**C:\Users\HP\Documents\iap.png**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN**

**Y**

**POLITICAS PÚBLICAS**

**MATERIA:**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

**TRABAJO:**

**ELEMENTOS DEL PROTOCOLO DE TESIS**

**DIRIGIDO A:**

**MTRO. RICARDO DAVID ESTRADA SOTO**

**PRESENTA:**

**OLGA VIRIDIANA CARREÑO PEREZ**

**15 DE NOVIEMBRE DEL 2015**

**1.- TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Procedimientos Administrativos en los Gobiernos Municipales del Estado de Chiapas.

**2.- TITULO:**

Propuesta del Manual de procedimientos en el DIF Municipal de Tapachula Chiapas 2011-2015.

**3.- OBJETO DE ESTUDIO:**

Los procesos de trabajo del Sistema de Desarrollo de Integración de la Familia (DIF) Municipal de Tapachula Chiapas, reflejada en la prestación de los servicios a la ciudadanía tapachulteca.

**4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

**4.1 OBJETIVO GENERAL:**

Mejorar los servicios públicos del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), a través de la elaboración e implementación de un manual de procedimientos.

* 1. **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

**4.2.1** Diagnosticar la situación actual del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

* + 1. Realizar el levantamiento de información a fin de conocer cuáles son las funciones que realizan.
    2. Describir los procedimientos que se realizan en cada área que integra el sistema.
    3. Analizar la información recabada para la elaboración de los procedimientos.

**5.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

EL Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tapachula Chiapas, el Sistema DIF Municipal; es un organismo público descentralizado de la administración pública municipal, mismo que no cuenta con el manual de procedimientos y por tanto se ve disminuida la capacidad de respuesta en los servicios que demanda la sociedad tapachulteca.

**6.- PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

La sociedad Tapachulteca exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales. El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente, que utilice sus recursos de manera más eficaz en el logro de sus propósitos, siendo el ciudadano el factor principal de su atención y la solución de sus problemas públicos su prioridad.

Es en este contexto la Administración Pública Estatal transita hacia un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales, de los sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Municipal de Tapachula Chiapas, en la actualidad no cuenta con un manual de procedimientos, esto implica una desorganización al momento de sistematizar la información de los procesos de trabajo, ya que se está omitiendo pasos importantes que impiden lograr los objetivos deseados, originando el retraso en los trámites y servicios.

Por ello es de mucha importancia la implementación de un manual de procedimientos en el Sistema, mismo que se propone con el fin de estandarizar los procedimientos de las áreas correspondientes facilitando las tareas específicas de control interno; minimizar los tiempos de planificación, ejecución y supervisión de los trabajos, con el objeto de mejorar la eficiencia de los recursos humanos y materiales; en su caso servir de guía para la inducción de los servidores públicos de nuevo ingreso.

Este manual es de utilización y aplicación en todas las acciones de control interno y administrativas que se realicen en la Auditoría Superior del Estado, aclarando que los procedimientos y tareas establecidas son estándares de trabajo, por lo que en función de las características del ente y de las funciones específicas encomendadas, los responsable de cada órgano administrativo podrán flexibilizar y ampliar las normas aludidas cuando se estime necesario, comunicando tal hecho a la Dirección que corresponda para los efectos procedentes.

**7.- JUSTIFICACIÓN**

La [administración pública](http://www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml#que) es el elemento básico para convertir los [objetivos](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml), planes y [programas](http://www.monografias.com/Computacion/Programacion/) de [gobierno](http://www.monografias.com/trabajos4/derpub/derpub.shtml) en [acciones](http://www.monografias.com/trabajos4/acciones/acciones.shtml) y resultados concretos, encaminados a satisfacer las necesidades más apremiantes de nuestra [sociedad](http://www.monografias.com/trabajos35/sociedad/sociedad.shtml).

