

GACETA OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL

JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO

Gutiérrez Zamora s/n Esq. Diego Leño, Col. Centro

Tel. 22 88 17 81 54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CCVIII

Xalapa-Enríquez, Ver., martes 19 de septiembre de 2023

Núm. Ext. 374

SUMARIO

GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO

Secretaría de Finanzas y Planeación

ACUERDO DE DESTINO DGPE/SBI/010/2023, QUE ASIGNA Y DESTINA AL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ, PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO, LA SUPERFICIE DESCRITA EN EL RESULTANDO II, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL "HOSPITAL COMUNITARIO DE NARANJOS" EN EL MUNICIPIO DE NARANJOS-AMATLÁN, VER.

folio 1104

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE MISANTLA, VER.

ACUERDO DE ADJUDICACIÓN DE BIENES INMUEBLES MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE OCUPACIÓN, DEL ACTA DE CABILDO NÚMERO 22 ORDINARIA DEL 21 DE AGOSTO DE 2023.

folio 1086

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE VERACRUZ, VER.

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

folio 1083

NÚMERO EXTRAORDINARIO
TOMO II

GOBIERNO DEL ESTADO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE VERACRUZ, VER

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y/ O ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Introducción

El Manual de Procedimientos son los instrumentos administrativos idóneos que apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal.

Los presentes Lineamientos tienen la finalidad de servir de guía para las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal; así como del personal responsable de su elaboración y/o actualización, con el objetivo de indicar la funcionabilidad y la intervención de los distintos puestos en los procedimientos de la Administración.

El propósito principal de un manual de procedimientos, es el responder las preguntas de: ¿Qué hace la Organización?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo lo hace?, ¿Con qué lo hace? y ¿Para qué lo hace?, obteniendo así fundamento sólido de la sistematización de la organización, para el óptimo crecimiento y desarrollo de la Administración Municipal.

Objetivo de los Lineamientos

Proporcionar una guía al personal adscrito a las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, que tiene bajo su responsabilidad la elaboración y/o actualización de los Manuales de Procedimientos, un instrumento Técnico – Administrativo que norme su elaboración con uniformidad, contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las Atribuciones de la Organización Municipal y el funcionamiento de sus Unidades Administrativas.

Marco jurídico

El H. Ayuntamiento de Veracruz encuentra su fundamento para la elaboración de los Manuales de Procedimientos, con base en:

Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Artículo 12 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave.

Artículos 34,35 fracción XIV y 36 fracción IV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.

Artículos 33, 34 36, 38 Fracción XXIII y 89 Fracción V y XII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave.

Artículo 39 fracción VI del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz

Del Manual de Procedimientos

a) Consideraciones Generales

El Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción, lógica, sistemática y detallada en forma narrativa y gráfica de las actividades de cada una de las Direcciones y/u Organismos Descentralizados de la Administración Municipal, de acuerdo a sus atribuciones, para la ejecución eficiente de las mismas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse y qué debe seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, incluyendo y precisando su responsabilidad y participación. En él, se encuentra contenida la información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que auxilia al correcto desarrollo de las actividades.

Para la elaboración del Manual de Procedimientos, se deberá de utilizar el formato previamente establecido por la Dirección de Administración, en coordinación con el Órgano de Control Interno, el cual deberá ser proporcionado a todas las unidades administrativas con la respectiva capacitación y seguimiento en su elaboración, aprobación, implementación, seguimiento y evaluación.

Para la elaboración de los Manuales de Procedimientos deberán atenderse las siguientes recomendaciones:

- La redacción del manual será utilizando únicamente la fuente "Arial" en número 10
- Abstenerse de modificar los formatos establecidos (no añadir columnas, colores etc.).

b) Objetivos

Objetivo general:

Proporcionar al personal una guía para la realización de su actividad, que muestre de manera clara, veraz y precisa, la forma en que ésta se realiza y quienes intervienen en el proceso de la misma.

