

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PRESIDENCIA MUNICIPAL

### AJACUBA, HIDALGO.

### 2016-2020

ELABORO

L. C. HUMBERTO CASTRO HERNANDEZ  
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

AUTORIZO

L. D SALVADOR PÉREZ GÓMEZ.  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL  
AJACUBA, HIDALGO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

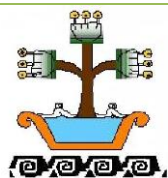
Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### INDICE

Presentación. ....	3
I. Objetivo. ....	4
II. Generalidades.....	5
2.1 Definición de Procedimiento Administrativo.....	5
2.2 Orientación a sistemas de gestión de calidad. ....	6
III. Marco jurídico.....	8
IV. Procedimientos.....	9
V. Identificación e integración de procesos. ....	16
VI. Descripción de los procedimientos.....	40
VII. Validación.....	41
VIII. Bibliografía.....	42



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### **Presentación.**

El presente manual de procedimientos tiene el propósito administrativo de agilizar las tareas y mejorar la eficiencia en las actividades de cada responsables de la administración pública con la intención que tengan mayores posibilidades de satisfacer las necesidades y expectativas de la población, a través de un gobierno eficiente y eficaz en las áreas sustantivas y de atención directa a la ciudadanía.

Este manual es un instrumento para mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población para contribuir a elevar sus niveles de vida, mediante el incremento de la eficiencia de los procesos, la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios y el acercamiento de las instancias administradoras.

En este sentido, es preciso que la administración pública municipal revise permanentemente sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de trabajo, medir y mejorar la calidad de los servicios, disminuir instancias de gestión, atender con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas, y reducir el manejo de documentación a lo estrictamente necesario. Estas acciones contribuirán a que el vínculo entre sociedad y gobierno se lleve a cabo de forma más sencilla, ágil, directa y transparente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### I. Objetivo.

Ampliar los conocimientos técnicos de los servidores públicos para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos de la administración pública estatal, mediante el establecimiento y divulgación de la metodología básica para la integración de estos instrumentos administrativos.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

## II. Generalidades

### ❖ Definición de Procedimiento Administrativo

Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

El “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### ❖ **Orientación a sistemas de gestión de calidad.**

Los procedimientos administrativos tienen una importancia fundamental para las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos de la administración pública municipal, toda vez que por medio de ellos se suministran los bienes y servicios que demanda la población Ajacubences, y se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

En este sentido, las unidades administrativas que conforman el Poder Ejecutivo del Municipio de Ajacuba, tienen la responsabilidad de proveer bienes y servicios de calidad; es decir, que reúnan las condiciones o requisitos que exige la sociedad.

Para cumplir con esta responsabilidad es necesario adoptar los principios de gestión de calidad en el diseño y desarrollo de los procedimientos administrativos. Estos principios son:

- ❖ **Enfoque a la comunidad:** las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos deben captar y comprender las necesidades y expectativas de sus usuarios para satisfacer sus demandas.
- ❖ **Liderazgo:** La dirección debe orientar a la organización al logro de sus objetivos con altos niveles de calidad.
- ❖ **Participación del personal:** Se requiere del involucramiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

- ❖ **Enfoque basado en procesos:** La organización debe estructurarse mediante procesos, a fin de mejorar el uso de los recursos y generar resultados de valor para los usuarios.
- ❖ **Enfoque de sistema para la gestión:** Implica entender las relaciones de los procesos como un sistema en el que se identifican insumos, transformación y resultados.
- ❖ **Mejora continua:** La organización debe en todo momento revisar y mejorar sus procesos para elaborar el desempeño de la organización.
- ❖ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Implica el análisis de información documentada para la adecuada toma de decisiones.
- ❖ **Relaciones mutuamente beneficiosas para el proveedor:** Las relaciones interdependientes entre la organización y sus proveedores deben considerarse mutuamente provechosas, para ampliar la capacidad de ambos en relación a la creación de valor.

Se entiende por gestión de la calidad a toda actividad que emprende una organización para garantizar la eficiencia de los procesos y asegurar el cumplimiento de los requerimientos que demandan los usuarios con relación a los bienes y servicios que reciben.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### III. Marco jurídico

- ❖ Ley orgánica del Estado de Hidalgo
- ❖ Ley de Planeación del Estado de Hidalgo
- ❖ Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- ❖ Ley de Responsabilidades de funcionarios del Estado de Hidalgo
- ❖ Bando de Policía y Buen Gobierno Municipal de Ajacuba

#### **Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Hidalgo.**

**Artículo 23.-** El titular de cada dependencia expedirá y mantendrá actualizados los manuales de organización, procedimientos y de servicios al público, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia, las funciones de sus unidades administrativas y los sistemas de comunicación y coordinación.

#### **Ley de Planeación del Estado de Hidalgo**

**Artículo 82.-** Las metodologías y procedimientos de control, seguimiento y evaluación de las actividades encaminadas a la verificación, medición, detección y corrección de desviaciones de carácter cualitativo y cuantitativo, de los Planes y Programas de Desarrollo serán establecidas conforme a las disposiciones reglamentarias de esta Ley y las correlativas del Municipio.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### IV. Procedimientos

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.
  
