

Gobierno del Estado de Baja California



[GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS]

ÍNDICE

Presentación

1. Generalidades de los Manuales Administrativos

1.1 Clasificación de Manuales

1.2 Etapas para la Elaboración de Manuales

2. Manual de Organización

2.1 Contenido del Manual de Organización

2.2 Descripción del Contenido

3. Manual de Procedimientos

3.1 Contenido del Manual de Procedimientos

3.2 Descripción de Procedimientos

3.3 Diagrama de Flujo

4. Manual de Servicios al Público

4.1 Objetivos del Manual

4.2 Contenido del Manual de Servicios al Público

5. Anexos

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de dar cumplimiento a los principios rectores del Gobierno del Estado de Baja California, la Secretaría de Planeación y Finanzas, con fundamento en el Artículo 24, Fracciones XIX y XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y Artículo 16 Fracciones V y VI de su propio Reglamento Interno, se ha dado a la tarea de elaborar y difundir instrumentos, en el marco de la modernización administrativa, que coadyuven al mejor funcionamiento de los programas y proyectos del Gobierno.

La presente Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos es una herramienta de apoyo a la labor de quienes tienen encomendada la realización de estos importantes documentos normativos en las diferentes áreas gubernamentales y, por lo tanto, al cabal y oportuno cumplimiento de esta obligación legal, teniendo como principales objetivos:

- A) Contribuir para que las Dependencias y Entidades del Sector Paraestatal cuenten con los instrumentos administrativos previstos en sus ordenamientos jurídicos;
- B) Inducir a las Dependencias y Entidades que ya cuentan con este tipo de instrumentos, a que los mantengan permanentemente actualizados;
- C) Que las adecuaciones a los mismos se realicen con apego a las reglas generales, algunas de orden práctico y otras de orden jurídico;
- D) Que las Dependencias y Entidades Paraestatales cuenten con instrumentos que describan y delimiten con claridad los procedimientos que realizan;
- E) Lograr homogeneidad en el empleo de la terminología, que ha ido tomando connotación especial en la elaboración de los proyectos administrativos que tienen relación directa con la organización y funcionamiento de las Dependencias y Entidades Paraestatales.

Por la naturaleza del contenido de los manuales administrativos, éstos se pueden convertir en verdaderos instrumentos de inducción para el personal de nuevo ingreso, en valiosas fuentes de información para el personal que ya colabora en la Dependencia o Entidad Paraestatal, pero sobre todo, en una herramienta de trabajo que imprima dinamismo, solidez y continuidad a las actividades institucionales de Gobierno.

1. GENERALIDADES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los Manuales Administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución; concentran información amplia y detallada acerca de su quehacer, bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad y responsabilidad, funciones, actividades, operaciones o puestos en general, sin duplicar los ordenamientos legales emanados del poder Legislativo o Ejecutivo, tales como leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, etc.

1.1 CLASIFICACIÓN DE MANUALES

Los Manuales Administrativos reflejan en general la organización de la Dependencia o Entidad, y de acuerdo a su alcance pueden ser:

1. Manual de Organización
2. Manual de Procedimientos
3. Manual de Servicios al Público.

1.2 ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES

Para la elaboración o actualización de los Manuales Administrativos de una Dependencia o Entidad se deben considerar las siguientes etapas:

- a) Planeación del Trabajo
- b) Aplicación de Técnicas de Investigación
- c) Análisis de la Información
- d) Estructuración del Manual
- e) Validación de la Información
- f) Autorización del Manual
- g) Distribución y Difusión
- h) Revisión y Actualización.

2. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El Manual de Organización es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la Dependencia o Entidad en su conjunto o parte de ella. Además, define concretamente las funciones encomendadas a cada una de las áreas que integran la institución.

Los Manuales de Organización por el alcance de su información se clasifican en:

- Manual General de Organización.- Refleja la estructura orgánica completa de la Dependencia o Entidad, a partir de la descripción del primer nivel hasta los niveles operativos.
- Manual Específico de Organización.- Comprende las funciones y responsabilidades solamente de un área en especial, de acuerdo a la división administrativa que se tenga en la Dependencia o Entidad, por ejemplo: Subsecretaría, Dirección General, Dirección, Subdirección, Departamento, etc., y que debido al grado de especialización o volumen de información se requiera contar con un documento por separado.

2.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

La información que deberá contener el Manual de Organización deberá considerar los siguientes puntos:

1. Identificación (portada)
2. Índice
3. Introducción
4. Directorio de Funcionarios
5. Antecedentes históricos
6. Marco Jurídico
7. Atribuciones de la Dependencia o Entidad, y en el caso de manuales específicos de la unidad administrativa
8. Estructura Orgánica
9. Organigrama General
10. Organigrama funcional
11. Organigrama por unidad administrativa
12. Organigrama por puesto y plaza
13. Descripción de puestos
14. Disposiciones complementarias.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

1. Identificación (portada):

Es la cara exterior del Manual, que tiene como objetivo su identificación a través de los siguientes datos:

- Logotipo oficial del Gobierno del Estado de Baja California al margen superior izquierdo
- Nombre de la Dependencia o Entidad a que se refiere
- Siglas de la Dependencia o Entidad
- Título y extensión del Manual si es general o específico
- Niveles jerárquicos que comprende
- Número de revisiones en su caso
- Área responsable de su elaboración
- Cantidad de ejemplares impresos
- Liga de internet de su publicación
- Lugar y fecha de elaboración. (Véase gráfico 1)

 Secretaría de Planeación y Finanzas SPF Manual de Organización General Niveles Jerárquicos: Seis Segunda Revisión Unidad Responsable de su elaboración: Dirección de Organización y Desarrollo Institucional Ejemplares impresos: 2 Página de su publicación: www.bajacalifornia.gob.mx/bcfiscal/ Mexicali, Baja California; Julio de 2011	 Junta de urbanización del Estado JUEBC Manual de Organización Específico de la Subdirección Financiera y Administrativa Niveles Jerárquicos: Cuatro Primera Revisión Unidad Responsable de su elaboración: Subdirección Financiera y Administrativa Ejemplares impresos: 5 Página de su publicación: www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/ Mexicali, Baja California; Julio de 2011
--	---

Gráfico 1

2. Índice

Incluye la relación de los diversos apartados que conforman el documento aplicándose las siguientes indicaciones:

- Dar una referencia numérica o alfabética a cada concepto
- Colocar las referencias a la izquierda de los temas y conceptos incluidos
- Enunciar cada capítulo con sus secciones, temas y números de página. (Véase gráfico 2)

Índice:		
Contenido		Página
I.-	Introducción.....	1
II.-	Directorio de Funcionarios	2
III.-	Datos de la Dependencia	
	1-Antecedentes Históricos.....	15
	2-Marco Jurídico.....	17
	3-Atribuciones.....	18
	4-Estructura Orgánica.....	21
	5-Organograma General.....	22
IV.-	Datos de las Unidades Administrativas	
	1-Organigrama Funcional.....	24
	2-Organigrama por Unidad Administrativa.....	30
	3- Organigrama por puesto y plaza.....	38
	4- Descripción de puestos.....	48

Gráfico 2

3. Introducción

Es el texto que encabeza el manual y puede contener lo siguiente:

- Importancia de contar con un manual
- Metodología utilizada en el desarrollo del trabajo
- Contenido del documento y una breve descripción o propósitos básicos que se pretenden alcanzar. (Véase *gráfico 3*)

Introducción

El presente manual de organización de la _____, se elaboró con el fin de que esta dependencia o entidad cuente con un documento que explique la manera en que está organizada, quienes son los servidores públicos que en ésta colaboran, las unidades administrativas que la integran y sus respectivas funciones.

La metodología empleada para la elaboración del manual inició a partir de consideraciones generales como el análisis de la documentación existente relativa al organismo, para establecer conclusiones particulares de organización para cada unidad administrativa.

Con la finalidad de reforzar lo anterior, también se elaboró un cuestionario sobre las funciones que desempeñan cada uno de los jefes de las unidades administrativas conjuntamente con sus subordinados; información que se confirmó de manera aleatoria mediante entrevistas personales.

Una vez hecho esto, se elaboraron los organogramas y se redactaron las funciones que fueron objeto de una revisión por parte de los jefes de las unidades administrativas.

Este manual está dirigido a todo el personal que labora en esta institución para que conozca con exactitud y precisión cuáles son las funciones que desempeña.

Gráfico 3

4. Directorio de Servidores Públicos

Relación de los principales servidores públicos del área descrita en el manual y los cargos que ocupan dentro de la estructura de la Dependencia o Entidad. Es conveniente que la secuencia se presente en el mismo orden que la estructura orgánica.

Éste se integra con el nombre y apellidos de los servidores públicos que ocupan la titularidad de las unidades administrativas que se describen en el manual, complementados con los cargos que ocupan dentro de la estructura de la organización. (Véase gráfico 4)

Directorio	
Nombre:	Cargo Oficial:
Teléfono:	Estudios Académicos (último grado):
Numero de Fax:	
Correo Electrónico:	
Último puesto desempeñado:	

Gráfico 4. Modelo de directorio de servidores públicos (se le puede dar cualquier formato de presentación, siempre y cuando contenga los elementos citados).

5. Antecedentes Históricos

Comprende una breve descripción de cómo se originó la Dependencia o Entidad, la Ley o Decreto que le da sustento y los principales aspectos de su evolución histórica hasta la actualidad. (Véase *gráfico 5*)

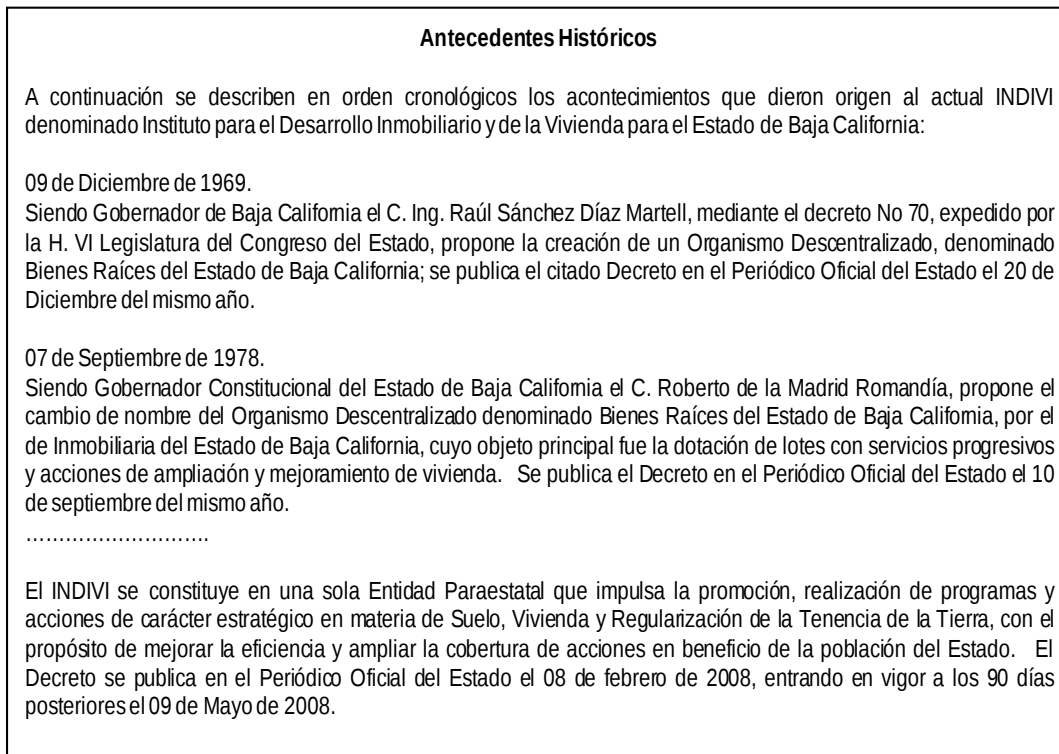


Gráfico 5

6. Marco Jurídico

Este apartado contiene una relación de los ordenamientos o disposiciones legales que norman las actividades de la Dependencia o Entidad, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. Es recomendable mencionar la fecha de publicación en el Periódico Oficial del Estado, su vigencia y que sigan un orden jerárquico, como se indica:

- Constitución Política Estatal
- Leyes
- Códigos
- Decretos
- Reglamentos
- Convenios
- Acuerdos y/o circulares
- Otros (lineamientos, políticas, normas, programas, etc.). (Véase gráfico 6)

Marco Jurídico

En este apartado se describen los principales ordenamientos Jurídico de los que se derivan y fundamenta el marco de actuación del Instituto para el Desarrollo Inmobiliario y de la Vivienda para el Estado de Baja California:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D. O. 01-V-1917
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California.
P. O. 16-VIII-1953
- Ley de Amparo.
D. O. 10-I-1936
- Ley Federal del Trabajo.
D. O. 01-IV-1970
- Ley de Expropiación para el Estado de Baja California.
P. O. 28-II-1954
- Ley General de Bienes del Estado de Baja California.
P. O. 31-VII-1973
- Ley de Urbanización del Estado de Baja California.
P. O. 20-VIII-1981
- Código Civil del Estado de Baja California.
P. O. 30-VI-1983
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California.
P. O. 20-I-1986