Objetivos específicos:

- Mostrar de manera global la composición de un proceso o procedimiento, lo que favorece su comprensión al mostrarlo de manera gráfica. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Identificar problemas esenciales, como los denominados cuellos de botella o posibles duplicidades, que se presentan durante el desarrollo de los procedimientos; así como las responsabilidades y los puntos de decisión.
- Facilitar a los funcionarios el análisis de los procedimientos, mostrando gráficamente quién proporciona insumos o recursos y a quién van dirigidos.
- Servir como herramienta para capacitar a los nuevos funcionarios y de apoyo cuando el titular responsable del procedimiento se ausenta, de tal manera que otra persona pueda continuar el proceso evitando la interrupción de la actividad.

c) Ventajas

- Mejora la gestión administrativa y la toma de decisiones, evitando que no quede supeditada a improvisaciones o criterios personales del funcionario.
- Clarifica la acción a seguir, denotando la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas deben actuar, a qué nivel alcanza la decisión o ejecución y quién es el responsable.
- Mantiene la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evita la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.

- Facilita el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas, al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
- Sirve como elemento informativo para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones.
- Economiza tiempo al otorgar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
- Ubica la participación del personal en el lugar que le corresponde, para el cumplimiento de los objetivos municipales.
- Constituye un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado, a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades.
- Documenta el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Ayuda a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- Apoya en el análisis y revisión de los procesos y su optimización, para emprender tareas de simplificación de trabajo, como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Asegura la evolución del conocimiento en la medida que se mejoran los procedimientos.

d) Responsables de la elaboración y/o actualización.

Todas las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, deberán elaborar y/o actualizar su Manual de Procedimientos de conformidad con lo establecido en los presentes Lineamientos, apegándose a la estructura orgánica y ocupacional vigente autorizada por el Cabildo del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Para la elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos, éste debe hacerse en forma participativa por todos los involucrados en la estructura organizacional, por lo tanto, cada titular es directamente responsable de su elaboración y aplicación.

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado por el titular del área para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

e) Causas que originan su revisión y/o actualización.

Los procedimientos se modifican producto de la evolución tecnológica, organizativa, normativa y propia de las necesidades de la ciudadanía, con base en las atribuciones de la Autoridad Municipal, por lo que, el Manual de Procedimientos debe revisarse y actualizarse cuando se presente algunos de los siguientes casos:

- **Cambio en la nomenclatura de las áreas:** Se debe actualizar el Manual de Procedimientos cuando exista cambio de nomenclatura de las direcciones al interior de la estructura orgánica de la Administración Municipal, para que coincida con el Manual de Organización.
- **Cambio en la nomenclatura de los puestos de la estructura organizacional:** Esto es cuando se cambia el nombre del puesto, por lo que deberá llamarse de esa forma en el procedimiento en el que intervenga dicho puesto.
- **Crecimiento de la estructura:** Cuando se crean nuevos puestos en cualquiera de las áreas que integran las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal o cuando se efectúan cambios de adscripción, lo anterior para actualizar acorde al Manual de Organización las responsabilidades y atribuciones; así como los pasos a seguir dentro del procedimiento que se trate.
- **Compactación de estructura:** Cuando se lleve a cabo una racionalización (cancelación y fusión de puestos) en las estructuras orgánicas y ocupacionales, de acuerdo con la nueva estructura orgánica y ocupacional requerida que se encuentre manifestada en el Manual de Organización, por lo cual deberán ajustarse para ir acorde a las responsabilidades, atribuciones e intervenciones en los procedimientos de que se trate.

