



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA
REGIÓN SIERRA**

“Propuesta de Manual de procedimientos en la Dirección de Atención Ciudadana en el H. Ayuntamiento Constitucional del municipio de Teapa, Tabasco.”

Ubicación:

Dirección: Plaza Independencia s/n Col. Centro. C.P. 86800. Teapa, Tabasco. México.

Asesor Interno:

Dr. Liliana Guadalupe Jáuregui
Beltrán.

Asesor Externo:

Lic. Miguel Alberto Vidal
Domínguez.

Nombre del Alumno (a):

Diana Pamela Jiménez Arias

Matricula:

16E30243

Carrera:

Administración

Turno:

Matutino

AGRADECIMIENTOS

Dedico este proyecto a mi familia, a mi padre por ser lo mejor que pudo brindarme, a mi hermana; gracias por apoyarme en todos los aspectos que pudieron, por su amor, su paciencia y sobre todo estar para mí. A mis amigos por ayudarme, regañarme y alegrarme el día cuando más lo necesitaba.

A mi asesora interna la Doc. Liliana Guadalupe Jáuregui Beltrán por ser una gran maestra durante estos años de mi carrera y brindarnos todos sus conocimientos.

A la Dir. Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento de Teapa por su apoyo, también al Lic. Miguel Alberto Vidal Domínguez (mi asesor externo) por hacer que la experiencia de mi residencia profesional fuera grata y retroalimentaría.

A mis dos cómplices, mis dos guardianes, no alcanzaría ni el espacio ni las palabras para agradecerles todo lo que han hecho por y para mí, solo puedo decir que tal vez nací para conocerlos en esta vida y estoy agradecida por eso.

Y como dicen: hagamos de esto LEGEN...espéralo...DARIO.

“Ever Lasting Friends and The last man standing”

RESUMEN

Título: “Propuesta de Manual de procedimientos en la Dir. Atención Ciudadana en el H. Ayuntamiento Constitucional del municipio de Teapa, Tabasco.”

Objetivo: Elaborar una propuesta de actualización del manual de procedimientos del área de Atención Ciudadana mediante el análisis y verificación de sus procedimientos, renovando los que se encuentren obsoletos e incorporando los nuevos, con la finalidad de mantener el correcto funcionamiento del área.

Problemática: El manual de procedimientos del área fue elaborado de forma empírica por lo cual su estructura e información es escasa así como los procesos incorporados y no ha sido actualizado en casi 5 años.

Solución: Mejorar el manual existente, aplicando la actualización de procedimientos, adhiriendo los nuevos y complementando aquellos cuya descripción se encuentra incompleta.

Método:

Tipo de investigación: No experimental, documental y por observación.

Diseño: No experimental y documental.

Población: El personal de la dirección de atención ciudadana.

Técnica de recolección de datos: Observación directa, cuestionario y hoja de verificación.

Conclusión principal: Se elaboró el manual de procedimientos adecuadamente con la información actualizada, añadiendo procedimientos incorporados y usando la estructura de los manuales acorde de acuerdo a las autoridades del H. ayuntamiento del municipio.

Palabras claves: manual administrativo, manual de procedimientos, administración pública, procesos, ayuntamiento, atención ciudadana, solicitud.

INDICE

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
INDICE	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I.- ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Planteamiento del problema	11
1.3 Pregunta de investigación	13
1.4 Objetivos	14
1.4.1 General.....	14
1.4.2 Especifico.....	14
1.5 Justificación	15
1.6 Alcances.....	17
1.7 Limitaciones.....	18
CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO	19
2.1 Proceso Administrativo	19
2.1.1 Control.....	22
2.2 Manuales Administrativos.....	28
2.2.1 Manual de procedimientos	35
2.3 Administración pública	43
2.3.1 Importancia del control en la administración pública.	49
CAPITULO III.- ASPECTO GENERAL DE LA EMPRESA	51
3.1 Antecedentes.....	51
3.2 Misión y visión	53
3.3 Objetivos	54
3.4 Valores.....	55
3.5 Organigrama.....	56
3.5.1 Organigrama del ayuntamiento.....	56

3.5.2 Organigrama de atención ciudadana	57
3.6 Descripción de funciones de la dirección de atención ciudadana.....	58
3.7 Caracterización del puesto.....	59
3.8 Macrolocalización y microlocalización del ayuntamiento.	61
CAPITULO IV.- METODOLOGÍA.....	63
4.1 Diseño de la investigación.....	63
4.2 Tipo de estudio de la investigación.....	64
4.3 Sujeto de estudio	65
4.4 Instrumento de medición	66
CAPITULO V.- RESULTADOS	67
5.1 Procedimiento para la recolección de datos.....	67
5.2 Procedimiento para el análisis de datos	69
5.3 Resultados esperados	85
5.3.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	86
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	138
6.1 Conclusiones.....	138
6.2 Recomendaciones.....	139
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.....	140
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	141
ANEXOS	144

INTRODUCCIÓN

Dentro de toda organización los manuales administrativos son herramientas que establecen claramente los objetivos y políticas de la empresa, permiten designar actividades, tiempos, espacios e información que permitirá conocer la finalidad de su puesto de trabajo que eficiente el trabajo y facilite sus responsabilidades en el ámbito de su competencia y sirve de ayuda entre otras cosas a integrar y orientar al nuevo personal.

Los manuales de procedimientos sirven como herramienta administrativa que permite orientar al trabajador la correcta ejecución de las tareas asignadas según sea su puesto de trabajo, regulando la participación equitativa de los distintos sectores presentes así como también de usuarios externos. Su importancia recae ante cualquier organización que conlleve procesos específicos y regulados a cumplir en tiempo y forma; por lo cual el constante mejoramiento y/o modificación de la misma va para todo tipo administraciones.

El siguiente trabajo fue desarrollado con la finalidad de proporcionar la siguiente propuesta de manual de procedimientos del área de Dir. Atención Ciudadana mediante el uso de herramientas de la calidad detectando los procesos o partes a mejorar y recolectando los datos de los procesos mismos que se incorporaran.

CAPÍTULO I.- ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

La administración pública mexicana contemporánea es el producto combinado de la tradición, la acumulación y la centralización. Dentro del marco de una historia de fuerzas en pugna, la administración pública se formó envuelta en un torbellino de potencias diversas, unas presentes en forma pacífica, otras violentamente. Las fuerzas constructoras de la administración pública son la agregación de instituciones, la secularización del Estado, la expropiación del patrimonio nacional y la revolución hacia el progreso.

Desde 1821 la administración mexicana no ha dejado de crecer, a pesar de diversas reformas tendentes a disminuir sus dimensiones; pero fue en el periodo gubernamental de Carlos III que se cuajaron los ingredientes fundamentales de la administración pública mexicana. Las reformas borbónicas marcan los límites de una nueva organización del Estado y la implantación de nuevas prácticas gubernamentales que forjarán las bases del México moderno.

De hecho, la reforma administrativa significó una reforma del Estado pues, como lo hemos advertido, en México la administración pública tiene un peso decisivo en la vida de la sociedad civil, desde siempre. En el período presidencial del Licenciado Miguel de la Madrid se inició el intento por disminuir las dimensiones del Estado, procediéndose a la supresión de órganos y organismos de la administración centralizada y empresas estatales.

En el caso de México, la administración pública se encuentra estrechamente relacionada con el poder ejecutivo, de quien depende la figura del gobierno, conducida en sus diferentes ámbitos; Federal por el presidente de la República, estatal o local, por lo gobernadores, y municipal por los presidentes municipales.

Desde la época posrevolucionaria con la fundación del partido Nacional Revolucionario (PNR), creación de Plutarco Elías Calles, la administración pública

mexicana fue cediendo sus espacios a los grupos de poder como premio a su participación y lealtad en el movimiento armado que terminó con la dictadura de política mexicana y se consolidó al mismo tiempo que el partido todo poderoso fue cambiando de siglas, primero a Partido de la Revolución Mexicana (PRM) con el presidente Lázaro Cárdenas del Río y finalmente por las de Partido Revolucionario Institucional con el presidente Miguel Alemán Valdez.

México, al alcanzar su independencia en 1821, experimentó diferentes intentos por reformar su administración pública; sin embargo a lo largo de los más de 170 años fueron intentos estériles y sin trascendencia, pues se carecía de apoyo político y falta de técnicas adecuadas de administración. De hecho podemos considerar que a partir de 1970 se llevó por primera vez una reforma administrativa de base y metódica que perdura hasta nuestros días.

Mario Alfredo Uribe Torres menciona que José Sánchez González identifica siete etapas de la administración pública mexicana. La primer reforma de 1833; La segunda con la creación de la Secretaría de Fomento en 1853; La tercera de Juárez en 1857; La cuarta, con las reformas de 1917; La quinta con cambios antes de 1970 a 1976, la sexta de 1977 a 1982 y la séptima que corresponde al periodo 1982 a 1988 con el presidente Miguel de la Madrid Hurtado.

La Revolución mexicana otorgó un importante papel expropiador al Estado, el cual, formidablemente atribuido por la Constitución de 1917, la Constitución expresó una voluntad que la administración pública puso en movimiento y que se manifestó en los meses que van de febrero a abril de 1917, cuando la Constitución fue promulgada y la administración puesta en marcha. Con objeto que la actividad del Estado funcione dentro de un ámbito normativo conveniente se expidió la primera ley de secretarías para organizar y establecer las funciones de la administración pública.

Con la llegada a la presidencia de la república de Luis Echeverría Álvarez en 1970, se iniciaron una serie de importantes reformas administrativas en México, pues fue en éste sexenio cuando se constituyó la Comisión de Administración Pública (CAP) que formuló un diagnóstico titulado informe sobre la administración

pública. De dicho informe se desprendía que era urgente iniciar una reforma administrativa profunda para cada institución pública y que éstas contaran con unidades internas de asesoría y técnica de gestión permanentes las cuales se denominarían de Organización y Métodos (UOM). Esta Secretaría se transformó en el eje del sistema nacional de planeación, todo esto absolvió atribuciones que antes le correspondía a otros organismos públicos, sobre todo de carácter legal, administrativo y de control, pues adquirió de la Secretaría de la Presidencia, la planeación integral de la inversión pública; de la Secretaría de Industria y Comercio, la elaboración de las estadísticas de la administración pública federal; y de la Secretaría del Patrimonio Nacional el control normativo y global de las empresas públicas.

Durante el período gubernamental del Licenciado José López Portillo se evidenció que el Estado mexicano había llegado al límite de su capacidad de acción lo cual llevo a un censo de las instituciones de organismos descentralizados y las empresas del estado y se intentó racionalizar a la administración centralizada, tomándose como base una nueva disposición, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Tiempo después, al asumir el poder Miguel de la Madrid Hurtado (1982-1988), la idea de reformar la administración pública quedó relegada y con ella la Coordinación General de Estudios Administrativos, introduciéndose una nueva forma de gobernar, es decir, la economía tomaba las riendas del control de lo político e inició medidas austeras al interior de la administración pública, lo que representó un adelgazamiento estatal en todas sus esferas de acción.

La innovación tecnológica destinada a la prestación de servicios gubernamentales es la principal causante del surgimiento del gobierno electrónico y de la transformación de las relaciones ciudadanos-instituciones públicas. El gobierno electrónico (e-gobierno) es una nueva forma de gobierno que utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación (tic), con modalidades para la gestión, planificación y administración, por medio de portales en Internet con información referente a las dependencias de la administración pública, órganos de gobierno, poderes, legislación de los tres niveles de gobierno, así como servicios y trámites para permitir a la sociedad lograr un mayor contacto con la administración pública.

En diciembre de 2003 se publican en el Diario Oficial de la Federación las reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que otorgan facultades a la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información (UGEPTI). En el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, además de establecer mecanismos, dar seguimiento, instrumentar y coordinar estrategias en materia de gobierno electrónico con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal también se promueven dichos mecanismos con gobiernos municipales y estatales, sector privado y ciudadanía, en general. El objetivo era cambiar la parte operativa y encauzar sus funciones como una organización más innovadora, facilitadora y promotora de la política digital del gobierno, al transformarla en un área fundamental, normativa, de consultoría e incluyente para ayudar a las Direcciones Generales de Informática del Gobierno con el fin de solucionar problemas de estrategia más que problemas operativos. El gobierno digital sustituyó al gobierno electrónico lo mismo que sus siglas: de UGEPTI a UGD (Unidad de Gobierno Digital) para enfatizar el proceso de automatización de los trámites y servicios.

El 18 de octubre de 2011, el grupo parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, en la Gaceta Parlamentaria núm. 3371-V presentó una iniciativa de ley en materia de gobierno electrónico. Posteriormente, el 8 de noviembre, la iniciativa llegó al pleno de la Cámara de Diputados, en donde se consideró implementar un

instrumento legal para brindar a las instituciones federales aquellos lineamientos y normatividad para reglamentar el uso de las TIC's en las instituciones de gobierno, sobre un marco normativo entre gobierno, ciudadanos y empresas. Esta iniciativa exige una estrategia que contribuya en los procesos gubernamentales y las funciones de las organizaciones públicas, y es la única que se ha presentado en materia de Ley Federal de Gobierno Electrónico en México. Sin embargo, fue rechazada el 15 de agosto de 2012.

La idea del e-gobierno no es novedosa, con su aparición ha obligado a cambiar los estilos de gobernabilidad antigua por una condición diferente, con un rumbo, donde el ciudadano se involucra más activamente. El e-gobierno va madurando a través de diferentes procesos o etapas que determinan altos niveles de su fortalecimiento.

1.2 Planteamiento del problema

La administración pública se encarga de establecer y fomentar una relación estrecha entre el poder político o gobierno y el pueblo, realizando tareas como administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del estado.

Como toda organización requiere de manuales administrativos que sirvan de guía a las diferentes áreas contribuyendo a establecer una secuencia de pasos que les permita realizar sus funciones en tiempo y forma, y que sin importar el cambio de las administraciones, éstos se puedan seguir replicando sin ningún contratiempo.

En el caso del H. Ayuntamiento constitucional de Teapa, Tabasco encargado de gestionar, elaborar, administrar apoyos, programas y obras para el beneficio colectivo del pueblo teapaneco, para su funcionamiento se encuentra dividido por direcciones, cada una de ellas dedicada a atender un área prioritaria para el desarrollo del municipio.

Dentro del organigrama municipal se encuentra el área de Atención Ciudadana encargada de la recepción de solicitudes y el manejo de las respuestas ya sea económico, material o en especie según sea el caso, así como el apoyo en programas sociales y federales, teniendo como objetivo mantener el control y gestión de solicitudes en favor del bienestar del ciudadano teapaneco.

Actualmente el área cuenta con un manual de procedimientos, mismo que data del año 2015 y cuya actualización depende de la voluntad de cada administración pública; y puesto que al ser un documento público se requiere de la autorización del presidente en turno para llevarla a cabo.

El manual de procedimientos actual del área fue elaborado de forma empírica por lo cual su estructura e información es escasa y se adaptan a la forma de como se hacía las cosas en ese entonces así de la cantidad de personal con el que se contaba.

Debido al de políticas públicas y la incursión de la era digital para el manejo de plataformas y bases de dato de los programas, el manual con el que se cuenta se ha vuelto obsoleto, dando lugar a confusiones en los procedimientos, duplicidad de funciones, pérdidas de tiempo, extravío de documentos, además de no servir como herramienta de apoyo para el nuevo personal entrante.

Es por ello que se propone mejorar el manual existente, aplicando la actualización de procedimientos, adhiriendo los nuevos y complementando aquellos cuya descripción se encuentra incompleta, todo esto con la finalidad de que los siguientes servidores públicos tengan un documento con el cual apoyarse para el desarrollo de sus funciones.

1.3 Pregunta de investigación

¿Qué herramientas de la calidad se usaran para evaluar los procesos de atención ciudadana y así detectar las partes a mejorar?

¿Cómo se recolectara los datos de los procesos de área de Atención Ciudadana incorporando el uso de tecnologías de la información?

¿Dónde se detectarían los procesos que se incorporarían al manual actualizado?

Al actualizar y mejorar el manual de procedimientos ¿Se logrará eficiente el funcionamiento del área de atención ciudadana del ayuntamiento de Teapa?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Elaborar una propuesta de actualización del manual de procedimientos del área de Atención Ciudadana mediante el análisis y verificación de sus procedimientos, renovando los que se encuentren obsoletos e incorporando los nuevos, con la finalidad de mantener el correcto funcionamiento del área.

1.4.2 Especifico

- 1) Evaluar procesos del área de atención ciudadana mediante el uso de herramientas de la calidad para detectar las partes a mejorar.
- 2) Recolectar los datos de los procesos del área de Atención Ciudadana incorporando el uso de tecnologías de la información.
- 3) Detectar los procesos que se incorporarán al manual.
- 4) Elaborar la propuesta de actualización del manual de procedimientos del área.

1.5 Justificación

En toda organización el control, como parte del proceso administrativo, significa una parte primordial en el desarrollo y la eficiencia en las operaciones diarias, siendo los manuales de procedimientos una herramienta indispensable que ayude a describir las actividades y/o operaciones diarias que realiza la organización, empresa o un departamento (según sea el caso) dando a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar sus tareas sin ningún conveniente evitando la duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar fallos, obstáculos o inconvenientes presentes o futuros; propiciar el ahorro de esfuerzo y recursos agilizándose con un correcto uso de los medios a su disposición logrando así un equilibrio entre los fines perseguidos y los medios disponibles y servir de herramienta en la inducción de los nuevos colaboradores facilitando así la integración del personal.

Esto no es algo ajeno a la administración pública, quienes al igual que las organizaciones privadas requiere de un establecido orden en sus actividades en materia de gestión de los recursos del estado, de las empresas públicas y de las instituciones quienes se ocupan de gestionar el contacto entre la ciudadanía y el poder público y los manuales de procedimientos compilan los procedimientos necesarios para completar tareas, acciones así como materiales involucrados destinados ya sea de ámbito regional o local; por eso las organizaciones deben hacer un esfuerzo en la actualización de sus manuales, delimitando las funciones y responsabilidades, así como integrar cualquier cambio o modificación en las actividades.

El área de atención ciudadana en el H. Ayuntamiento del municipio de Teapa tiene como finalidad responder a las solicitudes en apoyo del ciudadano teapaneco por lo cual actualizar el manual de procedimientos y estructurarlo de una mejor manera permitirá que se vuelva una herramienta útil para eficientar la atención de las solicitudes de apoyo, estructurar los procesos y micro procesos

correspondientes a cada puesto del área mejorando el trabajo en el área permitiendo identificar dentro de los procedimientos el lugar físico en donde se encuentra los documentos de las actividades en atención ciudadana: archivero, sistema SISCCOS, escritorios, almacén, entre otras actividades.

1.6 Alcances

- ∞ Comprender la finalidad del área de Atención Ciudadana en el H. Ayuntamiento de Teapa, Tabasco, sus actividades, sus funciones desde solicitudes de ciudadanos hasta el manejo de programas sociales y federales.

- ∞ Conocer los procesos internos del área de Atención Ciudadana, que puestos participan y sus actividades correspondientes.

- ∞ Describir de la mejor manera las actividades correspondientes de acuerdo al puesto asignado.

- ∞ Elaborar una estructura adecuada para el manual de procedimientos que beneficie al personal del área de Atención Ciudadana y permita servir como herramienta de apoyo para el personal actual y futuro, así como modificaciones futuras de este manual.

- ∞ La investigación abarcará el impacto de los manuales administrativos en la administración pública

1.7 Limitaciones

- ⌘ La falta de conocimiento del personal por la estructura de los procesos de acuerdo a su puesto en el área de Atención Ciudadana.

- ⌘ Datos incompletos y no actualizados del área de Atención Ciudadana.

- ⌘ La poca colaboración en la recolección de información por parte del personal de Atención Ciudadana.

- ⌘ Implementar estrategias para mejorar la recepción de solicitudes en Atención Ciudadana.

- ⌘ No poder completar el proyecto en el tiempo establecido: 23 de agosto-18 de diciembre 2020.

CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo cuenta con 4 elementos llamados: planeación, organización, dirección y control; estos son interdependientes que interactúan recíprocamente logrando el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro disponible para desempeñarse de manera efectiva.

El proceso administrativo no es sólo una simple secuencia ni un ciclo repetitivo de funciones -planeación, organización, dirección y control-, sino que conforma un sistema en el que el todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico. (Cano Plata, 2017, págs. 21-25)

Planeación

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. (Bustos Farias , 2003)

Las actividades más significativas de la planeación son:

- ❖ Propicia el desarrollo de la empresa.
- ❖ Reduce al máximo los riesgos.
- ❖ Maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.
- ❖ Anticipar y tramar frente a posibles problemas futuros.
- ❖ Implantar las condiciones de trabajo.
- ❖ Construir un plan general de logros acentuando nuevas maneras de desempeñar el trabajo.

- ❖ Establecer políticas, métodos y procedimientos de desempeño.
- ❖ Modificar los planes basados en el resultado del control.

Organización

Después de la planeación el siguiente paso es distribuir y asignar las diferentes actividades a los grupos de trabajo que forman la empresa, permitiendo la utilización equitativa de los recursos para crear una relación entre el personal y el trabajo que debe ejecutar.

Organizar es utilizar el trabajo en busca de metas para la empresa, incluye fijar las tareas a realizar, quién las va a hacer, dónde se toma las decisiones y a quién deben rendir cuentas. Es decir, la organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios. La principal intención de la organización es detallar el objetivo asignado a cada actividad para que se cumpla con el mínimo gasto y con un grado máximo de satisfacción. (Chiavenato , 2001, págs. 131-134)

Las actividades más significativas de la organización son:

- ❖ Realizar la selección minuciosa y detallada de cada trabajador para los diferentes puestos.
- ❖ Subdividir las tareas en unidades operativas.
- ❖ Proporcionar los materiales y recursos a cada sector.
- ❖ Concentrar las obligaciones operativas en puestos de trabajo por departamento.
- ❖ Mantener claramente establecidos los requisitos del puesto.
- ❖ Suministrar facilidades personales y otros recursos.
- ❖ Ajustar la organización basado en los resultados del control. (Riquelme , 2020)

Dirección

Es el tercer paso a dar, dentro de ella se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa es necesaria la presencia de un personal con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo.

Cada grupo de trabajo se rige por normas y medidas que buscan mejorar su funcionamiento, la dirección se puede ejercer a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Las actividades más significativas de la dirección son:

- ❖ Ofrecer motivación al personal.
- ❖ Recompensar a los empleados con el sueldo acorde a sus funciones.
- ❖ Mantener una buena comunicación entre los diferentes sectores laborales.
- ❖ Permitir la participación en el proceso de decisiones.
- ❖ Influnciar a los trabajadores para que hagan su mejor esfuerzo.
- ❖ Capacitar y desarrollar a los trabajadores para utilicen todo su potencial físico e intelectual.
- ❖ Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo. (Riquelme , 2020)

2.1.1 Control

Henry Fayol lo define como *“Verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”*.

Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes sin una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos pues la función del control es efectuar una medición de los resultados obtenidos, compararlos con los resultados planeados para buscar una mejora continua. (Control)

Importancia

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores. Por ello esta se considera una labor de seguimiento enfocada a corregir las desviaciones que puedan presentarse respecto a los objetivos planteados.

Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores, localiza a los sectores responsables de la administración desde el momento en que se establecen medidas correctivas, su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa. El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

Sin embargo es conveniente recordar que no debe existir solo el control a posterior, sino que, al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado.

Además siendo el control la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación. (Grandes PYMES)

Las actividades más importantes del control son:

- ❖ Seguir, evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- ❖ Contrastar los resultados contra estándares de desempeño.
- ❖ Comparar los resultados obtenidos con los planes establecidos.
- ❖ Definir e Iniciar acciones correctivas.
- ❖ Discurrir medios efectivos para medir la operatividad.
- ❖ Comunicar y participar a todos acerca de los medios de medición.
- ❖ Transferir información detallada que muestre las variaciones y comparaciones efectuadas.
- ❖ Sugerir diversas acciones correctivas cuando fuesen necesarias.

MEDICION, EVALUACION Y ANALISIS TECNICO DE LA INFORMACION.

Los parámetros y la información generada por los registros y el sistema deben medirse, observando los resultados para evaluarlos y conocer el grado de eficiencia de la ejecución de un plan. En caso de desviaciones, la información debe analizarse para conocer las brechas (grado de variación) y las posibles causas y consecuencias. El análisis de los resultados de los controles tiene dos aplicaciones administrativas importantes: 1) Las aplicaciones de los controles y 2) las técnicas más utilizadas en administración.

Aplicación 1: Para reencauzar la ejecución hacia lo deseado. Los controles son eficientes herramientas para que la empresa se comporte dentro de lo deseado o de la norma.