Por ello, en el [Plan](http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml) de [Desarrollo](http://www.monografias.com/trabajos12/desorgan/desorgan.shtml) del [Estado](http://www.monografias.com/trabajos12/elorigest/elorigest.shtml) de [México](http://www.monografias.com/trabajos/histomex/histomex.shtml), se estableció como reto de esta [administración](http://www.monografias.com/trabajos36/administracion-y-gerencia/administracion-y-gerencia.shtml), impulsar un gobierno democrático, cercano a la [comunidad](http://www.monografias.com/trabajos13/vida/vida.shtml) y con sentido humano; que garantice el [Estado de Derecho](http://www.monografias.com/trabajos13/temader/temader.shtml), la integridad y el [patrimonio](http://www.monografias.com/trabajos14/patrimonio/patrimonio.shtml) de las personas, la paz social y la [justicia](http://www.monografias.com/trabajos14/hanskelsen/hanskelsen.shtml), a través del desarrollo integral de la entidad. Para lograrlo se definieron ocho ejes rectores, entre los cuales se destaca el de Modernización Integral de [la Administración](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml) Pública.

Este eje rector tiene entre sus objetivos "mejorar la [calidad](http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml) de los [servicios](http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml) que se prestan a la [población](http://www.monografias.com/trabajos/explodemo/explodemo.shtml) para contribuir a elevar sus niveles de vida, mediante el incremento de la [eficiencia](http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml) de los [procesos](http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml#PROCE), la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios y el acercamiento de las instancias gestoras."

En este sentido, es preciso que la [administración](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml) pública estatal revise permanentemente sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de [trabajo](http://www.monografias.com/trabajos34/el-trabajo/el-trabajo.shtml), medir y mejorar la calidad de los servicios, disminuir instancias de [gestión](http://www.monografias.com/trabajos15/sistemas-control/sistemas-control.shtml), atender con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas, y reducir el manejo de [documentación](http://www.monografias.com/trabajos11/ladocont/ladocont.shtml) a lo estrictamente necesario. Estas acciones contribuirán a que el vínculo sociedad-gobierno se lleve a cabo de forma más sencilla, ágil, directa y transparente.

Para contribuir al logro de este fin, la Secretaría de [Finanzas](http://www.monografias.com/trabajos16/finanzas-operativas/finanzas-operativas.shtml), [Planeación](http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml) y Administración ha formulado la elaboración de [Manuales](http://www.monografias.com/trabajos6/maca/maca.shtml) de [Procedimientos](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml), la cual, realizada bajo el enfoque de [Sistemas](http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml) de [Gestión de Calidad](http://www.monografias.com/trabajos13/armaira/armaira.shtml), proporciona a los [servidores](http://www.monografias.com/trabajos12/rete/rete.shtml) públicos de las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos los lineamientos generales para elaborar estos [documentos](http://www.monografias.com/trabajos14/comer/comer.shtml) administrativos atendiendo a los [principios](http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml) de orientación al usuario, enfoque basado en los procesos, mejora continua, [liderazgo](http://www.monografias.com/trabajos15/liderazgo/liderazgo.shtml) y participación.

El [manual de procedimientos](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml) es un instrumento de [información](http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml) sobre los [métodos](http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml) de trabajo que emplean las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos para la generación de los [bienes](http://www.monografias.com/trabajos16/configuraciones-productivas/configuraciones-productivas.shtml) o servicios que demandan sus usuarios internos o externos.

Toda organización o institución que desea ser competitiva debe mantener documentadas todas sus actividades para poder realizar de esta forma mejoras medibles a los procedimientos y/o procesos, y obtener un resultado de mayor calidad en cuanto al producto o servicio prestado.

El manual de procedimiento es un instrumento de información, en el que se consignan de forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades. Este manual es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de las tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

**8.- VINCULACIÓN Y/O PERTINENCIA**

El interés por el tema de investigación surge dentro del periodo comprendido entre septiembre del año 2011 y hasta septiembre del 2015, me desempeñe como Analista en Desarrollo Administrativo en el Ayuntamiento Municipal de Tapachula Chiapas.