- **Cambio de nivel jerárquico:** Cuando en el marco técnico-funcional requiera ajustarse en el Manual de Organización, para que refleje su nuevo nivel; así como las áreas que le integran; así como lo que haya cambiado en el procedimiento correspondiente.
- **Modificación en el marco de atribuciones:** Cuando se presente aumento, disminución o adecuación de las atribuciones asignadas y estas impacten en las áreas que le conforman, para ello deberán estar debidamente aprobadas dentro del Manual de Organización y verse reflejado en los procedimientos correspondientes, ya sean que se actualicen o creen nuevos.

Cuando las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, por alguna de las razones anteriormente citadas, requieran modificar su Manual de Procedimientos, previa autorización del Manual de Organización, tendrán un plazo de 60 días naturales posteriores a su validación para su autorización y registro correspondiente, debiéndolo presentar al Órgano de Control Interno, vía oficio, su propuesta de Manual de Procedimientos actualizado. Es obligación de cada una de las Direcciones y Organismos Públicos descentralizados de la Administración Municipal el mantenerlo actualizado.

f) Formalización

Una vez atendidas las observaciones realizadas por el Órgano de Control Interno al Manual de Procedimientos del área solicitante y realizada la dictaminación y validación del mismo, el Órgano Interno de Control lo enviará por oficio a la Comisión de Gobernación, Reglamentos y Circulares para que apegados a los términos establecidos en el Reglamento de Sesiones de Cabildo procedan ante la Secretaría del H. Ayuntamiento para que sea sometido a sesión de Cabildo para su debida discusión y aprobación por el cuerpo edilicio del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Aprobado por el Cabildo del H. Ayuntamiento de Veracruz, la Secretaría del Ayuntamiento procederá a su publicación tanto en la Tabla de Avisos como en el portal oficial de Internet del H. Ayuntamiento de Veracruz, de conformidad con el Artículo 24 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, 15 Fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 35 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.

g) Control de ejemplares

El Manual de Procedimientos, se conservará bajo el resguardo de la Secretaría del H. Ayuntamiento de Veracruz quien deberá remitir mediante oficio, una copia digital certificada a la Dirección de Administración y al Órgano de Control Interno.

h) Difusión

La difusión del Manual de Procedimientos aprobado y publicado en la tabla de avisos y en el portal oficial de Internet del H. Ayuntamiento de Veracruz, será responsabilidad exclusiva del Titular de la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal de que se trate, quien deberá difundir el Manual de Procedimientos entre su personal y supervisar su aplicación.

Elementos que integran el Manual de Procedimientos.

Con la finalidad de presentar un Manual de Procedimientos homogéneo, es necesario que se adopten las normas generales establecidas en los presentes lineamientos, mismos que establecen tanto el contenido, como su forma de presentación, con el objeto de simplificar su elaboración, revisión, validación, aprobación e implementación.

Formato autorizado

Para la elaboración del Manual de Procedimientos, se deberá de utilizar el formato previamente establecido por la Dirección de Administración, en coordinación con el Órgano de Control Interno, el cual deberá ser proporcionado a todas las unidades administrativas con la respectiva capacitación y seguimiento en su elaboración, aprobación, implementación, seguimiento y evaluación.

A continuación, se mencionan los elementos del formato autorizado.

El encabezado contendrá los siguientes elementos:

Escudo del Municipio	AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ Dirección de xxxxxxxxx xxxxxx xxxxx Manual de Procedimientos		Logotipo de la Administración
Clave del documento 00-MP-00	Fecha de emisión: MM-AAAA-	N° de Revisión 00	Página X de Y

- En la parte izquierda, llevará la imagen del escudo del Municipio.
- En la parte central del encabezado, dirá la siguiente leyenda “H. Ayuntamiento de Veracruz, en Arial 14 en negritas, debajo de ello, el nombre de la dependencia y finalmente se enunciará el nombre de la unidad administrativa, estas en letra Arial 11.
- En la parte derecha, llevará la imagen de la Administración en turno.
- Debajo de lo anterior y de la imagen del Escudo del Municipio, se anotará la Clave del Documento, la cual se compone de Número de Eje Rector – MP (Manual de Procedimientos) – Número de Unidad Administrativa. MP-00-00
- En la parte central de lado izquierdo se enunciará la Fecha de Emisión del Manual bajo el formato –MM AAAA
- En la parte central de lado derecho se anotará el número de revisión correspondiente.
- Debajo del Logotipo de la Administración en turno debe ser indicado el número de página bajo el formato Página X de Y.