Aplicación 2: Para encontrar oportunidades de mejora. Si la falla es recurrente y se presenta periódicamente, el proceso productivo y el producto pueden mejorar al analizar las fuentes casuales o factores:

- a) Factor Humano, por falta de capacitación habilidad, etcétera.
- b) Factor equipo-maquina, que presenta fallas y requieren mantenimiento.
- c) Factor materia prima o insumo. Por ejemplo, en una computadora la energía eléctrica, o bien la alimentación o captura de datos incorrecta.
- d) Factor método. El plan, procedimiento o método de trabajo pueden estar mal formulado, o el producto mal diseñado u obsoleto porque el cliente tiene nuevas necesidades a satisfacer y lo rechaza.

Técnicas o herramientas del control de calidad para la mejora continua. En el caso del control para fines de mejora continua, requiere de la participación del factor humano y del conocimiento de las necesidades del usuario; por lo tanto, en las áreas de producción y mercadotecnia, los controles se utilizan tanto para reencauzar las desviaciones al “deber ser”, o bien para mejorar la satisfacción del cliente. Además, en la actualidad se reconoce que los clientes también son

internos, por lo que cualquier puesto genera productos o servicios que se utilizan internamente; por lo tanto, la mejora continua puede aplicarse a procesos contables y administrativos internos.

Son muchos los sistemas de control de calidad, y cada uno de ellos tiene diversas herramientas. El sistema de control de calidad más difundido es el del Dr. Ishikawa, quien propone siete herramientas para analizar la calidad y generar la mejora continua.

El análisis o evaluación requiere proyectarse en términos de tendencia de crecimiento de la brecha para calcular los grados de efecto a determinado tiempo, o bien se correlacionan las desviaciones en relación a factores o áreas que actúan en el proceso de trabajo para conocer si hay un efecto casual entre ellas y, en su caso, corregirlo.

Cada área funcional utiliza formulas o razones para controlar sus programas, los más importantes serían los siguientes:

1. Diagrama del proceso. Útil para analizar problemas, ya que presenta de manera esquemática un proceso, permitiendo apreciar la interferencia de actividades.
2. Hoja de registro y/o Listas de verificación. Formatos sencillos, diseñados para obtener información o datos rápida y fácilmente.
3. Diagrama de Pareto. Herramienta para el análisis de decisiones respecto a qué problema atacar primero, ya que separa los problemas vitales de los triviales.
4. Herramienta Causa-Efecto. Herramientas para el análisis del problema. Permite identificar las causas más probables y confirmar después, si son o no verdaderas, auxiliando la toma de decisiones.
5. Lluvia de ideas. Los miembros del grupo participan generando ideas de todo tipo, sin cuestionarse en un principio.

6. Histograma. Representación gráfica y ordenada de los datos recabados en una hoja de registro, permite ver la frecuencia de ocurrencia de las desviaciones.
7. Gráfico de control. Se usa para medir la estabilidad del flujo del proceso y observar las desviaciones en el tiempo en que se da el proceso. (Hernandez y Rodriguez, 2008, págs. 238-246)

TIPOS DE CONTROL

George Terry en su libro "Principios de Administración" expone que existen 3 tipos de control que son: El control preliminar, el concurrente y el de retroalimentación.

El Control preliminar o a priori, tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado.

Son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.

El Control concurrente o de gestión, tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse. Por

ejemplo, la mayor parte de las computadoras están programadas para ofrecer a los operadores respuestas inmediatas si se presenta algún error. Si se introduce un comando equivocado, los controles del programa rechazan el comando y todavía así pueden indicarle por qué es el error.

El Control de retroalimentación, se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. Este implica, que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones. (Terry, 1986)

2.2 Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son documentos guía eminentemente dinámicos, de fácil lectura y manejo que transmiten de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización. Es considerada una herramienta muy útil entre la empresa y el personal, informando acerca de los alcances permitiendo el manejo y control de la información por tal razón deben estar sujetos a revisiones periódicas para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa. (Control de manual administrativo. , (s.f.))

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones.

Permite la recolección de información ordenada de manera sistemática, cuidadosa y segmentada, para que actúe como una herramienta facilitadora para el funcionamiento de la organización; su lenguaje debe ser sencillo, claro y objetivo, ya que todos los empleados (independientemente de su nivel educativo), deben tener acceso a este material, ya que les ayudará en el desempeño de sus funciones, especialmente para aquellos que son recientemente contratados en organización. Además de, ser de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Dado que los manuales administrativos son uno de los principales medios para describir toda la gestión del conocimiento, es de suma importancia comprender los beneficios de una buena gestión del conocimiento, como una forma de reforzar la importancia de los manuales administrativos.

TIPOS DE MANUALES

Comúnmente en las organizaciones empresariales se elaboran los siguientes manuales de aplicación:

A.- Manual de Organización:

Es el más genérico de los manuales, ya que éste busca plasmar todo el funcionamiento de una corporación, es decir, plantea el modo de organizar la actividad administrativa, ejecutiva y operativa de una empresa. Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

B.- Manual de Políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer a la organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones. Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- ⌘ Agilizar el proceso de toma de decisiones
- ⌘ Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- ⌘ Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, entre otras.

B.- Manual de procedimientos y normas: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad

operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

C.- Manual de Historia: Su propósito es proporcionar información histórica sobre la organización: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

D.- Manual de Propósito múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de “políticas y procedimientos”, el de “historia y organización”, en si consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa.

Estos manuales satisfacen distintos tipos de necesidades, en tanto constituyen un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de la organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas

En las organizaciones en que no se utilizan manuales, las comunicaciones o instrucciones se transmiten a través de comunicados internos. Si bien el propósito de transmitir información se cumple por medio de estos últimos instrumentos, no se logra el objetivo de que constituyan un cuerpo orgánico, por lo que resultará difícil en un momento dado conocer cuál es el total de esas disposiciones registradas a través de comunicados aislados.

A continuación se agrega otra clasificación:

POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

- ∞ Manual de producción: Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.
- ∞ Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- ∞ Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
- ∞ Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
- ∞ Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros y control de la elaboración de información financiera.

- ⌘ Manual de crédito y cobranzas: Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- ⌘ Manual de personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.
- ⌘ Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función. Ejemplos de este tipo de “Manual técnico de auditoría administrativa”, y el “Manual técnico de sistemas y procedimientos”. Estos sirven como fuente de referencia y ayudan a computar a los nuevos miembros del personal de asesoría.
- ⌘ Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario tiene muy poco conocimiento previo de los temas cubiertos. por ejemplo, un manual de adiestramiento “explica cómo debe ejecutarse el encendido de la Terminal de la computadora y emitir su señal”, mientras que un manual de procedimientos omitir esta instrucción y comenzaría con el primer paso activo del proceso. El manual de adiestramiento también utiliza técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de auto evaluación para comprobar el nivel de comprensión del contenido por el usuario.

⌘ MANUALES GENERALES Y MANUALES ESPECÍFICOS

Manuales Generales:

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

- ⌘ Manuales generales de organización: Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.
- ⌘ Manual general de procedimientos: Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.
- ⌘ Manual general de políticas: Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

Manuales Específicos:

- ⌘ Manual específico de reclutamiento y selección: Se refiere a una parte de una área específica (personal). Y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.
- ⌘ Manual específico de auditoría interna: Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, aquí se refiere a la auditoría interna en forma particular.
- ⌘ Manual específico de políticas de personal: Este se enfoca a definir “políticas”, pero de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, etc.

- ⌘ Manual específico de procedimientos de tesorería: Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, etc. (Manuales administrativos. , 2011)

2.2.1 Manual de procedimientos

El manual de procedimientos administrativo es un conjunto de instrucciones y normas reunidas en un cuerpo orgánico, que explican el desarrollo de los procedimientos administrativos. El Autor Guillermo Gómez Ceja define al Manual de Procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Su importancia recae en cómo está diseñado pues como una herramienta administrativa de uso cotidiano permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda (Raffino, 2020). Es una fuente de información permanentemente actualizada que facilita al personal de una organización la correcta ejecución de las tareas normalizadas. Además, regula la participación de los distintos sectores de una organización, así como también de entes externos (usuarios, organismos de control, proveedores, etc.). Por otro lado, también es instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo facilitando la capacitación y adiestramiento del personal, proporciona una visión integral de los procesos que componen las labores de la empresa u organización distribuyendo las responsabilidades de cada puesto de trabajo, departamento o de la organización y permite la evaluación del desempeño de los trabajadores en base al ideal esperado por la empresa.

CARACTERISTICAS

- ⌘ Deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.
- ⌘ Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización.
- ⌘ Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación.

deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.

- ✎ Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

ANTECEDENTES DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La definición e importancia de los manuales de procedimientos se generan a partir del concepto de contabilidad. En el año 1966 en una reunión del comité de la Asociación Americana de Contabilidad se definió la contabilidad como el proceso de identificar, medir y comunicar información económica para permitir juicios informados y decisiones por parte de los usuarios de la información. Según esta definición la contabilidad no solo describe acontecimientos pasados, sino que también hacen estimaciones aspecto importante siempre que el resultado sea de utilidad para los usuarios en la toma de decisiones. Según Charles T. Horngren, la contabilidad son todos aquellos procedimientos que se utilizan para registrar los acontecimientos ocurridos en la vida de una organización, clasificarlos y resumirlos de una manera significativa.

El registro completo de las actividades de una entidad implica un gran volumen de datos, de ahí la necesidad de clasificar la información en grupos o categorías por ejemplo: las transacciones a través de las cuales se recibe o se paga efectivo.

Registrar, clasificar y resumir información contable es el inicio de un proceso que incluye algo más que la creación de la información. Involucra también la comunicación de ésta información a quienes están interesados y la interpretación de la información contable para ayudar a la toma de decisiones.

El autor Villasmil plantea que para lograr que la contabilidad refleje con exactitud la información financiera y con ello ayudar en la toma de decisiones, se deberán realizar: registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones. Se clasificarán las operaciones

registradas como medio para obtener los objetivos propuestos y se interpretarán los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

Para que todo esto se logre los procesos deben quedar organizados en forma de Manual de Procedimientos. (Molina Flores)

ESTRUCTURA

1. Carátula (portada)

La portada debe contener como datos mínimos:

- ⌘ Logos de la organización.
- ⌘ Nombre de la organización.
- ⌘ Denominación o código. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- ⌘ Lugar y fecha de elaboración.
- ⌘ Páginas.
- ⌘ Numero de revisión (en su caso).
- ⌘ Unidades responsables (elaboró, revisó, autorizó).
- ⌘ Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

2. Índice o contenido

En el índice se anota el contenido del manual de manera secuencial, especificando cada una de las páginas: en dónde se puede localizar el procedimiento o, en su caso, el formato en cuestión.

Se enlista cada uno de los procedimientos, relacionando sus elementos: procedimiento, objetivo, normas de operación, alcance, descripción del procedimiento, análisis, diagrama de flujo, formas, instructivo para su llenado y glosario.

3. Prologo o Introducción

La introducción sirve para explicar, al usuario, lo que va a encontrar en el manual, en forma general, y la importancia que tiene para la organización haber elaborado el documento. La introducción sirve para presentar, a quien lo revisa, las funciones de la organización o área de que se trate, importancia, propósito, a quién está dirigido, apartados, recomendaciones para su consulta, etc.

4. Objetivo del manual

El objetivo es el conjunto de beneficios que se adquieren al poseer la explicación de los procedimientos que se realizan en la organización, así como los formatos que se utilizan en cada uno de los procedimientos. Se especifican los resultados que se pretende alcanzar; asimismo, para su redacción, se debe iniciar con un verbo en infinitivo, especificando claramente el para qué y para quiénes está dirigido el manual.

5. Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macroadministrativos y procedimientos mesoadministrativos o sectoriales.

6. Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

7. Misión y Visión

Misión, se refiere a la esencia de la empresa, a su naturaleza. Esto quiere decir, que en el momento de plantear su creación, tenemos que fijar la peculiaridad y el espíritu de la misma, qué funciones desempeñará, hacia qué público nos dirigimos y por qué lo hacemos.

Visión, abarca un sentido más amplio del concepto de empresa como entidad en sí misma. En este caso, se han de tener en cuenta múltiples factores que nos llegan del entorno y que tienen que ver con lo que llegaremos a ser en el futuro o simplemente a los que aspiramos; pero siempre desde una visión razonable.

8. Enlistar los procedimientos

En esta parte se enlistan los nombres de los procedimientos que se pretende incluir en el manual con sus elementos.

8.1 Carátula con el procedimiento (cada procedimiento lleva su carátula)

Aquí se pone el título del primer procedimiento; es importante resaltar que cada inicio de un nuevo procedimiento debe llevar una carátula.

8.2 Objetivo del procedimiento

En el caso se redacta el objetivo del procedimiento, es decir, lo que se persigue con el mismo.

8.3 Alcance

Aquí es necesario determinar el alcance (ámbito de aplicación) que tiene el manual de procedimientos, especificando el área que se está estudiando o analizando.

8.4 Descripción de la narrativa

La descripción del procedimiento es la explicación de éste por escrito, el cual, por lo general, se hace en forma de libreto: número de actividad, el responsable, la actividad y si, en esa actividad se utiliza un formato, se especifica su clave.

Primero se tiene que diagramar el procedimiento y, segundo, hacer su descripción; aunque, para presentarse en un manual, antes se presenta el procedimiento por escrito y luego diagramado.

8.5 Análisis de la información

El análisis de la información es importante, ya que se requiere conocer a fondo el quién, el cómo y el cuándo de la información recopilada

9. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es la representación gráfica de un procedimiento; por lo general, se utiliza la simbología ANSI (*American National Standard Institute*), aunque existen muchas simbologías, ésta se usa para la certificación ISO.

10. Simbología

Formas especiales para representar diferentes tipos de acciones o pasos en un proceso. Las líneas y flechas muestran la secuencia de los pasos y las relaciones entre ellos.

11. Anexo (formas): instrucción de su llenado

Posteriormente, se tienen que integrar los formatos; se generan junto con documentos que son necesarios para llevar a cabo los procesos. Los formatos se tienen que integrar con los originales; en caso de que alguno tenga un valor económico (como las facturas), se adscribe una leyenda: “es confidencial” o “no válido”, según sea el caso.

El instructivo de llenado es para que el usuario conozca la forma de solicitar el formato de la manera correcta.

12. Glosario

El glosario de términos es aquél donde se anotan aquellas palabras que tengan un significado especial en la organización y se puedan prestar a confusión; en este caso, el glosario forma parte de cada procedimiento.

13. Directorio

Se debe incluir el directorio institucional, seguido de la dependencia que elabora el manual, debiéndose anotar los nombres completos y cargos de los diferentes funcionarios del primer y segundo nivel jerárquico. (El manual de procedimientos. , (s.f.))

2.3 Administración pública

La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Dicha administración, por principio, es una cualidad del Estado y sólo se puede explicar a partir del Estado. La idea de que la administración pública consiste en la actividad del estado ha sido extraordinariamente consensual, tanto en el tiempo, como en el espacio. En Alemania, Carlos Marx se refirió a la actividad organizadora del Estado y Lorenz van Stein a la actividad del Estado; en tanto que los Estados Unidos, Woodrow Wilson discernía sobre el gobierno en acción, Luther Gulick sobre el trabajo del gobierno y Marshall Dimock al Estado como constructor.

La administración pública -caracterizada como la actividad del Estado- tiene por objeto a la sociedad, para la cual labora en su perpetuación y desarrollo. Por consiguiente, dicha administración tiene su origen existencial, así como su legitimidad y justificación, en la perpetuación y desenvolvimiento de la sociedad.

La administración pública encuentra su definición agrupando las acciones primigenias y principales que el Estado realiza para perpetuar y desarrollar a la sociedad. Con base en las argumentaciones precedentes, podemos afirmar que la administración pública constituye la actividad del Estado que está encaminada a producir las condiciones que facilitan la perpetuación de la sociedad y crear las capacidades de desarrollo de los elementos que la constituyen.

La administración pública esencialmente consiste en una capacidad del Estado para producir dicha utilidad, que a partir del siglo XVIII se proyectó en el impulso del desarrollo de la sociedad. Tal capacidad ofrece un doble significado de la administración pública y, por consiguiente, a dos definiciones, una amplia, otra estricta:

En sentido amplio, administración pública es la actividad encaminada a acrecentar el poder del Estado y expandir sus fuerzas interiores al máximo; es decir, lo hace formidable. Constituye una capacidad que produce poder.

En sentido estricto, administración pública es la actividad que desarrolla la vida asociada a través del orden, la seguridad y la subsistencia; es decir, auspicia la convivencia civilizada. Consiste en una capacidad que produce civilidad. (Guerrero Orozco , 1997, págs. 32-41)

IMPORTANCIA

La administración pública es el brazo ejecutor del gobierno, es la pieza fundamental que le da capacidad operativa al mismo. El cual, busca dirigir el progreso del país con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz.

La administración pública por sus funciones y lo que envuelve, es sumamente de gran importancia para la sociedad civil, debe garantizar la solución de conflictos de todo tipo que se puedan presentar en la sociedad civil, manejar los recursos públicos del país y llevar procesos mundiales en los que se incluye la sociedad como un actor más del proceso, pero representado por el estado.

Se le considera un instrumento del estado que vela por el desarrollo humano y el bienestar integral de la población, se interesa primordialmente por los problemas de la sociedad. La asociación de voluntades para la solución de un problema en común, es la que forja los rudimentos de la administración pública. Esta no es un fin en sí mismo, sino un instrumento del gobierno y una servidora de la comunidad. "La administración pública, desde el principio hasta el final, tiene relación con los problemas sociales y económicos concretos, tales como la salud, obras públicas, planeación regional y todos aquellos campos relacionados con la actividad gubernamental". (Importancia de la Administración pública en la sociedad., (s.f.))

ACTIVIDADES FUNCIONALES Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

La administración pública puede clasificarse en dos grandes tipos: actividades funcionales y actividades institucionales. Las actividades funcionales son las que tienen como propósito dirigir la realización del trabajo que es el objeto vital de la administración pública; en tanto que las actividades institucionales son aquellas cuyo objeto es el mantenimiento y operación de la administración pública, por cuanto que constituye un organismo.

Las actividades funcionales entrañan un territorio de infinitas variedades, un abanico de aetas estatales de un orden tan diverso como lo han sido las responsabilidades del Estado a lo largo de la historia.

LO ADMINISTRATIVO

En administración pública todo está preñado de estatalidad, pero no todo lo estatal es administrativo. De hecho, lo administrativo es un fenómeno tan antiguo como el Estado, pero fue hasta el siglo XVIII que obtuvo la diferenciación y singularidad que la definió dentro del mundo gubernamental. Tal como es observable, la voz administración pública está integrada por dos palabras: administración y pública. En su origen y hasta el siglo XVII, lo administrativo estuvo confundido con otras materias gubernamentales tales como la justicia, la economía, las finanzas y los asuntos políticos en general.

LO PÚBLICO

Los asuntos administrativos del Estado entrañan una índole inherentemente público, por la naturaleza social de las funciones que realiza. La administración pública hunde sus raíces en el seno de la sociedad, y está, por así decirlo, preñada de naturaleza social.

Carlos Juan Bonnín estableció desde principios del siglo XIX, los principios de la administración pública.

- 1) Que la administración nació con la asociación o comunidad;
- 2) que la conservación de ésta es el principio de la administración;

- 3) que la administración es el gobierno de la comunidad;
- 4) que la acción social es su carácter, y su atribución la ejecución de leyes de interés general. (Guerrero Orozco , 1997, págs. 43-48)

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO

En cuanto al ámbito constitucional correspondiente a la administración pública mexicana , los principales artículos que la respaldan son los artículos 90, 91, 92 y 93, en el primero se establece que el carácter de la Administración Pública Federal debe ser centralizado y paraestatal, en el 91 se establecen los requisitos necesarios para ser secretario de despacho, el 92 hace referencia a que todos los acuerdos, decretos, reglamentos y ordenes expedidos por el presidente, deben estar firmados por la rama correspondiente y finalmente el artículo 93 establece la vinculación entre el poder ejecutivo y el legislativo.

Entre otras cosas existen leyes que abalan la función y organización de la administración en México, un ejemplo de estas es la Ley Orgánica de la Administración Pública, cuya importancia radica en sustentar jurídicamente las actividades y asuntos relacionados con la Administración Pública. Por su parte el título primero denominado de la Administración Pública Federal contiene artículos relaciones con la organización, atribuciones y organismos en los cuales se puede apoyar la administración para desempeñar sus actividades.

Un ejemplo de lo anterior lo podemos encontrar en el artículo 1° el cual establece que la administración debe ser federal, centralizada y paraestatal y en el artículo 2° que hace referencia a que toda atribución encomendada por el Poder Ejecutivo debe estar llevada a cabo por: Las Secretarías de Estado, La Consejería Jurídica y Órganos Reguladores. La Ley Orgánica en términos generales insta por una parte la importancia de las Secretarías de Estado que entre otras cosas se encargan de organizar a los diferentes despachos correspondientes a los órganos administrativos y por otra el nombre y número de las secretarías que integran a la Administración Pública Federal.

Finalmente en esta ley también se pueden encontrar las facultades correspondientes al Presidente de la Republica en relación a la administración, un ejemplo de esto se puede ubicar en el artículo 7° el cual menciona que “el Presidente de la Republica podrá convocar, directamente o a través del Secretario de Gobernación a reuniones de gabinete con los Secretarios de Estado y funcionarios de la Administración Pública Federal” (Ley Orgánica de la administración Pública Federal, 1976: 2). En conclusión esta Ley permite reconocer que actores participan en las diversas Secretarias de Estado, así como las funciones administrativas federales que cumplen cada una de las anteriores, esto permite tanto a ciudadanos como funcionarios saber el origen y competencia de cada Secretaria.

Continuando con las leyes referentes a la administración cabe mencionar tres que son de suma importancia: la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, la Ley de Fiscalización y Rendición de cuentas de la Federación y a Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal. La primera ley mencionada sirve como un mecanismo mediante el cual se regula el derecho que tienen los individuos de poder acceder a la información correspondiente al Poder Ejecutivo, sus dependencias así como a los diferentes organismos e instituciones que forman parte de la Administración Publica y el Estado.

En esta Ley podemos encontrar artículos que garantizan por una parte la participación democrática de los ciudadanos y por otra el conocimiento de los anteriores respecto a las actividades y rendición de cuentas de las diferentes instituciones cuyas tareas están relacionadas con el servicio a los ciudadanos. Por su parte la Ley de Fiscalización y Rendición de cuentas de la Federación tiene como objetivo reglamentar los artículos 74 y 79 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo relacionado con la revisión y fiscalización de la cuenta pública.

La rendición de cuentas hace referencia a la justificación de los gastos, así como a la revisión de cuentas en donde se especifica el uso de todos los recursos

estatales, por parte de las autoridades y administradores del Estado, de manera que estos deben responder ante los ciudadanos y las auditorías. Por último la Ley de Servicio Profesional de Carrera establece por una parte que se deben hacer efectivos los principios de responsabilidad y de mérito y por otra que se debe promover el derecho de los ciudadanos a criticar y a cuestionar el desempeño de las autoridades.

A grandes rasgos esta ley tiene por objeto “establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema Profesional de Carrera en las dependencias de la administración Pública Federal Centralizada” (Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, 2003: 1), este sistema es considerado como una herramienta que cumple la función de garantizar la igualdad de oportunidades al acceder a un cargo relacionado con la función pública, para finalmente establecer un beneficio social. (Martínez Sainz, 2016, págs. 12-14)

2.3.1 Importancia del control en la administración pública.

De acuerdo al contexto en el marco jurídico de actuación de la administración federal publicado en 2010 durante las emisiones del acuerdo de las Disposiciones en materia de Control Interno y el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Control Interno publicado en el Diario Oficial de la Federación define la importancia del control interno necesario para llevar una administración eficaz y confiable, existen varios conceptos de este, son políticas implementadas para la obtención de resultados.

En el quehacer gubernamental deben de existir controles internos, ya que ante la falta de ellos, se derivan un sinnúmero de observaciones ante cualquier revisión, y más aún, desvío de recursos, falta de resultados e ineficiencia del personal.

En el Gobierno Federal para realizar programas de trabajo y planes anuales para llevar una administración de los recursos eficientes, antes que nada se deben de identificar los riesgos y su proceso a la planeación del siguiente año, se entra en una dinámica de talleres para identificar los riesgos, su selección y descripción de estos, para proceder a su clasificación en una matriz de administración de riesgos institucional, en la cual los riesgos se ubicarán por cuadrantes y se graficarán en un Mapa de Riesgos, en función de la valoración del impacto y la probabilidad del riesgo.

Existe un Comité denominado Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), donde se sesiona cada trimestre y es el seno donde la dependencia o entidad junto con su Órgano Interno de Control analizan y dan seguimiento al Sistema de Control Interno Institucional y al proceso de administración de riesgos institucional, con la finalidad de asegurarse que el Control Interno Institucional se fortalezca y de esta manera prevenir, administrar y/o eliminar los riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de objetivos y metas.