Gráfico 6

7. Atribuciones

Se transcriben de manera completa y textual las facultades otorgadas a la Dependencia o Entidad incluidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, Instrumentos de Creación de Entidades o en el Reglamento Interior. Para tal efecto, señalar el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo, inciso y texto de la misma. (Véase gráfico 7)

Atribuciones
El Instituto para el Desarrollo Inmobiliario y de la Vivienda para el Estado de Baja California, tiene las atribuciones que se describen en el Artículo 4 del Decreto de Creación y publicado en el Periódico Oficial del 08 de febrero de 2008: Artículo 4.- Para el cumplimiento de su objeto, el INDIVI tendrá las siguientes atribuciones: I. Adquirir, administrar y enajenar inmuebles por cualquier título, así como el aprovechamiento para sus fines de aquellos del dominio privado del Estado, que el Ejecutivo le asigne en patrimonio; II. Promover, financiar o llevar a cabo programas de construcción de vivienda para venta o arrendamiento; III. Urbanizar, fraccionar y vender terrenos que formen parte de su patrimonio, de conformidad con las disposiciones legales de la materia; IV. Promover, financiar, construir, urbanizar, vender o recibir en arrendamiento o en administración, desarrollos habitacionales, industriales o comerciales, así como inmuebles para realizarlos tanto en las zonas urbanas como en las rurales; V. Realizar las obras de los desarrollos que promueva, celebrando en su caso los contratos respectivos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables según la naturaleza y fuentes de los recursos financieros; VI. Celebrar operaciones de compra-venta, promesa, de venta, fideicomiso, asociación en participación, hipoteca, arrendamiento, mandato, garantía de crédito o cualesquiera otra naturaleza sobre bienes muebles e inmuebles; VII. Adquirir acciones o partes sociales de sociedades, cuya actividad esté relacionada directa o indirectamente con su objeto, en los términos de la normatividad aplicable; VIII. Obtener de las Instituciones de crédito los financiamientos que requiera para el logro de su objeto y atribuciones;

Gráfico 7

8. Estructura Orgánica

Es el listado de Unidades Administrativas ordenadas de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos de la dependencia o entidad y sus relaciones de subordinación, tomando como punto de partida el área del Titular o del Órgano de Gobierno en el caso de las entidades. (Véase gráfico 8)

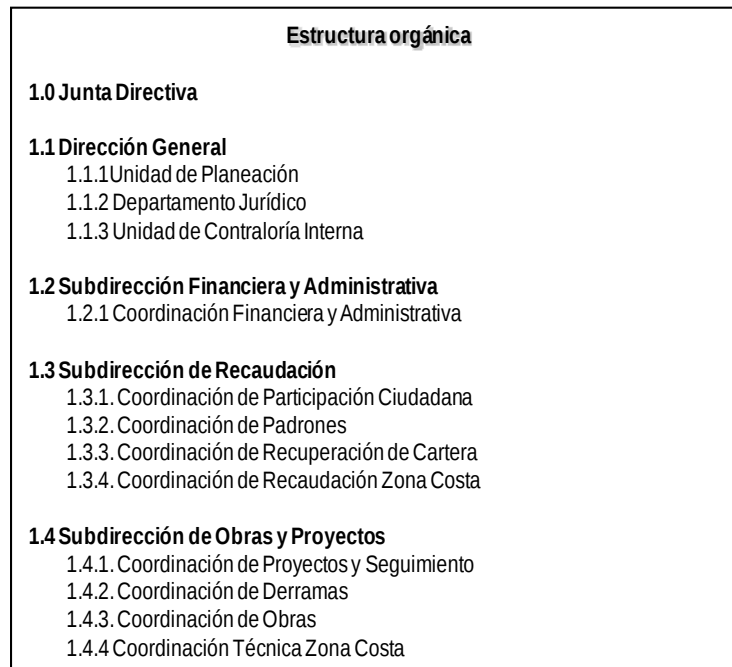


Gráfico 8

9. Organigrama General

Éste se conceptualiza como la representación gráfica de la organización que refleja la relación y jerarquía que guardan entre si las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones de autoridad, de asesoría, de coordinación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación.

En este apartado, es importante resaltar que la ubicación jerárquica de los rectángulos que contengan los nombres de las distintas unidades administrativas, son los que determinan el grado de autoridad y responsabilidad de las mismas dentro de la Dependencia o Entidad Paraestatal, por lo que los citados rectángulos deben ser de tamaños iguales, esto es, no por el hecho de que un rectángulo sea más grande, tendrá mayor importancia o viceversa.

En el diseño de los organigramas se recomienda aplicar los siguientes criterios:

a) Atender los niveles jerárquicos en el caso de una *Secretaría*:

1. Oficina del Titular
2. Subsecretaría
3. Dirección
4. Subdirección
5. Departamento
6. Delegación.

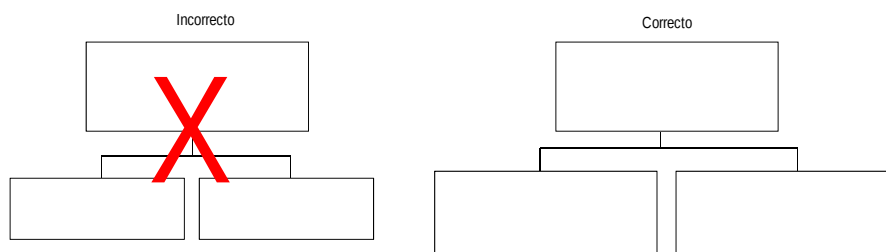
b) Atender los niveles jerárquicos en el caso de una *Dirección de Ramo*:

1. Oficina del Titular
2. Subdirección de Dependencia
3. Departamento
4. Delegación.

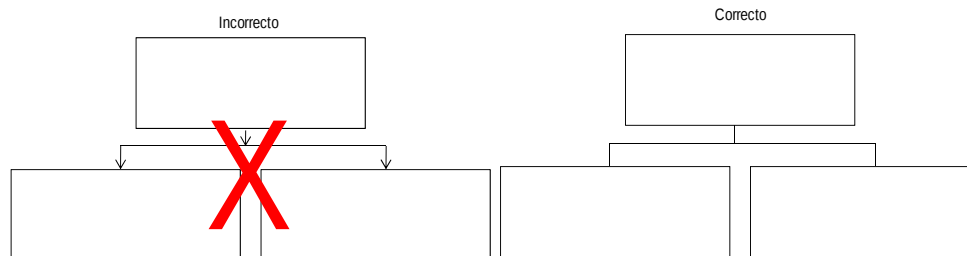
c) Atender los niveles jerárquicos en el caso de una Entidad Paraestatal cuando aplique:

1. Órgano de Gobierno
2. Dirección General
3. Subdirección
4. Departamento
5. Delegación.

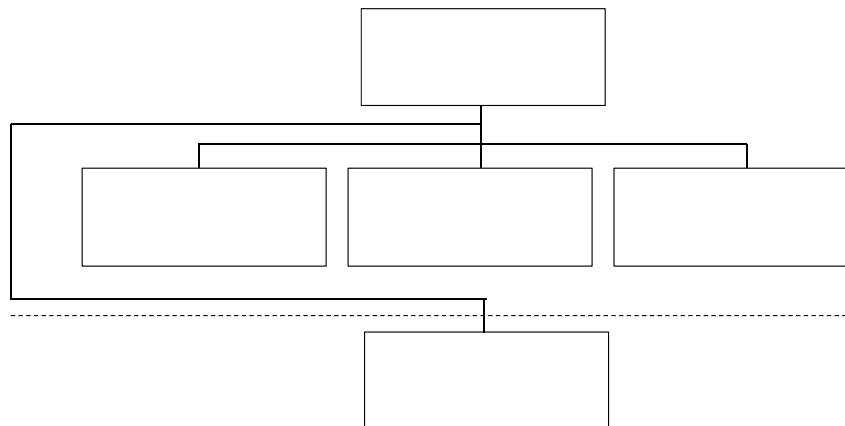
d) Utilizar únicamente rectángulos del mismo tamaño en la elaboración de los organigramas al representar las unidades administrativas.



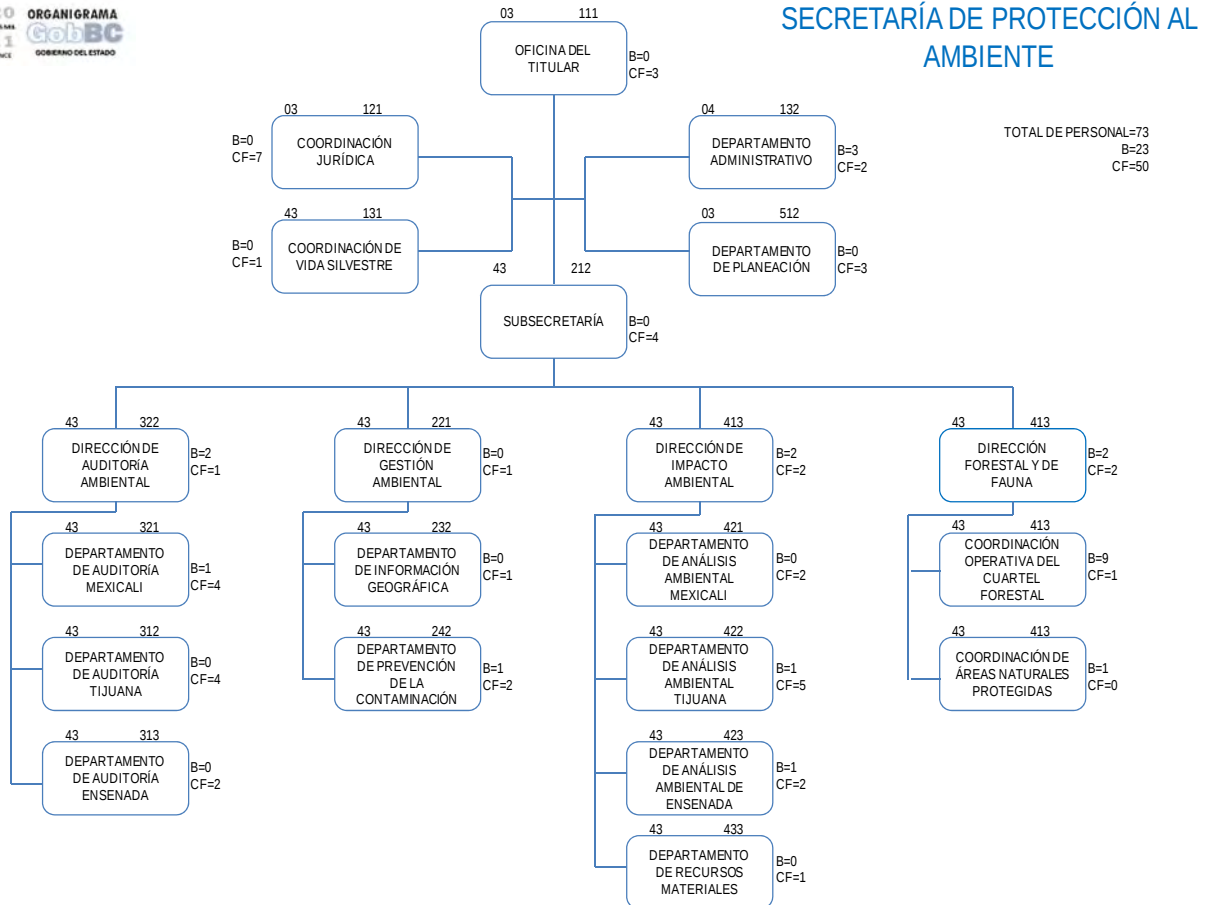
e) Las líneas de enlace entre un rectángulo y otro nos indican las relaciones de autoridad y las unidades de mando, por lo cual debe utilizarse la línea continua (no debe existir más de una línea o terminar con flecha).



