60 Años de Excelencia en Educación Tecnológica







Jetzajary Montserrat Montes Solis Asesor: Lic. Alfonso Palacios Barajas

Departamento de Ciencias Económico-Administrativas

Villa de Álvarez, Col., Febrero de 2009

Secretaría de Educación Pública

SEP





EDUCACIÓN PÚBLICA



SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COLIMA

"60 Años de Excelencia en Educación Tecnológica"

UNIDAD ORGANICA: DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
No. Oficio: DEP-157-09
ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Villa de Álvarez, Col., 16 de febrero de 2009

C. JETZAJARY MONTSERRAT MONTES SOLIS PASANTE DE LA CARRERA DE: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PRESENTE.

La División de Estudios Profesionales de acuerdo al procedimiento para la obtención del Título Profesional de los Institutos Tecnológicos y habiendo cumplido con todas las indicaciones que la comisión revisora hizo a su trabajo profesional, denominado, "Actualización del manual de procedimientos del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez" opción X Memoria de Residencia Profesional que para obtener el título de Licenciado en Administración, será presentado por usted, tiene a bien concederle la autorización de impresión.

Sin más por el momento, reciba cordiales saludos.

Atentamente.

Secretaría de
Educación Pública
Instituto Tecnológico
de Colima
DIVISION DE ESTUDIOS
PROFESIONALES

LIC. ALMA DELIA CHÁVEZ ROJAS JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES













H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE VILLA DE ÁLVAREZ **RECURSOS HUMANOS**



| Número de Oficio: | O.M.R.H684/2008 |
|----------------------|--------------------|
| Fecha: | 10 de Diciembre de |
| | 2008 |

ASUNTO: Carta Terminación

M.A. ENRIQUE VAZQUEZ GONZALEZ

Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación Instituto Tecnológico de Colima. Presente.

Por la presente se hace constar que la C. JETZAJARY MONTSERRAT MONTES SOLIS, alumna de la carrera de Licenciada en Administración, con número de control 04460408, terminó satisfactoriamente su residencia profesional, con el proyecto "Actualización de Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez", durante el periodo comprendido entre el 10 de Agosto al 10 de Diciembre del 2008.

entámente RAGIO EFECTIVO NO REELECCION DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL

c.c.p. Interesada c.c.p. Archivo.

JES/agm

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a mi mamá porque es la persona que más quiero; la mujer más fuerte y valiente, ejemplo a seguir que rompe esquemas de liderazgo en los ámbitos que se la vida le ofrece. A mis asesores interno y externo por el apoyo y confianza brindados a mi persona; así como también a los amigos que me acompañan que son mis ángeles de la guarda. A la misma vida por darme la felicidad y emoción de culminar con un objetivo más.

INDICE

| INTRODUCCIONi | |
|--|---|
| JUSTIFICACIONii | |
| OBJETIVOSiv | |
| CARACTERIZACION DEL AREA EN QUE PARTICIPOv | |
| PROBLEMÁTICA A RESOLVERvi | |
| ALCANCES Y LIMITACIONESvii | |
| MARCO TEORICOviii | |
| PROCEDIMIENTOix | |
| RESULTADOSxii | |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONESxiii | |
| FUENTES CONSULTADASxv | i |
| ANEXO Axvii | |

INTRODUCCION

Realizar la actualización de un manual de procedimientos, específicamente del H. Ayuntamiento de villa de Álvarez, se debe a que la realización de un manual es en realidad un reto para la alumna del presente Informe Final de Residencia, ya que solamente conocía del tema de manera teórica.

Debido a que se trató de la actualización de dicho documento, previa lectura de lo realizado con anterioridad; se procedió a la revisión del formato así como del contenido de procedimientos y posteriormente mediante entrevistas en las distintas Direcciones de dicha Organización se recopiló la nueva información para enriquecer el Manual.

JUSTIFICACION

Para toda empresa es importante contar con un Manual de Procedimientos por lo siguiente:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilia en la <u>inducción</u> del puesto y al <u>adiestramiento</u> y capacitación del <u>personal</u> ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de <u>autoridad</u>, etc.
- Facilita las labores de auditoria, evaluación del <u>control</u> interno y su evaluación (Palma, 2006).