La existencia permanente de un ambiente propicio para el control, depende definitivamente de los Titulares y responsables de la Dependencia o Entidad.

El tener controles internos no significa que se acabaran los problemas, pues habrá situaciones siempre latentes de ocurrir, sobre todo en temas como las licitaciones de adquisiciones y de obra pública, que son los rubros más observados ante irregularidades, pero si se emplea el control interno, los riesgos latentes en estos rubros se podrán administrar.

Además, se debe de verificar que el sistema de control interno institucional implementado sea eficiente y efectivo, pues el exceso en controles también lleva a ser más susceptible de corrupción un trámite.

El Sistema de Control Interno Institucional establece cinco normas generales de Control Interno: Ambiente de control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación; y Supervisión y Mejora continua y cada una de ellas se divide por tres niveles: Estratégico, Directivo y Operativo. También debe existir un Coordinador de Control Interno en la Institución, en el caso del Instituto de Investigaciones Eléctricas esta función recae en el Director de Administración y Finanzas, también debe existir un enlace de control interno, un enlace de administración de Riesgos y un enlace del comité COCODI, su principal función es apoyar en la implementación y actualización del Sistema de Control Interno y de la administración de riesgos, así como la ejecución del COCODI.

Si no hay controles internos al interior de cualquier Dependencia o entidad de en las Entidades Federativas o Gobiernos municipales, y quien lleve su seguimiento, no se conoce si se cumplen o no las metas y si se administra con eficiencia y eficacia. (DEL RÍO VENEGAS , 2013)

CAPITULO III.- ASPECTO GENERAL DE LA EMPRESA

3.1 Antecedentes

Este monumento o reliquia histórica de Teapa fue construido siendo Presidente municipal el Dr. Fulgencio Casanova Quintero y jefe político don Trinidad Velázquez de los últimos administradores de la dictadura Porfiriana.

Fue construido en una superficie de 662.76 metros cuadrados de forma cuadrangular, de gruesas paredes, tejas de barro, con mirada frontal hacia el oeste en la avenida Gregorio Méndez, una gigantesca puerta al centro. A ambos lados de la puerta tenía dos ventanas que correspondían a las 4 piezas frontales del edificio con herrería y aproximadamente a partir de un metro del nivel del piso. La puerta conducía a un amplio pasillo que terminaba en un gran patio de material de cemento. En el pasillo al fondo y un poco a la derecha se encontraba un banco de armas.

En la parte media derecha del pasillo había una puerta que daba acceso a una amplia pieza cuya mitad posterior era utilizada como bodega y utilería policiaca y la parte anterior funcionaba como Tesorería. Mas a la derecha una amplia sala para despacho del C. Presidente municipal con una puerta de acceso con una estructura en la esquina del palacio llamada Mirador. En la parte media del pasillo hacia la izquierda una sala que correspondía al Juzgado municipal y más a la izquierda la sala de las Oficinas del Registro Civil.

Al lado izquierdo del gran patio estaba la celda que alojaba a los presos y más atrás otra pieza de bodega y en el fondo del patio existía un minúsculo cuarto que funciono como cuarto de castigo o calabozo. Hacia el lado derecho del patio y frente a la calle Dr. Ramón Medina, existieron tres amplios salones, cada uno con una puerta hacia el patio y otro hacia la calle. La sala más al oeste funciono como Receptoría de Rentas y las dos restantes por tiempos funcionaron como sala de cabildo y como bodega de utilería de la Partida Militar en la época que vivió con nosotros el Teniente Serna.

En la esquina del Palacio formada por las calles de Gregorio Méndez y Dr. Ramón Medina, nuestro Palacio Municipal representaba una estructura arquitectónica muy hermosa.

Refiriéndose a la parte exterior del palacio hacia el costado lateral con la calle Dr. Ramón Medina, tenía una banqueta como cualquier otra de uno y medio metros de ancho, pero hacia el frente que miraba con la avenida Gregorio Méndez. La banqueta era una plancha de concreto que ocupada una superficie por el lado frontal de 25.20 metros lineales y por su lado lateral 7 metro, haciendo un total de 176.4 metros cuadrados. Su espesor con relación al nivel de la calle era en partes hasta de 70 centímetros, tanto así que para subir a la plancha por la banqueta de la familia Rodríguez Valencia, había que subir dos grados.

En el antiguo H. Ayuntamiento pasaron los últimos presidentes y jefes políticos del porfiriato y los que surgieron al triunfo de la revolución de 1910, tiempo en que se iniciaron las elecciones de los ayuntamientos.

A partir de 1968, los siguientes presidentes municipales atendieron en el nuevo y actual palacio municipal.

3.2 Misión y visión

Misión

Ser una independencia de la administración pública municipal, eficaz y eficiente, que permita estar al alcance de la ciudadanía en la prestación de los servicios públicos que ofrece.

Visión

Ser una independencia de la administración pública municipal comprometida y responsable con el servicio público que presta a la ciudadanía independientemente de las facultades obligaciones que le corresponda en el funcionamiento del cabildo.

3.3 Objetivos

Administración confiable, de orden y transparente

3.4 Valores

Espíritu de servicio.

Toda persona que esté bajo algún cargo, debe ejercerlo con decoro y respeto hacia sus compañeros y hacia todo ciudadano, manteniendo una disposición de colaborar con todas las personas que necesiten de su apoyo.

Honestidad.

Un gobierno honesto, representa la credibilidad para los ciudadanos, al ejercer practicas transparentes se contribuye a la creación de un municipio prospero, que se rija bajo la ética profesional y los valores practicados por todos los servidores públicos.

Responsabilidad.

Como gobierno y servidores públicos, se deberán cuidar aspectos básicos como la puntualidad, la ejecución de las tareas honestamente y la búsqueda de resultados satisfactorios, así como un buen desempeño, y comportamiento a la altura de un servidor público.

Solidaridad.

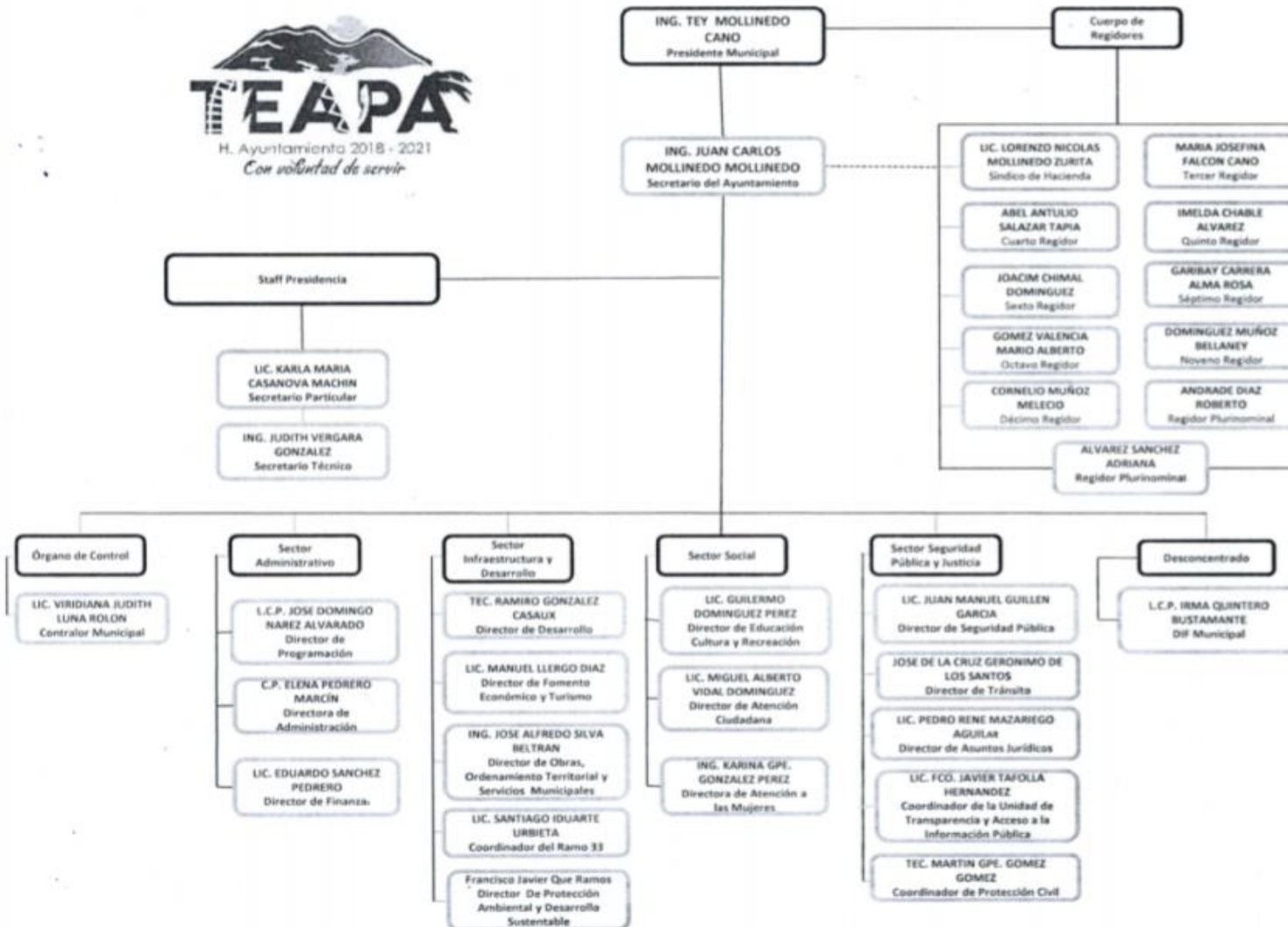
Es una muestra de humanidad y de unión, al procurar que nuestras acciones como servidores sean de beneficio a la sociedad, buscando crear un impacto y contagiar ese espíritu solidario en todas las personas.

Compromiso.

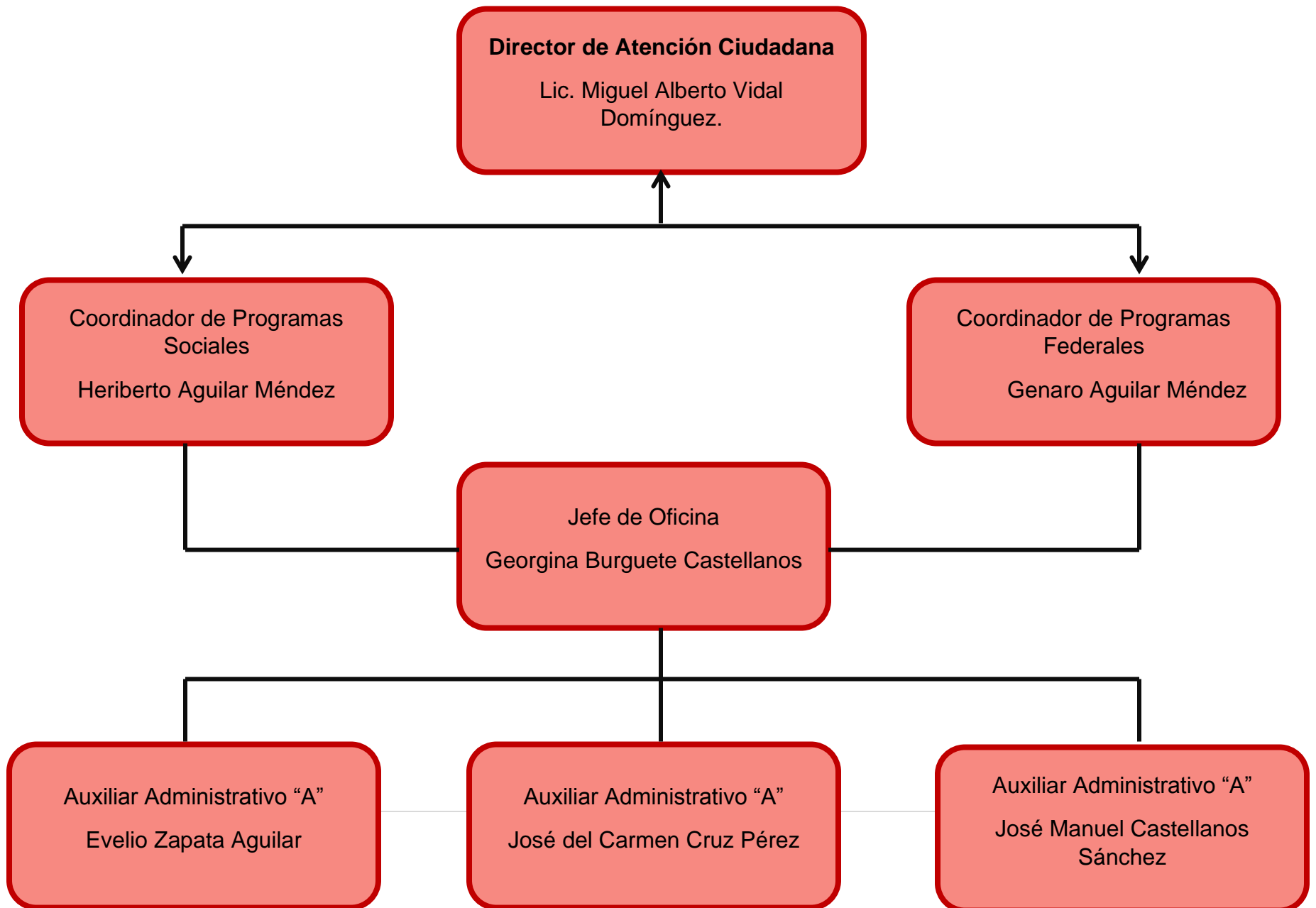
Los servidores públicos se comprometerán a realizar una buena gestión de los recursos, en beneficio de la ciudadana, buscando siempre mejorar y contribuir con el desarrollo del municipio, todos en conjunto para alcanzar las metas que se hallan asignado.

3.5 Organigrama

3.5.1 Organigrama del ayuntamiento



3.5.2 Organigrama de atención ciudadana



3.6 Descripción de funciones de la dirección de atención ciudadana

Director de Atención Ciudadana.

- ⌘ Proponer al presidente municipal, la convocatoria de participación ciudadana para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías, participando en la integración de los mismos.
- ⌘ Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- ⌘ Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas.

Coordinador de Programas sociales.

- ⌘ Enlace congregación mariana trinitaria

Coordinador de Programas federales.

- ⌘ Enlace de programa adulto mayor

Jefa de Oficina

- ⌘ Enlace del programa SISCCO

Auxiliar Administrativo "A"

- ⌘ Enlace de transparencia y de becas

Auxiliar Administrativo "A"

- ⌘ Enlace de la Dirección de programación

Auxiliar Administrativo "A"

- ⌘ Recibir solicitudes y apoyo a otros puestos de la dirección.

3.7 Caracterización del puesto

Auxiliar de Jefa de Oficina (Coordinación de programas sociales y federales)

ℵ Recepción de solicitudes.

Recibir las solicitudes del ciudadano teapaneco en la cual solicitan apoyos ya sea económica, material o asesorías dependiendo de sus necesidades.

Firmar y sellar copia de recibido de la solicitud (marcando hora de recibido) para entregar a la persona que dejo la solicitud.

ℵ Ingreso de solicitudes al sistema SISCCOS (Sistema de captura y consulta de solicitudes) y almacenamiento de las mismas.

Se realiza una compilación de las solicitudes recibidas (diarias) y se registran en el sistema SISCCOS ya que es la base de datos donde se almacenan digitalmente y se direccionan a las direcciones y coordinaciones pertinentes según sea el caso de la solicitud.

Una vez registrada en el sistema se archiva la solicitud física en orden y forma en los folders asignados.

ℵ Entrega de oficios.

Apoyo en entrega de oficios del área dirigidos a las diferentes direcciones y coordinaciones del H. ayuntamiento de Teapa.

ℵ Atención a los ciudadanos

Responder y aclarar dudas de manera eficiente, amable y eficaz.

Orientar e informar dudas acerca de los programas federales, estatales y municipales, los cuales son los siguientes:

- I. Adulto mayor y discapacitados
- II. Becas Benito Juárez
- III. Tarjeta INAPAM

IV. 60 años o mas

V. Materiales subsidiados gracias al convenio H. Ayuntamiento con la Congregación Mariana Trinitaria.

3.8 Macrolocalización y microlocalización del ayuntamiento.

Macrolocalización

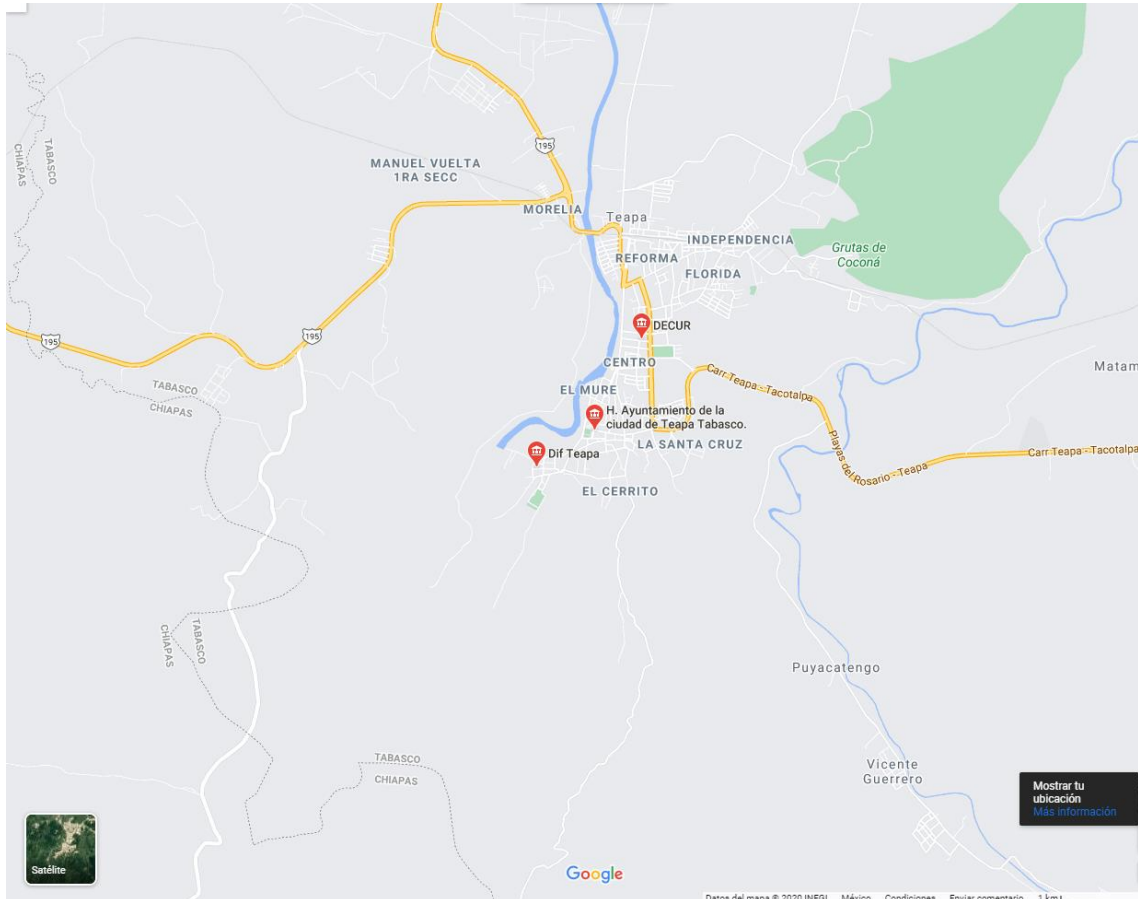


Figura 1. Macro-localización del H. Ayuntamiento Constitucional de Teapa, Tabasco.

Fuente: google maps.

Microlocalización

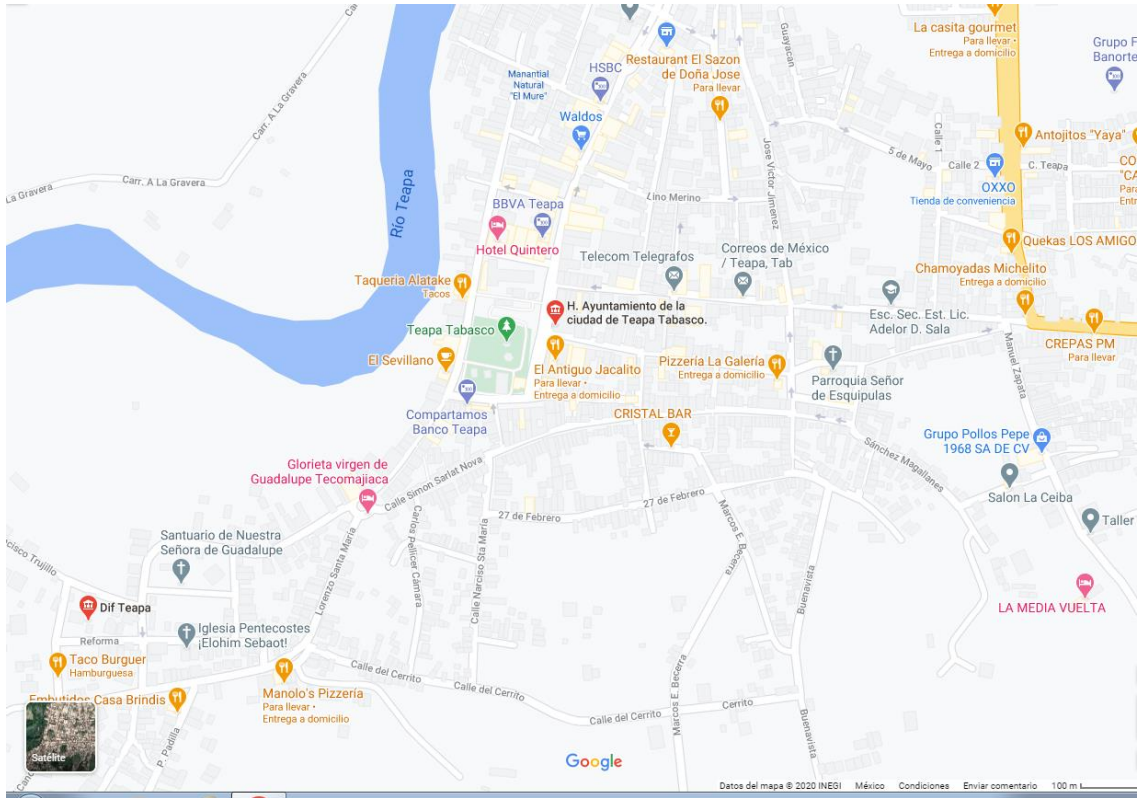


Figura 2. Micro-localización del H. Ayuntamiento Constitucional de Teapa, Tabasco.

Fuente: google maps.

CAPITULO IV.- METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008). El diseño de la investigación debe contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados.

Seleccionar dos diseños de investigación y aplicarlos al contexto del proyecto aumenta la recolección de información para la investigación.

El diseño de investigación No experimental dicho en otras palabras no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar durante la investigación, sino que se contenta con observar los fenómenos en su ambiente natural, para luego describirlos y analizarlos sin la necesidad de un entorno controlado, el uso de la investigación por observación consiste en observar al personal de Dir. Atención ciudadana en su labor diaria, observando situaciones diarias, así como el modo de trabajo de sus funciones en su respectivo puesto ante situaciones comunes, anormales y especiales a realizar, el observador (estudiante residente) cumplió el papel de “observador”, todo esto con el fin de obtener la información necesaria y pura para aportar evidencias respecto a los lineamientos de la investigación.

La investigación documental se basó en la revisión y recolección de textos, documentos, artículos que reforzara y ampliara el marco teórico sobre el tema de los manuales administrativos, de procedimientos y su relación en la administración pública así como antecedentes e importancia de los mismos.

4.2 Tipo de estudio de la investigación

La investigación no experimental es aquella donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Se observa los fenómenos como tal y como se dan. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio pues son observados en su ambiente natural, en su realidad.

La investigación documental como bien lo dice su nombre es el método investigativo basado en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros ya existentes sobre un tema y que pueden ser utilizadas para dar inicio o traer a flote un tema ya tratado. Allí se puede encontrar una investigación histórica hecha ya sobre el tema de interés.

La investigación por observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

El presente trabajo fue basado en las anteriores investigación donde se estudió, observo y recolecto información necesaria de las actividades diarias como procesos que se realizan, situaciones que se detectaron en el periodo 23 agosto-18 diciembre del presente año del personal de dirección de atención ciudadana del H. Ayuntamiento de Teapa. A través de esta investigación se pudo detectar los aspectos a actualizar y mejorar el proceso para un eficiente manual de procedimientos del área.

4.3 Sujeto de estudio

Los sujetos u objetos de estudio dependen de precisar claramente planteamiento inicial y los objetivos de la investigación. Para seleccionar una muestra, lo primero entonces es definir nuestra unidad de análisis —personas, organizaciones, periódicos, etc. Estas acciones nos llevarán al siguiente paso, que es el de delimitar una población.

