

MANUAL DE PROCESOS DESARROLLO ECONOMICO MOROLEÓN		
	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO.	ADMINISTRACIÓN 2009-2012
		
H. AYUNTAMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN: 01/01/2011	

INTRODUCCIÓN

Los manuales de procesos son un compendio de acciones documentadas, la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones que se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Económico, dichas funciones se traducen en lo que denominamos procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico.

La información básica se encuentra registrada y transmitida sin distorsión referente al funcionamiento de la oficina, facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia.

Misión

Ser una institución que facilite y apoye a la ciudadanía en la obtención de cualquier trámite o servicio que ofrece nuestra dependencia, apegándonos siempre a nuestros principios y valores.

Visión

Mejorar y aumentar la calidad de nuestros trámites y servicios mediante la estandarización, evaluación, reducción y mejora, para cumplir de manera eficiente las necesidades de nuestra ciudadanía.

OBJETIVO

El propósito de este manual es facilitar y documentar el manejo de los procesos que se llevan acabo en la Dirección de Desarrollo Económico, los cuales nos permiten entregar un servicio con mayor calidad y rapidez a la ciudadanía.

AUTORIZÓ	SUPERVISÓ	ELABORÓ
PROF. JESÚS ROSILES LÓPEZ	ENRIQUE VIEYRA MEJIA.	JOSÉ EDUARDO CALDERÓN R.

MANUAL DE PROCESOS DESARROLLO ECONOMICO MORELEÓN		
	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO.	ADMINISTRACIÓN 2009-2012
		
H. AYUNTAMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN: 01/01/2011	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir el tiempo de respuesta, número de actividades y requisitos para llevar acabo un trámite o servicio.

La documentación de procesos permite conocer los pasos que incluye un proceso, esto genera una reducción de las etapas, de manera que el tiempo total del proceso disminuya.

Es frecuente encontrar que buena parte de las actividades de un proceso no aportan nada al resultado final. La documentación de procesos cuestiona estas actividades dejando perdurar las estrictamente necesarias, como aquellas de evaluación imprescindibles para controlar el proceso o las que deban realizarse por cumplimiento de la legalidad y normatividad vigente.

- Determinar responsables de los procesos así como sus alcances y limitaciones.

Al estar distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. El encargado del proceso puede delegar este liderazgo en un equipo o en otra persona que tenga un conocimiento importante sobre el proceso, pero es vital que, este primero esté informado de las acciones y decisiones que afectan al proceso, ya que la responsabilidad no se delega por lo tanto debe tener control sobre el mismo desde el principio hasta el final.

- Estandarizar, evaluar, reducir y mejorar los procesos.
- Mejorar la rapidez de nuestro servicio.
- Aumentar la cantidad de personas beneficiadas.
- Documentar los procesos.

Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele

AUTORIZÓ	SUPERVISÓ	ELABORÓ
PROF. JESÚS ROSILES LÓPEZ	ENRIQUE VIEYRA MEJIA.	JOSÉ EDUARDO CALDERÓN R.

MANUAL DE PROCESOS DESARROLLO ECONOMICO MORELEÓN		
	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO.	ADMINISTRACIÓN 2009-2012
		
H. AYUNTAMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN: 01/01/2011	

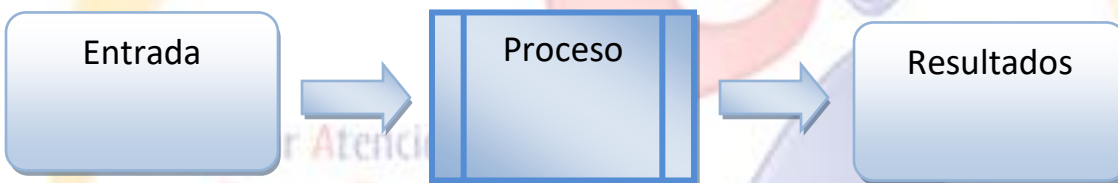
percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

La descripción y definición operativa de los objetivos es una actividad propia de la documentación. Esto permitirá orientar los procesos hacia la Calidad, es decir hacia la satisfacción de necesidades y expectativas que tienen los ciudadanos sobre el servicio que se le brindara.

CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

1.- Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.



Los procesos son una serie de secuenciadas con un fin determinado y dirigido a personas en concreto; transforman las entradas en resultados los cuales deben satisfacer los requerimientos de quienes los reciben.

Todo proceso forma parte de un conjunto de elementos interactúan para lograr un propósito común, esto se le conoce como sistema.

2.- Mapeo de Procesos

Es una metodología que permite la representación grafica de un proceso, mostrando la secuencia de actividades realizadas y a realizar.

Es una herramienta orientada a mejorar los procesos para optimizarlos, estandarizarlos.

AUTORIZÓ	SUPERVISÓ	ELABORÓ
PROF. JESÚS ROSILES LÓPEZ	ENRIQUE VIEYRA MEJIA.	JOSÉ EDUARDO CALDERÓN R.




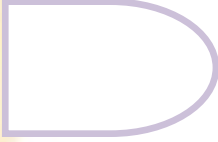
MANUAL DE PROCESOS DESARROLLO ECONOMICO MOROLEÓN		
	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO.	ADMINISTRACIÓN 2009-2012
		
H. AYUNTAMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN: 01/01/2011	

La simbología utilizada en el mapeo de procesos:

FIGURA	ACTIVIDAD	UTILIZACION
	INICIO Y TERMINO	Se utiliza para indicar el inicio y termino del proceso.
	FLUJO	Conecta e indica la secuencia de las actividades a realizar.
	ACTIVIDAD	Se utiliza para indicar la actividad a realizar del proceso.
	SUB PROCESO	Conjunto de actividades íntimamente relacionadas entre si.
	ACTIVIDAD CONTRATADA	Actividad que realiza un externo o es contratada.
	DECISIÓN	Indica las opciones que se pueden seguir de acuerdo al caso de actividad.

AUTORIZÓ	SUPERVISÓ	ELABORÓ
PROF. JESÚS ROSILES LÓPEZ	ENRIQUE VIEYRA MEJIA.	JOSÉ EDUARDO CALDERÓN R.

MANUAL DE PROCESOS DESARROLLO ECONOMICO MOROLEÓN		
	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO.	ADMINISTRACIÓN 2009-2012
		
H. AYUNTAMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN: 01/01/2011	

	DOCUMENTO	Actividad donde se realiza un documento que se entrega al cliente.
	BASE DE DATOS	Actividad que requiere el apoyo de una base de datos para consulta o almacenamiento.
	CONECTOR	Une una o mas tareas separadas, se usa un numero en su interior indicado la tarea con la cual tiene una conexión.
	DEMORA	Tiempo de espera.

