

PARTE 1

CEVALLOS
GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO

**MANUAL
DE**

PROCEDIMIENTOS

DE ACUERDO A LA
NORMA TÉCNICA DE DISEÑO DE
REGLAMENTOS

CUEVA CONSULTORES
2016

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

INTRODUCCIÓN

El desarrollo institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, requiere del fortalecimiento de los procesos gobernantes, habilitantes y sustantivos, los mismos que ordenados secuencialmente darán como resultado un bien o servicio que satisfaga plenamente las expectativas del usuario interno o externo que a diario demanda bienes o servicios de la municipalidad.

Lo señalado en líneas anteriores, requiere de la puesta en práctica de mecanismos de asociatividad entre las diversas Unidades Administrativas municipales, que a su vez permitan asumir retos respecto a la descentralización y el desarrollo local, tal como lo establecen el COOTAD y otras normas conexas, que exigen procesos dinámicos mediante los cuales una organización fortalece su estructura y comportamiento, orientado a aumentar la eficiencia y la eficacia en el funcionamiento institucional, para lo cual aplica principios, políticas, normas, técnicas y estrategias; y. se fundamenta en la especialización de su misión para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes usuarios.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, consciente de que el fortalecimiento institucional, es una vía para facilitar la promoción e implementación de prácticas tendientes al mejoramiento de la gobernabilidad local, se ha propuesto desarrollar una serie de instrumentos y herramientas metodológicas, entre ellas los Manuales de Procedimientos y de Funciones (Anexo del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GADMC Cevallos), que validados tanto con autoridades municipales como con el personal de las Unidades Administrativas del GADMCC, servirán de base para una adecuada toma de decisiones y una administración más eficiente y transparente de los recursos de la municipalidad.

Por lo tanto el "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN CEVALLOS**", constituye una herramienta esencial para la administración municipal, el mismo ha sido elaborado con el propósito de facilitar procesos que ayuden a sustentar los esfuerzos de las diferentes Unidades Administrativas, en pro de potenciar aquellas debilidades relacionadas con el manejo eficiente y eficaz de los recursos humanos, tecnológicos y financieros, con que

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

cuenta el Gobierno Municipal del Cantón Cevallos, en su afán de entregar productos primarios (agregadores de valor) de calidad y con calidez a la comunidad. El diseño de este manual se enmarca en la NORMA TÉCNICA DE DISEÑO DE REGLAMENTOS O ESTATUTOS ORGÁNICOS DE GESTION ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, misma que dicta los procedimientos a seguir en la elaboración de un manual de procedimientos.

OBJETIVOS DEL MANUAL

Presentar de una forma sencilla, los conceptos y principios del control interno que son aplicados en la administración municipal, con el fin de facilitar a los integrantes del GADMCC, la comprensión y aplicación de los diferentes procedimientos, que tienen por objeto entregar bienes y servicios a la comunidad; proporcionando metodologías para el registro de la información; y, los controles necesarios para la salvaguarda de los recursos de la municipalidad.

EL CONTROL COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA

Conceptos de Control Administrativo.

El control es la función que establece e impulsa el proceso administrativo y se concreta en un conjunto articulado de actos y operaciones independientes.

El control como función administrativa, es el instrumento fundamental para lograr que rijan o se apliquen las finalidades de la administración.

Lo fundamental del control es que, al aplicarlo contribuye a modificar o cambiar la realidad examinada.

Finalidad del Control Administrativo

Las Normas Generales de Control establecen los procedimientos, medidas y recomendaciones para mejorar los sistemas de administración.

El control es un proceso permanente y continuo realizado por los directores de cada Unidad Administrativa, con el propósito de asistir al resto del personal, en la prevención de infracciones a las leyes y la ética,

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

con motivo de la gestión y administración de los bienes y recursos con que cuenta la municipalidad.

Son procedimientos orientados a proporcionar:

- Observación en la aplicación correcta de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias que rigen a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales;
- Debida autorización de transacciones y actividades diarias;
- Delimitación de funciones de cada empleado a fin de disminuir los riesgos de cometimientos de errores o fraudes;
- Diseño de los manuales, reglamentos, aplicación de los mismos y registros apropiados para ayudar a asegurar la transparencia de transacciones y hechos realizados;
- Dispositivos de seguridad adecuados sobre el acceso, uso de activos y registros, tales como instalaciones aseguradas y autorización para acceso a los programas de cómputo y los archivos de datos, etc.

Elementos Básicos del Control

Los principales elementos del control son: Normas legales, Comparación y la Acción Correctiva.

Norma legal: Para los efectos del control, es la disposición en la cual deben ceñirse los actos del Servidor Público Municipal. Se refiere a cualquier reglamentación existente o disposición tendiente a regular la conducta y las acciones humanas en el desarrollo de las funciones dentro de una organización, el modelo, la pauta, la referencia con la que se han de controlar hechos y realidades. La norma es establecida por la ley y el conocimiento especializado de una ciencia o arte.