Nuestros sujetos de estudios son el personal de la dirección de atención ciudadana.

Personal	Numero
Coordinador de programas federales	1
Coordinador de Programas sociales	1
Jefe de Oficina	1
Auxiliar Administrativo “A”	3
Total de sujetos de estudio	6

4.4 Instrumento de medición

En esta investigación se utilizara como instrumento de medición la observación directa y la encuesta elaborada con 10 preguntas para el personal de Dir. Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento.

∞ Observación directa

La observación permite registrar visualmente lo que se pretende conocer, es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo que permita detectar aspectos que refuercen nuestro tema de investigación.

∞ Cuestionario

Instrumento de investigación en el que plasma información recabada por una serie de preguntas sobre un tema en específico, en esta caso, el conocimiento y uso que se tiene en la Dir. Atención Ciudadana para luego analizar dichos resultados.

∞ Hoja de verificación/chequeo

Herramienta de la calidad que ayuda a recabar y reflejar mediante un formato de tabla o diagrama de manera adecuada y sistemática factores y patrones que influyen en una situación o problema específico ya sea positivo o negativo según sea la finalidad de la misma.

CAPITULO V.- RESULTADOS

5.1 Procedimiento para la recolección de datos

Se aplicaron 6 encuestas a las personas que laboran en la Dir. Atención Ciudadana.

Tabla 2. Datos generales de los encuestados

VARIABLE	PERSONAS
SEXO	
Hombres:	5
Mujeres:	1
Total:	6
EDAD	
18 – 20 años:	
21 – 25 años:	
26 – 30 años:	
31 – 35 años:	
36 – 40 años:	
40 – 45 años:	
45 – 50 años:	4
50 – 55 años:	1
55 – 60 años:	1

Mayor de 60 años:	
ESCOLARIDAD	
Primaria:	
Secundaria:	2
Medio Superior:	3
Superior:	1

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Dir. Atención Ciudadana.

De acuerdo a la tabla anterior se pudo observar:

- Del total de personas laborando en la Dir. Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento del municipio el 83% son hombres y el 17% mujeres.
- En cuanto a los rangos de edades se encontró que el 67% está entre las edades de 45 a 50 años, el 17% está entre las edades 55 a 60 años.

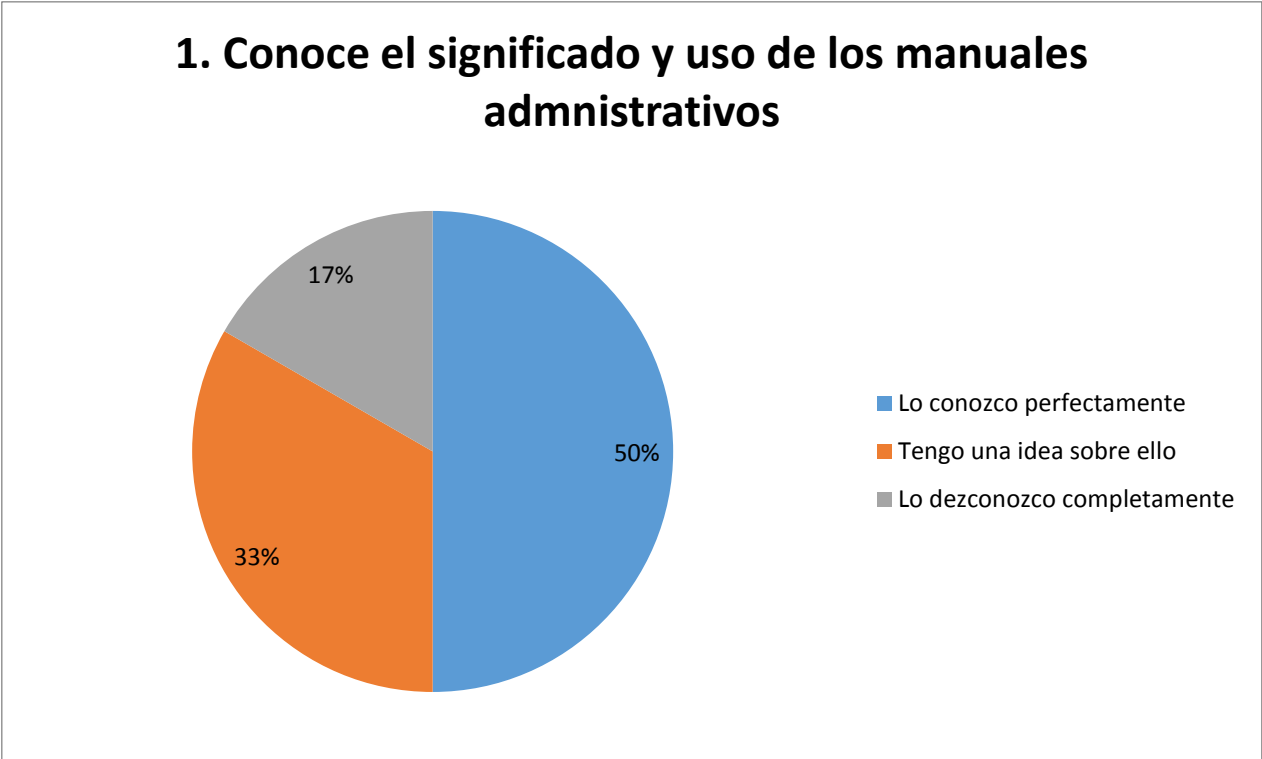
5.2 Procedimiento para el análisis de datos

Para el análisis de datos se realizara la tabulación de datos del cuestionario aplicado a los 6 trabajadores de la dirección antes mencionada así como la interpretación del resultado por cada pregunta. Así también se realizara la interpretación de los resultados obtenidos de la Check-list (lista de verificación). En la obtención de los resultados se estudiaran individualmente y se concluye elaborando una síntesis de resultados.

Encuesta dirigida al personal de Dirección de Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional del municipio de Teapa, Tabasco.

Pregunta 1.- Conoce el significado y uso de los manuales administrativos.

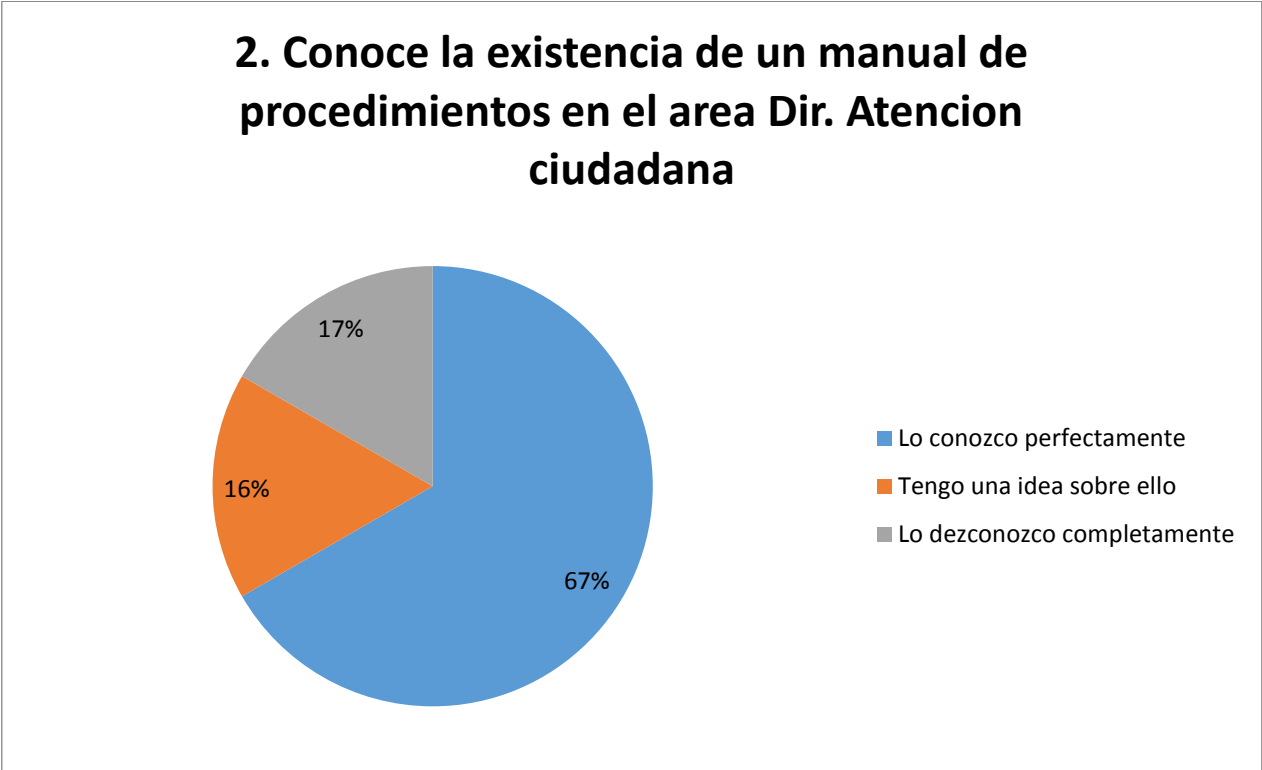
Grafica 1.



Análisis e Interpretación.- El 50% de la muestra encuestada conoce el significado y uso de los manuales administrativos, el 33% tiene una idea sobre el tema y el 17% desconoce el tema. Los manuales administrativos permiten orientar e informar a los integrantes de la empresa el curso de acción a cumplir con los objetivos trazados.

Pregunta 2.- Conoce la existencia de un manual de procedimientos en el área Dir. Atención Ciudadana.

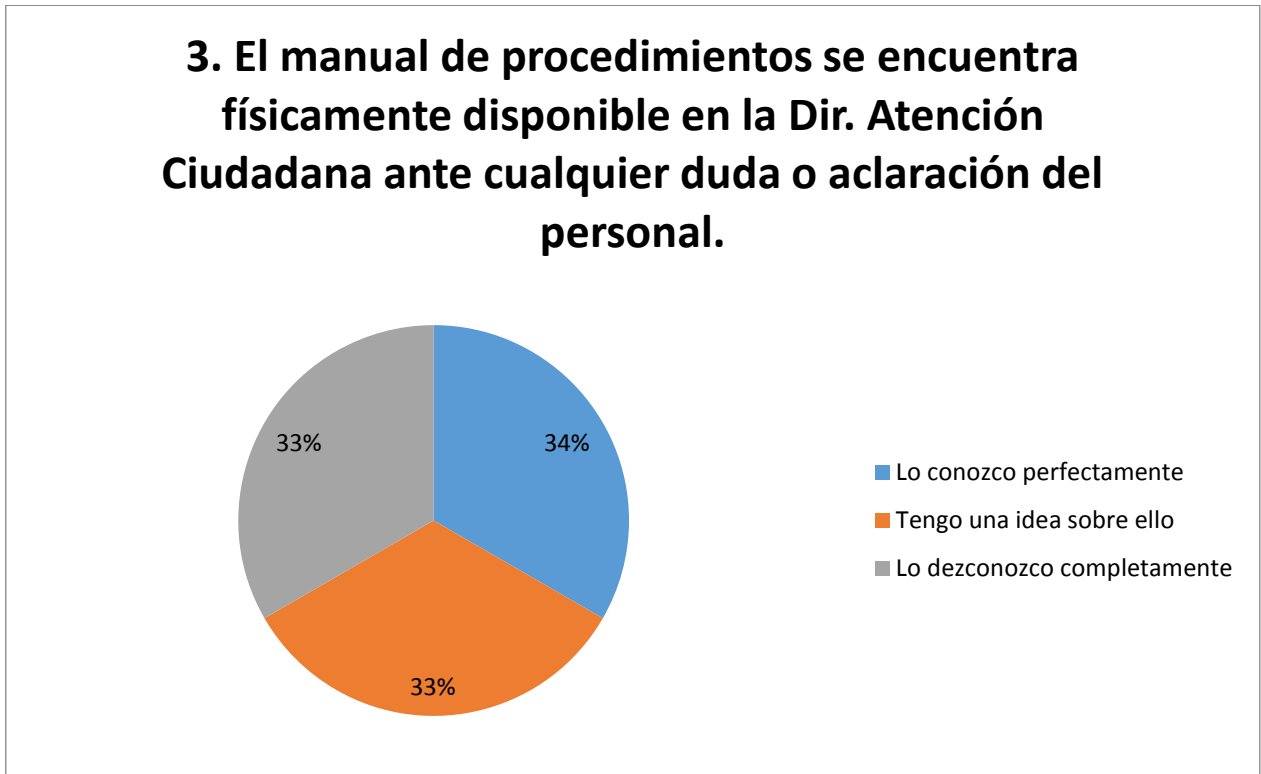
Grafica 2.



Análisis e Interpretación.- El 67% de la muestra conoce la existencia de un manual de procedimientos, el 17% desconoce la existencia de uno en el área y el 16% tiene la idea que debería existir uno. Los trabajadores coincidieron en que se “supone” que debería existir pero desconocen el haberlo visto y usado en el área de trabajo.

Pregunta 3.- El manual de procedimientos se encuentra físicamente disponible en la Dir. Atención Ciudadana ante cualquier duda o aclaración del personal.

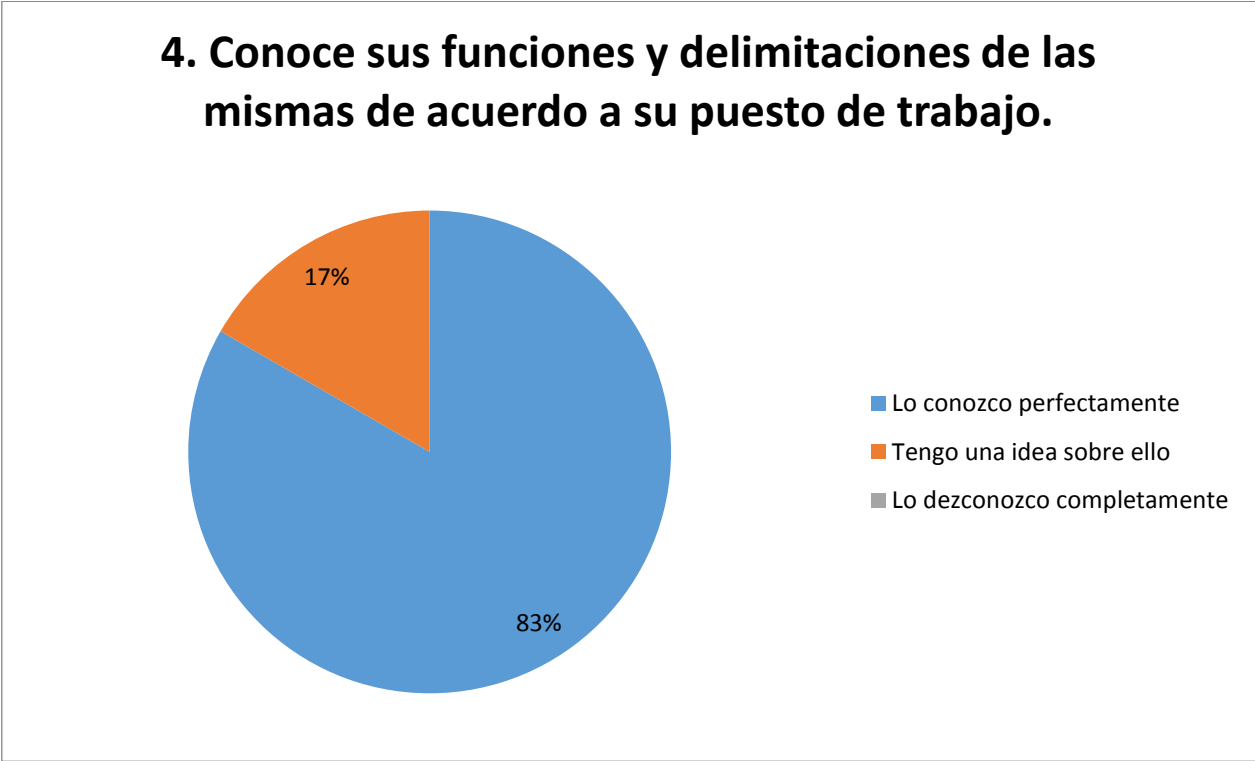
Grafica 3.



Análisis e Interpretación.- El 34% de la muestra encuestada conoce y ha usado el manual de procedimientos para dudas y aclaraciones, el 33% tiene una idea de la estructura de dicho manual y el 33% desconoce que existe un manual de procedimientos así como el uso del mismo. Los manuales administrativos deben estar disponibles para cualquier trabajador y para cualquier aclaración de dudas que se tenga para evitar cualquier inconveniente presente o futuro, además de ser un protocolo obligatorio a cumplir por área.

Pregunta 4.- Conoce sus funciones y delimitaciones de las mismas de acuerdo a su puesto de trabajo.

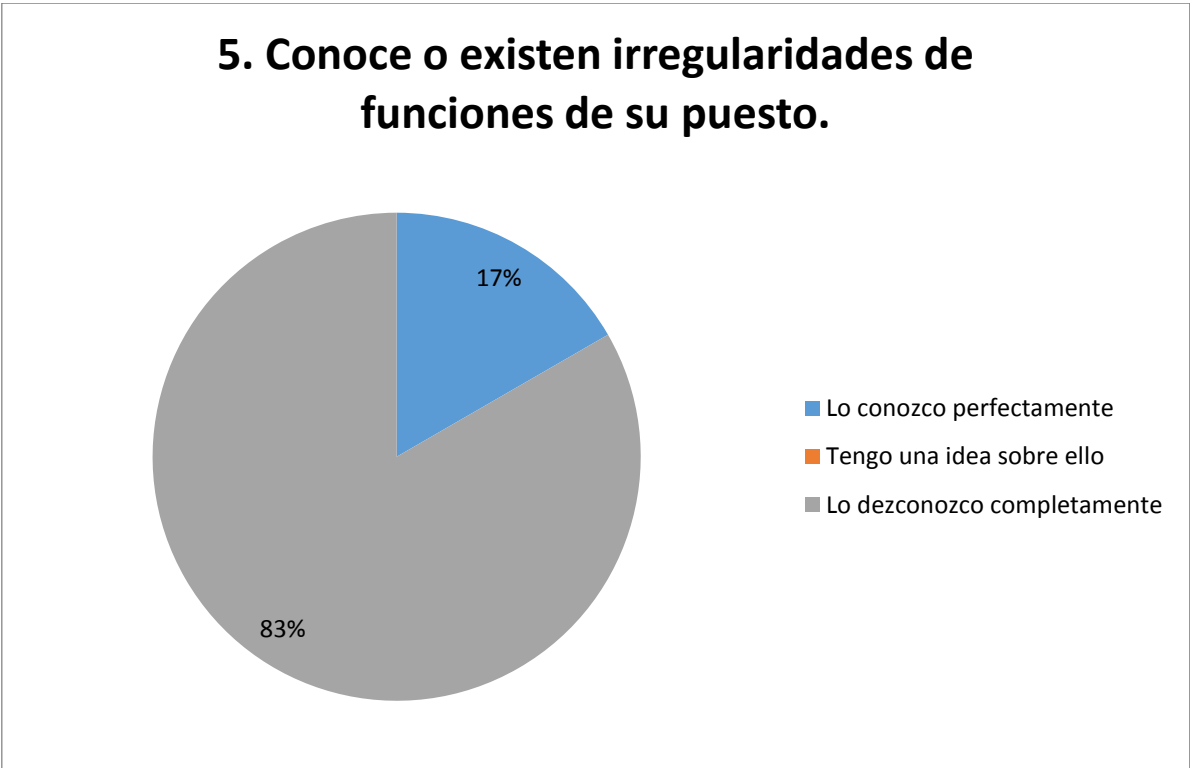
Grafica 4.



Análisis e Interpretación.- El 83% de la muestra encuestada conoce perfectamente sus funciones y delimitaciones mientras que el 17% tiene una idea acerca de sus funciones de acuerdo a su puesto de trabajo. En este grafico se puede observar la correcta delimitación de los puestos de trabajo en la dirección y sus funciones en un enfoque personal y no grupal.

Pregunta 5.- Conoce o existen irregularidades de funciones de su puesto.

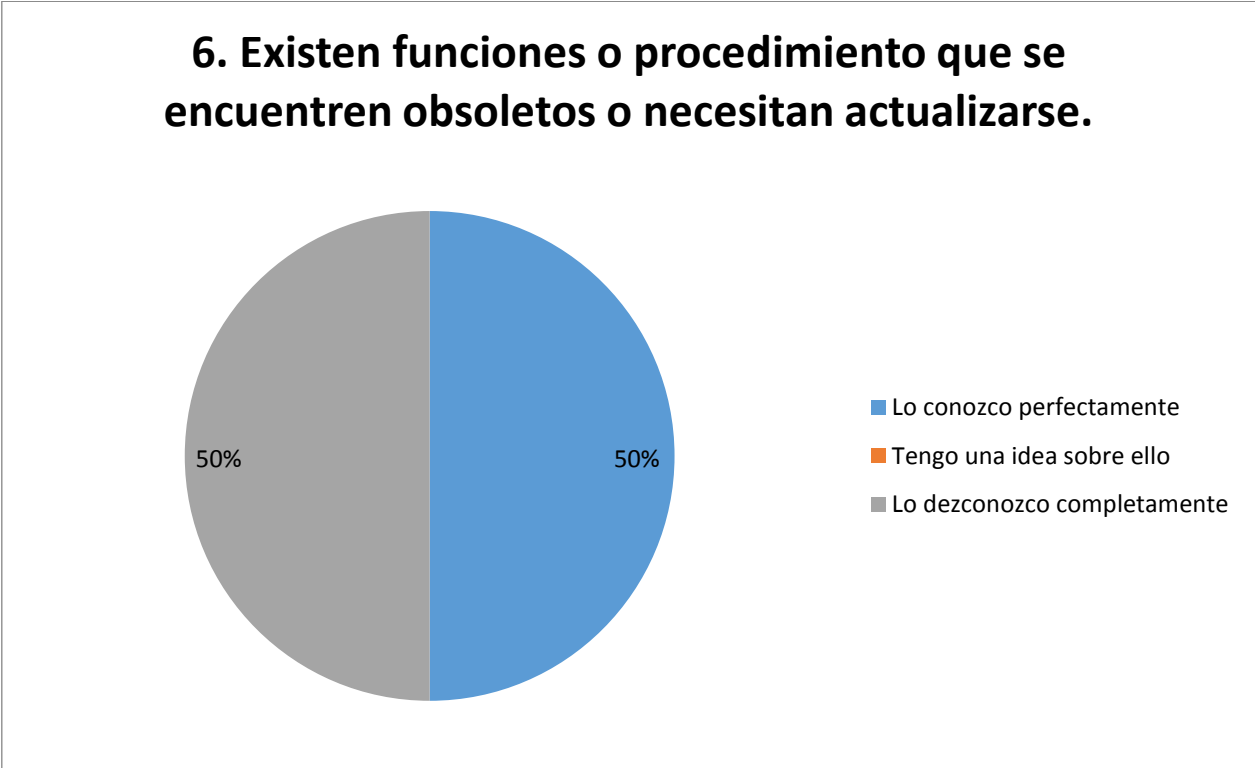
Grafica 5.



Análisis e Interpretación.- El 83% de la muestra encuestada coincide en desconocer si existen irregularidades de funciones de su puesto al contrario el 17% conoce que existen. Se observa que al conocer sus funciones respectivas o de acuerdo a las indicadas desconocen si existen irregularidades de las mismas, claro, todo de acuerdo a como ellos perciben o fueron impuestas sus funciones al comenzar su inducción.

Pregunta 6.- Existen funciones o procedimiento que se encuentren obsoletos o necesitan actualizarse.