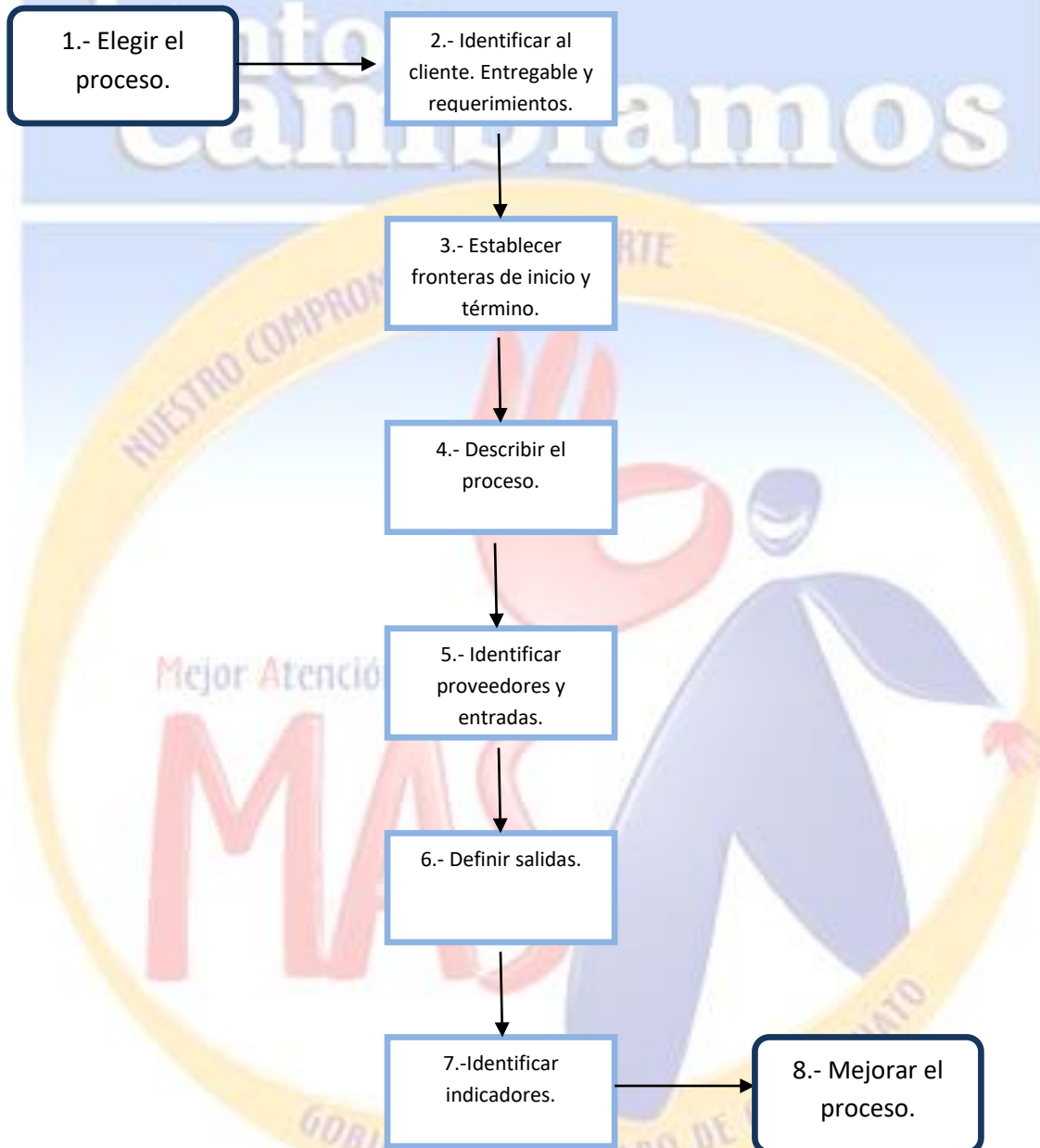
Se describe de forma breve el momento de la utilización de cada símbolo, el sistema de colores su uso "Poka Yoke" para actividades importantes ya que en la mayoría de los casos depende de la aprobación y otorgación del servicio, de igual manera su negación.

De igual manera el sistema de colores nos permitirá identificar partes y actividades claves del proceso así, como las actividades y procesos que requieren una mejora continua debido al impacto de los mismos.

AUTORIZÓ	SUPERVISÓ	ELABORÓ
PROF. JESÚS ROSILES LÓPEZ	ENRIQUE VIEYRA MEJIA.	JOSÉ EDUARDO CALDERÓN R.

MANUAL DE PROCESOS DESARROLLO ECONOMICO MOROLEÓN		
	DIRECCION DE DESARROLLO ECONOMICO.	ADMINISTRACIÓN 2009-2012
		
H. AYUNTAMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN: 01/01/2011	

El mapeo de proceso en este manual consta de 8 pasos:



AUTORIZÓ	SUPERVISÓ	ELABORÓ
PROF. JESÚS ROSILES LÓPEZ	ENRIQUE VIEYRA MEJIA.	JOSÉ EDUARDO CALDERÓN R.