Portada.

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán anotarse los datos siguientes:

- Encabezado anteriormente descrito. Con tipo de letra Arial 28, en mayúsculas y en negritas “Manual de Procedimientos” seguido del nombre de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal.
- En el margen inferior, centrado en la página, con letra Arial en mayúsculas y minúsculas de tamaño 10, se enunciará el nombre y cargo de la persona que elaboró y/o actualizó el documento, así como el nombre del Titular del Dependencia o Entidad que validó el documento.

	Nombre	Firma
Elaboró:	<i>Nombre de quien lo actualizó y/o elaboró</i>	
Validó:	<i>Nombre del director o encargado del despacho de la dependencia</i>	

Los Manuales de Procedimientos deberán de ser integrados con los siguientes elementos:

- ÍNDICE
- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVO
- III. MISIÓN
- IV. VISIÓN
- V. ALCANCE
- VI. DEFINICIONES
- VII. MARCO JURÍDICO (Referencias)
- VIII. PROCEDIMIENTOS
 - Nombre del procedimiento
 - Propósito
 - Políticas y Normas
 - Frecuencia
 - Descripción
 - Diagrama de Flujo
 - Anexos (Formatos e instructivos)
- IX. DIRECTORIO
- X. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN
- XI. Vo.Bo. Titular del Órgano de Control interno

INDICE

Se deberá anotar la relación de capítulos que conforman el manual y para su elaboración, se escribirá de acuerdo con el margen establecido, con numeración romana consecutiva el capítulo que corresponda; a continuación, con letra mayúsculas y en negritas, se registrará el nombre del capítulo y en el margen derecho, se anotará con números arábigos, el número en que inicie cada uno de ellos

I. INTRODUCCIÓN

Es la presentación del documento, mediante la cual se describe la motivación y propósito de su elaboración dentro de la Administración.

II. OBJETIVO

Se deberá anotar de manera clara y comprensiva la descripción del fin que se pretende alcanzar para todos los miembros de la plantilla de trabajo, los pasos a seguir de la elaboración, difusión e implementación del Manual de Procedimientos dentro la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal.

III. MISIÓN:

Describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o Institución. Se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo en el día a día.

IV. VISIÓN:

Describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo

V. ALCANCE

El alcance del Manual de Procedimientos corresponde al ámbito de su competencia tanto dentro de la Unidad Administrativa y su personal, como con la unidad administrativa con la que se

correlaciona, para la consecución de los procedimientos del área en los cuales intervenga más de una unidad administrativa.

VI. DEFINICIONES

Es el diccionario de claves de procedimientos y/o abreviaturas que se manejen dentro del Manual de Procedimientos

VII. MARCO JURÍDICO

Es el conjunto de disposiciones legales que enmarcan y sustentan los procedimientos que se describen. Se sugiere utilizar el siguiente orden jerárquico para los nombres de ordenamientos jurídicos y administrativos en vigor.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Leyes.
- Códigos.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Acuerdos.
- Circulares y Oficios.
- Documentos normativos-administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Leyes.
- Códigos.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Acuerdos.
- Circulares y Oficios.
- Documentos normativos-administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Municipal

- Código Hacendario.
- Reglamentos.
- Bandos.
- Lineamientos.
- Circulares y Oficios.
- Documentos normativos- administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

VIII. PROCEDIMIENTOS

En esta primera parte, se deberá incluir una relación numerada de cada uno de los procedimientos que desarrolla la unidad administrativa u órgano desconcentrado, agrupados por dirección de área y asignándoles un número arábigo progresivo. Ejemplo:

1. Procedimiento para la Elaboración del Informe de Gobierno
2. Procedimiento de Actualización del Registro de Regulaciones
3. Procedimiento "n".....