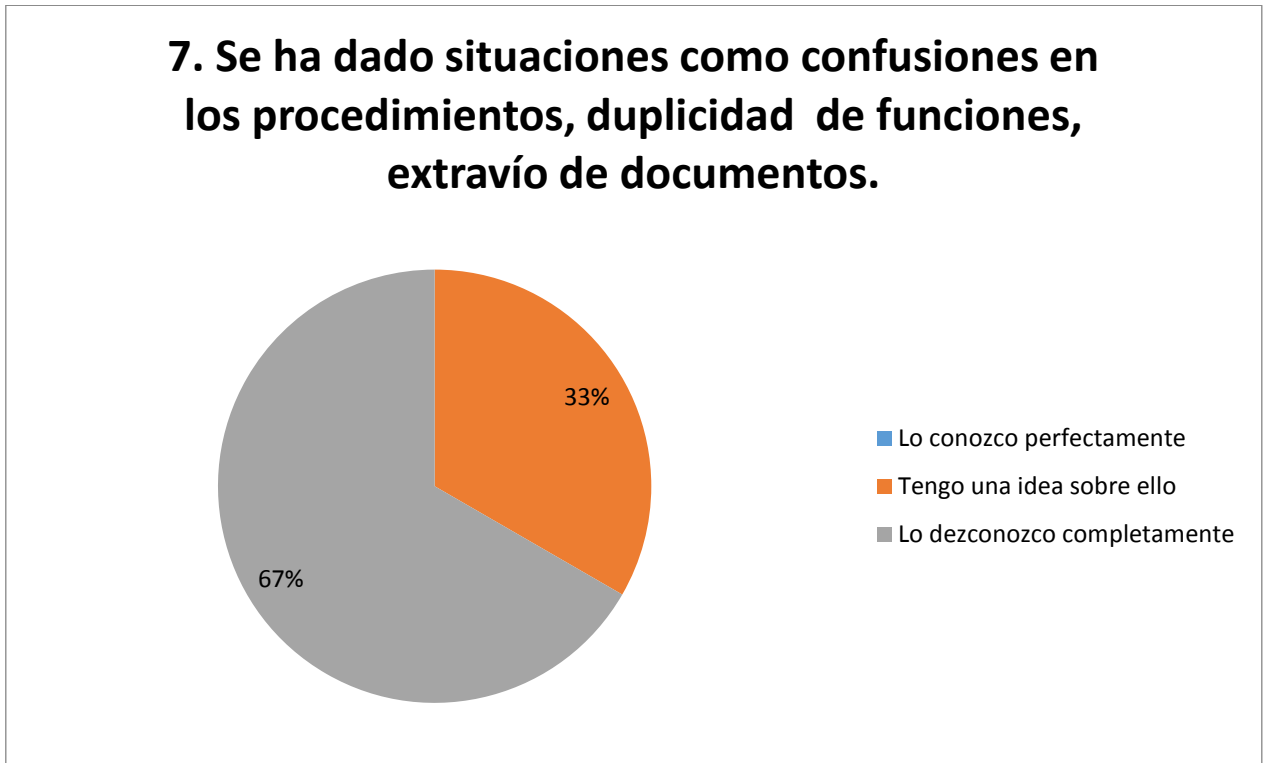
Grafica 6.



Análisis e interpretación.- El 50% Conoce que existen funciones o procedimientos que se encuentran obsoletos o necesitan actualizarse, al contrario el 50% desconoce si existen tales problemáticas. Se concluye que existen aspectos que deben mejorarse, lo cual se detectara y se discutirá más adelante; así como el área (s) en que se detectó.

Pregunta 7.- Se ha dado situaciones como confusiones en los procedimientos, duplicidad de funciones, extravío de documentos.

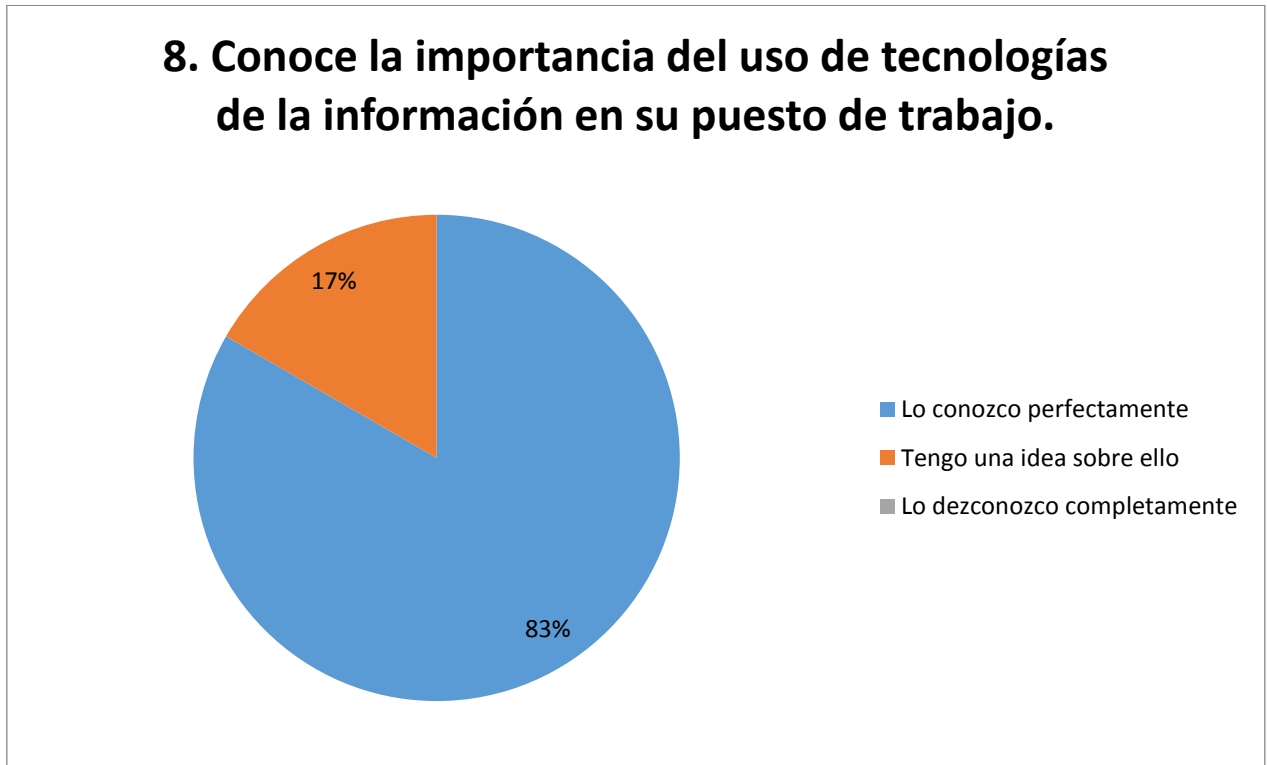
Grafica 7.



Análisis e interpretación.- El 67% de la muestra encuestada opina que desconoce si se han dado situaciones como confusiones en los procedimientos, duplicidad de funciones, extravío de documentos y el 33% tiene la idea de que han sucedido tales acciones. Este resultado se da ya que no todo el personal maneja documentación y sus funciones son divididas por asuntos sociales y federales y las mismas solicitudes al ayuntamiento del municipio.

Pregunta 8.- Conoce la importancia del uso de tecnologías de la información en su puesto de trabajo.

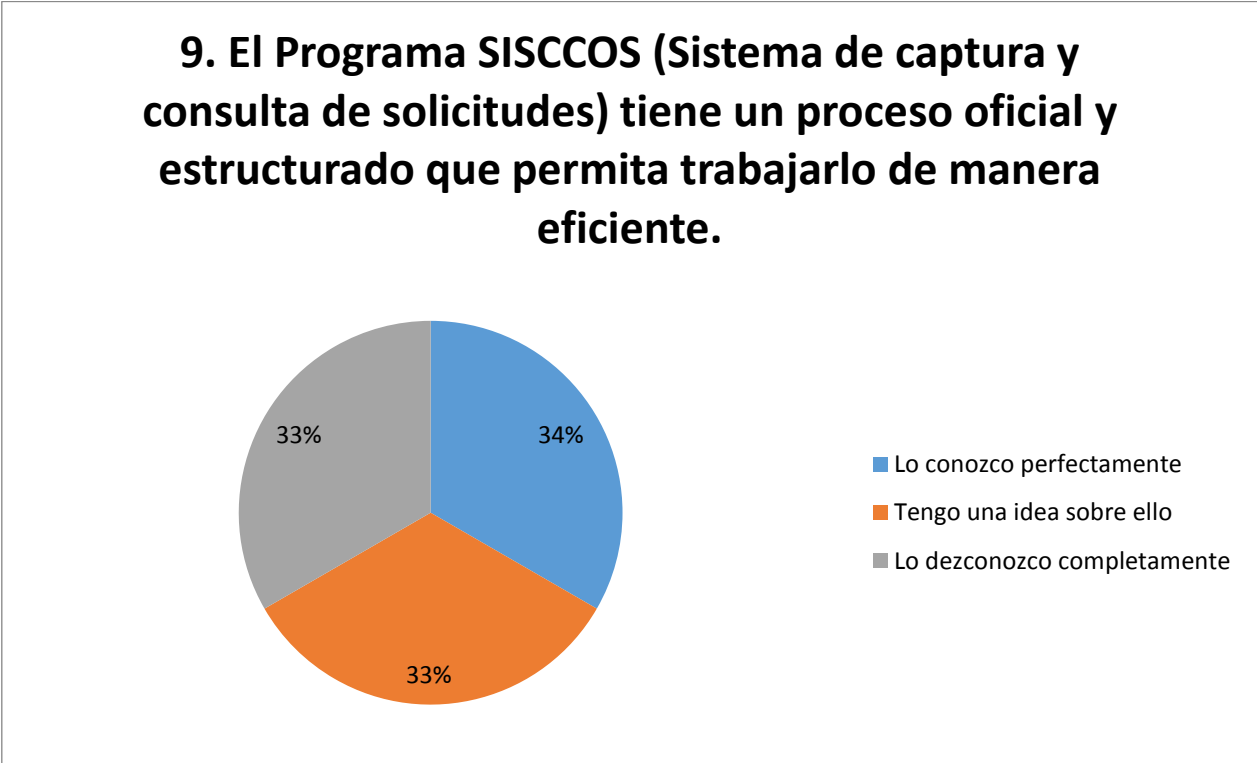
Grafica 8.



Análisis e interpretación.- El 83% de la muestra encuestada coincide que reconocen la importancia del uso de tecnologías de la información y el 17% tiene cierta idea del tema. Las tecnologías de la información son herramientas básicas para el cumplimiento de tareas así como un conocimiento adecuado de las mismas.

Pregunta 9.- El Programa SISCCOS (Sistema de captura y consulta de solicitudes) tiene un proceso oficial y estructurado que permita trabajarlo de manera eficiente.

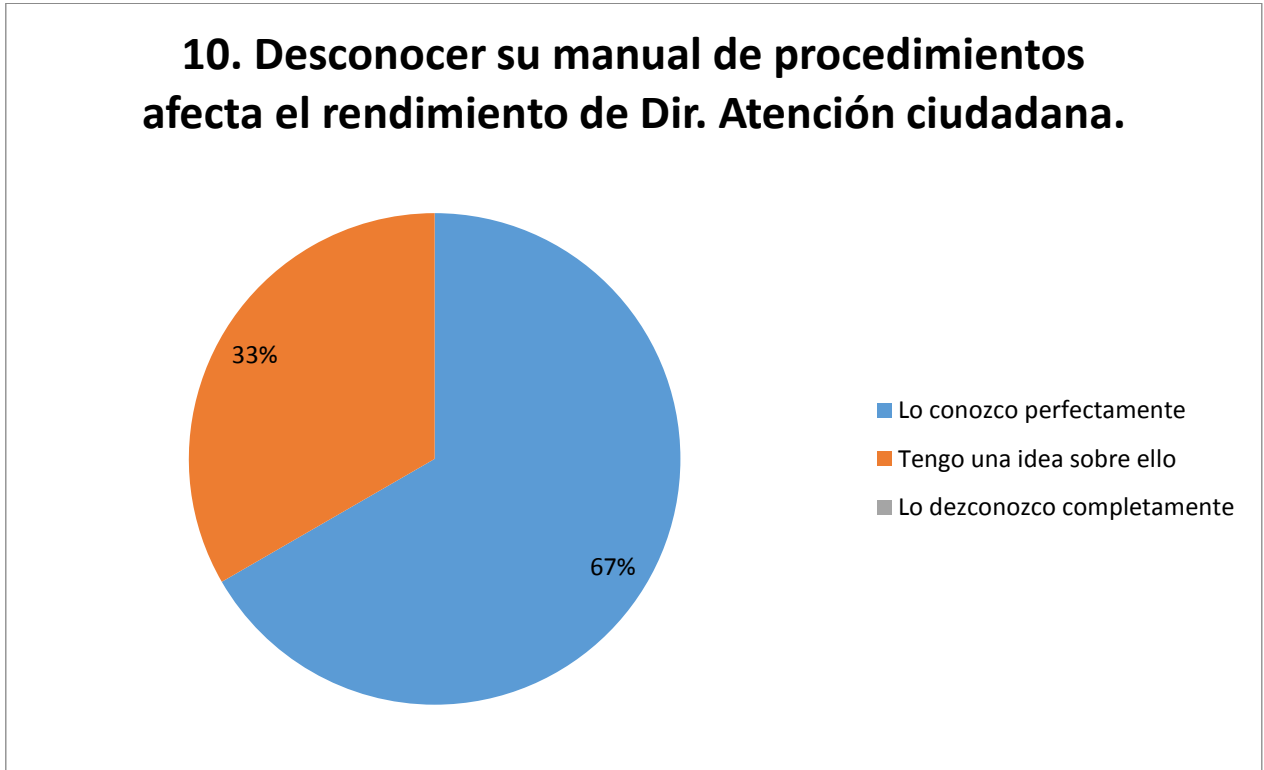
Grafica 9.



Análisis e interpretación.- El 34% conoce perfectamente el proceso oficial y estructurado del programa SISCCOS, mientras que el 33% opina que tiene una idea del proceso y el 33% desconoce el proceso o la estructura misma. El programa SISCCOS se utiliza para la recolección y distribución de solicitudes recibidas en el área.

Pregunta 10.- Desconocer su manual de procedimientos afecta el rendimiento de Dir. Atención ciudadana.

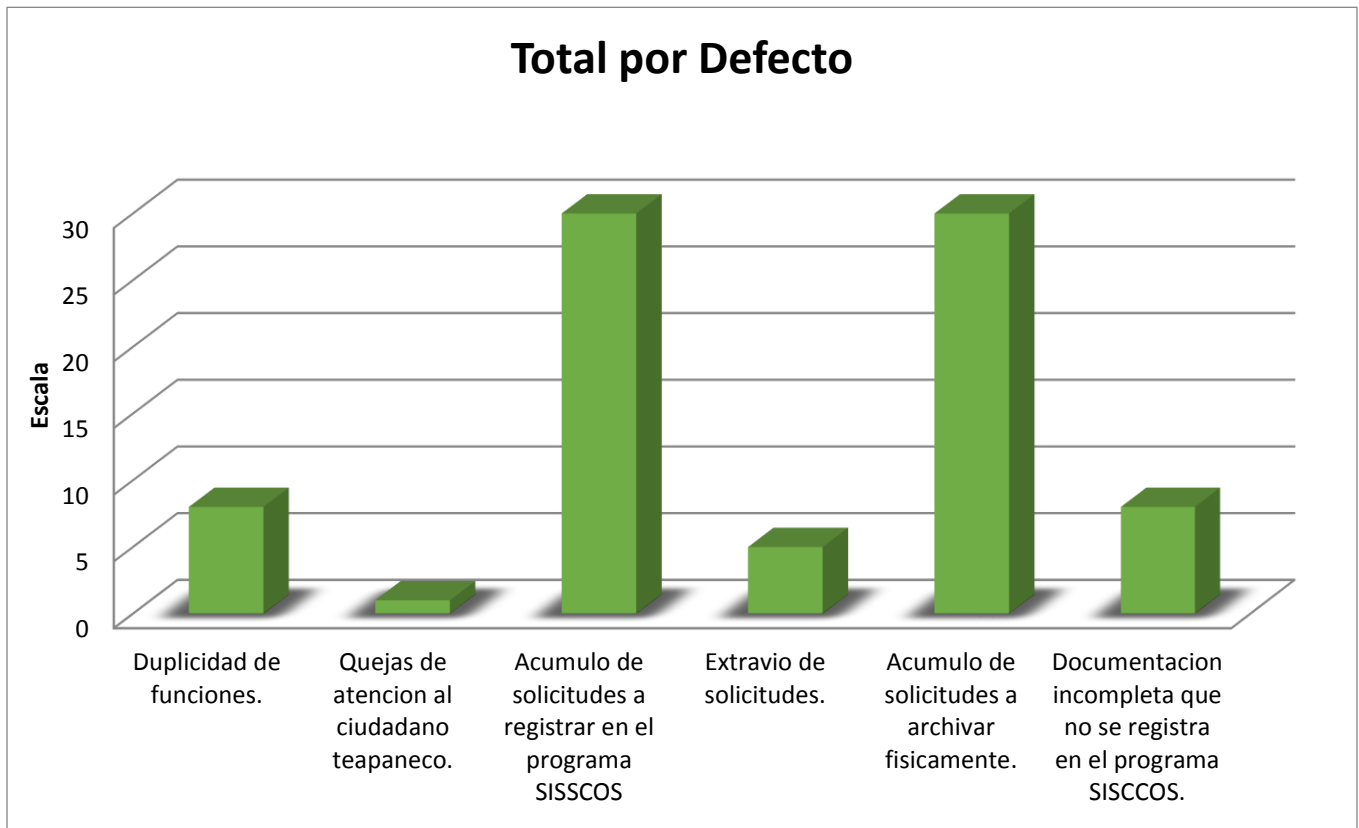
Grafica 10.



Análisis e interpretación.- El 67% de la muestra encuestada entiende que desconocer su manual de procedimientos afecta el rendimiento (aun conociendo sus funciones y delimitaciones en su puesto de trabajo) y el 33% tiene una idea ya que en si desconocen la existencia y paradero del mismo manual de procedimientos.

Total por defecto Check-list Dir. Atención Ciudadana.

Grafica 11.



De acuerdo a los resultados se pudo observar 2 factores importantes:

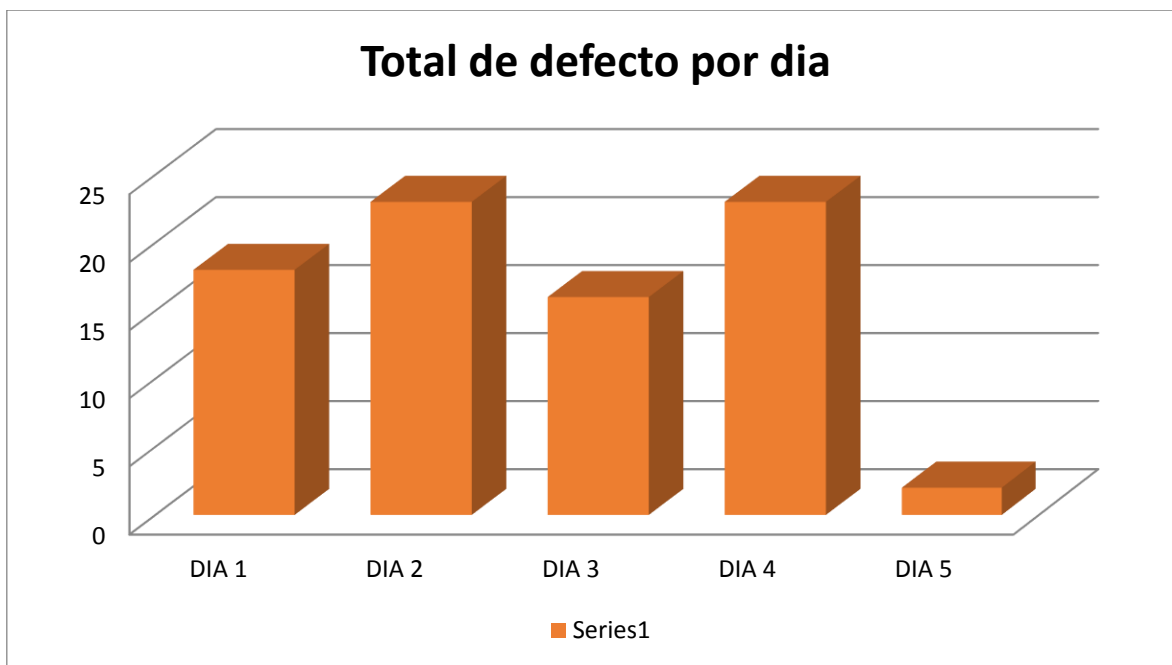
1. Acumulo de solicitudes a registrar en el programa SISCCOS
2. Acumulo de solicitudes a archivar físicamente

Se detectó que las solicitudes se acumulan de sobremanera al personal encargado del programa SISCCOS. Normalmente las solicitudes se registran conforme a la llegada de las mismas o al finalizar el día y así mismo se archivan físicamente en su carpeta asignada para evitar la pérdida de alguna solicitud y mantener un orden diario. Pero se ha dado situaciones donde el mismo personal mantiene actividades personales en horas de trabajo descuidando el registro de

solicitudes al programa. Ese mismo incidente sucede continuamente, lo cual no solo retrasa la distribución de solicitudes sino que afecta a la misma ciudadanía.

Total de defecto por día Check-list Dir. Atención Ciudadana.

Grafica 12.



Se detectó durante la semana 21 al 25 de noviembre del presente año que los días 2 y 4 se presenta un claro aumento de defectos en acumulo de solicitudes a registrar en el programa SISCCOS y el acumulo de solicitudes a archivar físicamente en la dirección.

Síntesis de resultados

Basándonos en los anteriores resultados en los cuestionarios y la check-list observamos que las funciones y delimitaciones están organizadas y bien distribuidas entre los trabajadores aun con las anteriores respuestas se pudo observar la siguiente irregularidad: el auxiliar administrativo “A” de la ventanilla única no revisa el cumplimiento de la documentación de las solicitudes y en ocasiones toma libertades que no le competen a sus funciones, como dar información errónea al ciudadano e imponerse decisiones.

La recepción de solicitudes es realizada por uno de los 3 auxiliares administrativos “A” que se encuentra fuera de la dirección en la “ventanilla única” (ya antes mencionado), la cual no solo se encarga de recibir solicitudes sino responder dudas del ciudadano que llega. Pero la recepción de solicitudes tiene una especificación, pues se deben cumplir los siguientes requerimientos:

1. Solicitud elaborada en hoja donde se explica el apoyo que busca el ciudadano y número telefónico para comunicarse con la persona en caso de tener respuesta de dicha solicitud (original y copia de la solicitud)
2. Copia de credencial; en caso de no radicar en teapa debe anexar ficha de cambio en el INE o el sistema rechaza automáticamente la credencial y la solicitud no procede.
3. Copia de CURP actualizada.
4. Copia Comprobante de domicilio (opcional)
5. Fotos; en caso de evidenciar la veracidad para el apoyo solicitado (opcional).

Este requerimiento ha sido modificado con el tiempo pero no se ha establecido oficialmente en el manual de procedimientos lo cual afecta pues es primordial para el registro en el programa SISCCOS y como se observó en la check-list es una de los defectos con porcentaje de detección y aunque su porcentaje no es alto a comparación de otros no hay que minimizar esta irregularidad a solucionar.

El manual de procedimientos no está físicamente en el área ni fue usado como herramienta de inducción al personal, todo lo aprendido fue con la marcha del tiempo y orientación del Director de atención ciudadana, el manual de procedimientos no ha sido actualizado desde hace años (a excepción de cambiar el nombre de los directores o el personal laborando).

El programa SISCCOS es un programa que usa solo la Jefe de Oficina, su uso es restringido debido al manejo de solicitudes y solo se permite 2 usuarios por Departamento, área o dirección del H. ayuntamiento pero el proceso del programa así como el seguimiento que se debe realizar a las solicitudes no está establecido en el manual de procedimientos.

5.3 Resultados esperados

Con los resultados anteriores se interpretó la información de manera detallada y minuciosa, para que el siguiente manual de procedimientos cuente con información sólida y confiable.

A continuación se anexa.



5.3.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEAPA, TABASCO.

Lic. Miguel Alberto Vidal Domínguez.

Elaboración Teapa, Tabasco, Diciembre 2020

Contenido

Introducción.....	03
Objetivo general.....	04
Marco jurídico.....	05
Áreas de aplicación y/o alcances de los procedimientos.....	1014
Misión.....	24
Visión.....	24
Estructura orgánica.....	1125
Organigrama general.....	26
Función específica por puesto.....	27
Desarrollo del procedimiento: Atención al ciudadano de programas sociales.....	29
Diagrama de flujo: Atención al ciudadano de programas sociales.....	31
Desarrollo del procedimiento: Enlace congregación “Mariana Trinitaria”.....	32
Diagrama de flujo: Enlace congregación “Mariana Trinitaria”.....	35
Desarrollo del procedimiento: Tarjetas de adultos mayores (INAPAM).....	37

Diagrama de flujo: Tarjetas de adultos mayores (INAPAM).....	39
Desarrollo del procedimiento: Atención y enlace de programas federales Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados.....	40
Diagrama de flujo: Atención y enlace de programas federales. Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados.....	42
Desarrollo del procedimiento: Recepción de solicitudes y atención a la ciudadanía.....	43
Diagrama de flujo: Recepción de solicitudes y atención a la ciudadanía.....	45
Simbología.....	48
Glosario.....	49
Directorio.....	50

Introducción

Para tener un mejor conocimiento de las funciones y actividades que se realizan en la dirección de atención ciudadana se elabora el presente Manual de procedimientos como una herramienta que ayude en hacer más eficientes y ofrecer la mejor calidad en los servicios y gestiones administrativas brindando información clara y precisa acerca de los procedimientos que se llevan a cabo.