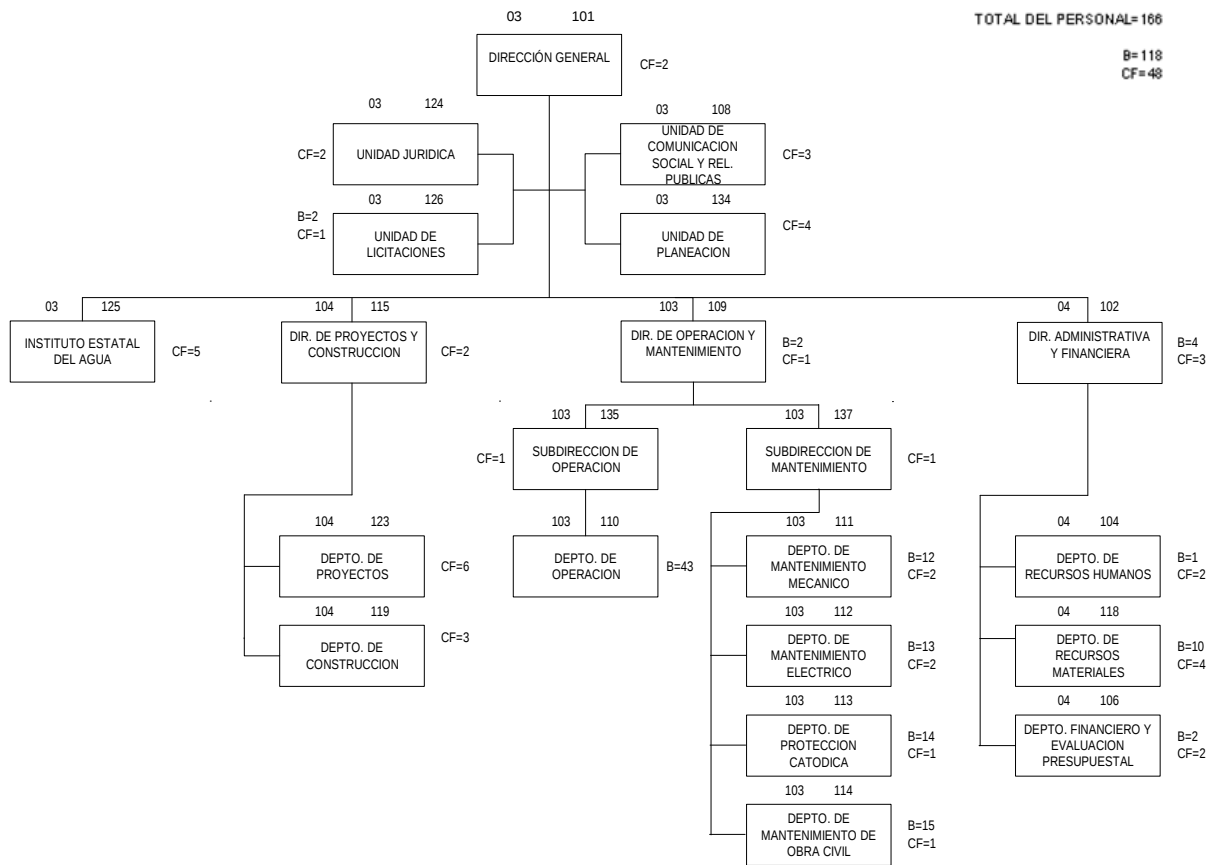
f) La utilización de líneas punteadas (-----) obedece a las relaciones de desconcentración.



Ejemplo de una Dependencia



Ejemplo de una Entidad Paraestatal



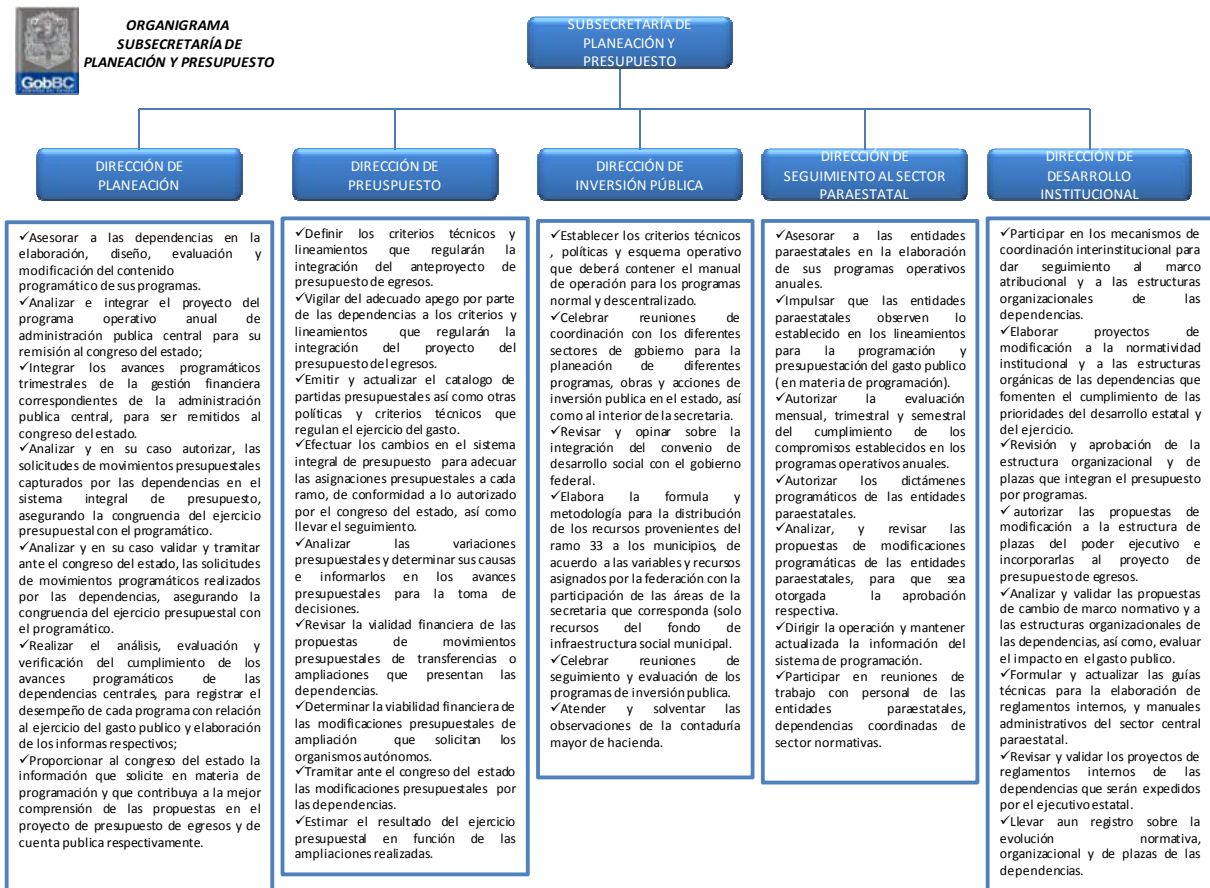
10. Organigrama funcional

Este apartado corresponde a la descripción de las actividades inherentes a cada una de las unidades administrativas contenidas en la estructura orgánica, que le permiten cumplir con las atribuciones que tiene encomendadas legalmente. Cuando el manual de organización se refiere a una unidad administrativa en particular, esta descripción corresponde a las actividades que integran cada uno de los puestos. Para una adecuada descripción de las funciones es recomendable atender lo siguiente:

1. La descripción de funciones se elabora por cada una de las unidades administrativas de la estructura orgánica comprendida en el Reglamento Interno y Presupuesto de Egresos
2. Que los títulos de las unidades administrativas sean los mismos que se señalen en el apartado de la estructura orgánica
3. Que la descripción de funciones siga el orden establecido en la estructura orgánica
4. Redactar primero las funciones *sustantivas* que corresponden a la acción básica de cada unidad administrativa, las funciones de las áreas constituyen el conjunto de actividades afines cuya agrupación es general y establecen lo que debe hacerse para conseguir el objetivo de la unidad administrativa.
5. La descripción de funciones debe iniciar con un verbo o verbos en tiempo infinitivo que denote acción, identificando con claridad el nivel de responsabilidad y autoridad de la unidad administrativa en el nivel jerárquico que le corresponda. (ver el siguiente ejemplo)



Ejemplo de Organigrama funcional:



**VERBOS COMUNES PARA DESCRIBIR
FUNCIONES ESPECÍFICAS**

Acreditar	Conservar	Emplazar	Intervenir	Publicar
Actualizar	Consolidar	Entablar	Investigar	Realizar
Adecuar	Contratar	Enterar	Jerarquizar	Recabar
Administrar	Contribuir	Enviar	Manejar	Recibir
Analizar	Controlar	Establecer	Mantener	Recopilar
Aplicar	Convocar	Estimar	Marcar	Registrar
Apoyar	Cuantificar	Estudiar	Notificar	Regular
Asegurar	Definir	Expedir	Observar	Rehabilitar
Asignar	Depurar	Fijar	Obtener	Remitir
Atender	Desahogar	Fincar	Operar	Rendir
Autorizar	Desarrollar	Fomentar	Opinar	Representar
Canalizar	Designar	Formular	Orientar	Requerir
Capacitar	Detectar	Fundamentar	Otorgar	Resolver
Captar	Determinar	Generar	Participar	Reunir
Capturar	Diagnosticar	Gestionar	Planear	Revisar
Certificar	Dictaminar	Globalizar	Practicar	Sancionar
Clasificar	Dictar	Grabar	Preparar	Seleccionar
Coadyuvar	Difundir	Hacer	Prestar	Sistematizar
Codificar	Diseñar	Identificar	Prever	Solicitar
Colaborar	Disponer	Impartir	Procesar	Sugerir
Compatibilizar	Distribuir	Implantar	Producir	Suministrar
Compilar	Divulgar	Informar	Programar	Tramitar
Comprobar	Documentar	Inscribir	Promover	Turnar
Comunicar	Efectuar	Inspeccionar	Proponer	Validar
Concentrar	Ejecutar	Instruir	Proporcionar	Valorar
Conciliar	Ejercer	Instrumentar	Proteger	Verificar
Conducir	Elaborar	Integrar	Proveer	Vigilar
Conformar	Emitir	Interpretar	Proyectar	Vincular

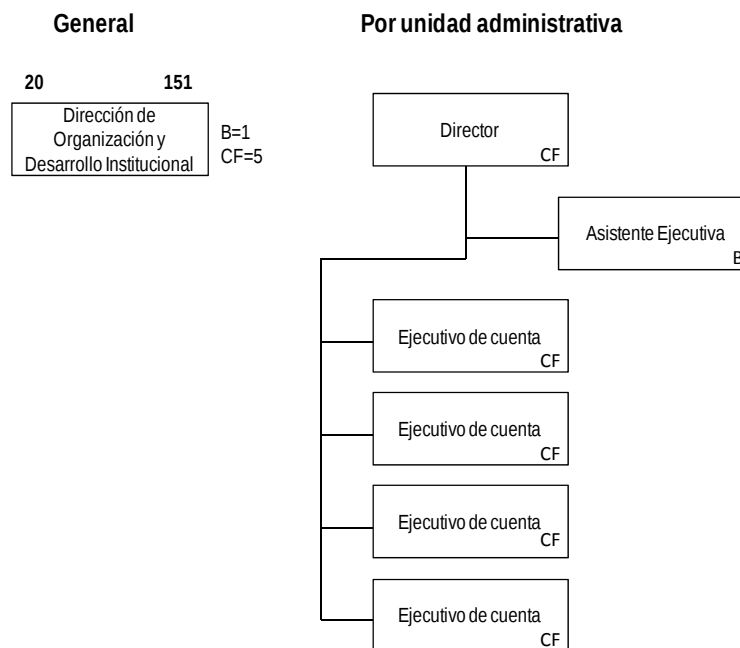
11. Organigrama por Unidad administrativa

Muestra en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área, por lo tanto, representa la organización específica de una dirección, departamento, coordinación, entre otros de la dependencia o entidad.

