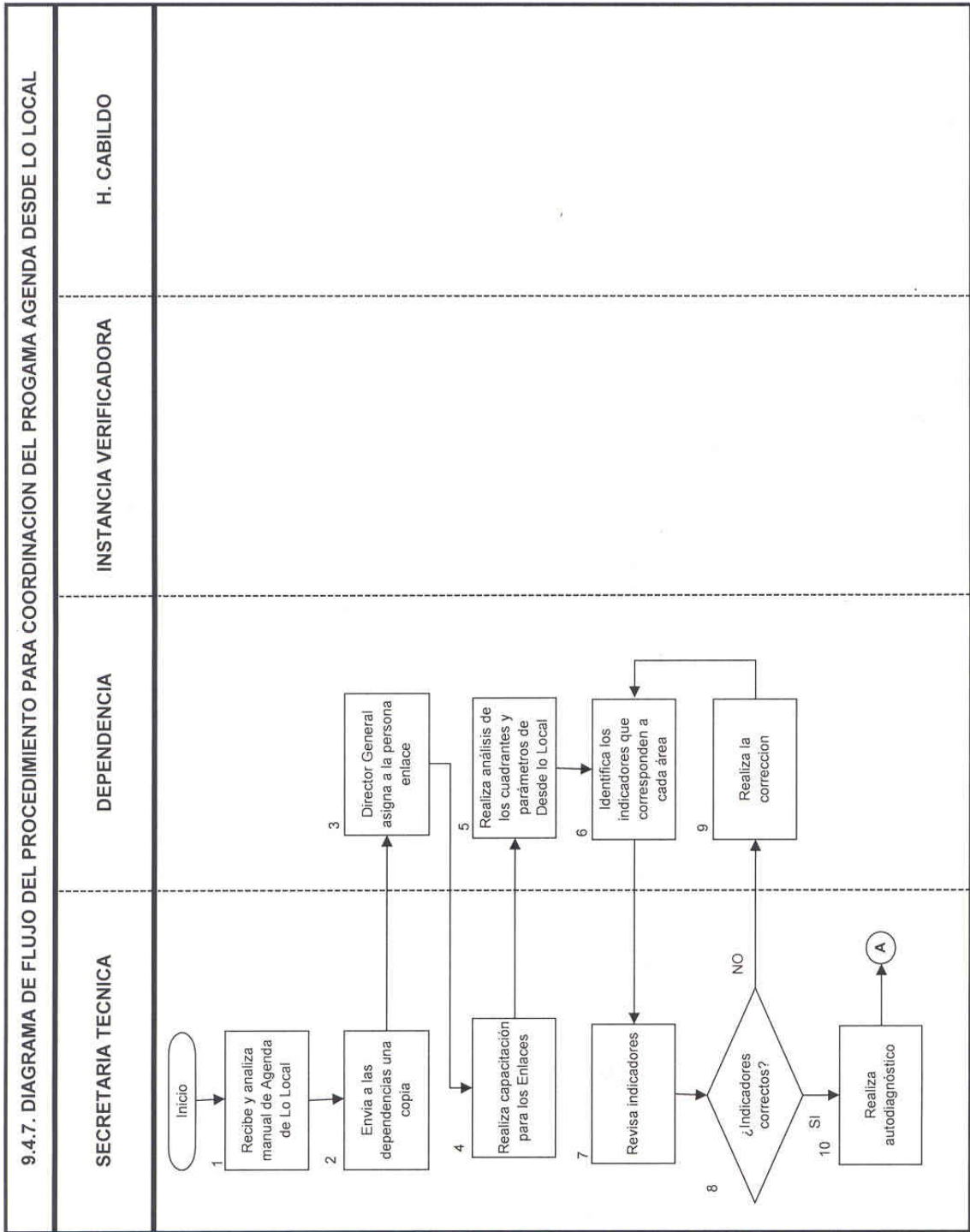
| | | |
|------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Instancia Verificadora | Realiza información detallada de la situación general municipal |
| 18 | Secretaría Técnica | Concentra la información para observaciones que se le realizan a la Dependencia |
| 19 | Secretaría Técnica | Identifica cuales son las áreas de oportunidad (rojos) para impulsar el desarrollo del municipio |
| 20 | Secretaría Técnica y Enlace | Crea mapas y graficas de la situación del municipio |
| 21 | H. Ayuntamiento | En base a los resultados de la revisión selecciona estratégicamente 3 indicadores en rojo prioritarios para los habitantes del municipio |
| 22 | Secretaría Técnica y Enlace | Realiza un plan de acciones para lograr que los 3 indicadores rojos pasen a verdes |
| 23 | Instancia Verificadora | Realiza la 2da. Verificación y Certificación para comprobar que realmente se logro modificar los indicadores de rojo a verde, solicitando evidencia que permita validar la nueva ubicación |
| 24 | Dependencia - Enlace | ¿Objetivos cumplidos? Si: pasa a la actividad 18 No: pasa a la actividad 15 |
| 25 | Instancia Verificadora | Emitirá una recomendación al Consejo Nacional Desde lo Local para que emita un reconocimiento público al municipio por haber logrado la mejora en determinada área de oportunidad. |
| 26 | Secretaría Técnica | Dar seguimiento a la emisión de certificados verdes |
| 27 | Presidente Municipal / Gobernador | Reunión Internacional de la entrega de certificados |
| FIN | | |

9.4.7 Diagramas de flujo

Ver en la siguiente pagina



| | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| SECRETARÍA TÉCNICA | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS | | |
| | 9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA “AGENDA DESDE LO LOCAL” | | |
| | Fecha de Revisión Febrero, 2008 | No. de Revisión 1 | Clave del Manual MOP-ST-01 |
| | | No. de Página 7 de 9 | |



**9.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR EL PROGRAMA
“AGENDA DESDE LO LOCAL”**