Aun así, para lograr lo anterior es necesaria la actualización de dicho documento mínimo de manera anual, así se registran modificaciones en el proceder de las actividades así como los puestos responsables de llevar a cabo las mismas.

Esta actualización beneficia a la profesionista que lo elabora, ya que se requiere de suma organización para lograr con los objetivos previamente establecidos. Además de que facilita el desenvolvimiento en el campo de trabajo que le compete; ya que para realizar la recopilación de información se requiere constante contacto con las personas que realizan directamente las actividades de

la Empresa y debe comprender la información que se está manejando, facilitando así el vaciado del procedimiento y así plasmarlo de manera correcta, entendible para quien lo consulta y con el mínimo de tecnicismos para un mayor entendimiento de quien desee consultar aunque se trate de un procedimiento que no le competa.

Entiéndase entonces que quienes se benefician en primer lugar con esta actualización son los Trabajadores del Ayuntamiento, ya que si se actúa conforme al manual, realiza las actividades conforme lo establecido por la misma dependencia y evita al máximo posibles confusiones respecto al proceder o bien, a quien corresponda hacer la actividad de que se trate.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Actualizar de forma eficaz y eficiente el manual de procedimientos del

H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez.

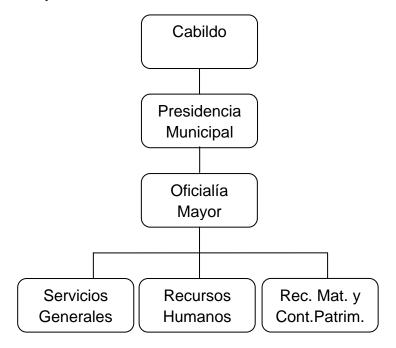
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- * Identificar los cambios operativos que se realicen en la organización.
- * Determinar las funciones en cada área del Ayuntamiento
- Enumerar y organizar la secuencia de pasos a seguir para llevar a cabo cada una de las funciones
- Determinar las personas o responsables que sean partícipes de los procesos.

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA EN QUE SE PARTICIPÓ

El proyecto se realizó en el Departamento de Recursos Humanos (Correspondiente a Oficialía Mayor), dentro del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez. Revisando el Manual con el que se contaba, para posteriormente recopilar y vaciar ordenadamente cada procedimiento en un Manual de Procedimientos Actualizado.

A continuación se muestra la ubicación de dicho departamento dentro del organigrama del H. Ayuntamiento:



PROBLEMÁTICA A RESOLVER

El Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez, fue elaborado en el año 2002. Es un documento que al encontrarse obsoleto, puede crear confusiones y/o conflictos para quien lo consulta, ya que se tendría el riesgo de realizar la actividad o trámite conforme al Manual pero que posiblemente este ya no se realiza de la forma plasmada o los responsables del procedimiento ya no sean los mismos.

Este documento al servir también como apoyo para quienes entren a laborar a la organización, se enfrentaría a memorizar o analizar procedimientos que tal vez ya no existan o sean realizados de distinta forma.

Y por otra parte, existen 3 nuevas Direcciones dentro del Ayuntamiento que no son consideradas en el Primer Manual elaborado debido a que dichas Direcciones son de reciente creación o bíen se unieron a esta organización debido a algún vínculo (siendo este el caso del IVJ y del IVM).

Actualmente en el 2008, se requiere la actualización por parte de la Actual Administración Municipal; lo cual consiste en recabar información sobre las modificaciones de los procedimientos existentes, nuevos procedimientos surgidos durante el transcurso de tiempo antes mencionado, así como nuevos puestos a cargo de las distintas actividades y/o responsabilidades.

νi

ALCANCES

Cuando se habla de la actualización del manual de procedimientos este abarca a las 14 Direcciones en que está dividido el H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez; así como las oficinas que se derivan de estas. Plasmando así los procesos actuales que se deben realizar para cada uno de los procesos que se llevan a cabo en dicho Ayuntamiento.