Una de las funciones como analista es la realización de diagnósticos en las dependencias municipales y órganos descentralizados, para la elaboración de manuales administrativos.

Se realizó un diagnostico en el Sistema de Desarrollo Integral para la Familia (DIF), en el cual pude darme cuenta que no existe un manual de procedimientos, mismo que provoca que las áreas que integran a este Sistema realicen las mismas actividades.

**9.- ESTADO DEL ARTE**

Los manuales de procedimientos son un conjunto de instructivos, orientaciones y recomendaciones útiles para llevar a cabo un proceso administrativo de trabajo, a fin de que ese se realice de manera uniforme y con un alto índice de productividad en la utilización de los recursos, mismo que está dirigido al personal en general debe evitarse incurrir en técnicas complicadas, deben ser sencillos en su exposición, para que puedan seguirlos cualquier persona para desempeñar su trabajo y se emplee el procedimiento descrito (montaño, 1978).

El manual de procedimientos, se constituye como un instrumento de información y apoyo, en el que se describe, en forma secuencial y cronológica, las actividades que deben realizarse para el cumplimiento de las funciones que le corresponden a cada una de las dependencias de la administración pública municipal de Tapachula, en este caso DIF municipal. En este documento, se asignan los documentos que orientan y conducen la gestión institucional municipal, el cual se estructura de los siguientes apartados: Nombre del Procedimiento, Propósitos, Alcance, Área Responsable, Descripción del Procedimiento, Diagrama de Flujo, Lineamientos y Formatos (Quiroga Leos, 1988).

Para (Ponce, 2013), se trata de “Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”.

Se entiende que un  Manual de Procedimientos es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Por lo anterior, la elaboración de Manuales de Procedimientos dentro de la institución o empresa es una función de los directores, gerentes y demás personas con autoridad para la toma de decisiones, conducentes a mantener bien informados a los colaboradores sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, pero sirven, a la vez, como un instrumento de rendición de cuenta acerca de qué, cómo, cuándo y dónde se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario.

La descripción específica de los pasos a seguir para cumplir con tareas específicas, los Manuales de Procedimientos deben cumplir con otros objetivos no menos importantes para el buen desarrollo de la gestión administrativa, entre los cuáles podemos mencionar:

(Gobierno del los Estados Unidos Mexicanos, 2014)

1.- Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.

2.- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.

3.- Evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.

4.- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.

5.- Facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.

6.- Permite la integración de todos los colaboradores así como la funcionalidad integral del personal.

7.- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos

8.- Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

Un Manual de Procedimientos debidamente elaborado, permite al funcionario de la institución o empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para complementar una determinada tarea.

9.2.- **Análisis Jurídico**

En este apartado se analiza el marco reglamentario que da sustento a la implementación de manuales de procedimientos, como política de la administración pública para el ejercicio de buen gobierno.

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

**Artículo 115, fracción ll; párrafo segundo:** *“…Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados; los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal…”* (Gobierno del los Estados Unidos Mexicanos, 2014)

**Constitución Política del Estado de Chiapas**

***Artículo 70.-*** *“…Los Ayuntamientos ejercerán sus atribuciones conforme a las siguientes bases:*

***I.*** *Tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con la Ley, los Bandos de Policía y Gobierno, los Reglamentos, Circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal…”* (Gobierno del Estado de Chiapas, 2014)*.*

**Ley Orgánica Municipal del Estado de Chiapas**

***Artículo 36.-*** *“…Son atribuciones de los ayuntamientos:*

***Fracción II.-*** *Formular los reglamentos administrativos, gubernativos e internos y los Bandos de Policía y Buen Gobierno necesarios para la regulación de sus servicios públicos y de las actividades culturales, cívicas, deportivas y sociales que lleven a cabo; así como para su organización y funcionamiento de su estructura administrativa que deberán publicarse en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado…”* (Ley Organica Municipal del Estado de Chiapas, 2014)*.*

**La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios**

Establece las responsabilidades administrativas, así como las sanciones a las que se hacen acreedores quienes no cumplan con ellas.