Y a continuación, cada uno de los procedimientos será conformado por los siguientes elementos:

Procedimiento 1. (Nombre del procedimiento)

Propósito

Políticas y Normas

Frecuencia

Descripción

Diagrama de Flujo

Anexos (Formatos e instructivos).

Nombre del procedimiento. Es el que se le asigna para distinguirlo, de acuerdo con la función o actividad que se describa, debe iniciar en sustantivo, ejemplo: "Integración de la bitácora del suministro de combustible y lubricantes de los vehículos oficiales".

Propósito. Expresa claramente el resultado que se busca obtener, al realizar las actividades y operaciones que integran el procedimiento e inicia con verbo en infinitivo.

Políticas y Normas. Describen los lineamientos específicos a los que se sujeta la realización de una actividad o procedimiento y deben redactarse en afirmativo e iniciar con sujeto y verbo en futuro. Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, deben definir expresamente qué hacer, o a qué criterios hay que ajustarse, para actuar ante casos que no se presentan de manera habitual, o que en su oportunidad no son previstos en el procedimiento.

Las políticas son lineamientos de carácter general que orientan la toma de decisiones, para su elaboración, se deberán considerar los siguientes puntos:

- Establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Definir los responsables de la operación de los procedimientos y ser autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.
- Prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o porque se violen o alteren deliberadamente.
- Considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles; así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan.

En la redacción de los políticas y normas es necesario considerar lo siguiente:

- Evitar el uso de palabras que puedan entenderse en dos o más sentidos.
- Excluir adverbios de tiempo, lugar o modo, que denoten imprecisiones, por **ejemplo**: mucho, poco o de gran responsabilidad.

Ejemplo: La documentación comprobatoria se recibirá, siempre y cuando, cumpla con los requisitos fiscales y de control interno establecidos

- Cuando se trate procedimientos de **Trámites y Servicios o de las Visitas Domiciliarias** o el proceder de Supervisiones, requiere poner los requerimientos que contempla el artículo 46 de la Ley General de Mejora Regulatoria y de acuerdo a la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria, e insertar el Formato de requerimientos (Ficha Técnica) para Trámite, Servicios o Visitas con los requerimientos validado por la Autoridad de Mejora Regulatoria para tal fin.

Frecuencia. Se detalla la periodicidad con que se realiza el procedimiento (anual, mensual, semanal, diaria, periódica, eventual, etc.)

Es importante señalar que la frecuencia indicada como "periódica" se utiliza para denotar que el procedimiento no tiene periodicidad definida, pero se realiza con cierta regularidad.

Asimismo, la frecuencia identificada como "eventual", se utiliza para indicar que el procedimiento no tiene una frecuencia definida y que se realiza cuando se presente el evento.

Descripción. Es la explicación escrita, en forma lógica y secuencial, de cada una de las actividades u operaciones a realizar dentro de un procedimiento, expresa el orden en que se desempeña el trabajo y señala quienes son los responsables de su ejecución y la información o documentos que tratan.

Para lograr una descripción objetiva y apegada a la realidad administrativa y operacional del área se requiere realizar lo siguiente:

Recopilación de Información (Análisis y Diseño).

La recopilación de información puede realizarse, a través de investigación documental, la realización de entrevistas con los empleados, jefes de área y/o supervisores o la observación directa, con el objetivo de obtener evidencia que permita documentar un procedimiento acorde con la realidad.

Delimitación del Procedimiento. Se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde finaliza?