También tienen categoría de normas, las políticas generales de la municipalidad, como Ordenanzas, Resoluciones, Reglamentos Internos, que por su naturaleza subordinada, deben ceñirse a la ley, lo mismo podemos decir en relación con los preceptos administrativos o las disposiciones que dicta la administración, incluyéndose entre ellos los planes y programas operativos, los presupuestos, los manuales de procedimientos, etc.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

Puede hablarse de normas de calidad aplicadas a distintos campos del conocimiento o puede hablarse de normas técnicas aplicadas a diferentes orbitas del saber.

Finalmente se considera como normas, las prácticas, los usos y costumbres referidas a hacer mejor las cosas (Kaizen)¹, así no tengan un reconocimiento en los instrumentos normativos.

Comparación: Es la operación en virtud de lo cual el acto y las circunstancias en que fue ejecutado, refleja el resultado del análisis de las normas con los hechos o sucesos. Es aplicar la norma al hecho o realidad objeto de la comparación y que origina un resultado.

Acción Correctiva: Una vez determinada la actividad errada o equivocada mediante el proceso de comparación, se aplica la acción o acciones correctivas que sean necesarias.

Control Interno

Son todas las medidas adoptadas por los responsables de la toma de decisiones de la municipalidad, en orden de prelación, Concejo Cantonal, Alcalde y Directores de Unidades Administrativas, para verificar la correcta ejecución, eficiencia, efectividad y economía de las operaciones que a diario realizan en la institución.

En el GAD municipal del Cantón Cevallos, para el establecimiento de un sistema de control interno eficaz, se seguirán los siguientes pasos:

- Establecer normas, metas u objetivos (criterios)
- Analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación), y,
- Tomar acciones correctivas

El control interno abarca los procedimientos y las practicas empleadas para administrar las operaciones de la institución, para prever el cumplimiento efectivo de los deberes asignados a cada uno de los integrantes de la municipalidad y para alcanzar los resultados deseados.

¹ Kaizen es la práctica de la mejora continua. Originalmente, el Kaizen se introdujo en Occidente por Masaaki Imai en el libro "Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success in 1986". Hoy el Kaizen es reconocido a nivel mundial como un importante pilar de la estrategia competitiva a largo plazo de las organizaciones

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

La esencia del control interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las actividades planteadas. Dichas acciones implican corregir las diferencias y adaptar las operaciones para que guarden conformidad con las normas establecidas y con los objetivos propuestos.

Para que el control interno funcione es necesario:

- Establecerlo en forma sistematizada, es decir, siguiendo un ordenamiento racional.
- Dotarlo de los elementos necesarios para su funcionamiento.
- Orientarlo a objetivos específicos, de manera que su efecto sea medible.

El control es sustancial a todos los actos y procesos administrativos de una organización, es decir que no se puede ni debe prescindirse del mismo.

Control Administrativo

El control administrativo sienta las bases para permitir el examen y evaluación de los procesos de dedicación en cuanto al grado de efectividad, eficiencia y economía (Subsistema de evaluación de desempeño del personal²). Es por ello que tiene que ver con el Plan Anual de Talento Humano del GADMCC, que engloba los procedimientos y registros concernientes a los procesos generales del GAD, las políticas dictadas al respecto y los objetivos generales.

El resguardo de los recursos y la identificación de errores o desviaciones en la administración y uso de los mismos, es responsabilidad primordial de los integrantes de los procesos gobernantes y de los directores de las Unidades Administrativas del GAD Municipal del Cantón Cevallos.

Para cumplir con esta responsabilidad es indispensable mantener un sistema adecuado de control administrativo. Se habrá logrado un control adecuado cuando la administración de las operaciones y actividades cumpla sus metas y objetivos con eficiencia y economía, sin tener que recurrir a inspecciones o controles externos a sus actividades normales.

² LOSEP. Artículos 76 al 80. Subsistema de Evaluación del Desempeño.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

Control Financiero

El control financiero es el conjunto de procedimientos y registros que conciernen a la custodia y salvaguardia de los recursos y la verificación de exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, de los estados e informes financieros, etc.

Por lo tanto la elaboración procedimientos con respecto a las transacciones financieras de la municipalidad, se deberá aplicar controles para que:

- Las operaciones y transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica;
- Las transacciones se registren convenientemente para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con sujeción a las disposiciones legales.
- Los recursos públicos estén debidamente salvaguardados de tal manera que su acceso o disposición solo es permitido previa autorización para los fines específicos y en las actividades propias de la municipalidad.
- Los registros contables se efectúen en cumplimiento de la obligación de responder por los recursos financieros y materiales que cuentan con el respaldo de los documentos soporte y reúnen las condiciones necesarias para su correcta utilización.
- Los registros contables, los estados de resultados, la información financiera y los balances presentados, sean producto de periódicas conciliaciones y/o comparaciones con la existencia de los documentos y de los bienes físicos.