El artículo 2 de este ordenamiento señala que "Son sujetos de esta Ley, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza en la administración pública estatal o municipal, en sus Organismos Auxiliares y Fideicomisos Públicos, y en los Poderes Legislativo y Judicial del Estado, con independencia del acto jurídico que les dio origen...".

Artículo 42: "Para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en la prestación del servicio público, independientemente de las obligaciones específicas que correspondan al empleo, cargo o comisión, todo servidor público, sin perjuicio de sus derechos y deberes laborales tendrá las siguientes obligaciones de carácter general".

**Fundamento Legal del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia**

Con fundamentos en los artículos 17, fracción IV; y 19, fracción VIII; del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tapachula, Chiapas; se expide el Manual de Procedimiento, que tiene como objetivo fundamental organizar el quehacer institucional y fortalecer la capacidad de respuesta del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, ante los requerimientos y demandas de la sociedad tapachulteca.

**Ley General de Salud**

Artículo 172.- El Gobierno Federal contará con un organismo que tendrá entre sus objetivos la promoción de la asistencia social, prestación de servicios en ese campo y la realización de las demás acciones que establezcan las disposiciones legales aplicables. Dicho organismo promoverá la interrelación sistemática de acciones que en el campo de la asistencia social lleven a cabo las instituciones públicas.

**Ley de Asistencia Social**

Artículo 7.- Los servicios de salud en materia de asistencia social que presten la Federación, los Estados, los Municipios y los sectores social y privado, forman parte del Sistema Nacional de Salud, a través del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada. Los que se presten en los Estados por los gobiernos locales y por los sectores social y privado, formarán parte de los sistemas estatales de salud en lo relativo a su régimen local. De acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Salud corresponde a los gobiernos de las entidades federativas en materia de salubridad general, como autoridades locales y dentro de sus respectivas jurisdicciones territoriales, organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social, con base en las Normas Oficiales Mexicanas que al efecto expida la Secretaría de Salud o el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Artículo 17.- Las atribuciones que en materia de asistencia social correspondan a las Entidades Federativas, al Distrito Federal y a los Municipios, se regirán de acuerdo con lo estipulado por el Artículo 7 de esta Ley.

Artículo 22.- Son integrantes del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada:

f) Los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia;

Artículo 27.- El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia es el Organismo Público Descentralizado, con patrimonio y personalidad jurídica propios, a que se refiere el Artículo 172 de la Ley General de Salud.

**Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tapachula Chiapas**

ARTÍCULO 1º.- El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tapachula, Chiapas, el Sistema DIF Municipal, en lo sucesivo; es un organismo público descentralizado de la administración pública municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

ARTICULO 17°.- La Junta de Gobierno tendrá las siguientes facultades:

III.- Aprobar la estructura administrativa del Sistema DIF.

IV.- Aprobar el Reglamento Interior del Sistema DIF, así como sus manuales administrativos.

ARTÍCULO 19°.- El Director General para el cumplimiento de sus objetivos, tendrá las siguientes facultades:

VIII.- Elaborar y proponer a la Junta de Gobierno para su aprobación el Reglamento Interior, así como los manuales administrativos del Sistema DIF municipal y las modificaciones que estos requieran.

**10.- METODOLOGIA**

Para lograr estos propósitos, la metodología que se utiliza en esta investigación es de carácter mixto **Inductivo Deductivo.**

El **método hipotético-deductivo** es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

**11.- HIPOTESIS**

Con la implementación del manual de procedimientos propuesto en este trabajo de investigación, se mejora la calidad de los servicios, se atiende con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas, y se reduce el manejo de [documentación](http://www.monografias.com/trabajos11/ladocont/ladocont.shtml) a lo estrictamente necesario.

**12.- VARIABLES**

**12.1-** **VARIABLE INDEPENDIENTE**

* Procedimientos normados.