En el presente manual se especifica su objetivo así como la descripción de los diferentes procedimientos que en la dirección de atención ciudadana se desarrollan, las normas de operación, la especificidad de las actividades, las áreas responsables de su realización.

El manual fue elaborado con la participación de todos los miembros de la dirección y es susceptible de enriquecerse con los nuevos procedimientos que pudieran surgir en función de nuevas asignaciones de trabajo, así como con los ajustes que se deriven de las revisiones periódicas de los procedimientos incluidos.

Objetivo general

Proporcionar un instrumento de apoyo y administrativo que permita llevar un adecuado registro y control de las gestiones que la dirección de atención ciudadana a efecto de proporcionar de manera eficiente y oportuna información concerniente a las actividades de la misma.

Marco jurídico

La Dirección de Atención Ciudadana se encuentra sustentada en el siguiente marco normativo:

***Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O. 05-II-1917 y sus Reformas.**

ARTÍCULO 8o. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

ARTICULO 115. FRACC. II

II.- Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.

Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal

El objeto de las leyes a que se refiere el párrafo anterior será establecer:

a) Las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir

las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad;

b) Los casos en que se requiera el acuerdo de las dos terceras partes de los miembros de los ayuntamientos para dictar resoluciones que afecten el patrimonio inmobiliario municipal o para celebrar actos o convenios que comprometan al Municipio por un plazo mayor al periodo del Ayuntamiento;

c) Las normas de aplicación general para celebrar los convenios a que se refieren tanto las fracciones III y IV de este artículo, como el segundo párrafo de la fracción VII del artículo 116 de esta Constitución;

d) El procedimiento y condiciones para que el gobierno estatal asuma una función o servicio municipal cuando, al no existir el convenio correspondiente, la legislatura estatal considere que el municipio de que se trate esté imposibilitado para ejercerlos o prestarlos; en este caso, será necesaria solicitud previa del ayuntamiento respectivo, aprobada por cuando menos las dos terceras partes de sus integrantes; y

e) Las disposiciones aplicables en aquellos municipios que no cuenten con los bandos o reglamentos correspondientes.

Las legislaturas estatales emitirán las normas que establezcan los procedimientos mediante los cuales se resolverán los conflictos que se presenten entre los municipios y el gobierno del estado, o entre aquéllos, con motivo de los actos derivados de los incisos c) y d) anteriores.

***Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco. P.O. 5-IV1919 y sus Reformas.**

ARTÍCULO 8 BIS.- Esta Constitución reconoce como medios de participación ciudadana al Plebiscito, al Referéndum y a la Iniciativa Popular, en los términos establecidos en la misma y en las demás leyes aplicables.

I. Se entiende por Plebiscito el proceso por el que se consulta a los ciudadanos la aprobación o rechazo de un acto o decisión del Poder Ejecutivo o de los Ayuntamientos, trascendental para la vida pública del Estado o de los Municipios, según sea el caso.

a) Podrán someterse a Plebiscito:

1. Los actos o decisiones de carácter general del Ejecutivo del Estado que se consideren como trascendentes en la vida pública de esta Entidad Federativa; y
2. Los actos o decisiones de gobierno, de las autoridades municipales, siempre que se consideren trascendentes para la vida pública del Municipio.

b) No podrán someterse a Plebiscito los actos o decisiones del Ejecutivo del Estado o de los Ayuntamientos relativos a:

1. El régimen interno de la Administración Pública Estatal y Municipal;
2. Los actos cuya realización sea obligatoria en los términos de las leyes aplicables; y
3. Los demás que determine esta Constitución ó las leyes secundarias expresamente.

Realizado que sea el plebiscito establecido en esta Constitución, si participan en el mismo más de 50% de los ciudadanos inscritos en el padrón electoral del estado o del municipio de que se trate, según el caso, y se obtiene una mayoría superior de 50% de los votos emitidos, aprobando el acto o la decisión del Poder Ejecutivo o de los Ayuntamientos, de que se trate, será válido y continuará el acto o decisión respectivo; de no aprobarse, deberá interrumpirse, sea para no continuarlo y extinguirlo por el medio legal correspondiente o para revocarlo.

c) El Plebiscito, podrá ser promovido en el ámbito de su competencia por:

1. El Titular del Poder Ejecutivo;
2. El Congreso Local, previa aprobación de las dos terceras partes de los integrantes de la Legislatura;

3. Los Ayuntamientos, previa autorización de la mayoría calificada de sus integrantes; y
4. El diez por ciento de los ciudadanos que aparezcan en la Lista Nominal del Estado o del Municipio, en su caso.

Realizado que sea el plebiscito establecido en esta Constitución, si participan en el mismo más del 30% de los ciudadanos que aparezcan en la Lista Nominal del Estado o del Municipio de que se trate, según el caso, y se obtiene el 60% o más de los votos emitidos, los resultados tendrán carácter vinculatorio. Aprobado el acto o la decisión del Poder Ejecutivo o de los Ayuntamientos, éstos serán válidos y continuarán; de no aprobarse, deberán interrumpirse, sea para no continuarlos y extinguirlos por el medio legal correspondiente o para revocarlos.

II. Se entiende por Referéndum, el proceso mediante el cual los ciudadanos tabasqueños, manifiesten su aprobación o rechazo a las reformas, adiciones o derogaciones a disposiciones de la Constitución Política del Estado, a las leyes que expida el Congreso local; a los acuerdos o reglamentos de carácter general y abstracto que emita el titular del Poder Ejecutivo; a los acuerdos, los reglamentos, bandos, de carácter general y abstracto que emitan los Ayuntamientos.

a) El Referéndum no procederá cuando se trate de:

1. Leyes o disposiciones de carácter tributario o fiscal;
2. Las reformas a la Constitución Política del Estado y a las leyes locales, que deriven de reformas o adiciones a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
3. Las leyes y reglamentos que regulen el régimen interno de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como del Gobierno Municipal;
4. La designación del Gobernador interino, sustituto o provisional;
5. Los Convenios celebrados por el Estado con la Federación, y con otros Estado de la República o con los Municipios de la entidad; y

6. Las demás que determine la propia Constitución, o en forma expresa la ley.

b) El Referéndum, podrá ser promovido en el ámbito de su competencia, por:

1. El Titular del Poder Ejecutivo;

2. El Congreso Local, previa aprobación de las dos terceras partes de los integrantes de la Legislatura;

3. Los Ayuntamientos, previa aprobación de la mayoría calificada de sus integrantes; y

4. El diez por ciento de los ciudadanos que aparezcan en la Lista Nominal del Estado o del Municipio, en su caso.

Para que tenga validez el proceso de Referéndum, y sus resultados tengan el carácter vinculatorio, deberá participar más del 30% de los ciudadanos que aparezcan en la Lista Nominal del Estado o del Municipio de que se trate, según el caso, y obtenerse el 60% o más de los votos emitidos. Las leyes que se refieran a materia electoral no podrán ser sometidas a referéndum dentro de los seis meses anteriores al proceso electoral, ni durante el desarrollo de éste;

III. En el año que se lleven a cabo elecciones populares, no deberá realizarse plebiscito o referéndum alguno. Tampoco podrá celebrarse más de un plebiscito o referéndum en el mismo año. Tratándose de la Constitución local, de leyes, de acuerdos o reglamentos de carácter general y abstracto o de actos o decisiones que incidan en la vida pública del estado, el plebiscito o el referéndum, sólo podrán llevarse a cabo en el segundo, cuarto y quinto año del ejercicio constitucional del titular del Poder Ejecutivo; y cuando se trate de aquellos que sólo repercutan a nivel municipal, podrán llevarse a cabo solamente en el segundo año del ejercicio constitucional del Ayuntamiento de que se trate;

IV. La Iniciativa Popular, es el instrumento por medio del cual los ciudadanos del Estado, podrán presentar al Congreso local, al titular del Poder Ejecutivo o a los Ayuntamientos, iniciativas de leyes, decretos, reglamentos y acuerdos, según se trate, en los términos que se establecen en esta Constitución y en las leyes

secundarias. La autoridad ante la que se promueva la iniciativa popular, deberá iniciar el trámite correspondiente en un plazo no mayor de treinta días hábiles, contados a partir de su presentación.

La Iniciativa popular deberá ser suscrita por al menos el diez por ciento de los ciudadanos que aparezcan en la Lista Nominal del Estado o de los Municipios, según sea el caso. La autoridad electoral validará en los términos que la ley señale tal circunstancia.

No podrán ser objeto de iniciativa popular las materias señaladas por esta Constitución para el caso de improcedencia del Referéndum; y

V. En la ley secundaria se establecerán las normas para la procedencia, aplicación y ejecución del referéndum, plebiscito e iniciativa popular.

***Ley de desarrollo social del estado de tabasco**

ARTÍCULO 1. Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e interés social y tienen por objeto establecer las bases normativas, mecanismos, instrumentos y sistemas para promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales de todos los habitantes del Estado de Tabasco.

ARTÍCULO 2. Corresponde al Gobierno del Estado la aplicación de esta Ley a través de la Secretaría de Desarrollo Social y Protección del Medio Ambiente y a los gobiernos municipales en el ámbito de sus respectivas competencias.

ARTÍCULO 3. Queda prohibida cualquier práctica discriminatoria en la prestación de los bienes y servicios contenidos en los programas para el desarrollo social.

ARTÍCULO 4. El desarrollo social es el proceso de cambio en la sociedad tabasqueña que tiene como finalidad el mejoramiento de los niveles de vida, sustentado en los principios de equidad, libertad, igualdad, solidaridad, fraternidad, participación social, justicia social y transparencia.

En el cumplimiento de los derechos sociales se privilegiará la dignificación social de los beneficiarios.

ARTÍCULO 5. Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

Beneficiarios: Las personas que habitan en el territorio del Estado de Tabasco y que cumplan con la normatividad que requieren los programas de desarrollo social.

Consejo Estatal: Consejo Estatal de Desarrollo Social.

Consejo Consultivo: Consejo Consultivo de Desarrollo Social.

Dependencias: Las que se consideran como tales en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado.

Derechos Sociales: Son los derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para el desarrollo de la sociedad con justicia social.

Estado: El territorio del Estado de Tabasco.

Grupos Sociales Vulnerables: Aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos enfrentan situaciones de riesgo, desamparo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

Ley: La presente Ley de Desarrollo Social del Estado de Tabasco.

Organizaciones: Las agrupaciones civiles y sociales, legalmente constituidas con el propósito de realizar actividades relacionadas con el desarrollo social.

Padrón: El Padrón Único de Beneficiarios, como el registro de las personas beneficiarias de los programas de desarrollo social aplicados por la Federación, Estado y Ayuntamientos.

Secretaría: La Secretaría de Desarrollo Social y Protección del Medio Ambiente del Estado.

Sistema Estatal: El Sistema Estatal de Desarrollo Social.

ARTÍCULO 6. Sin distinción, toda persona tiene derecho a gozar de la prestación de los servicios de educación, salud, alimentación, empleo, seguridad social, vivienda y sus servicios básicos, así como disfrutar de un ambiente sano.

ARTÍCULO 7. Todas las personas que habitan en el Estado tienen el derecho a participar y a ser beneficiados por los programas de desarrollo social, implementados por los Gobiernos Federal, Estatal o Municipal, atendiendo a los requisitos de normatividad que establezcan cada uno de los programas, mismos que no deberán contemplar transacciones onerosas.

ARTÍCULO 8. Los grupos sociales vulnerables tienen derecho a ser beneficiados con apoyos y acciones tendientes a mejorar su situación social.

ARTÍCULO 9. Los gobiernos Estatal y Municipal deberán formular y aplicar programas compensatorios, asistenciales, de desarrollo productivo e ingreso en beneficio de las personas, familias y grupos sociales vulnerables, debiendo establecer metas cuantificables.

***Bando de policía y gobierno del municipio de Teapa, Tabasco.**

ARTÍCULO 129.- El Gobierno Municipal para el mejor cumplimiento de sus fines, promoverá la creación de organismos abiertos a la participación y colaboración ciudadana, que estarán integrados por representantes de los sectores público, social y privado del municipio, y que se denominarán Comité, Comisión o Consejos de Participación ciudadana. Las funciones de estos organismos serán de asesoría técnica, consulta, colaboración y apoyo para el tratamiento de los asuntos públicos del municipio.

ARTÍCULO 130.- Para promover la participación vecinal en la planeación, organización y ejecución de acciones, obras o servicios públicos determinados, el Gobierno Municipal podrá convocar a los beneficiados a integrar los consejos de desarrollo municipales, junta de vecinos, y demás organizaciones vecinales de participación ciudadana que sean necesarios para la consecución del fin específico.

ARTÍCULO 131.- Los vecinos del municipio podrán participar, individual o colectivamente, para mejorar su calidad de vida y procurar el bienestar común. El Gobierno Municipal garantizará y promoverá la participación ciudadana. En función de ello los vecinos del municipio podrán:

- I. Presentar al Gobierno Municipal, propuestas de acciones, obras y servicios públicos, para que previo estudio y dictamen sean incluidas en el Plan Municipal de Desarrollo o en el Programa Operativo Anual del año a que corresponda;
- II. Estar presentes en las Sesiones Públicas del Ayuntamiento, y participar en las mismas con voz. Pero sin voto. conforme al procedimiento señalado en el Reglamento del Ayuntamiento del Municipio de Teapa;
- III. Presentar en forma individual o colectiva, iniciativas de creación, reformas o adiciones al Bando de Policía y Gobierno de Teapa, a los diferentes reglamentos municipales, y a las leyes de carácter estatal, que se refieran al Gobierno Municipal, para que de conformidad al procedimiento establecido sean analizadas, discutidas, y en su caso, consideradas por el Ayuntamiento; y
- IV. Ejercer la acción popular para señalar actos que pongan en peligro la seguridad, el orden, la salud, el medio ambiente, y otros similares, o para denunciar hechos que se considere sean en detrimento de la hacienda y el patrimonio municipal, sin más formalidades que hacerlo por escrito y manifestar sus generales,

***Ley Orgánica**

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco

Artículo 94. A la Dirección de Atención Ciudadana corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Proponer al presidente municipal, la convocatoria de participación ciudadana para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías, participando en la integración de los mismos;
- II. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de las organizaciones de participación social y ciudadana;
- III. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- IV. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas;
- V. Proponer al Cabildo las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y demás organizaciones; y
- VI. Las demás que le atribuyan expresamente las leyes, reglamentos, y las que le encomiende directamente el ayuntamiento o el presidente municipal.

***Reglamentos**

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal. Reglamentos Municipales.

Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Teapa.

Áreas de aplicación y/o alcances de los procedimientos

1.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Atención al ciudadano de programas sociales.
OBJETIVO	Definir las actividades a seguir para dar una atención adecuada al ciudadano que llegue a solicitar información, orientación o apoyo de cualquier tipo en este ayuntamiento.
ALCANCE	A todas las dependencias de este ayuntamiento y los habitantes del municipio.
REFERENCIA	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.
RESPONSABILIDADES	Identificar de manera objetiva la gestión de apoyos en relación a los programas sociales a bienestar del ciudadano solicitante.
DEFINICIONES	<p>Procedimiento: Método implementado guiado por una serie de pasos ordenados según se necesite, para lograr un fin determinado o poder ejecutar algo en particular.</p> <p>Gestión: Diligencia de un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.</p> <p>Programas sociales: Iniciativa realizada por el gobierno o la sociedad civil a través de organizaciones no gubernamentales, con el fin de mejorar las condiciones de vida de una sociedad para lograr su bienestar social.</p> <p>Ciudadano: Individuo nacido de un determinado lugar en geográfico (estado) y es sujeto tanto de derechos civiles</p>

	<p>como políticos.</p> <p>Atención ciudadana: Conjunto de medios que el sector público autónomo pone a disposición de los ciudadanos para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.</p>
RESULTADO	<p>Con el cabal desarrollo del procedimiento, gestión de apoyo y aplicación de programas sociales, se alcanzara un sustancial beneficio a la ciudadanía del municipio, otorgándole los apoyos solicitados o incorporándolos a los programas sociales que correspondan.</p>
POLITICAS	<p>En cuanto a las políticas en este procedimiento, a las personas teapanecas que gestionaron un apoyo a todas se les inicia la gestión; pero si es para poder participar en los programas sociales entonces se aplica las reglas de operación que regulan la operación del programa social donde quieran participar.</p>

2.

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Enlace congregación “Mariana Trinitaria”.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Coadyuvar al mejoramiento de vivienda, formando grupos comunitarios para coinvertir en conjunto los bienes para lograr mejorar distintos aspectos de sus viviendas.</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>Los habitantes del municipio de Teapa, Tabasco.</p>
<p>REFERENCIA</p>	<p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.</p> <p>Ley de desarrollo social del estado de tabasco.</p> <p>Bando de policía y gobierno del municipio de Teapa, Tabasco.</p> <p>Ley Orgánica.</p> <p>Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal.</p> <p>Reglamentos Municipales.</p> <p>Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Teapa.</p>
<p>RESPONSABILIDADES</p>	<p>Servir de enlace con la ciudadanía que desee adquirir materiales subsidiados que estén disponibles dentro de la carpeta de material.</p>
<p>DEFINICIONES</p>	<p>Enlace: Unión, conexión o atadura que puede existir entre dos o más cosas.</p> <p>Materiales subsidiados: Ayuda económica que da el gobierno o programa a las personas con diferentes</p>

	<p>necesidades y situaciones.</p> <p>Congregación: Asociación, reunión de personas o cosas con un objetivo o una finalidad común.</p> <p>Programas sociales: Iniciativa realizada por el gobierno o la sociedad civil a través de organizaciones no gubernamentales, con el fin de mejorar las condiciones de vida de una sociedad para lograr su bienestar social.</p>
RESULTADO	Apoyar al mayor número de habitantes que busquen solicitar el programa.
POLITICAS	En cuanto a las políticas en este procedimiento, a las personas teapanecas que gestionaron un apoyo a todas se les inicia la gestión; pero si es para poder participar en los programas sociales entonces se aplica las reglas de operación que regulan la operación del programa social donde quieran participar.

3.

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Tarjetas de adultos mayores (INAPAM)</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Consolidar al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores como órgano rector a favor de fortalecer sus derechos y atención integral a través de modelos, programas y acciones en coordinación con los tres órdenes de gobierno, la sociedad y la academia.</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>A toda la ciudadanía con edad de 60 años o más.</p>
<p>REFERENCIA</p>	<p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.</p> <p>Ley de desarrollo social del estado de tabasco.</p> <p>Bando de policía y gobierno del municipio de Teapa, Tabasco.</p>
<p>RESPONSABILIDADES</p>	<p>Coordinar, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas pertinentes al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).</p>
<p>DEFINICIONES</p>	<p>Adulto mayor: En México se considera a una persona que tiene más de 60 años y se refiere a la etapa que suma todas las experiencias de la vida y pasa por la mayoría de las metas familiares, profesionales y sociales.</p> <p>Ciudadano: Individuo nacido de un determinado lugar en geográfico (estado) y es sujeto tanto de derechos civiles como políticos.</p> <p>Programas sociales: Iniciativa realizada por el gobierno o la sociedad civil a través de organizaciones no</p>

	gubernamentales, con el fin de mejorar las condiciones de vida de una sociedad para lograr su bienestar social
RESULTADO	Favorecer a las personas adultas mayores, teniendo por general el coordinar, promover, apoyar con descuentos o apoyos a los beneficiados.
POLITICAS	En cuanto a las políticas en este procedimiento, a las personas teapanecas que gestionaron un apoyo a todas se les inicia la gestión; pero si es para poder participar en los programas sociales entonces se aplica las reglas de operación que regulan la operación del programa social donde quieran participar.

4.

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Atención y enlace de programas federales</p> <p>Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Elementos que van desde la identificación de la problemática a resolver hasta la aprobación por parte de la dependencia federal.</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>Los habitantes del municipio de Teapa, Tabasco.</p>
<p>REFERENCIA</p>	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p>
<p>RESPONSABILIDADES</p>	<p>Mejorar educativa, productiva, carencias sociales, ciencia y tecnología, mejorar la salud, bienestar social, medio ambiente, desarrollo social y bienestar económico.</p>
<p>DEFINICIONES</p>	<p>Programas federales: Contribuir a mejorar condiciones de vida de la población mediante el otorgamiento de diversos tipos de apoyos para el desarrollo de proyectos sociales u otros.</p> <p>Becas: Ayuda económica procedente de fondos públicos o privados que se concede a una persona para pagar total o parcialmente los gastos que le supone cursar unos estudios.</p> <p>Ciudadano: Individuo nacido de un determinado lugar en geográfico (estado) y es sujeto tanto de derechos civiles como políticos.</p> <p>Atención ciudadana: Conjunto de medios que el sector público autónomo pone a disposición de los ciudadanos para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el</p>

	<p>cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Con el cabal desarrollo del procedimiento, gestión de apoyo y aplicación de programas sociales, se alcanzara un sustancial beneficio a la ciudadanía del municipio, otorgándole los apoyos solicitados o incorporándolos a los programas sociales que correspondan.</p>
<p>POLITICAS</p>	<p>En cuanto a las políticas en este procedimiento, a las personas teapanecas que gestionaron un apoyo a todas se les inicia la gestión; pero si es para poder participar en los programas federales entonces se aplica las reglas de operación que regulan la operación del programa que se quiera participar.</p>

5.

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Recepción de solicitudes y atención a la ciudadanía</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Definir las actividades relacionadas a la orientación en la elaboración de solicitudes de apoyo, recepción e información de las mismas.</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>A todas las dependencias de este ayuntamiento.</p>
<p>REFERENCIA</p>	<p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.</p> <p>Ley de desarrollo social del estado de tabasco.</p> <p>Bando de policía y gobierno del municipio de Teapa, Tabasco.</p> <p>Ley Orgánica.</p> <p>Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal.</p> <p>Reglamentos Municipales.</p> <p>Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Teapa.</p>
<p>RESPONSABILIDADES</p>	<p>Tener las solicitudes recibidas con la documentación completa y en orden, así como registrarlas al sistema SISCCOS en tiempo y forma; y dar priorización a las que realmente urgen dando el seguimiento necesario para poder dar soluciones favorables a las demandas del ciudadano teapaneco.</p>
	<p>Recepción: Acción y resultado de recibir algún servicio,</p>

<p>DEFINICIONES</p>	<p>recibimiento o producto en especial.</p> <p>Solicitud: Documento escrito o digital a través de la cual se solicita algo a alguien.</p> <p>Ciudadano: Individuo nacido de un determinado lugar en geográfico (estado) y es sujeto tanto de derechos civiles como políticos.</p> <p>Atención ciudadana: Conjunto de medios que el sector público autónomo pone a disposición de los ciudadanos para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos.</p>
<p>RESULTADO</p>	<p>Tener un buen control interno de todas las solicitudes archivadas, así como solicitudes selladas y recibidas de otros departamentos de este ayuntamiento.</p>
<p>POLITICAS</p>	<p>Las atribuciones específicas de la dirección de atención ciudadana están señaladas en el artículo 95 de la Ley Orgánica de los municipios del estado de Tabasco.</p>

Misión

Fungir como enlace con la Población del Municipio de Teapa, para la atención efectiva a las demandas de los habitantes del Municipio para lograr mejores resultados en la búsqueda diaria de un cambio social.