Investigación documental. Se requiere localizar y obtener información de:

- Datos generales del(as) área(s) involucrada(s) en la operación del proceso siendo estos: nombres de responsables, horarios, relaciones con otras áreas, sistemas informáticos involucrados, entre otros.
- Estructura orgánica y ocupacional.
- Normatividad vigente, como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, entre otros.
- Determinar el flujo de la operación, desde el inicio hasta su término, para establecer los procedimientos a documentar.
- Formatos, anexos y mecanismos de control de uso durante el procedimiento.

Entrevistas. En la realización de entrevistas o aplicación de cuestionarios, se deberán considerar a todas aquellas personas involucradas con y dentro de las unidades administrativas responsables de la operación, ya que dichas personas poseen la información sobre la organización, funciones y actividades que desempeñan de manera puntual.

Observación directa. La presencia en el lugar donde se lleva a cabo la operación es sumamente importante por la cercanía y certeza con que se adquiere la información, respecto a las actividades que se realizan en la ejecución de los procedimientos, de tal manera que, permite verificar que se lleven a cabo por la persona indicada conforme lo expresado en el Manual de Organización.

Recabada la información, se procede a su análisis para determinar el contenido que integrará el Manual de Procedimientos.

Análisis. Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

a. ¿Qué trabajo se hace?

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

b. ¿Quién lo hace?

Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo

c. ¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

d. ¿Cuándo se hace?

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

e. ¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

f. ¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función. La contestación a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información, por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.
- Los tipos de archivos (Consulta o Concentración).
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido; así como, que parte o partes de las mismas se llenan y donde son entregados.
- Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- Tiempos específicos.
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

Estas recomendaciones permiten una visión más clara del conjunto de las actividades.

Instructivo de llenado del Procedimiento

Procedimiento para [*Nombre de procedimiento*]

Propósito: [*Objetivo*]

Políticas y Normas de Operación: [*Definir si es necesario*]

Frecuencia: (*Anual, mensual, semanal, diaria, periódica, eventual, etc*)

[Nombre del Procedimiento] (1)		Clave: (2)	PR-DG-00
		Fecha: (3)	
		Versión: (4)	
		Página: (5)	X de Y
Dirección: (6)		Área Responsable: (7)	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
(8)	(9)	(10)	(11)

(1) Nombre. Anotar el nombre del procedimiento.

(2) Clave del Procedimiento. Se compone de las siglas PR que significa procedimiento, DG significa Dirección General (las siglas pueden variar dependiendo de la unidad administrativa solicitante, por ejemplo: Medio Ambiente y Bienestar Animal [MABA]) y 00 que es el número consecutivo del procedimiento.

(3) Fecha. Anotar el día, mes y año en que se implementa el procedimiento.

(4) Versión. Anotar el número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0

(5) Página: Anotar el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.

(6) Dirección: Anotar el nombre de la Dirección responsable. Ejemplo: Medio Ambiente y Bienestar Animal.

(7) Área Responsable: Anotar el nombre del área responsable del procedimiento. Ejemplo: Medio Ambiente

(8) Paso. Anotar el número de la actividad.

(9) Responsable. Anotar el nombre del área responsable de la actividad. Ejemplo: Departamento Administrativo.

(10) Actividad (Redacción).

- Describir los pasos del procedimiento especificando quién hace, cómo hace, cuándo hace y dónde hace cada paso. Esta es la parte más importante y útil para el personal de ejecución de una institución, sirve de base para recordar los pasos de un procedimiento, puede hacerlo leyendo una o dos páginas del diagrama, sin tener que volver a leer el manual de procedimientos completo.
- Deben utilizarse frases cortas, pero completas.
- Las frases deben comenzar con un verbo en tercera persona del singular, del tiempo presente indicativo. Por ejemplo: Recibe, Controla, Remite, Archiva, etc.
- Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos y/o que puedan tener más de una interpretación: usar en todos los casos términos sencillos y uniformes, para que

el personal que tenga que utilizarlo pueda entender con mayor facilidad el significado de su contenido.