**12.2- VARIABLES DEPENDIENTES**

* Agilidad en los trámites y servicios
* Controlde información
* Uniformidad en el desarrollo de los trámite
* Simplificación de operaciones

**13.- INDICADORES**

Con la implementación del manual de procedimientos se lograra reducir:

* No. de quejas
* Tiempo de respuesta
* Eliminación de procesos
* Responsabilidades definidas

**14.- CAPITULADO**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPIITULO 1. MARCO INSTITUCIONAL**

* + 1. Reseña Histórica del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), del Municipio de Tapachula Chiapas.
    2. Misión y Visión
    3. Objetivos
    4. Estructura Orgánica

**CAPITULO ll. MARCO JURÍDICO NORMATIVO**

2.1- Marco jurídico Federal

2.2- Marco jurídico Estatal

2.3- Marco jurídico Municipal

2.3.1- Fundamento Legal de la Institución (DIF)

**CAPITULO III. MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

3.1- La importancia de los manuales

3.2- Objetivo del manual

3.3. Estructura de los manuales

3.4- Proceso de elaboración del manual

3.5.- método de Implementación

3.6. Actualización del Manual

**CAPITULO IV- DISEÑO DEL MANUAL**

4.1- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.1.1- Revisión Documental

4.1.2- Entrevistas

4.1.3- Análisis de Investigación

4.1.4- Elaboración de Procedimientos

**CAPITULO V- CONDICIONES PARA OPERAR**

5.1- Elaboración del Manual de Procedimientos.

**CONCLUSIÓN**

* SUGERENCIAS
* RECOMENDACIONES

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

**15.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDDAES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **MES** | **NOVIEMBRE** | | | | | | **DICIEMBRE** | | **ENERO** | | | | | | | | **FEBRERO** | | | | | | | | | | **MARZO** | | | | | | |
| **CONOCER LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS REALIZADOS** |  | **1** | **2** | | **3** | | **4** | **1** | **2** | **1** | **2** | | **3** | | | **4** | | **1** | **2** | | **3** | | | **4** | | | | **1** | | **2** | **3** | | **4** | |
|  |  | |  | | **X** | **X** |  |  |  |  | |  | | |  | |  |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  |
| **LEVANTAMIENTO Y REVISIÓN DE INFORMACIÓN ACTUAL** |  |  | | | | | | **X** | **X** | **X** | |  | |  | | |  |  |  | | | |  | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ANALISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA** |  |  | | | | | |  | | | | | | | **X** | | **X** |  |  | | | |  | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ELABORACIÓN DE LOS PROCEIMIENTOS** |  |  | | | | | |  | | | | | | | | | | **X** | | **X** | |  | | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ELABORACIÓN DE FORMATOS Y DIAGRAMAS DE FLUJOS** |  |  | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | **X** | |  | |  | |  | | |  | |  |
| **ELABORACION DEL MANUAL** |  |  | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | | **X** | | | **X** | | | **X** | |  |
| **ENTREGA Y APROBACIÓN DEL MANUAL** |  |  | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | **X** |

**16.- FUENTE DE INFORMACIÓN**

* <http://fisiologoi.com/paginas/historia/inductivodeductivo.htm>

Gobierno del Estado de Chiapas. (2014). *Constitución Política del Estado de Chiapas.* Tuxtla Gutierrez Chiapas: Periodico Oficial del Estado.

Gobierno del los Estados Unidos Mexicanos. (2014). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.* México D.F.: Periodico Oficial de la Federacion.

Ley Organica Municipal del Estado de Chiapas. (2014). Tuxtla Gutierrez Chiapas: Periodico Oficial del Gobierno del Estado.

montaño, A. (1978). *Manual de Administracion Municipal.* México, D. F.: Trillas.

Ponce, R. (2013). *La importacia de los manuales de procedimientos en lagestión administrativa.* México: Trilla.

Quiroga Leos, G. (1988). *Organización y Metodos en la Administración Pública.* México: Tillas.