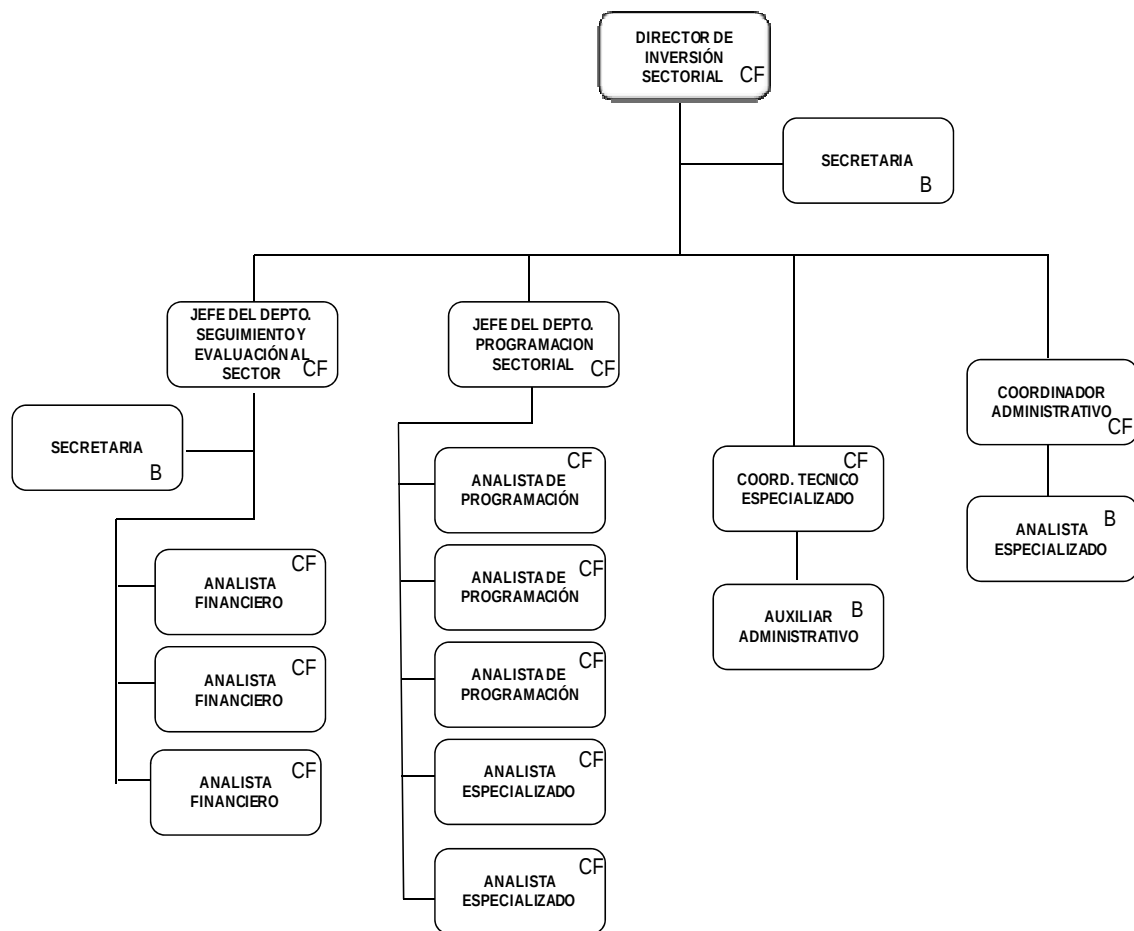
Indica, para cada unidad administrativa, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias, también describe la relación administrativa de cada una de las plazas que la componen así como el código presupuestal por unidad administrativa.

Los puestos incluidos en el organigrama por unidad administrativa deberán corresponder, al número de plazas existentes en el organigrama general y a los puestos de las cédulas de puestos.

Ejemplo:



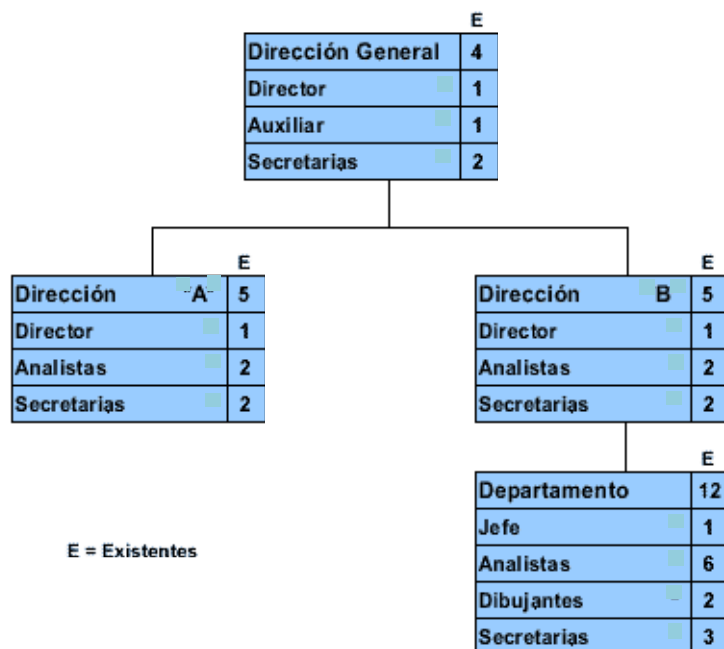
Ejemplo de un Organigrama por Unidad Administrativa:



12. Organigrama por puesto y plaza

Indica las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes para cada unidad administrativa. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

Ejemplo:



13. Descripción de Puestos

Contempla las actividades inherentes a cada uno de los puestos contenidos en la estructura orgánica autorizada, que le permiten a la dependencia o entidad cumplir con sus atribuciones legales.

El puesto es la unidad básica de trabajo en una estructura de organización. El puesto está integrado por un conjunto de actividades y de requerimientos necesarios para llevarlas a cabo. Un puesto puede tener una o varias plazas. Por ejemplo, podemos tener el puesto de Analista Técnico Especializado y 25 personas trabajando en ese puesto. Se recomienda que únicamente se describa el puesto independientemente de que exista una o más plazas.

La descripción de puestos es de gran utilidad, ya que se convierte en un instrumento de apoyo para el adecuado reclutamiento y selección de personal. Así mismo, permite conocer cuáles son los programas de capacitación que deben tener los ocupantes del puesto, y futuras evaluaciones de desempeño.

En el caso de las Dependencias los formatos utilizados corresponderán a las cédulas de puestos validadas por la Oficialía Mayor, en el caso de las Entidades Paraestatales podrán tomar como modelo el mismo formato de acuerdo a lo siguiente:

1. Identificación y Ubicación del Puesto:

*Apartado que contiene
los datos necesarios
para ubicar el puesto
dentro de la estructura.*

 Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California Oficialía Mayor de Gobierno Dirección de Recursos Humanos Cédula de descripción del puesto específico			
1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
PUESTO ESPECÍFICO		PUESTO TIPO	
4679	DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIRECTOR DE ÁREA	
RELACION	NIVEL DE GESTIÓN	Ocupantes por depend.	Ámbito de competencia
LABORAL DE CONFIANZA	04	1	ESTATAL
DEPENDENCIA			
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS			
UNIDAD ADMINISTRATIVA			
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INST			
MUNICIPIO	LOCALIDAD		
MEXICALI	MEXICALI		

2. Tramo de control:

*Apartado que identifica
la posición jerárquica
dentro de la estructura
administrativa en
relación con sus
superiores jerárquicos y
sus subordinados, es
decir, a quien reporta y
quien supervisa.*

2. TRAMO DE CONTROL		
REPORTA DE MANERA DIRECTA:		
CLAVE	PUESTO	
285	SUBSECRETARIO DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	
SUPERVISA DE MANERA DIRECTA A:		
CLAVE	PUESTO	CANTIDAD
274	EJECUTIVO EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	5
		5

3. Misión y Funciones del puesto:

Razón de ser del puesto y acciones que tiene que desarrollar para cumplir su contribución a los objetivos institucionales.

3. MISIÓN Y FUNCIONES DEL PUESTO

Misión:

DIRIGIR LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE ORGANIZACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL ENFOCADA A LA GESTION PARA RESULTADOS PARA QUE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL SE ADECUÉ SISTEMATICAMENTE A LAS PRIORIDADES DEL DESARROLLO ESTATAL.

NO. FUNCION ESPECIFICA:

- 1 COORDINAR LA ADECUACION DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES Y REDISEÑO DE PROCESOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES ALINEADAS AL MODELO DE GESTION PARA RESULTADOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO.
- 2 FORMULAR PROPUESTAS DE NORMAS Y LINEAMIENTOS PARA QUE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PRESENTEN SUS PROPUESTAS DE REORGANIZACION Y DE CREACION DE PLAZAS, MEDIANTE LA PRESENTACION DE LAS MISMAS AL SUBSECRETARIO Y SECRETARIO PARA SU VALIDACION.
- 3 COORDINAR LA ELABORACION DE METODOLOGIAS PARA LA EJECUCION DE LAS ACCIONES DE DESARROLLO INSTITUCIONAL EN DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, MEDIANTE LA REVISION DE LA INFORMACION PRESENTADA POR EL PERSONAL A SU CARGO.
- 4 VALIDAR LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EN MATERIA DE SU COMPETENCIA, MEDIANTE EL ANALISIS DE LOS DICTAMENES PRESENTADOS POR SUS COLABORADORES.
- 5 REVISAR LA LEGISLACION QUE NORMA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, PROPONENDO LAS MODIFICACIONES QUE PROPICIEN LA ADECUACION ORGANIZACIONAL A PLANES Y PROGRAMAS VIGENTES.
- 6 MANTENER ACTUALIZADA LA DOCUMENTACION LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE FORMALICE LAS ESTRUCTURAS DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, MEDIANTE LA PRESENTACION DE PROPUESTAS.
- 7 COORDINAR EL COSTEO DEL GRUPO DE SERVICIOS PERSONALES Y VALIDAR LOS MOVIMIENTOS QUE AFECTEN PRESUPUESTALMENTE LAS PARTIDAS DEL GRUPO 10 000, MEDIANTE LA REVISION DE LA PLANTILLA.

Misión

Se define en función de su contribución con los objetivos de la Dependencia o entidad y la unidad administrativa de adscripción, en concordancia con la misión del puesto inmediato superior.

Estructura gramatical a utilizar

VERBO
Acción

+

OBJETO
Qué?

+

CONDICIÓN
Cómo?

+

PROPÓSITO
Para qué?

Funciones

Conjunto de actividades específicas de un puesto, relacionadas entre sí, que se realizan en forma sistemática y reiterada para el logro de objetivos institucionales. Constituyen la parte principal de una descripción de puestos y se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

Estructura gramatical a utilizar

VERBO
Acción

+

OBJETO
Qué?

+

CONDICIÓN
Cómo?

Constatar,
supervisar y
validar

que los actos
jurídicos
registrales

se realicen con apego a la normatividad y los procesos establecidos para su ejecución, brindando las certificaciones e información registral conducente.

4. Entorno Operativo:

Apartado que describe el contexto de relaciones humanas en el cual se desarrollan cotidianamente las funciones de un puesto y las justificaciones de las mismas.

4. ENTORNO OPERATIVO

INTERNAMENTE CON:

PERSONAL DE LA DIRECCION DE PLANEACION, PRESUPUESTO, SEGUIMIENTO AL SECTOR PARAESTATAL Y DIRECCION DE INVERSION PUBLICA DE LA SPF.

MOTIVO:

PARA ESTABLECER ACCIONES DE DESARROLLO INSTITUCIONAL A EFECTO DE MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL.

EXTERNAMENTE CON:

DEMÁS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

MOTIVO:

PARA ASESORAR EN LA CONFORMACIÓN DE ACCIONES DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL QUE CONLLEVEN A QUE SU OPERACION SE EFECTUE PARA RESULTADOS.

5. Perfil del Puesto:

Requerimientos y especificaciones de ocupación para garantizar que su desempeño sea el adecuado, representando el conjunto de conocimientos, experiencia, capacidades y su aplicación de acuerdo a las condiciones del trabajo o requerimientos legales.

5. PERFIL DEL PUESTO

EDAD MÍNIMA	EXPERIENCIA
25	REQUIERE DE MAS DE 3 AÑOS DE EXPERIENCIA EN PUESTOS SIMILARES O AFINES.
GRADO DE ESCOLARIDAD MINIMA	GRADO DE ESCOLARIDAD DESEABLE
REQUIERE TENER ESTUDIOS DE UNA CARRERA PROFESIONAL CONCLUIDA.	REQUIERE TENER ESTUDIOS DE POSGRADO A NIVEL ESPECIALIDAD DEBIDAMENTE CONCLUIDOS
AREA DE CONOCIMIENTO	
ADMINISTRACION	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
AREA DE CONOCIMIENTO	
INDUSTRIAL	INGENIERIA
REQUERIMIENTOS COMPLEMENTARIOS DE OCUPACION	
CÉDULA PROFESIONAL	
TITULO	

6. Responsabilidad:

Capacidad de responder por ciertos actos y consecuencias, que corresponde a la actividad propia del puesto y de la relación que guarda su competencia con los recursos asignados para su desempeño o información que de éste resulta.

6. RESPONSABILIDAD

ECONOMICA
NO SE TIENE BAJO SU RESPONSABILIDAD FONDOS O VALORES.
CADENA DE MANDO
MANDOS DIRECTIVOS: PUESTO DIRECTIVO DE ALTO NIVEL CON AUTORIDAD DE COORDINACIÓN SOBRE UN PROCESO DE GESTIÓN ESPECIALIZADO QUE GENERALMENTE TIENE A SU CARGO LA OPERACIÓN DE DOS O MÁS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, CUYOS OCUPANTES REPORTAN A UN SUPERIOR JERÁRQUICO, GENERALMENTE A UN TITULAR O SUBTITULAR DE DEPENDENCIA.
POR SEGURIDAD DE OTROS
SUS DECISIONES O ACCIONES NO IMPLICAN PONER EN RIESGO LA SEGURIDAD FÍSICA, JURÍDICA Y/O PATRIMONIAL DE SUS COLABORADORES O USUARIOS.
POR INFORMACION CONFIDENCIAL
REQUIERE ABSOLUTA DISCRECIÓN EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN ESTIMADA COMO CONFIDENCIAL DE GRAN IMPORTANCIA Y DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA.
POR RESGUARDO DE BIENES
SIEMPRE TIENE BAJO SU RESGUARDO BIENES PROPIEDAD DEL ESTADO, TAL ES EL CASO DEL MOBILIARIO Y/O EQUIPO DE TRABAJO; EVIDENCIAS EMANADAS DE INVESTIGACIONES; O BIENES DE USUARIOS DERIVADOS DE SANCIONES - MULTAS. CON POSIBILIDADES DE DAÑO O PÉRDIDA DE RELATIVA CONSIDERACIÓN.