- Todas las actividades descritas deberán ser numeradas de manera secuencial; en el caso de la pregunta se escribe sin número, posteriormente la numeración continúa en las opciones derivadas de esa pregunta.
- Cuando una actividad indique la toma de decisiones derivada de las operaciones de revisión, verificación y análisis, se deben señalar las diferentes alternativas o cursos que puede tomar un procedimiento.
- La palabra VERIFICA se utiliza antes de una decisión y se considera sinónimo de: coteja, revisa, analiza, etc.
- Siempre que existan alternativas de decisión debe formularse la pregunta que dará respuesta a las decisiones.
- Asimismo, cuando se redacten se utilizarán términos como "Sí", "cuando", "En caso", etc.

Ejemplo:

¿Están completos los datos del trabajador?

En caso de no estar completos:

Informa al trabajador y devuelve el Formato de datos básicos del trabajador para su afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social y la fotocopia de su Acta de nacimiento.

Pasa el tiempo.

Continúa con la actividad número I.

En caso de estar completos:

Integra un paquete de los Formatos de datos básicos del trabajador para su afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social en original, recibidos durante los primeros cuatro días del mes con el Acta de nacimiento y ambos documentos se fotocopian.

- Indicar el origen de los documentos (recibe, obtiene o elabora) y su destino o trayectoria (envía, turna, archiva o desecha). El uso del término TURNA, se utiliza cuando envían documentos internamente y el de ENVÍA es para los casos en que se manda la documentación fuera de la organización.
- Cuando en la descripción narrativa se mencione el nombre de un documento, la primera letra del nombre deberá ir en mayúscula y en caso de que tenga clave, ésta se colocará entre paréntesis, asimismo deberá remarcarse en letras "negritas" el nombre del documento.
- Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre, se hará referencia a la trayectoria de su trámite y al número de copias.
- La descripción del procedimiento se presenta en tres columnas, la primera señala al responsable de su ejecución, la segunda el número de actividad y la tercera, la actividad a desarrollar.
- Al finalizar la descripción narrativa de los procedimientos es conveniente agregar la frase: Fin del procedimiento.

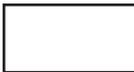
(11) Documento de Trabajo: Anotar el nombre o las siglas del documento o formato al que se hace referencia en la actividad.

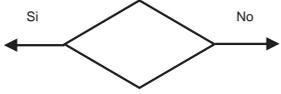
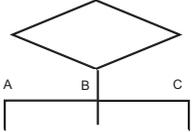
Diagrama de flujo. Es una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común. Para que visualmente se pueda representar la sucesión de tareas y la relación entre ellas, se utilizan símbolos como flechas, rombos, rectángulos o prismas.

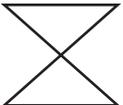
Para elaborar los Diagramas de Flujo, se deberán atender las siguientes recomendaciones:

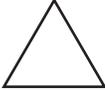
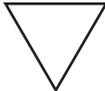
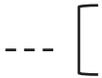
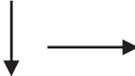
- Debe de indicarse claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Las líneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- No cruzar las líneas de flujo empleando los conectores.
- No hacer uso excesivo de conectores.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él, por la parte inferior y/o derecha.
- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.
- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.
- Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecución de dicha actividad.
- Cada flecha representa el flujo de una información.

Simbología para diagramas de Flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	inicio / final	Marca el punto inicial o final del sistema. Contiene la palabra "inicio" o "fin".
	Acción o proceso	Representa la ejecución de un procedimiento, sus funciones y actividades.
	Documento impreso	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, expediente o cualquier escrito que se elabora, recibe o envía.
	Multidocumentos	Indica que son varios documentos o expediente.