El control interno financiero generalmente incluye aspectos sobre los mecanismos de autorización y aprobación de transacciones, sobre segregación de deberes, preparación de registros e informes contables de las operaciones o sobre la custodia y controles físicos sobre los recursos de que dispone la entidad.

Control Previo

Las actividades de control se dan en toda organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.³

El control previo es el conjunto de mecanismos y procedimientos que se utilizan en la municipalidad, para analizar las operaciones que se hayan proyectado realizar antes de su autorización o de que esta surta sus efectos, con el propósito de determinar la propiedad de dichas operaciones, su legalidad y veracidad, y finalmente, su conformidad con los planes, programas y presupuestos.

Entendido que el control aplicado antes de que se produzca el hecho o suceso, necesariamente ha de conducir a la corrección y legitimidad de las operaciones administrativas y financieras del GADMCC, el control previo se aplicará en los temas de: presupuesto, el gasto público, compras públicas suscripción de contratos, entre otros.

Control Posterior

El control posterior consiste en el necesario examen después de que se han realizado las operaciones financieras y/o administrativas de la municipalidad, el control posterior generalmente se hace por medio de procedimientos de auditoría, que pueden ser:

- a) Auditoria Interna
- b) Examen especial de auditoría

³ Normas de Control Interno. 400 Actividades de Control.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

DEFINICION DE PROCESO

Un proceso se puede definir como una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles, que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo⁴.

Por lo tanto son acciones o eventos organizados, interrelacionados, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

DEFINICION DE PROCEDIMIENTO

Conjunto de actividades que especifican y detallan un proceso, las cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones determinadas ordenadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para roles de pago, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una institución, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS



⁴ Norma Técnica Ecuatoriana de Administración de Procesos. Acuerdo Ministerial 1580

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

La administración por procesos, se rige por los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y más específicamente por los siguientes principios⁵:

- a) Evaluación permanente y mejora continua.-** La administración por procesos se rige por un ciclo de mejora continua que busca incrementar las capacidades institucionales mediante una evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas, centradas en el servicio al ciudadano y obteniendo resultados para una adecuada rendición de cuentas (LOTAIP).
- b) Enfoque en el ciudadano, beneficiario y usuario.-** La administración por procesos tendrá en cuenta que el eje fundamental de la intervención pública es el ciudadano, beneficiario o usuario de los servicios públicos, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos para brindar los servicios desde la perspectiva de estos actores, mejorando la ejecución de los procesos internos y su integración. Se enfocará en la optimización y simplificación de los servicios y trámites.
- c) Coordinación y cooperación.-** Para lograr una gestión pública de calidad, todos los estamentos municipales, contribuirán a la prestación de servicios públicos al ciudadano, beneficiario y usuario, en un enfoque sistémico. Se contemplará en la administración por procesos las interacciones entre las distintas Unidades Administrativas involucradas en la prestación de los servicios públicos.
- d) Eficiencia y optimización.-** La administración por procesos, estará orientada a optimizar los resultados alcanzados por la institución, en relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
- e) Sostenibilidad y transparencia.-** La administración por procesos, previo análisis de viabilidad, se orientará al uso de las herramientas tecnológicas para automatizar los procesos, con el propósito de fomentar la transparencia, incrementar el control y mantener su sostenibilidad en el tiempo.

⁵ Norma Técnica de Administración por Procesos. Acuerdo Ministerial 1580. Art. 4.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

OTRAS DEFINICIONES APLICADAS A LOS PROCEDIMIENTOS

Política: Se define como la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado.

Norma: Disposición de carácter obligatorio, específico y preciso que persigue un fin determinado enmarcado dentro de una política.

Reglamento: Conjunto de políticas, normas y procedimientos que guía el desarrollo de una actividad.

Formato o Documento: Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos.

Puntos de Control: Prevenciones que hace un empleado en el desarrollo de un procedimiento para ejecutar la acción o tarea de acuerdo con las normas establecidas en los reglamentos.

UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El Manual de Procedimientos sirve para:

- Establecer objetivos para los diferentes procesos.
- Definir políticas, guías, procedimientos y normas, donde no exista ninguna.
- Establecer un sistema de organización que enmarca la estructura del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos.
- Limitar la autoridad y responsabilidad para cada funcionario.
- Establecer normas de protección y utilización de los recursos, como elemento de control.
- Incorporar un sistema de méritos y sanciones para administración del personal relacionadas con evaluación y cumplimiento.
- Aplicar recomendaciones para el mejoramiento continuo.
- Establecer sistemas de información, base de las comunicaciones y la publicidad.
- Determinar procedimientos y normas que utilicen un mismo lenguaje.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

- Implementar métodos de control y evaluación de la gestión con el fin de que la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos sea eficiente y productiva.
- Establecer programas de inducción y capacitación del personal, para mejorar el clima de trabajo organizacional.
- Simplificar normas y trámites de procedimientos para trabajar con menos prisa.
- Estructurar secuencialmente todas las operaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos, para no depender de funcionarios o empleados egoístas que esconden sus conocimientos sobre determinados procesos o procedimientos como método para lograr estabilidad.
- Establecer una base fiable para la evaluación de los procedimientos y determinar correctivos, como elementos de auditoría y control.
- Diseñar e implementar indicadores, como base para ejercer el control de la gestión, cuyo objetivo es proyectar resultados positivos.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Para la representación gráfica de la secuencia de los procedimientos o actividades que conforman el manual, se utilizarán los siguientes signos que son de utilización obligatoria en el Formulario PROC - NTDO- 004, denominado Levantamiento de procedimientos, que permite establecer tareas, las cuales deben ser descritas en forma secuencial y al detalle. Tal como lo dispone el artículo 17 de la Norma Técnica de Diseño de estatutos o Reglamentos.

SIMBOLO	DESCRIPCION
	INICIO - FIN
	TAREAS
	DECISIÓN
	LINEA DE FLUJO
	CONECTOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

QUIENES DEBEN UTILIZAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- Todos los integrantes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos deberán consultar permanentemente este manual para conocer sus actividades y responsabilidades, evaluando su resultado, ejerciendo apropiadamente el autocontrol; además de presentar sugerencias tendientes a mejorar los procedimientos.
- Los directores y jefes de las diferentes direcciones y jefaturas, porque podrán evaluar objetivamente el desempeño de sus subalternos y proponer medidas para la adecuación de procedimientos modernos que conlleven a cambios en el ambiente interno y externo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos para analizar resultados en las distintas operaciones.
- Los organismos de control tanto a nivel interno como externo, puesto que facilitan la medición del nivel de cumplimiento de los procedimientos y los controles, que han sido establecidos para prevenir pérdidas o desvíos de bienes y recursos, determinando los niveles de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales; estableciendo bases sólidas para la evaluación de la gestión en cada una de sus áreas y operaciones.

RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LAS ÁREAS MUNICIPALES FRENTE AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Corresponderá a los Directores de Técnicos de Área:

- Dirigir su diseño, establecimiento, aplicación y control.
- Propender al cumplimiento y actualización de los manuales establecidos.
- Detectar las necesidades de creación y actualización de procedimientos de acuerdo a nuevas normas y tecnologías, por medio de un seguimiento permanente.
- Proponer a Talento Humano, los cambios necesarios que lleven a la reestructuración de las áreas y al cumplimiento de los objetivos.
- Ser base para la evaluación del desempeño tanto a nivel individual como de la unidad administrativa o dependencia municipal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

OBJETIVOS DEL LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

Con el levantamiento de procedimientos se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Implementar métodos y procedimientos del Sistema de Control Interno del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos.
- Identificar los trámites de cada operación y su funcionario responsable.
- Identificar las funciones del personal en cada actividad, trámite, proceso, operación o transacción.
- Determinar el tiempo invertido en cada una de las actividades para establecer la duración total del procedimiento. Ejemplo: ¿cuánto tiempo se gasta en el trámite de un contrato, una cuenta, recepción de suministros, etc.?
- Establecer controles para fomentar la descentralización y desconcentración de funciones por medio de una adecuada segregación y planeación de las cargas de trabajo.
- Fomentar la modernización y simplificación de los trámites, evitando demoras, pasos innecesarios y sobre todo costos injustificados.
- Establecer tiempos estándar o promedio para cada paso de un procedimiento, con el fin de detectar las dependencias que demoran los trámites sin justa causa.
- Sentar la base documental para la constante actualización de los Manuales de Procedimientos y Funciones.
- Estimular la innovación y el constante perfeccionamiento.
- Establecer indicadores, estándares, índices o razones válidas para evaluar la gestión de los integrantes de la municipalidad.

TECNICAS PARA REALIZAR EL LEVANTAMIENTOS DE PROCEDIMIENTOS

Para realizar el levantamiento de los procedimientos que forman parte del manual, se utilizó la normativa que señala la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos de Gestión Organizacional por Procesos, por lo tanto se recabó la siguiente información:

- a. Nombre de la Institución
- b. Nombre de la Unidad Administrativa
- c. Nombre de la dependencia municipal que ejecuta el proceso
- d. Producto