7. Condiciones de Trabajo:

Determina las características físicas y ambientales que impone el puesto, así como el riesgo que éste implica al desempeñarlo.

7. CONDICIONES DE TRABAJO

RIESGO
RIESGOS CONSIDERADOS COMO MÍNIMOS.
AMBIENTE
BUENO: EN GENERAL LAS CONDICIONES DEL SERVICIO O TRABAJO SON FAVORABLES, SIN EMBARGO PUEDEN EXISTIR LIGERAS INCOMODIDADES O ESFUERZOS PERO QUE NORMALMENTE PASAN INADVERTIDOS.
ESFUERZO FISICO
NO REQUIERE DE ESFUERZO.

8. Competencias:

8. COMPETENCIAS

Conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes que adquiere una persona en la escuela, la práctica o la capacitación; para desarrollar una función productiva determinada, en condiciones reales de trabajo.

Clasificación



8.1. TÉCNICAS

1. ADMINISTRAR Y DESARROLLAR PROYECTOS
2. APLICAR EL MARCO JURIDICO Y NORMATIVO CORRESPONDIENTE
3. APLICAR TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA
4. CONOCER LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMÓN PUBLICA
5. APLICAR TÉCNICAS DE LENGUAJE ORAL Y ESCRITO
6. OPERAR EL SISTEMA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

8.2. DE GESTION

Importante	Muy importante	Critico
1. PLANEACION FUNCIONAL	1. PENSAMIENTO ESTRATEGICO	1. APTITUD DE LIDERAZGO
2. CONTROL ADMINISTRATIVO	2. CAPACIDAD NEGOCIADORA	2. ENFOQUE EN RESULTADOS
3. ANALISIS DE PROBLEMAS	3. TOMA DE DECISIONES	
4. DOMINIO DE ESTRES	4. DELEGACION DE AUTORIDAD	
5. APEGO A NORMAS	5. ENFOQUE A LA CALIDAD	
6. VOCACION DE SERVICIO	6. ORGANIZACION Y OPTIMIZACION DE RECURSOS	

8.3 Norma Técnica de Competencia Laboral:

Es un estándar de desempeño que refleja los conocimientos, destrezas, aptitudes y actitudes que debe poseer una persona para ejercer una función determinada, así como los criterios de desempeño que evidencien su cumplimiento de acuerdo a lo esperado por la organización.

8.3. NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

NO.	NORMA
1	ESTABLECIMIENTO DE LA COMUNICACION CON EL CLIENTE
NO. UNIDAD DE COMPETENCIA	
1	ESTABLECER LA COMUNICACION DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS
2	CONTROLAR LA INFORMACION DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS
NO. NORMA	
2	ELABORACION DE DOCUMENTOS MEDIANTE HERRAMIENTAS DE COMPUTO
NO. UNIDAD DE COMPETENCIA	
1	OPERAR LAS HERRAMIENTAS DE COMPUTO
2	PRESERVAR EL EQUIPO DE COMPUTO, INSUMOS, INFORMACION Y EL LUGAR DE TRABAJO
3	ELABORAR DOCUMENTOS MEDIANTE PROCESADORES DE TEXTO
4	ELABORAR HOJAS DE CALCULO MEDIANTE APLICACIONES DE COMPUTO
5	ELABORAR PRESENTACIONES GRAFICAS MEDIANTE APLICACIONES DE COMPUTO
3	GESTIÓN POR RESULTADOS

Sirve como patrón de comparación del deber ser (desempeño esperado) vs desempeño real del ocupante del puesto.

- ✓ Lo que una persona debe ser capaz de hacer
- ✓ La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho
- ✓ Las condiciones en que la persona debe demostrar su aptitud y actitud.

Elaborado y autorizado por:

*Nombre y cargo de la persona
que elaboró y de quien autorizó
al interior de la dependencia.*

Formuló:	Autorizó:	Fecha de elaboración
Nombre: RODRIGO HERNANDEZ JIMENEZ	Nombre: MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ ARROYO	31/03/2009
Puesto: DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Puesto: SUBSECRETARIO DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO	Fecha de Actualización 10/03/2011

14. Disposiciones complementarias:

Este apartado se integra con un conjunto de disposiciones que tienen la particularidad de indicar la entrada en vigor del manual, la periodicidad en su actualización, en su caso la abrogación de un manual publicado anteriormente y aquellos aspectos que el titular de la Dependencia o Entidad determine para la adecuada aplicación del Manual.

Es importante y elemental que como parte fundamental de estas disposiciones complementarias, aparezca el o los nombres y puestos de quienes legalmente están facultados para expedir y validar estos instrumentos jurídicos administrativos.

Así mismo es recomendable resaltar en la redacción la liga de internet en donde estará publicado dicho documento.

Disposiciones complementarias:

PRIMERA: El presente Manual de Organización del Instituto para el Desarrollo Inmobiliario y de la Vivienda para el Estado de Baja California, entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta Directiva del INDIVI.

SEGUNDA.- La frecuencia de actualización del presente Manual de Organización será como mínimo cada año. Dicha modificación deberá ser validada por la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano, Secretaría de Planeación y Finanzas, Oficialía Mayor y la Contraloría; y hacerla del conocimiento de los servidores públicos que integran el recurso humano del INDIVI.

Tercera.- El presente Manual se dará a conocer por medios electrónicos a través de la pagina de internet www.indivi.gob.mx/

Dado en la ciudad de Mexicali, Baja California, en la Sala de Juntas de esta Entidad Paraestatal, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil once.

Atentamente

DIRECTOR GENERAL

3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es el documento informativo donde se consignan en forma metódica los pasos u operaciones que se deben llevar a cabo para que se cumplan adecuadamente las funciones que se realizan dentro de una Dependencia o Entidad.

El Manual de Procedimientos describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades del área de acuerdo a sus atribuciones para su ejecución, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse. Los Manuales de Procedimientos por el alcance de su información se clasifican en:

- Manual General de Procedimientos.- Contiene la descripción de los procedimientos de toda Dependencia o Entidad
- Manual Específico de Procedimientos.- Comprende las actividades a realizarse en un área en especial de la Dependencia o Entidad, por ejemplo: Subsecretaría, Dirección General, Dirección, Subdirección, Departamento, etc., y que debido al grado de especialización o volumen de información se requiera contar con un documento por separado.

El Manual de procedimientos es útil porque permite establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades, así como precisar los responsables de los procesos y un aspecto importante es que a través de este documento pueden efectuarse diagnósticos administrativos, y de esta manera eficientar y agilizar los procedimientos establecidos.

Consideraciones sobre la elaboración del Manual

a) ¿Cómo comenzar?

Los responsables de la elaboración del Manual de Procedimientos, deben confirmar que se cuente con un manual de organización o en su caso que se encuentre debidamente actualizado. Con este manual se podrán identificar las unidades orgánicas que conforman la dependencia o entidad y por ende facilitarán la identificación de los procedimientos que se realizan en ellas.

Es importante que se convoque a una reunión con los responsables de las unidades orgánicas, con el objeto de informarles que se procederá a elaborar el manual o en su caso a actualizarlo y solicitar el apoyo para que proporcionen la información que se requiera para dicho fin.

Podrá solicitarse a los titulares de las distintas unidades orgánicas que enlisten los principales procedimientos que realizan y las políticas de operación de los mismos, esto facilitará la recopilación y análisis de la información.

Periódicamente se realizarán entrevistas con los titulares de las unidades orgánicas con el objeto de que clarifiquen procedimientos y validen los avances que se tienen.

3.1 Contenido del Manual de Procedimientos

La información que integrará el Manual de Procedimientos deberá considerar los siguientes puntos:

1. Identificación (Portada)
2. Índice
3. Introducción
4. Listado de los procedimientos
5. Secciones por cada procedimiento y estas deben de incluir:
 - a) Portada que contenga el nombre del procedimiento, así como la unidad responsable de su ejecución
 - b) Contenido por procedimiento: Objetivo y partes que intervienen
 - c) Políticas de operación
 - d) Descripción del procedimiento.
 - e) Diagrama de flujo
 - f) Formatos utilizados en el procedimiento, así como una breve explicación de su llenado, en caso de llenado técnico de campos
6. Disposiciones complementarias.

1. Identificación (Portada)

Es la cara exterior del Manual, que tiene como objetivo su identificación a través de los siguientes datos:

- Logotipo oficial del Gobierno del Estado de Baja California al margen superior izquierdo
- Nombre de la Dependencia o Entidad a que se refiere
- Siglas de la Dependencia o Entidad
- Indicar el tipo de manual
- Área responsable de su elaboración
- Cantidad de ejemplares impresos
- Liga de internet de su publicación
- Lugar y fecha de elaboración. (Véase gráfico 1)

 Secretaría de Planeación y Finanzas SPF	 Junta de urbanización del Estado JUEBC
Manual de Procedimientos	Manual específico de Procedimientos de la Subdirección Financiera y Administrativa
Unidad Responsable de su elaboración: Dirección de Desarrollo Institucional	Unidad Responsable de su elaboración: Subdirección Financiera y Administrativa
Ejemplares impresos: 2	Ejemplares impresos: 5
Página de su publicación: www.bajacalifornia.gob.mx/bcfiscal/	Página de su publicación: www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/
Mexicali, Baja California; Julio de 2011	Mexicali, Baja California; Julio de 2011

Gráfico 1

2. Índice

En este apartado se presenta de manera sintetizada y ordenada los temas principales que componen el manual.

1. Introducción
2. Listado de los procedimientos
3. Procedimiento
 - 3.1 Denominación del procedimiento y unidad responsable de su ejecución
 - 3.2 Objetivo, áreas de intervención
 - 3.3 Políticas de operación
 - 3.4 Descripción del procedimiento
 - 3.5 Diagrama de flujo
 - 3.6 Formatos utilizados
4. Disposiciones transitorias.

Incluye la relación de los diversos apartados que conforman el documento aplicándose las siguientes indicaciones:

- Dar una referencia numérica o alfabética a cada concepto
- Colocar las referencias a la izquierda de los temas y conceptos incluidos
- Enunciar cada capítulo con sus secciones, temas y números de página. (Véase gráfico 2)

Índice	
Contenido	Página
1.- Introducción-----	03
2.- Listado de Procedimientos-----	04
3.- Glosario -----	06
4.- Procedimientos -----	08
4.1.- Denominación del procedimiento y unidad responsable de su ejecución	
4.2.- Objetivo, Áreas de Intervención	
4.3.- Alcance	
4.4.- Definiciones, abreviaciones y símbolos	
4.5.- Lista de documentos relacionados	
4.6.- Procedimientos y Responsabilidades	
4.7.- Políticas de Operación	
4.8.- Diagrama de Flujo	
4.9.- Formatos Utilizados	
5.- Disposiciones Transitorias -----	191

Gráfico 2

3. Introducción

En este apartado, se explica en forma clara y concisa los objetivos del manual, así como la utilización del mismo y cuándo se harán las revisiones, incluye un mensaje y autorización del titular. (Véase gráfico 3)

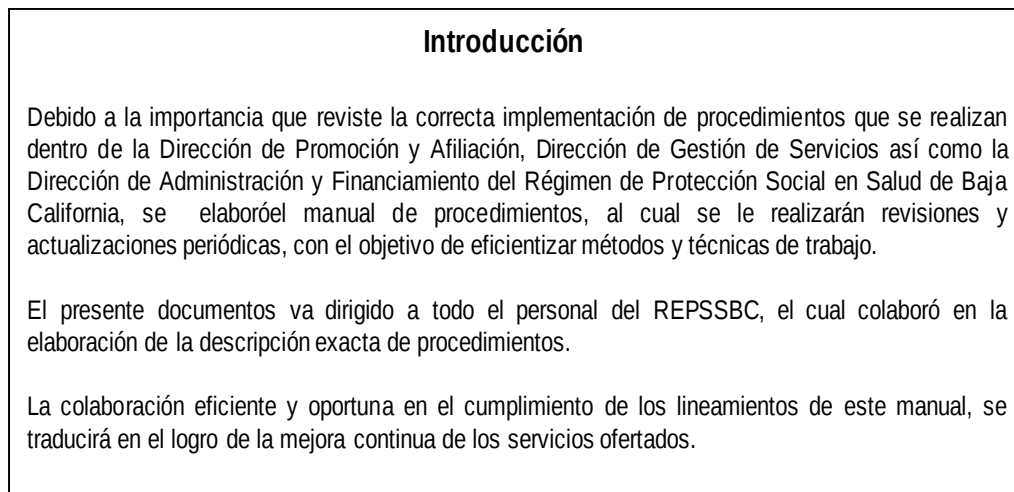


Gráfico 3

4. Listado de los Procedimientos

En este apartado, se enlistarán de manera ordenada por unidad administrativa los procedimientos que se describirán posteriormente. (Véase gráfico 4)