	Decisión	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	Decisión múltiple	Indica todas las opciones que pueden surgir, en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Datos de entrada / salida	Indica el proceso de entrada o salida de datos externos.
	Dato de entrada manual	Entrada manual: datos o información en un sistema.
	Conector fuera de página	Indica que el proceso continúa fuera de la página.
	Datos almacenados	Punto del flujo en el que se copian, almacenan o realizan copias de seguridad de los datos.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Almacenamiento interno	El símbolo de diagrama de flujo de proceso para los datos que se almacenan en un servidor local o en las instalaciones.
	Ordenar	Esto indica que en este punto se generará una lista que organiza elementos en un orden determinado.
	Agrupar / intercalar	Indica una etapa en la que se organizan los datos de una manera estándar.

	Base de datos	Indica una lista de información con una lectura estándar que permite buscar y ordenar. A veces se refiere a un archivo de datos.
	Archivo temporal	Proporciona un tiempo para el almacenamiento del documento.
	Archivo definitivo	Guarda un documento en forma permanente.
	Tiempo	Representan una interrupción dentro del proceso o de un plazo dentro del mismo para completar una tarea.
	Nota / comentario	Indica información adicional sobre un paso en un proceso.
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Pantalla	Visualización en pantalla de máquina.
	Conector en la página	Se utilizan pares de conectores en la página para reemplazar líneas largas en una página de diagrama de flujo. Se utiliza para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Retraso	Cualquier período de demora que sea parte de un proceso

Anexos. Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro del procedimiento.

Formato: Es un documento, físico o digital, elaborado para que un usuario introduzca datos estructurados (nombres, apellidos, dirección, fecha, etc.) en las zonas correspondientes, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que, inmediatamente después de los formatos, se incluyan las respectivas guías o instrucciones de llenado.

Los anexos también suelen incluir glosarios de términos y especificaciones técnicas.

IX. DIRECTORIO

Se enunciará la dirección, número de teléfono, extensión, correo electrónico oficial, y demás datos de ubicación y contacto de la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal, del cual se esté elaborando el Manual de Organización correspondiente; así como también, el de sus áreas dependientes principales.

X. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

El Manual de Procedimientos de la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal, deberá ser firmado, para su debida autorización, por el Titular del Área, el Director de Administración, y por el Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave, en su presentación también será válido la certificación del acuerdo de Cabildo correspondiente.

XI. VO.BO. Titular del Órgano de Control interno

El Manual de Organización de la Dirección u Organismo Público Descentralizado, deberá contar con el Visto Bueno del Titular del Órgano de Control Interno.

T R A N S I T O R I O S

Primero. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente posterior a su publicación en la *Gaceta Oficial* del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Segundo. Los presentes Lineamientos abrogan a los Lineamientos publicados en la *Gaceta Oficial* Núm. Ext. 096 del 07 de marzo de 2019.

Tercero. Publíquese para su difusión y cumplimiento en la Tabla de Avisos del Palacio Municipal y en el Registro Municipal de Regulaciones.

Cuarto. Se instruye a la Dirección de Administración del H. Ayuntamiento, efectuar su difusión entre las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal para su conocimiento y uso.

Quinto: El presente lineamiento es complementario a las obligaciones contempladas en la normatividad aplicable.

Dado en la Sala de Cabildo de la Presidencia Municipal del Honorable Ayuntamiento de Veracruz, a los veinticinco días del mes de julio del año dos mil veintitrés.

Lic. Patricia Lobeira Rodríguez,
Presidenta Municipal.
Rúbrica.

Mtro. Juan Carlos Saldaña Morán,
Secretario del H. Ayuntamiento.
Rúbrica.

folio 1083

EDITORA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL: JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO

Módulo de atención: Calle Gutiérrez Zamora s/n, Esq. Diego Leño, Col. Centro Xalapa, Ver. C.P. 91000

Oficinas centrales: Km. 16.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz Emiliano Zapata, Ver. C.P. 91639

Suscripciones, sugerencias y quejas a los teléfonos: 279 834 2020 al 23

www.editoraveracruz.gob.mx

gacetaoveracruz@gmail.com