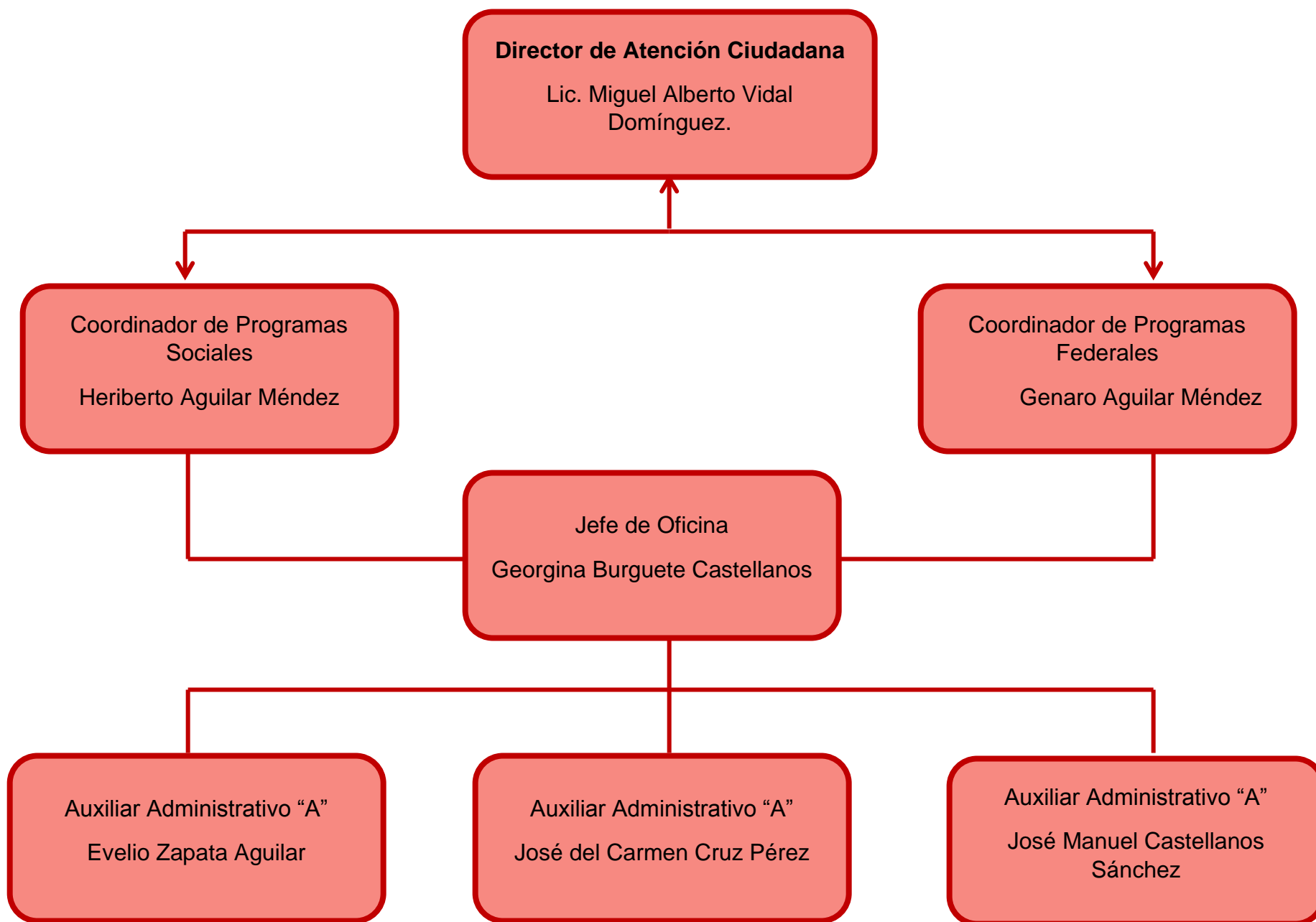
Visión

Ser un Gobierno Innovador incluyente y equitativo que propicie la organización y la participación de la sociedad para construir entre todo un municipio con mejores servicios y más calidad, a través de las organizaciones sociales y participación ciudadana, en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías.

Estructura orgánica

- ⌘ Director
- ⌘ Coordinador de programas sociales
- ⌘ Coordinador de programas federales
- ⌘ Jefe de Oficina
- ⌘ Auxiliar administrativo "A"
- ⌘ Auxiliar administrativo "A"
- ⌘ Auxiliar administrativo "A"

Organigrama general



Función específica por puesto

NOMBRE	PUESTO	ACTIVIDAD
Miguel Alberto Vidal Domínguez	Director	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Proponer al presidente municipal, la convocatoria de participación ciudadana para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías, participando en la integración de los mismos. ⌘ Promover y fomentar la participación social y ciudadana; ⌘ Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas.
Heriberto Aguilar Méndez	Coordinador de programas sociales	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Enlace congregación Mariana Trinitaria ⌘ Atención de adultos mayores (INAPAM)
Genaro Aguilar Méndez	Coordinador de programas federales	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Enlace de programa adulto mayor ⌘ Atención y enlace beca Benito Juárez ⌘ Programas federales y discapacitados.
Georgina Burguete Castellanos	Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Atención al ciudadano ⌘ Enlace del programa SISCO ⌘ Seguimiento de las solicitudes

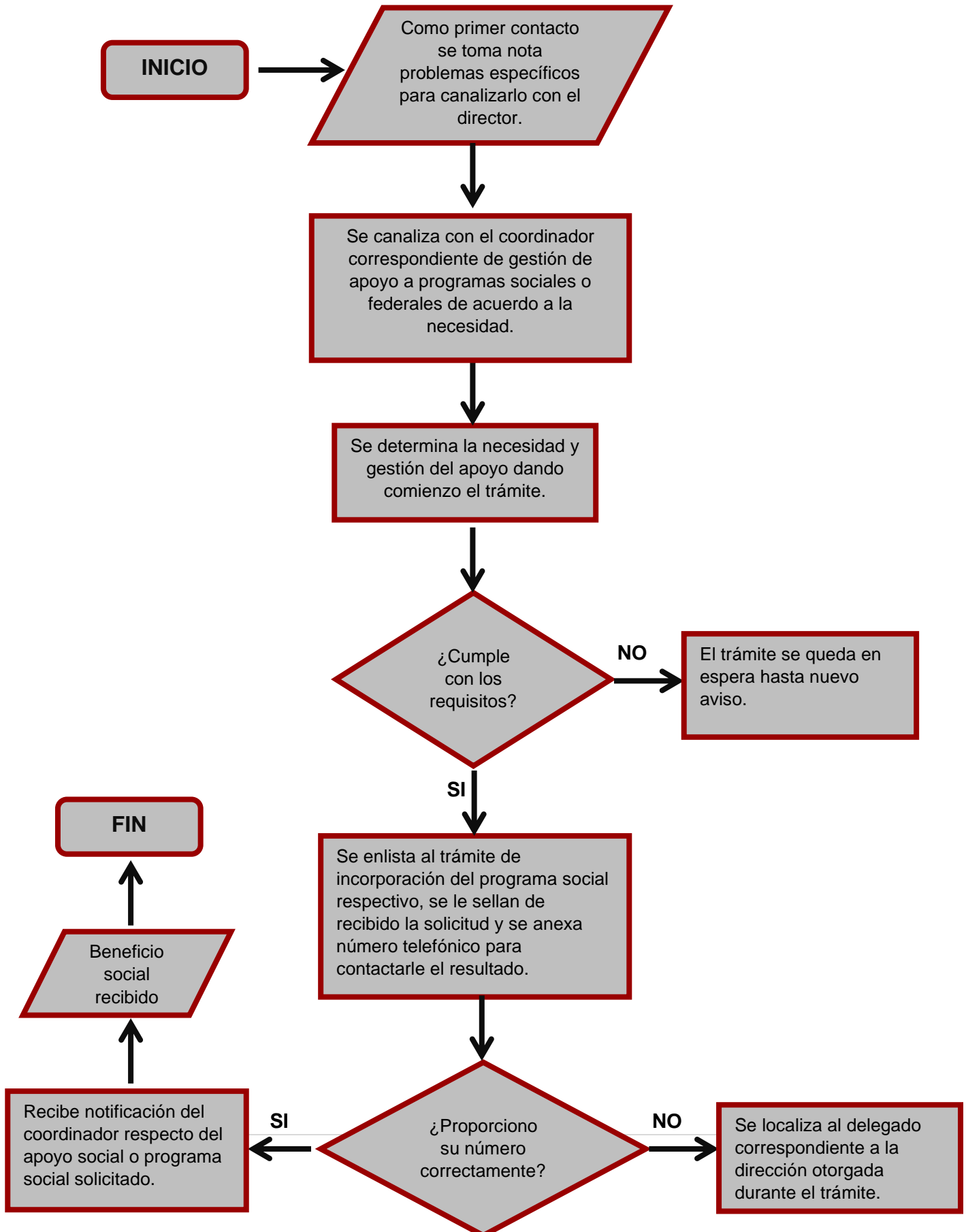
		<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Pase a firma de solicitudes de apoyo ⌘ Elaboración de actas de donación ⌘ Vale de salida de almacén
Evelio Zapata Aguilar	Auxiliar administrativo "A"	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Enlace de transparencia y de becas ⌘ Enlace de información trimestral de donaciones en la dirección
José del Carme Cruz Pérez	Auxiliar administrativo "A"	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Recibir solicitudes y apoyo a otros puestos de la dirección. ⌘ Dar información y/o orientación de programas de la dirección
José Manuel Castellanos Sánchez	Auxiliar administrativo "A"	<ul style="list-style-type: none"> ⌘ Recibir solicitudes y/o peticiones ⌘ Dar información y responder dudas a los ciudadanos ⌘ Apoyo de elaboración de solicitudes escritas ⌘ Enlace de la Dirección de programación

Desarrollo del procedimiento: Atención al ciudadano de programas sociales.

Dirección de área: Atención Ciudadana		Unidad responsable: Unidad de atención ciudadana	
Nombre del procedimiento: Atención al ciudadano de programas sociales			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD NO.	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTACION
Jefa de oficina	1	INICIO Es el primer contacto con el solicitante, ya que a su vez toma nota de sus problemas, ya sean generales o específicos para canalizarlo con el director.	
Director	2	Se entera de la necesidad del solicitante y lo canaliza con el coordinador correspondiente de gestión de apoyo a programas sociales.	
Coordinador de		Al tomar la información del solicitante se determina la necesidad y gestión del apoyo que se solicita para empezar dicho trámite; en	Copia: Credencial de elector

<p>programas sociales</p>	<p>3</p>	<p>caso de cumplir con los requisitos de operación del programa se enlista al trámite de incorporación del programa social respectivo, se le sellan de recibido la solicitud y se le pide un número telefónico para contactarle e informarle el resultado.</p>	<p>CURP Comprobante de domicilio. No. Telefónico de contacto. Solicitud (si es requerida).</p>
<p>Solicitante</p>	<p>4 5 6</p>	<p>Proporciona todos los datos que le son solicitados, para iniciar la gestión de su solicitud. Recibe notificación del coordinador respecto del apoyo social o programa social solicitado. Beneficio social recibido. FIN</p>	<p>Copia: Credencial de elector</p>

Diagrama de flujo: Atención al ciudadano de programas sociales.



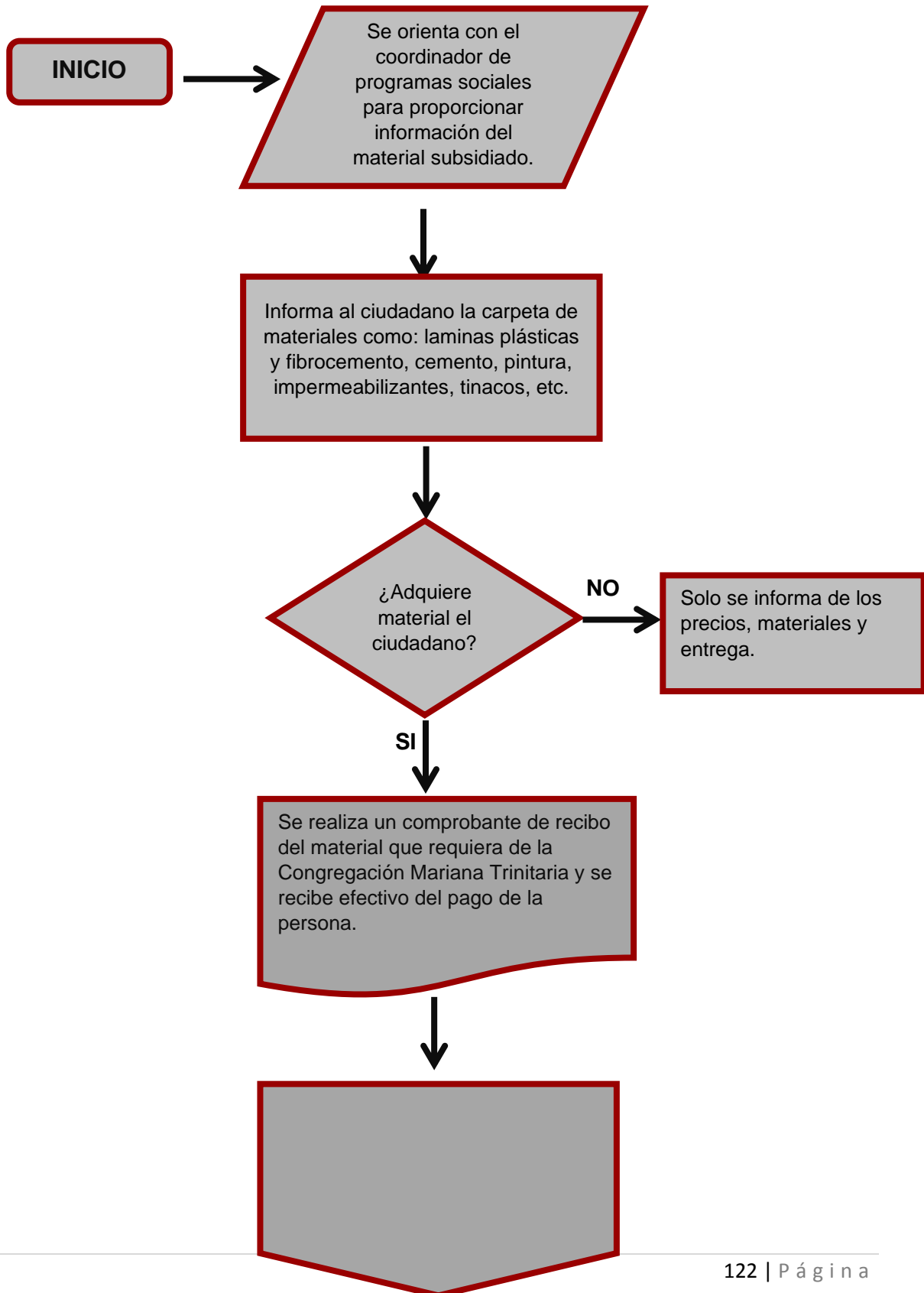
Desarrollo del procedimiento: Enlace congregación “Mariana Trinitaria”.

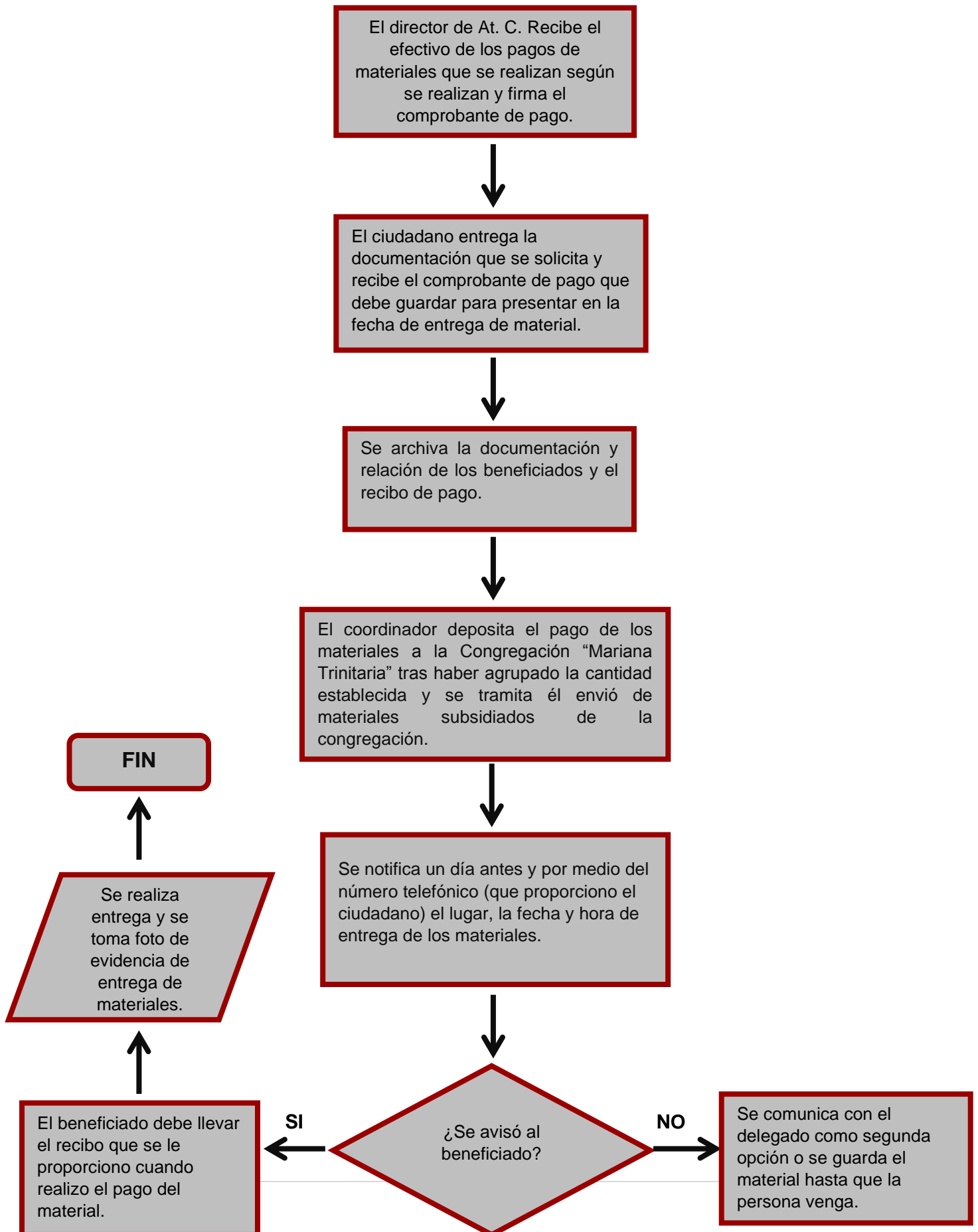
Dirección de área: Atención Ciudadana		Unidad responsable: Unidad de atención ciudadana	
Nombre del procedimiento: Enlace congregación “Mariana Trinitaria”.			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD NO.	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTACION
Jefe de oficina o Auxiliar administrativo “A”.	1	INICIO Orienta al ciudadano en proporcionar la información del material del programa o desee adquirir material subsidiado de la congregación “Mariana Trinitaria” con el director de programas sociales.	
Coordinador de programas sociales	2	Informa al ciudadano la carpeta de materiales como: laminas plásticas y fibrocemento, cemento, pintura, impermeabilizantes, tinacos, etc. En caso de que el ciudadano requiera material subsidiado se realiza un comprobante de	

		recibo del material que requiera de la Congregación Mariana Trinitaria y se recibe efectivo del pago.	
Director	3	Recibe el efectivo de los pagos de materiales según se realizan y firma el comprobante de pago.	Comprobante de pago del material.
Ciudadano	4	Debe pagar la cantidad establecida del material que este solicitando y guardar el recibo para la entrega del material y entregar copia de la documentación solicitada.	Copia: Credencial de elector, CURP, Comprobante de domicilio. No. Telefónico de contacto.
Coordinador de programas sociales	5 6	Se archiva la documentación y relación de los beneficiados y el recibo de pago. El coordinador se responsabiliza de depositar el pago de los materiales a la Congregación "Mariana Trinitaria" al haber agrupado la cantidad de materiales que se establece con la	

	7	Congregación. Se tramita el envío de materiales subsidiados de la congregación.	
	8	Se notifica un día antes y por medio del número telefónico (que proporcione el ciudadano) se informa el lugar, la fecha y hora de entrega de los materiales.	
Ciudadano	9	Debe llevar el recibo que se le proporcione cuando realice el pago del material.	Recibo de pago proporcionado en atención ciudadana.
Director de atención ciudadana o el Coordinador de programas sociales.	10	Se realiza entrega y se toma foto de evidencia de entrega de materiales. FIN	

Diagrama de flujo: Enlace congregación “Mariana Trinitaria”.



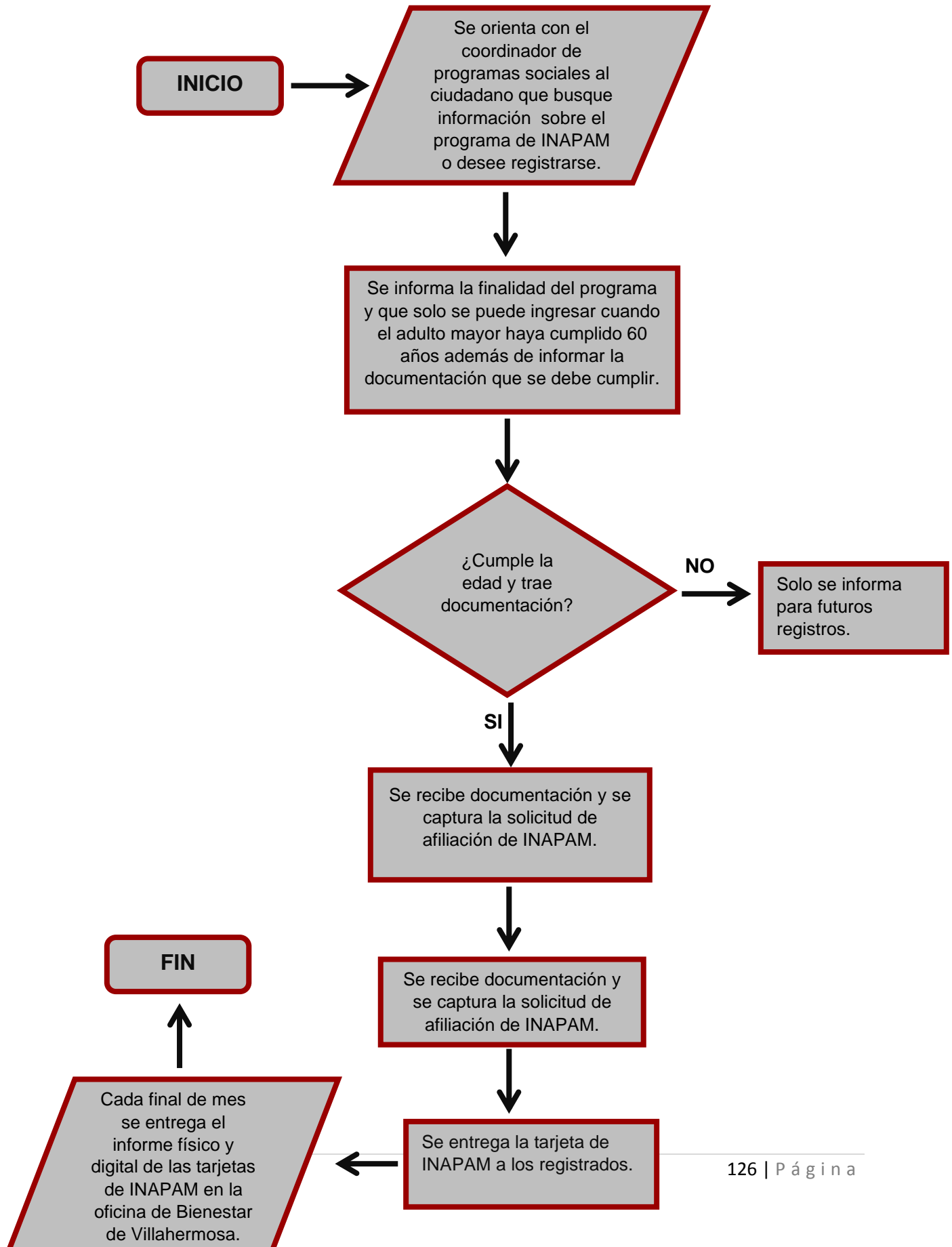


Desarrollo del procedimiento: Tarjetas de adultos mayores (INAPAM).

Dirección de área: Atención Ciudadana		Unidad responsable: Unidad de atención ciudadana	
Nombre del procedimiento: Tarjetas de adultos mayores (INAPAM)			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD NO.	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTACION
Jefe de oficina o Auxiliar administrativo "A".	1	INICIO Orienta al ciudadano que busque información sobre el programa de INAPAM o desee registrarse en el programa.	
Coordinador de programas sociales	2	Informa al ciudadano la finalidad del programa y que solo se puede ingresar cuando el adulto mayor haya cumplido 60 años además de informar la documentación que se debe cumplir.	Copias: Credencial de elector CURP (actualizada)
	3	En caso de cumplir la edad y traer la documentación se captura la solicitud de afiliación de INAPAM.	Comprobante de domicilio (agua, luz teléfono) 2 fotografías tamaño infantil, b/n del adulto mayor. Número telefónico de una persona de

			total confianza.
Solicitante	4	Entrega la documentación requerida para el registro de solicitud de INAPAM.	
Coordinador de programas sociales	5	Se entrega la tarjeta de INAPAM a los adultos mayores que se hayan registrado.	
	6	Cada final de mes se entrega el informe físico y digital de las tarjetas de INAPAM en la oficina de Bienestar de la ciudad de Villahermosa. FIN	

Diagrama de flujo: Tarjetas de adultos mayores (INAPAM).