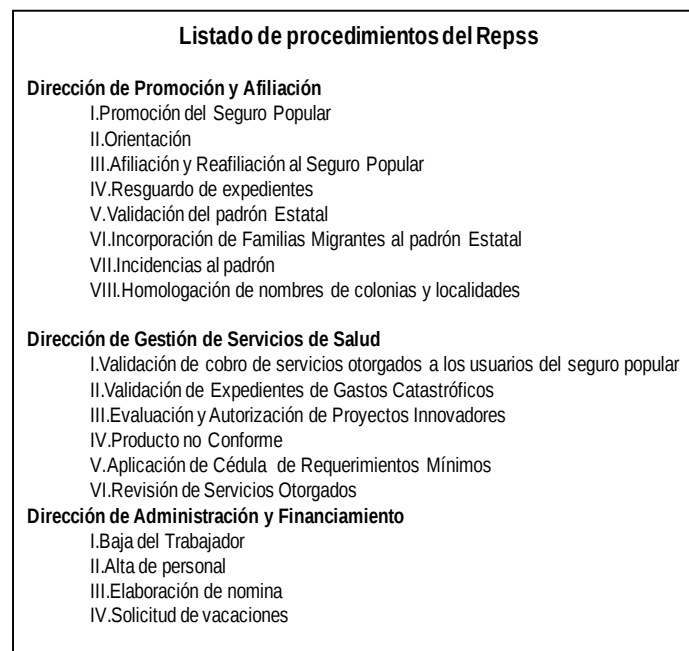


Gráfico 4

5. De los procedimientos

Cada uno de los procedimientos que se enlisten y figuren en el manual deberá contener lo siguiente:

- a) **Portada y nombre:** en este apartado se describe el procedimiento así como la unidad responsable de su ejecución. El nombre que se le asigne para distinguirlo, deberá corresponder con la función o actividad que se describa, debe iniciar en verbo operativo o sustantivo.

Ejemplo:

Integración de la bitácora del suministro de combustible y lubricantes de los vehículos oficiales.

- b) **Objetivo y partes que intervienen:** Expresa claramente el resultado que se busca obtener al realizar las actividades y operaciones que integran el procedimiento e inicia con verbo en infinitivo.

En la redacción de los objetivos es necesario considerar lo siguiente:

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

Ejemplo:

Procedimiento: Elaboración del programa de actividades

Objetivo: Establecer las operaciones necesarias para formular el programa anual de actividades, así como orientar a los directores de área para posicionar resultados en su programa.

Partes que intervienen: Enumeración de las unidades o puestos que intervienen en la ejecución del mismo.

Ejemplo:

Unidades Orgánicas que intervienen en el procedimiento de formulación de Presupuesto:

- Dirección General
 - Dirección de Programación Presupuestos
 - Direcciones de Área
-

- c) **Políticas de Operación:** Describen los lineamientos específicos a los que se sujeta la realización de una actividad o procedimiento, orienten la realización de las actividades sin tener que consultar los niveles jerárquicos superiores y deben redactarse en afirmativo e iniciar con sujeto y verbo en futuro.

Ejemplo:

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

- d) **Descripción del Procedimiento:** Es la explicación escrita, en forma lógica y secuencial, de cada una de las actividades u operaciones a realizar dentro de un procedimiento, expresa el orden en que se desempeña el trabajo y señala quienes son los responsables de su ejecución.

Para su redacción y presentación:

1. Cada actividad inicia con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente (entrega, recibe, revisa).

Ejemplo:

Obtiene del archivo cronológico permanente, el Contrato de prestación de servicios profesionales un tanto, y elabora el Cuadro de control de pagos en original, en el cual registra la Dependencia o Entidad auditada y el número de pagos convenidos y archiva de manera cronológica permanente ambos documentos.

2. La redacción de cada actividad será clara, precisa y responderá a las preguntas ¿quién lo hace?, ¿qué hace?, ¿cómo? y ¿para qué se realiza la actividad?

Ejemplo:

(¿Quién lo hace?) Dirección General de Auditoría

(¿Qué hace?) Obtiene del archivo cronológico permanente, el Contrato de prestación de servicios profesionales un tanto

(¿Cómo?) Elabora el Cuadro de control de pagos en original

(¿Para qué?) En el cual registra la Dependencia o Entidad auditada y el número de pagos convenidos y archiva de manera cronológica permanente ambos documentos a fin de llevar el control de los mismos.

3. Todas las actividades descritas deberán ser numeradas de manera secuencial; en el caso de la pregunta se escribe sin número, posteriormente la numeración continúa en las opciones derivadas de esa pregunta.

Ejemplo:

- 1- Obtiene del archivo cronológico permanente, el Contrato de prestación de servicios profesionales un tanto, y elabora el Cuadro de control de pagos en original, en el cual registra la Dependencia o Entidad auditada y el número de pagos convenidos y archiva de manera cronológica permanente ambos documentos.
- 2-

4. Cuando una actividad indique la toma de decisiones derivada de las operaciones de revisión, verificación y análisis, se deben señalar las diferentes alternativas o cursos que puede tomar un procedimiento.

Ejemplo:

En caso de estar correcta:

Elabora el Oficio de solicitud original y copia, dirigido al titular de la Dependencia o al Director General de la Entidad, y en su caso, al Jefe de la Unidad Administrativa de la Contraloría General, a fin de que tramite el pago de los honorarios del Auditor Externo y recaba en éste la firma del Director General de Auditoría Gubernamental.

En el caso de estar incorrecta:

Regresa documentación para su corrección

Siempre que existan alternativas de decisión debe formularse la pregunta que dará respuesta a las decisiones. Asimismo, cuando se redacten se utilizarán términos como “si”, “cuando”, “en caso”, etc.

5. Indicar el origen de los documentos (recibe, obtiene o elabora) y su destino o trayectoria (envía, turna, archiva o desecha). El uso del término TURNA, se utiliza cuando envían documentos internamente y el de ENVIA es para los casos en que se manda la documentación fuera de la organización.

Ejemplo:

Envía **Oficio de solicitud y la Factura de honorarios** originales al titular de la Dependencia o al Director General de la Entidad, y en su caso al Jefe de la Unidad Administrativa de la Contraloría General y archiva de manera cronológica permanente la copia del Oficio de solicitud como acuse de recibo, en el Expediente de control de la auditoría.

Cuando en la descripción narrativa se mencione el nombre de un documento, la primera letra del nombre deberá ir en mayúscula y en caso de que tenga clave, ésta se colocará entre paréntesis, asimismo deberá remarcarse en letras negritas “ el nombre del documento.

Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre, se hará referencia a la trayectoria de su trámite y al número de copias.

6. La descripción del procedimiento se presenta en tres columnas, la primera señala el número de actividad, la segunda al responsable de su ejecución y la tercera la actividad a desarrollar.

No. de Actividad	Responsable de su ejecución	Actividad a Desarrollar
---------------------	--------------------------------	-------------------------

7. Al final de cada descripción se indicará quien elaboró, quien revisó y quien autorizó.

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXX
Cargo	Cargo	Cargo

8. Al finalizar la descripción narrativa de los procedimientos es conveniente agregar la frase: Fin del procedimiento.

4	Dirección General de Auditoría	Registra en el Cuadro control de pagos original, el pago tramitado y lo archiva de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO
---	--------------------------------------	--

Ejemplo de una descripción de procedimiento

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD Descripción del Procedimiento		Fecha: 27 de Julio de 2011 Hoja: 1/1
Dirección:		
Departamento:		
Nombre del procedimiento: Emisión de Nomina		
No. de Actividad	Responsable de su ejecución	Actividad a Desarrollar
1	Dirección General de Auditoria	Obtiene del archivo cronológico permanente, el Contrato de prestación de servicios profesionales un tanto, y elabora el Cuadro de control de pagos en original, en el cual registra la Dependencia o Entidad auditada y el número de pagos convenidos y archiva de manera cronológica permanente ambos documentos. Pasa el tiempo.
2	Dirección General de Auditoria	En caso de estar correcta: Elabora el Oficio de solicitud original y copia, dirigido al titular de la Dependencia o al Director General de la Entidad, y en su caso, al Jefe de a Unidad Administrativa de la Contraloría General, a fin de que tramite el pago de los honorarios del Auditor Externo y recaba en éste la firma del Director General de Auditoria Gubernamental. En el caso de estar incorrecta: Regresa documentación para su corrección
3	Dirección General de Auditoria	Envía el Oficio de solicitud y la Factura de honorarios originales al titular de la Dependencia o al Director General de la Entidad, y en su caso al Jefe de la Unidad Administrativa de la Contraloría General y archiva de manera cronológica permanente la copia del Oficio de solicitud como acuse de recibo, en el Expediente de control de la auditoría.
4	Dirección General de Auditoria	Registra en el Cuadro control de pagos original, el pago tramitado y lo archiva de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO

- e) **Diagrama de Flujo:** Es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja el desarrollo de las actividades, indicando a los responsables de su ejecución.

En los procedimientos que integran el Manual deberá existir congruencia entre la parte narrativa y los diagramas de flujo, es decir, que una actividad se vea reflejada en ambos apartados.

Para su diseño y redacción:

- Se utiliza una simbología especial
- Es necesario establecer claramente las actividades que integran el curso normal del procedimiento, sin incluir situaciones esporádicas
- Las actividades de los procedimientos se muestran de izquierda a derecha, desde la parte superior de la hoja. Se indican los responsables de ejecutar las actividades; así como su secuencia a través de flechas
- Las actividades se expresarán en forma breve y precisa, e iniciarán con un verbo en tiempo presente, conjugado en tercera persona del singular (recibe, archiva, turna, etc.).

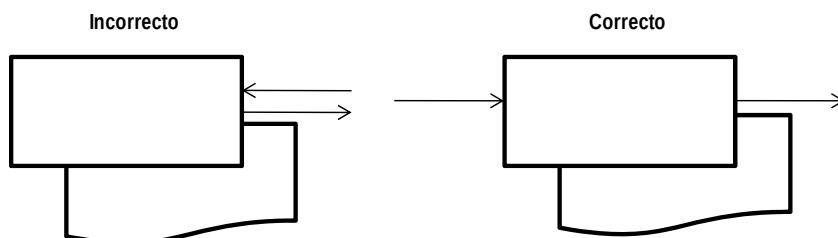
Notas para el diseño de los diagramas de flujo:

- Cada diagrama tendrá un encabezado con el nombre de la Dependencia o Entidad, del Área Responsable y del Procedimiento.
- El inicio del procedimiento y el final del mismo se representa con el siguiente símbolo:



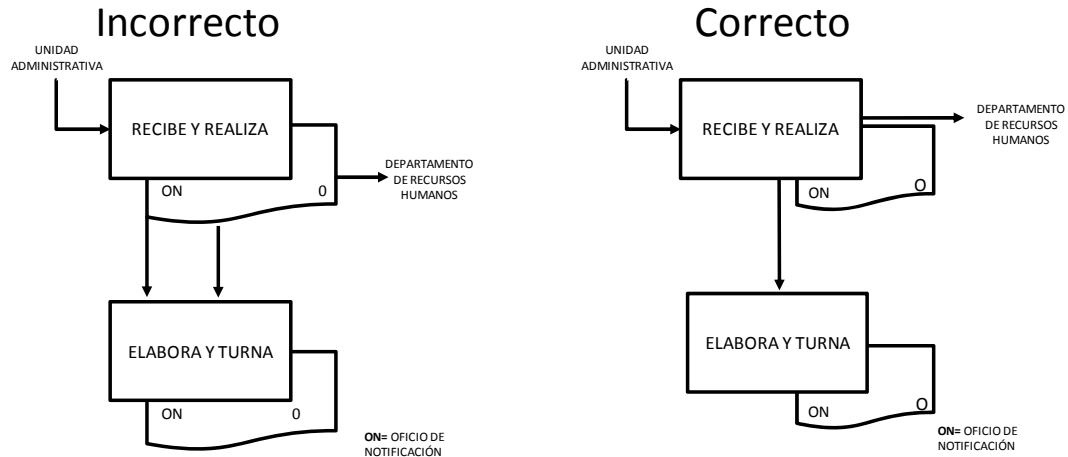
- Es conveniente no mezclar en un mismo lado del símbolo varias líneas de entrada y salida.