LIMITACIONES

Las limitaciones fueron mínimas, surgieron específicamente en un Departamento (Informática); donde para realizar los procedimientos se manejaron términos técnicos y especializados debido a la naturaleza de las mismas actividades que se realizan.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Objetivos y políticas

- 1. El desarrollo y mantenimiento de una línea de autoridad para complementar los controles de organización.
- 2. Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- 3. Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- 4. Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñado para

vii

presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional

- 5. La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como la evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- 6. La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- 7. La correcta disposición de los controles validos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios (E. Gómez, Giovanny 2001).

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo

ix

o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización.

Los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma (Herrera, Haroldo 2007).

Χ

PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo la actualización de dicho documento, fue necesario analizar el Manual de Procedimientos Orginal, determinando así el formato que se

siguió, las actividades y trámites plasmados en el además de determinar la forma en que se realizaría el nuevo orden de los procedimientos.

Posteriormente, se procedió a recopilar la información nueva y a actualizar los procedimientos existentes; todo esto por medio de entrevistas directamente con los encargados de cada departamento o bien, la persona encargada de llevar a cabo dichas actividades y/o procedimientos.

Una vez recopilada y organizada la información ya existente junto con la nueva, se vaciaron los procedimientos conforme al orden de cada Dirección y sus correspondientes Departamentos en base al Organigrama del Ayuntamiento. Obteniendo así el Manual de Procedimientos Actualizado.

χi

RESULTADOS

En lo correspondiente a este manual, se obtuvo la actualización del documento como tal. Además de las Direcciones existentes en el tiempo transcurrido desde el 2002 (año en que se elaboró dicho manual), surgieron

nuevas responsabilidades, nuevos procedimientos y modificaciones en algunas otras Direcciones.

Además, en el año 2008 el Instituto Villalvarense de la Juventud así como el Instituto Villalvarense de la Mujer forman parte del Ayuntamiento se agregaron también sus procedimientos correspondientes (Cabe mencionar que estos Institutos no son Direcciones pero para efectos del presente manual son considerados como tales; el H. Ayuntamiento los subsidia canalizando parte del Presupuesto Anual para su operación).

xii

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Como se mencionó anteriormente, si no re realiza una actualización constante de los Manuales Administrativos, en específico el Manual de Procedimientos que a este documento concierne, la información contenida no

serviría como una herramienta básica para laborar al no establecerse límite en responsabilidades y competencia de actividades a realizar. Es por ello que se considera vital contar con dicho documento por necesidad más que por mera formalidad e imagen.

La realización de esta actualización bien podría llevar a pensar que un Manual de Procedimientos puede llegar a ser tan amplio que se pudiera perder en la información obtenida, esto debido a que pueden existir un sinfín de actividades y en e caso del Ayuntamiento, trámites a realizar.

RECOMENDACIONES

Dentro de las principales recomendaciones, es comentar que este Manual, para que cumpla con los objetivos por los cuales fue realizado, debe ser dado a conocer a las distintas Direcciones del Ayuntamiento y evitarse al máximo tener el Manual como un documento más; ya que fue elaborado para consulta de cualquier empleado interesado en informarse respecto a la manera en que se realiza un trámite o con quién debe dirigirse para dar continuidad a determinada actividad que se esté llevando a cabo.

También se recomienda entregar un juego del Manual a cada una de las Direcciones, informando a la totalidad de los empleados sobre la existencia de este documento y los fines por los cuales es importante considerarlo en su diario laborar.

xiv

Como recomendación final es que este documento, junto con el resto de manuales y documentos de organización administrativa sean actualizados mínimo en cada Administración Municipal, ya que pudiera existir nueva forma de proceder, mejoras o modificaciones a los distintos trámites y muy posiblemente nuevos procedimientos por agregar; ya que cada Administración suele ser distinta.

ΧV

FUENTES CONSULTADAS

E. Gómez, Giovanny (2001). <u>Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno.</u> Consulta realizada en la Red Mundial el día viernes 05 de diciembre de 2008.

http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm

Palma, José (2006). <u>Manual de Procedimiento</u>. Consulta realizada en la Red Mundial de Google el día miércoles 03 de diciembre de 2008.

http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#uti

ANEXO A

xvii