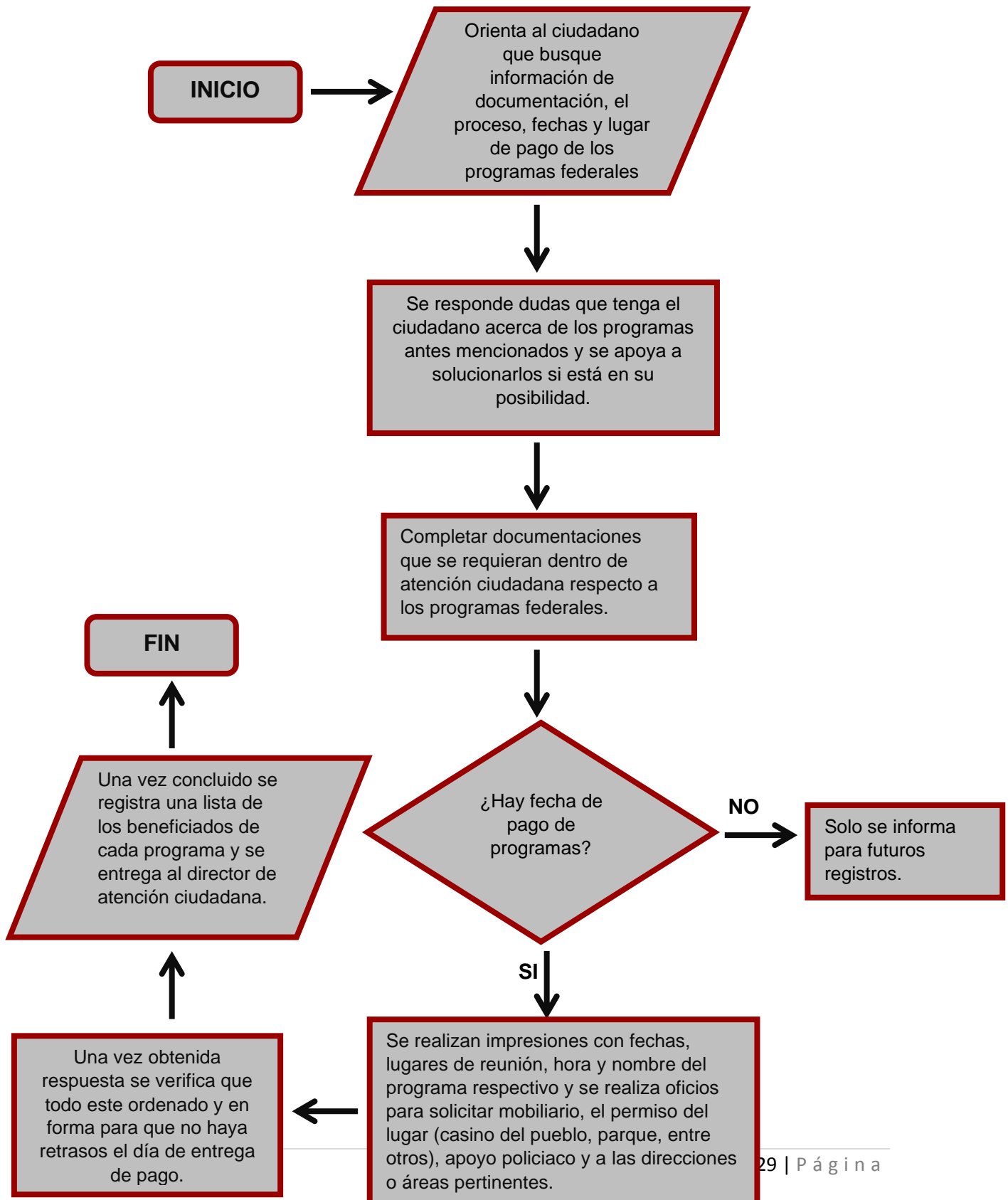


Desarrollo del procedimiento: Atención y enlace de programas federales Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados.

Dirección de área: Atención Ciudadana		Unidad responsable: Unidad de atención ciudadana	
Nombre del procedimiento: Atención y enlace de programas federales Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados.			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD NO.	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTACION
Jefe de oficina o Auxiliar administrativo "A".	1	INICIO Orienta al ciudadano que busque información de documentación, el proceso, fechas y lugar de pago de los programas federales como: Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados con el director de programas federales.	
Coordinador de programas federales.	2	Responden dudas que tenga el ciudadano acerca de los programas antes mencionados y apoya a solucionarlos si está en su posibilidad.	
	3	Completar las documentaciones que se requieran dentro de atención ciudadana respecto a los programas federales.	
	4	Una vez se reciba fecha de pago de los programas se realizan impresiones con fechas, lugares de reunión, hora y nombre del programa respectivo.	
	5	Se realiza oficios para solicitar mobiliario, el permiso del lugar (casino	

	<p>6</p> <p>7</p>	<p>del pueblo, parque, entre otros), seguridad y logística y se espera respuesta.</p> <p>Una vez obtenida respuesta se verifica que todo este ordenado y en forma para que no haya retrasos.</p> <p>Una vez concluido se registra una lista de los beneficiados de cada programa y se entrega al director de atención ciudadana.</p> <p>FIN</p>	<p>Oficios a las siguientes direcciones:</p> <p>1.- Policía municipal</p> <p>2.- DIF</p> <p>3.- Administración del ayuntamiento.</p> <p>4.- Secretaría del ayuntamiento.</p>
--	-------------------	--	--

Diagrama de flujo: Atención y enlace de programas federales. Programa adulto mayor, beca Benito Juárez y discapacitados.



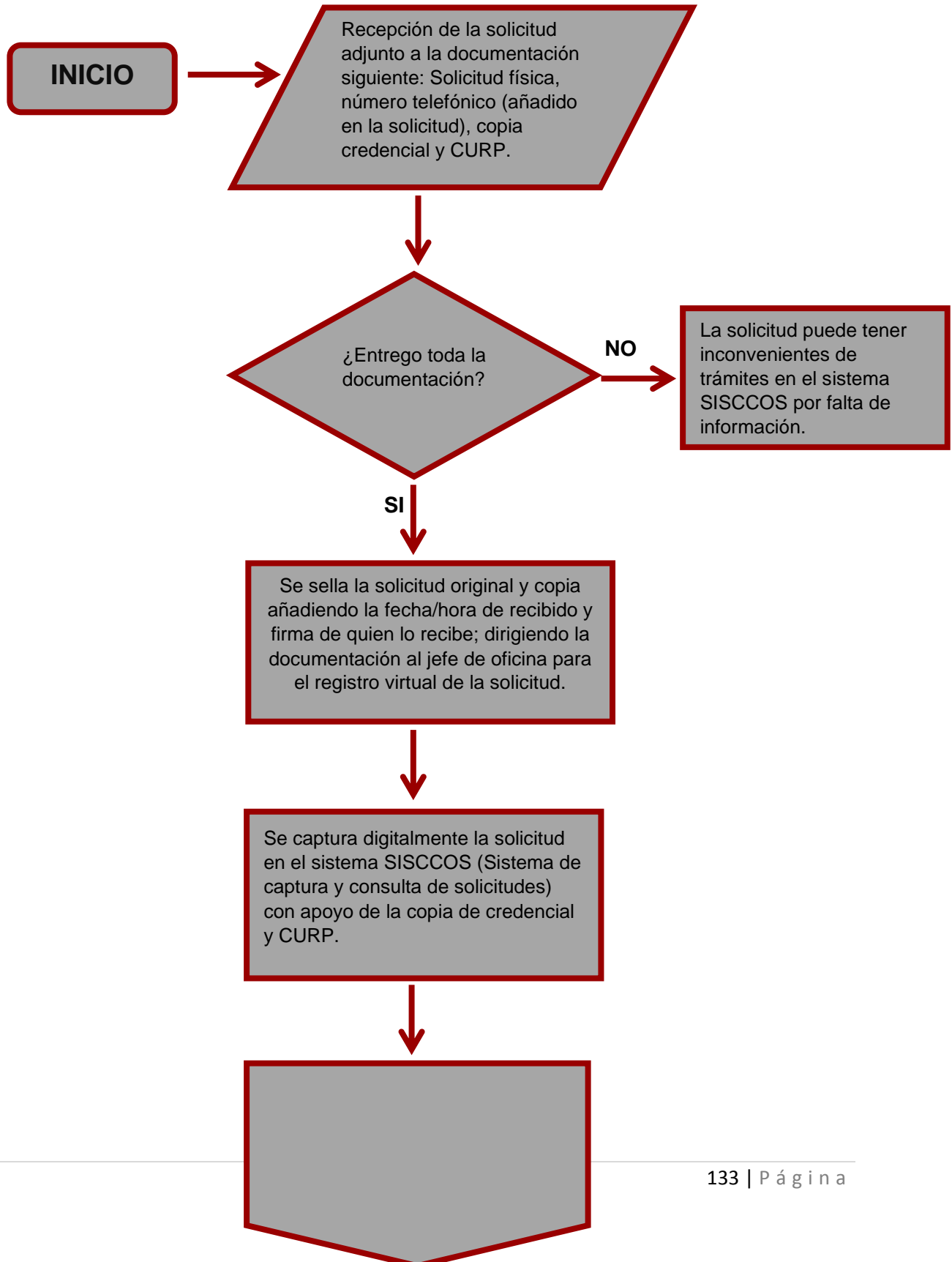
Desarrollo del procedimiento: Recepción de solicitudes y atención a la ciudadanía

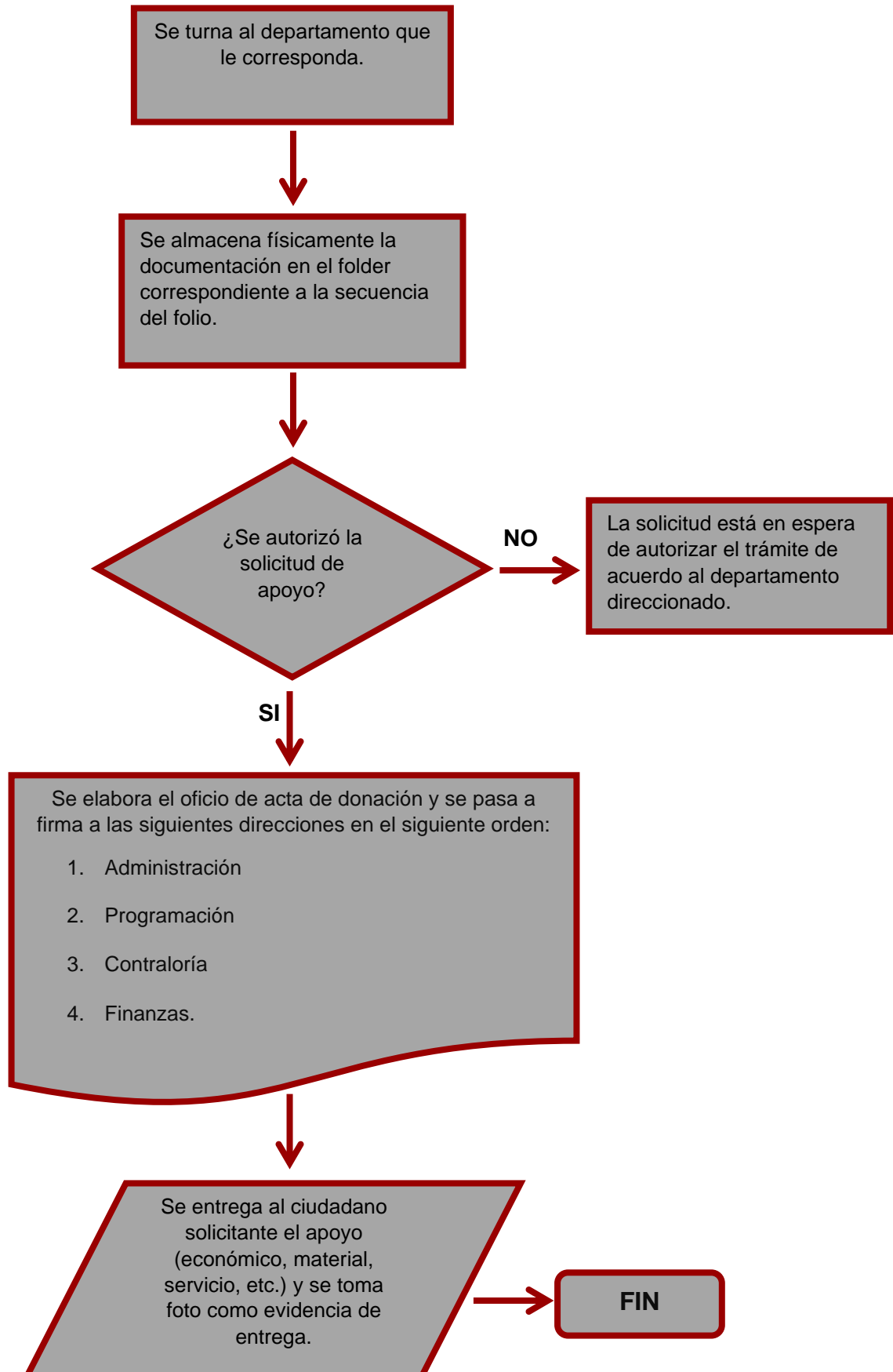
Dirección de área: Atención Ciudadana		Unidad responsable: Unidad de atención ciudadana		
Nombre del procedimiento: Recepción de solicitudes y atención a la ciudadanía				
RESPONSABLE	ACTIVIDAD NO.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	DE	FORMATO O DOCUMENTO
Auxiliar administrativo "A" Ventanilla única		INICIO		
	1	Se recibe las solicitudes elaboradas del ciudadano.		Solicitud física del ciudadano c/copia
	2	Se verifica que la documentación este completo así como los datos acorde con el solicitante.		Número telefónico (añadido en la solicitud)
	3	Se sella la solicitud original y copia con fecha/hora de recibido y firma de quien lo recibe.		Copia credencial Copia CURP
	4	Se recibe y dirige al jefe de oficina para el registro virtual de la solicitud.		
	5	Se recibe las solicitudes selladas con la documentación en orden. Se captura digitalmente la		

Jefe de Oficina	6	solicitud con apoyo de la copia de credencial y CURP en el sistema SISCCOS (Sistema de captura y consulta de solicitudes) la cual al concluir proporciona un numero o folio a cada solicitud y seguidamente se turna al departamento que le corresponda.	Solicitud física Número telefónico (añadido en la solicitud) Copia credencial Copia CURP
	7	Se almacena físicamente la documentación en el folder correspondiente a la secuencia del folio.	
	8	Una vez la solicitud entre en trámites se elaboran el oficio de acta de donación y se pasara a firmar a las siguientes direcciones en el siguiente orden: Administración Programación Contraloría Finanzas.	Acta de donación
	9	Una vez autorizado el apoyo, ya sea económico, material, servicio, etc.; se entrega al ciudadano	


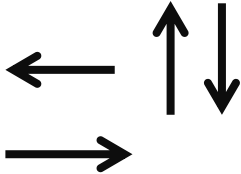


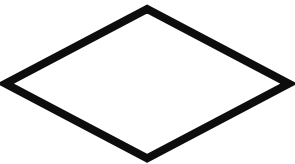
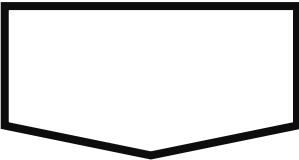

		solicitante y se toma foto como evidencia. FIN	
--	--	---	--

Diagrama de flujo: recepción de solicitudes y atención a la ciudadanía.





Simbología

SIMBOLOGIA	NOMBRE	FUNCION
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso.
	Línea de flujo	Se indica para mostrar la secuencia de flujo, es decir, para indicar el sentido de las operaciones del mismo.
	Proceso	Se utiliza para un proceso determinado, se utiliza para representar una instrucción u operación que origine un cambio de valor.
	Entrada / Salida	Representa una entrada o salida de información.
	Decisión	Es utilizado para la toma de decisiones o para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.
	Conector fuera de pagina	Indica que el proceso continua fuera de la página.
	Salida de información o documento impreso.	Uso de un documento o informe impreso.

Glosario

Atención Ciudadana: Se entenderá por Área de Atención Ciudadana (AAC) a la unidad diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, trámites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital).

Manual: Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

Marco Jurídico: El marco jurídico es el conjunto de leyes, reglas, legislaciones y cualquier otro instrumento con rango y de carácter legal, que son utilizados de forma secuencial y coherente, los cuales una vez aplicados permiten sustentar todas las actuaciones y actividades en materia legal.

Misión: Identidad y razón de ser de la empresa, es decir, porque surgió, los intereses, objetivos y que le ofrece a los clientes.

Visión: Describe el objetivo que se desea lograr a futuro además de indicar como planea seguir sus metas y establecer los criterios que la firma seguirá para cumplirlos objetivamente.

Organigrama: Herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura y como se distribuyen las funciones y responsabilidades en la cadena de mando.

Diagrama de flujo: Representación grafica de un proceso con pasos desde el inicio hasta el final y para ello utiliza una serie de elementos visuales que te ayuden a dibujar cada paso que se sigue.

Procedimiento: Método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin.

Directorio

NOMBRE	CARGO	TELEFONO
Lic. Miguel Alberto Vidal Domínguez	Director	9321226185
Heriberto Aguilar Méndez	Coordinador de programas sociales	9321283501
Genaro Aguilar Méndez	Coordinador de programas federales	9321285782
Georgina Burguete Castellanos	Jefe de Oficina	9321004135
Evelio Zapata Aguilar	Auxiliar administrativo "A"	9321304556
José del Carmen Cruz Pérez	Auxiliar administrativo "A"	N/E
José Manuel Castellanos Sánchez	Auxiliar administrativo "A"	9321007271

CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La dirección de atención ciudadana es encargada de decepcionar solicitudes del ciudadano ya sea de cualquier tipo y estando en posibilidades de proporcionarlo, también dar apoyo y orientación en los programas sociales y federales. Podría decirse que la dirección de atención ciudadana es la “entrada” del ayuntamiento con el ciudadano, por las funciones que cumple el personal de esa área y la importancia de ser constantes; por esa razón la elaboración de un manual de procedimientos permitirá mejorar la estructura de los procesos no solo en beneficio del personal actual sino para el futuro.

Finalmente, mediante el manual de procedimientos se elaboró en conjunto con la información recabada del personal de atención ciudadana el anterior manual obsoleto y la check-list se desarrolló una mejora no solo en términos de estructura, sino que la información modificada permitirá conocer a mejor detalle la estructura de los puestos, el proceso de las solicitudes y los programas actuales. Todo esto solo reitera la importancia que se debe tener acerca de los manuales administrativos en todo tipo de organización, lo mismo si es pública o privada.

Por último se desea que este proyecto sirva de herramienta a la dirección del H. ayuntamiento de Teapa para pulir al personal del área, incrementar su potencial y servir de base para añadir y/o modificar el presente manual.

6.2 Recomendaciones

En base a la información anterior se considera los siguientes puntos recomendaciones para el H. ayuntamiento:

- ℵ La actualización del presente manual de procedimientos en información de procesos, funciones y distribuciones de actividades.
- ℵ Presentar el manual de procedimientos al personal para evitar duplicidad de actividades o funciones entre el personal.
- ℵ Mayores recursos de capacitación y adiestramiento.
- ℵ Comunicar al personal el uso del manual de procedimientos.
- ℵ Mejores herramientas tecnológicas (como computadoras e impresoras) para el personal de esta dirección.
- ℵ Brindar mantenimiento continuo a las herramientas de trabajo, como computadoras, máquinas de escribir, impresoras y modem.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

Durante la realización de este proyecto las principales competencias que se desarrollaron en lo personal y profesional son las siguientes:

Competencias personales: Adquirir nuevas lecturas referentes a mi carrera, confiar en mis capacidades tanto en la elaboración del proyecto como mi rendimiento laboral en la residencia profesional, se aprendió el uso del formato APA, se dedicó tiempo para conocerlo más a fondo.

Competencias sociales: Mejorar la forma de relacionarme en el ámbito profesional, usar un lenguaje bajo las normas de conducta básicas o de estándares sociales. Tener confianza al hablar.

Competencia genérica: Trabajo en equipo con el personal del área y tomar iniciativa en las actividades de la dirección, dar lo mejor en la residencia, buscar alternativas de solución, de tal forma que se logre el mayor número de éxitos en el día; aprendizaje continuo de los procesos y realizar una correcta gestión de las solicitudes.

El desafío más grande para la realización del presente proyecto, fue el análisis y recolección de información de los trabajadores debido a la situación actual y el personal se rotaba de vacaciones y elaborar la estructura correcta que facilite al personal comprender la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AdminGuide. Blog enfocado al estudio y elaboración de manuales administrativos.
(s.f.) Control de manual administrativo.
<http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/concepto-de-manual-de-proceso.html>

Busto Farias, E. (Junio, 2003). Unidad 2. Proceso administrativo y planeación (archivo PDF). El proceso administrativo (angelfire.com).
http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf

Cano Plata, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. España.
[Servicios Académicos Intercontinentales](#)

Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso administrativo. Bogotá, D.C.
Mc.Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ciencias Administrativas. (06, 12, 2011). Manuales administrativos.
<https://administrativas.wordpress.com/2011/12/06/manuales-administrativos/>

Control. (s.f.). Control como función administrativa.
<http://funcionadministrativacontrol.blogspot.com/p/concepto-e-importancia.html>

DEL RÍO VENEGAS, N.J. (20, junio, 2013). Las noticias ya!. La Importancia Del Control Interno En La Administración Pública. Recuperado 10, noviembre, 2020. <https://lasnoticiasya.com/2013/06/la-importancia-del-control-interno-en-la-administracion-publica/>

Grandes PYMES. (s.f.) El control administrativo. Su importancia. <https://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>

Guerrero Orozco, O. (1997). INAPAM (Instituto Nacional de Administración Pública). Principios de la administración pública. (Libro Archivo PDF). [978-607-9026-92-9.pdf \(inap.mx\)](https://www.inapam.mx/607-9026-92-9.pdf)

Hernandez y Rodriguez, S. (2008). Administración. Teorías, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. D.F. Mexico. Mc.Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Martinez Sainz, O. (Enero-Abril 2016). Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México. Ensayo sobre la Administración Pública. (Revista electrónica PDF). Revistas UNAM. [Ensayo sobre la Administración Pública | Olimpia Martínez Sainz | Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública \(unam.mx\)](https://www.unam.mx/revistas/ensayo-sobre-la-administracion-publica-olimpia-martinez-sainz)

Raffino, M. E. Concepto.de. (13, agosto, 2020). Concepto de manual de procedimientos. <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/#ixzz6d7Mlsg8C>. Recuperado 04, noviembre, 2020.

Reyes Ponce, A. (2010). Administracion moderna. D.F. México. Editorial Limusa, S.A. de C.V.

Riquelme, M. (10, Julio, 2020). Web y empresas. Proceso Administrativo (etapas y características). Recuperado 25, octubre, 2020 de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

Rojas, F. eap+Blog. (s.f.). Importancia de la Administracion publica en la sociedad. <http://eapucr.blogspot.com/2013/07/importancia-de-la-administracion.html>

Unidad de apoyo para el aprendizaje. (s.f.). El manual de procedimientos. http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1232/mod_resource/content/2/contenido/index.html

Varios autores. MILENIO. (02, noviembre, 2014). La importancia de los manuales administrativos en las MiPyMes (1ra. Parte). <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

ANEXOS



SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE LA REGIÓN SIERRA

INSTRUCCIONES: La siguiente encuesta se hizo con la intención de conocer las actividades que realiza según su puesto de trabajo en la Dir. De Atención Ciudadana.

Nombre: _____

Puesto: _____ Nivel Educativo: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Antigüedad en la Dir. Atención ciudadana: _____

No.	Pregunta	Lo conozco perfectamente	Tengo una idea sobre ello	Lo desconozco completamente
1	Conoce el significado y uso de los manuales administrativos.			
2	Conoce la existencia de un manual de procedimientos en el área Dir. Atención Ciudadana.			
3	El manual de procedimientos se encuentra físicamente disponible en la Dir. Atención Ciudadana ante cualquier duda o aclaración del personal.			
4	Conoce sus funciones y delimitaciones de las mismas de acuerdo a su puesto de trabajo.			
5	Conoce o existen irregularidades de funciones de su puesto.			
6	Existen funciones o procedimiento que se encuentren obsoletos o necesitan actualizarse.			
7	Se ha dado situaciones como confusiones en los procedimientos, duplicidad de funciones, extravío de documentos.			
8	Conoce la importancia del uso de tecnologías de la información en su puesto de trabajo.			
9	El Programa SISCOS (Sistema de captura y consulta de solicitudes) tiene un proceso oficial y estructurado que permita trabajarlo de manera eficiente.			
10	Desconocer su manual de procedimientos afecta el rendimiento de Dir. Atención ciudadana.			



HOJA DE OBSERVACION

LUGAR: DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA DEL H.AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEAPA, TAB.

OBSERVADOR: RESIDENTE DIANA PAMELA JIMENEZ ARIAS

FECHA A EVALUAR: 21 NOVIEMBRE - 25 NOVIEMBRE 2020.

DEFECTO	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4	DIA 5	TOTAL
Duplicidad de funciones.						
Quejas de atención al ciudadano teapaneco.						
Acumulo de solicitudes a registrar en el programa SISSCOS						
Extravío de solicitudes.						
Acumulo de solicitudes a archivar físicamente.						
Documentación incompleta que no se registra en el programa SISSCOS.						
TOTAL						