Ejemplo:



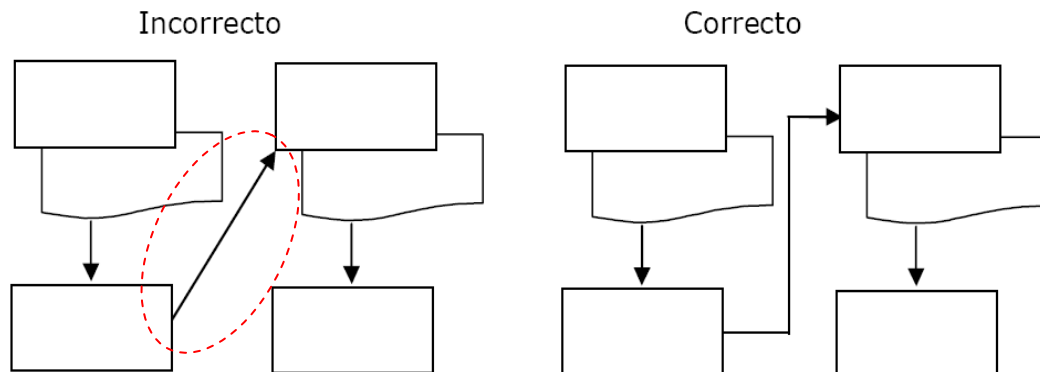
- Por claridad, no debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos.

Ejemplo:



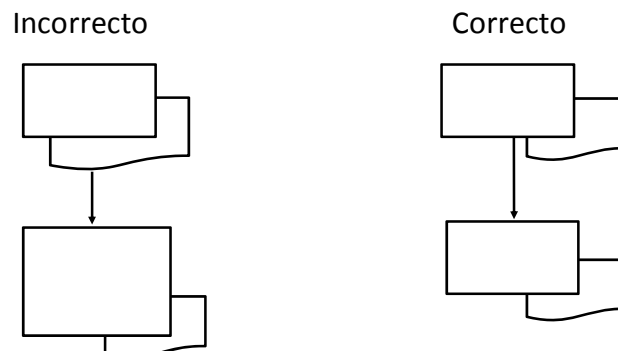
- Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas; en caso necesario se utilizan ángulos rectos.

Ejemplo:



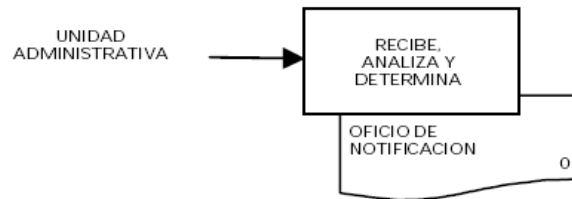
- Para efectos de presentación, es recomendable que los símbolos tengan tamaño uniforme, salvo el caso que se requiera hacer resaltar alguna situación especial.

Ejemplo:



En cuanto a su contenido y/o uso:

- La redacción del contenido en el símbolo de una actividad que incluya un documento debe ser representada como el siguiente ejemplo: Recibe de la Unidad Administrativa el **Oficio de notificación** en original, analiza, y determina su procedencia.



- Si existen varios tantos de un documento, el original se tiene que identificar con la letra "O" y las copias mediante dígitos "1", "2", "3", etcétera. Es recomendable hacer esta anotación en el extremo inferior derecho del símbolo:

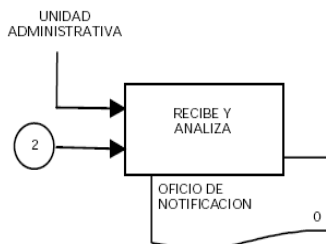
Ejemplo:



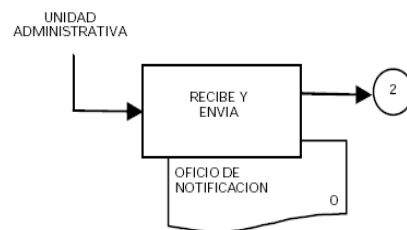
- El contenido del símbolo conector puede ser alfabético o numérico, y debe ser igual en los conectores de entrada y salida.

Ejemplo:

Conector de entrada

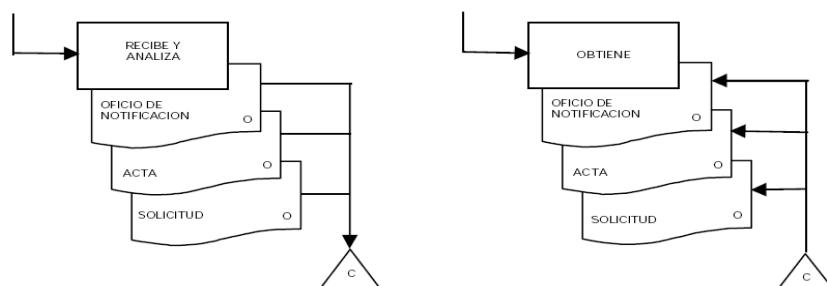


Conector de salida



- Cuando se archive o se obtenga un documento del archivo, la línea de flujo saldrá del documento, no de la actividad.

Ejemplo:



- Si el diagrama de un procedimiento requiere de 2 o más páginas, es recomendable utilizar el conector de página, poniendo un conector de salida para la página que termina y uno de entrada para la que inicia.

Ejemplo:



- Al final de cada diagrama se indicará quién elaboró, quien revisó y quien autorizó, incluyendo su nombre y cargo

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXXXXXXXX	XXXXXX	XXXXX
Cargo	Cargo	Cargo

Simbología para la Elaboración de Diagramas de Flujo

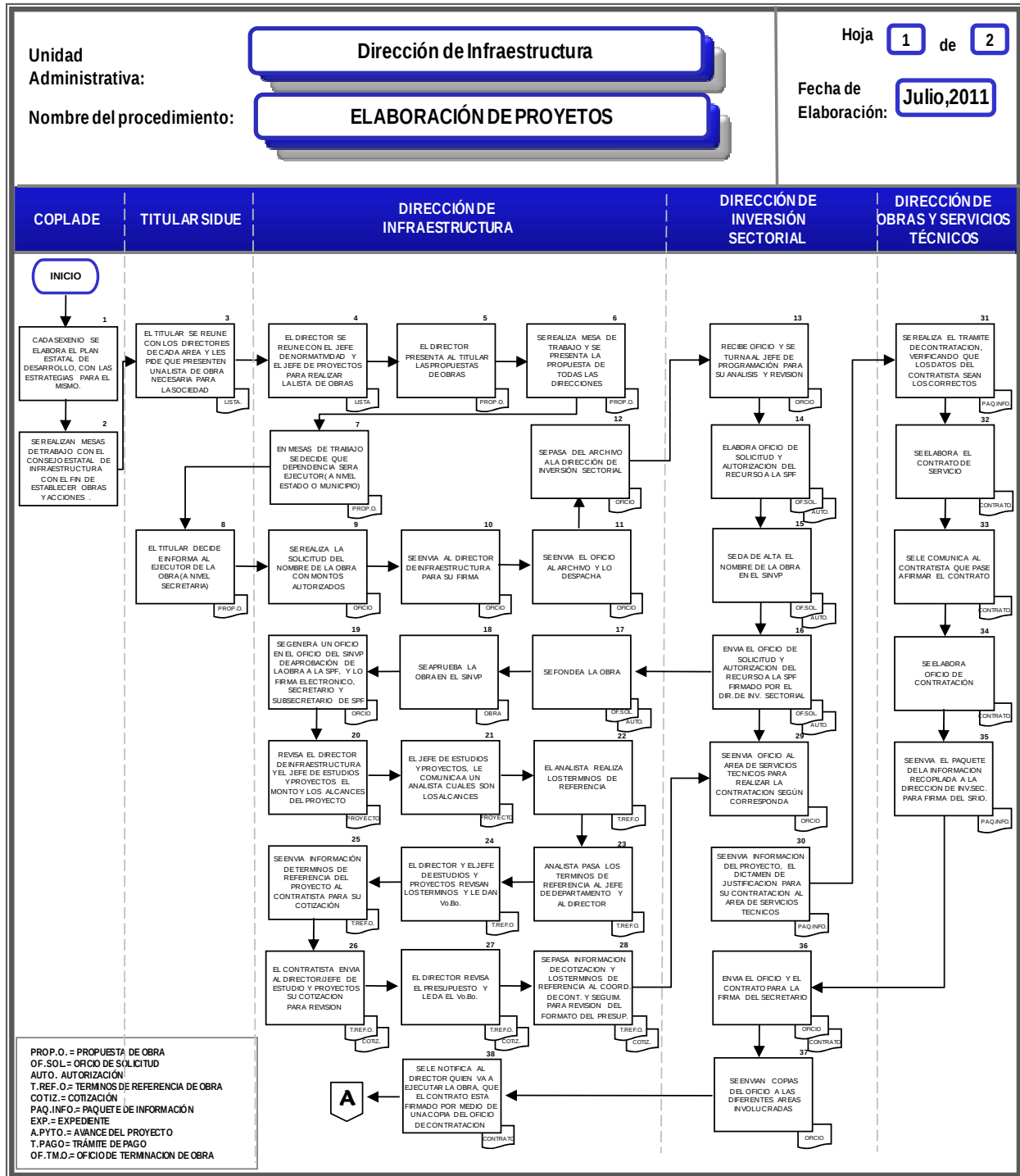
Los diagramas que se recomiendan son los de formato columna o panorámico, en el que se presenta el flujo o secuencia de las operaciones en su totalidad y cada puesto o unidad administrativa corresponde según sea el caso a una sola columna.

Para facilitar su elaboración se recomienda utilizar el programa iGrafx con el propósito de lograr uniformidad en el manejo de diagramas, se plantea la simbología ANSI, la cual ha demostrado su utilidad práctica a la administración pública.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o Término	Indica el inicio o terminación de un diagrama.
	Operación	Ejecución de una actividad relativa a un procedimiento.
	Decisión u Opción	Indica un punto de caminos opcionales o alternativos.
	Documento	Cualquier tipo de documento que se utilice en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que un documento se guarda de manera permanente.
	Archivo temporal	Indica que un documento se guarda de manera temporal.
	Conector	Relación de una parte del diagrama con otra.
	Conector de página	Enlace con otra hoja diferente en la cual se dé continuidad al procedimiento

Ejemplo de Diagrama de flujo:

Diagrama de Flujo



- ### Ejemplo:

FORMATO 2

[illegible]

INSTRUCTIVO DEL LLENADO

LLENADO DEL FORMATO 2

Nota: En los casos de cambios de adscripción, será necesario indicar de donde proceden o a donde van.

6.- Observación:	En los casos que se requiera se debe describir la modificación a la estructura dando una breve explicación.
------------------	---

6. Disposiciones complementarias

Este apartado se integra con un conjunto de disposiciones que tienen la particularidad de indicar la entrada en vigor del manual, la periodicidad en su actualización, en su caso la abrogación de un manual publicado anteriormente y aquellos aspectos que el titular de la Dependencia o Entidad determine para la adecuada aplicación del Manual.

Es importante y elemental que como parte fundamental de estas disposiciones complementarias, aparezca el o los nombres y puestos de quienes legalmente están facultados para expedir y validar estos instrumentos jurídico-administrativos.

Así mismo es recomendable resaltar en la redacción la liga de internet en donde estará publicado dicho documento.

Disposiciones Complementarias

Primera.-El presente Manual de Procedimientos de la _____ entrará en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por el Órgano de Gobierno y

Segunda.-Este documento tendrá vigencia a partir de su autorización en Junta Directiva y deja sin efecto a los expedidos en fechas anteriores, así como todos aquellos documentos que se opondrán al mismo.

Tercera.- El presente Manual se dará a conocer por medios electrónicos a través de la página de internet www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/.

Dado en la ciudad de Mexicali, Baja California, en la Sala de Juntas de esta Entidad Paraestatal, a los ____ días del mes de _____ del año dos mil once.

Atentamente

Director General

4. MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

El Manual de Servicios al Público integra información real y concisa acerca de los servicios que una Dependencia o Entidad proporciona al público y de los trámites y la forma en que se desahogan.

Este Manual debe ser un documento de fácil consulta con información clara, redacción sencilla y evitar usar términos técnicos que dificulten la comprensión de los usuarios.

Los servicios al público pueden considerarse como aquellos que las Dependencias o Entidades prestan o producen, en el desarrollo de sus funciones, para atender las demandas de los usuarios que acuden a las oficinas públicas a ejercer sus derechos o a cumplir con sus obligaciones.

4.1 Objetivos del Manual

- Situar en un documento información real, referente a los diversos servicios que la Dependencia o Entidad proporciona, así como de los requisitos y trámites que el público solicitante debe realizar para obtenerlos
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para orientar e informar correctamente a los usuarios de los servicios
- Contribuir en la relación que existe entre las Dependencias o Entidades y el usuario, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes
- Difundir a la población en general, los servicios que se proporcionan en las diferentes Dependencias o Entidades.

4.2 Contenido del Manual de Servicios al Público

El Manual de Servicios al Público varía de acuerdo con la naturaleza y los objetivos de cada Dependencia o Entidad, por lo que se aconseja observar las siguientes recomendaciones respecto a su contenido:

1. Identificación (Portada)
2. Índice
3. Introducción
4. Cuerpo del Manual
5. Disposiciones complementarias

1. Identificación (Portada)

En este apartado se compilan los datos que describen de manera general el tipo de manual y la dependencia o entidad a la que pertenece.

Se incluyen los siguientes datos:

- Logotipo oficial del Gobierno del Estado de Baja California al margen superior izquierdo
- Nombre de la Dependencia o Entidad a que se refiere
- Siglas de la Dependencia o Entidad
- Indicar el tipo de manual
- Área responsable de su elaboración
- Cantidad de ejemplares impresos
- Liga de internet de su publicación
- Lugar y fecha de elaboración. (Véase gráfico 1)

 Secretaría de Planeación y Finanzas SPF	 Junta de urbanización del Estado JUEBC
Manual de Servicios al Público	Manual de Servicios al Público
Unidad Responsable de su elaboración: Dirección de Desarrollo Institucional	Unidad Responsable de su elaboración: Subdirección Financiera y Administrativa
Ejemplares impresos: 2	Ejemplares impresos: 5
Página de su publicación: www.bajacalifornia.gob.mx/bcfiscal/	Página de su publicación: www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/
Mexicali, Baja California; Julio de 2011	Mexicali, Baja California; Julio de 2011

2. Índice o Contenido

En este apartado se presenta de una manera sintetizada y ordenada los temas principales que componen el manual.

<u>ÍNDICE</u>	
	<u>Página</u>
Introducción.....	2
Servicio de Libertad de Gravamen.....	3
Servicio de Recuperación.....	5
Servicio de Convenio de Pago de Obras de Urbanización.....	7

3. Introducción

En este apartado, se explica en forma clara y concisa los objetivos del manual, así como la utilización del mismo y cuándo se harán las revisiones, incluye un mensaje y autorización del titular.

Introducción El presente Manual de Servicios de La Junta de Urbanización del Estado de Baja California, se elaboro con la finalidad de servir como un instrumento de apoyo que integre los diferentes servicios que la Junta de Urbanización del Estado ofrece a la sociedad, propiciando de ésta manera el acceso oportuno a la misma. Para su elaboración se contó con la participación del personal que directamente presta los servicios al público, la colaboración del departamento jurídico para la confirmación de los fundamentos jurídicos, la autorización del titular del organismo, la elaboración del manual y el seguimiento del proceso de validación y autorización por la Subdirección Financiera y Administrativa ante los organismos normativos de Gobierno del Estado y Junta Directiva. La revisión de éste documento se realizará de forma anual, así como de acuerdo a las necesidades del organismo. La Junta de Urbanización del Estado de Baja California, es un organismo público descentralizado del Ejecutivo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, Organizado y estructurado en los términos de la Ley de Urbanización del Estado y a cargo de un Director General el cual cuenta con las atribuciones conferidas dentro del citado ordenamiento jurídico; la cual tiene por objeto ejecutar las obras de urbanización bajo el sistema plusvalía y de cooperación, así como para gestionar y contratar lo relativo a la ejecución de dichas obras y concurrir ante organismos e instituciones privadas y autoridades Federales, Estatales y Municipales para coordinarse en la ejecución de las mismas. Este manual está dirigido al público en general, usuarios de los servicios que presta la Junta de Urbanización del Estado, así como a los titulares del organismo para el acceso práctico y oportuno a la información de los servicios actualizados que brinda el organismo, para la adecuada toma de decisiones a que haya lugar; así mismo está dirigido a todo el personal que labora en la Junta de urbanización del Estado de Baja California, debido a que la implementación de éste documento permite eficientar el quehacer gubernamental de ésta entidad. <u>Atentamente</u> <u>Director General</u>

4. Cuerpo del Manual

En este apartado se desarrollará la descripción de los servicios que proporcionan las diferentes áreas de atención de la dependencia o entidad como parte central o sustancial de este manual.

Para su correcta y clara descripción se deberán considerar los siguientes puntos:

1. Nombre del trámite o servicio
2. Objetivo del trámite o servicio
3. Área responsable
4. Oficina que realiza el trámite o servicio
5. Costo
6. Tiempo de respuesta
7. Ubicación del área de atención y teléfonos
8. Horario
9. Fundamento jurídico-administrativo
10. Requisitos para solicitar el servicio
11. Formatos a utilizar
12. Comprobante a obtener
13. Vigencia.
14. Procedimiento a seguir

1. **Nombre del trámite o servicio.-** Corresponde a la identificación del servicio proporcionado, deberá iniciar con verbo operativo o sustantivo y señalarse de acuerdo con la acción que desarrolla el usuario, por **Ejemplo:** **Solicitud** de copia certificada de acta de nacimiento, **Obtención** de beca a la excelencia educativa, etc.

Ejemplo:

Nombre del servicio
Solicitud de Libertad de Gravamen

2. **Objetivo del Servicio.-** Indica la finalidad de la ejecución del trámite para obtener el servicio. Debe ser una explicación clara y no técnica, que contiene una breve descripción de la situación de las conductas o acciones que el gobierno a través de este trámite, trata de controlar o normar. Ejemplo: En el trámite de solicitud de copia certificada del acta de nacimiento, la finalidad de este servicio es tener certeza jurídica de la nacionalidad del interesado.

Ejemplo:

Objetivo del servicio
Que el usuario obtenga el documento que lo libera de adeudo de impuestos de plusvalía o de cuotas de cooperación de obras ante la JUEBC, para que pueda realizar actividades de construcción, ceder, traspasar, vender, hipotecar o subdividir su predio.

3. **Área Responsable.-** Es el área a la cual está adscrita la oficina que proporciona el servicio o realiza el trámite, de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Dependencia o Entidad.

Ejemplo:

Área Responsable:
Subdirección de Recaudación

4. **Oficina que realiza el Servicio.-** El nombre del área en donde se lleva a cabo el trámite para recibir el servicio, de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Dependencia o Entidad.

Ejemplo:

Oficina que realiza el servicio
Coordinación de Padrones

5. **Costo.-** Indica el importe que debe cubrir el usuario para que se le otorgue el servicio y realizar el trámite correspondiente.

Ejemplo:

Costo:
\$62.26

6. **Tiempo de Respuesta.-** Es el lapso de tiempo que requiere la oficina responsable para atender la solicitud del interesado y brindar el servicio, es decir, el proceso total del trámite. Este deberá ser expresado en meses, semanas, días, horas, minutos, etc.

Ejemplo:

Tiempo de Respuesta:
7 minutos

7. **Ubicación del área de atención, teléfonos y portal de internet.-** Señala el domicilio completo del área (calle, número, colonia, código postal, teléfono de la oficina y portal de internet, en su caso) a donde acudirá el usuario para realizar el trámite u obtener mayor información.

Ejemplo:

Ubicación del área de atención, teléfonos y Portal de Internet:
Calzada Independencia y Calafia, Plaza Baja California, Locales 2 y 4 A, Mexicali, Baja California. Teléfono 5-557-19-76 http://www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/

8. **Horario de Atención al Público.-** Es el lapso de tiempo en que puede presentarse el usuario a realizar el trámite para obtener el servicio. Este deberá indicar los días y en su caso los turnos de atención, si hubiera más de uno.

Ejemplo:

Horarios:
Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm

9. **Fundamento Jurídico-administrativo.-** Es la base legal específica que le atribuye al área responsable la prestación del servicio. Este deberá considerar toda la normatividad jurídica que faculta para tal fin desde la Constitución, en su caso, hasta los lineamientos y políticas administrativas aplicables.

Ejemplo:

Fundamento Jurídico:
Se cobra en base al artículo 18 inciso f) de la Ley de Ingresos para el Estado de Baja California, el monto a liquidarse por el servicio.

10. **Requisitos para solicitar el servicio.-** Señala la documentación o condiciones que debe cumplir el interesado para realizar el trámite. Es importante especificar el tipo de documento que se solicita y la cantidad, es decir, originales, copias simples, copias certificadas, etc. En el caso de las fotografías deberá especificarse el tamaño, cantidad y las características necesarias. Por ejemplo: Tamaño infantil, blanco y negro, etc.

Ejemplo:

Requisitos:
El Certificado de Libertad de Gravamen que expide el Municipio en las Oficinas de Catastro Municipal.

- 11. Formatos a utilizar.-** Se refiere a enunciar el nombre y clave de los formatos necesarios para realizar el trámite. Es importante que las Dependencias y Entidades que cuenten con página Web, pongan a disposición de los usuarios dichos formatos, a fin de facilitar y agilizar su atención.

Ejemplo:

Formatos a utilizar:
Ninguno

- 12. Comprobante a Obtener.-** Es el (los) documento(s) final(es) que recibirá el usuario al realizar el trámite para obtener el servicio solicitado, por ejemplo: Título Profesional, Acta de Examen Profesional, Acta de Nacimiento, etc.

Ejemplo:

Comprobante a obtener:
El Certificado de libertad de Gravamen que lo libera de cualquier adeudo por obra ante la Junta de Urbanización del Estado de Baja California.

- 13. Vigencia.-** Es el periodo o duración en que tendrá validez oficial el servicio con respecto a su comprobante; puede ser permanente, por ejemplo: Carta de no inhabilitación (20 días), Certificado de Estudios (permanente).

Ejemplo:

Vigencia:
El documento es oficial y tiene vigencia de 6 Meses al ser emitido.

- 14. Procedimiento a seguir.-** Consiste en describir cronológicamente los pasos o actividades que deberá realizar el usuario que solicita el servicio, por ejemplo: El usuario deberá presentarse en ventanilla llevando consigo debidamente llenados los requisitos, solicitar el servicio y efectuar el pago correspondiente.

Ejemplo:

Procedimiento a seguir:
El usuario deberá acudir a más tardar el día último de mes a ventanilla, llevando consigo los formatos A713 y A714 llenados a mano para su validación. Una vez revisados, se le indicará al usuario el importe a pagar en el área de cajas.

Para Integrar los elementos citados anteriormente, se sugiere utilizar el siguiente formato:

Gobierno del Estado de Baja California JUEBC Formato de Servicio		
Nombre del Servicio:		Tiempo de Respuesta:
Solicitud de libertad de Gravamen		7 minutos
Objetivo del Servicio:		
Que el usuario obtenga el documento que lo libera de adeudos de impuestos de plusvalía o cuotas de cooperación de obras ante la JUEBC, para que este pueda realizar construcción, ceder, traspasar, hipotecar o subdividir su predio.		
Area Responsable:		Oficina que realiza el servicio:
Subdirección de Recaudación		Área de Cajas
Costo:	Comprobante a obtener:	Vigencia:
\$62.26	El Certificado de libertad de Gravamen que lo libera de cualquier adeudo por obra ante la Junta de Urbanización del Estado de Baja California.	El documento es oficial y tiene vigencia de 6 Meses al ser emitido.
Ubicación del área de atención, teléfonos y Portal de Internet:		Horarios:
Calzada Independencia y Calafia, Plaza Baja California, Locales 2 y 4 A, Mexicali, Baja California. Teléfono 5-557-19-76 http://www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/		Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm
Requisitos:		
El Certificado de Libertad de Gravamen que expide el Municipio en las Oficinas de Catastro Municipal.		
Fundamento Jurídico:		Formatos a utilizar:
Se cobra en base al artículo 18 inciso f) de la Ley de Ingresos para el Estado de Baja California, el monto a liquidarse por el servicio.		Ninguno
Procedimiento a seguir:		
El usuario deberá presentarse con los requisitos en mostrador, solicitar el servicio y pagar el costo correspondiente		

5. Disposiciones complementarias.-

Este apartado se integra con un conjunto de disposiciones que tienen la particularidad de indicar la entrada en vigor del manual, la periodicidad en su actualización, en su caso la abrogación de un manual publicado anteriormente y aquellos aspectos que el titular de la Dependencia o Entidad determine para la adecuada aplicación del Manual.

Es importante y elemental que como parte fundamental de estas disposiciones complementarias, aparezca el o los nombres y puestos de quienes legalmente están facultados para expedir y validar estos instrumentos jurídico-administrativos.

Así mismo es recomendable resaltar en la redacción la liga de internet en donde estará publicado dicho documento.

Disposiciones Complementarias

Primera.-El presente Manual de Servicios al Público de la Junta de Urbanización del Estado de Baja California entrará en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por el Órgano de Gobierno y

Segunda.-Este documento tendrá vigencia a partir de su autorización en Junta Directiva y deja sin efecto a los expedidos en fechas anteriores, así como todos aquellos documentos que se opongan al mismo.

Tercera.- El presente Manual se dará a conocer por medios electrónicos a través de la pagina de internet www.bajacalifornia.gob.mx/junta_urbanizacion/.

Dado en la ciudad de Mexicali, Baja California, en la Sala de Juntas de esta Entidad Paraestatal, a los ____ días del mes de _____ del año dos mil once.

Atentamente

Director General