- **a) Objetivo del Procedimiento**  
Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.
- **b) Alcance**  
Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.
- **c) Referencias**  
Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: Manuales internos, Normatividad, leyes, reglamentos, etc.
- **d) Responsabilidades**  
Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.
- **e) Definiciones**  
Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### ➤ **f) Desarrollo**

Dentro del desarrollo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:

#### ➤ **I. Políticas y lineamientos.**

#### ➤ **II. Descripción de actividades.**

#### ➤ **III. Diagrama de flujo.**

#### ➤ **IV. Formatos e instructivos**

#### ➤ **I) Políticas y lineamientos**

Son guías básicas para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### **Para la elaboración de las políticas se deberán considerar los siguientes puntos:**

- Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los servidores públicos en sus respectivas áreas de trabajo. Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación.
- Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.
- Deberán prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o porque se violen o alteren deliberadamente.
- Entre las políticas deberán existir jerarquías y secuencias lógicas de operación, ejemplo: en incidencias del personal, hay que hablar primero de retardos, luego de faltas y después de bajas.
- Las políticas deberán considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles, así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan de manera determinante en la operación del procedimiento.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### II) Descripción de Actividades.

- La descripción del Procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades relacionadas, que precisan de manera sistémica él como realizar y desempeñar la función competitiva.
- Cuando la descripción del procedimiento sea general, y que por lo mismo comprenda varias áreas, debe indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución; si se trata de una descripción detallada, es decir, que incluye los puestos que participan en cada una de las actividades, es conveniente anotar el nombre específico del puesto.
- El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.
- En el procedimiento se describirán detalladamente las actividades normales y generales que se desarrollan.
- En el apartado de “Observaciones” se anotarán las actividades complementarias pertinentes o cualquier otra información que permita la comprensión de cada fase en particular y del procedimiento en general.
- En los procedimientos se deberá especificar los órganos que intervienen en la ejecución de los mismos, hasta un nivel mínimo de Jefatura de Departamento.
- Cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Se deberá numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, puede citarse de la manera siguiente: Con base en las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Secretaría.
- Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “Conecta con actividad N°...”.
- Indique el número de tantos en que se elabore, se envíe o se reciba cada documento.
- Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían.
- Indique si el archivo es temporal o definitivo.
- Para lograr mayor fluidez en el procedimiento, deberá representar primero la alternativa más corta, ejemplo: si la decisión negativa implica 10 actividades y la afirmativa sólo 2, represente primero la afirmativa y posteriormente la negativa.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### III) Diagrama de Flujo.

El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada. También es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo en infinitivo, ejemplo: Recibir, enviar, turnar, procesar, etc.

### IV) Formatos e instructivos.

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos. Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado. A continuación se muestra el formato que se propone para la descripción de los procedimientos y su correspondiente guía de llenado, asimismo, se presentan algunas sugerencias.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

## V Anexos

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro procedimiento:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**V. Identificación e integración de procesos.**

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos; es decir, establece por escrito, implementarlos y mejorarlos. Los procedimientos documentados se agrupan en una carpeta llamada Manual de Procedimientos, en la cual se constituye en un documento independiente del manual de calidad, pero complementario

**El Manual de Procedimientos considera las actividades y métodos de trabajo como parte del sistema.**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**OFICINA DEL PRESIDENTE**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Recepción y seguimiento de correspondencia	MAJ-RPM-001
2	Seguimiento de correspondencia para solicitudes	MAJ-RPM-002
3	Seguimiento de correspondencia para oficios con requerimientos	MAJ-RPM-003
4	Seguimiento de correspondencia para invitaciones	MAJ-RPM-004
5	Agenda del presidente	MAJ-RPM-005
6	Atención a la ciudadanía	MAJ-RPM-006
7	Encargada del conmutador.	MAJ-RPM-007
8	Solicitud de llamadas	MAJ-RPM-008



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

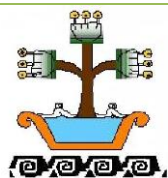
Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO</b>
1	Publicación y/o Modificación de Reglamentos	MAJ-SGM-001
2	Cuidado y conservación de archivo muerto.	MAJ-SGM-002
3	Elaboración de inventarios de los bienes e inmuebles del municipio	MAJ-SGM-003
4	Certificación de copias oficiales.	MAJ-SGM-004
5	Expedición de cartillas del S.M.N.	MAJ-SGM-005
6	Recepción, distribución, captura y archivo de documentos foráneos e internos de la ciudadanía, gobierno y dependencias manípules ingresan en oficialía de partes.	MAJ-SGM-006
7	Operación del conmutador.	MAJ-SGM-007
8	Atención Ciudadana.	MAJ-SGM-008
9	constancias de radicación	MAJ-SGM-009
10	Refrendar con su firma los documentos oficiales suscritos por el Presidente Municipal;	MAJ-SGM-010
11	Cuidar que los empleados municipales, concurren a las horas de despacho y realicen sus labores con prontitud, exactitud y eficacia	MAJ-SGM-011



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

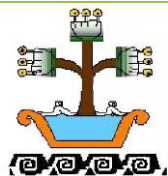
Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### TESORERÍA MUNICIPAL

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO
1	Elaboración de presupuesto anual de egresos y adecuaciones necesarias.	MAJ-TES-001
2	Procedimiento para capturar la información en el sistema de seguimiento y control de la SHCP.	MAJ-TES-002
3	Emisión y control de vales de combustible.	MAJ-TES-003
4	Procedimiento para elaborar las adecuaciones al presupuesto de egresos.	MAJ-TES-004
5	Procedimiento para elaborar el proyecto de presupuesto de egresos.	MAJ-TES-005
6	Procedimiento para el cobro de contribuciones diversas en ventanilla de tesorería.	MAJ-TES-006
7	Procedimiento para conformar la propuesta anual de ley de ingresos, cuotas y tarifas o adecuaciones al presupuesto de ingresos vigente.	MAJ-TES-007
8	Procedimiento para la liquidación de pago de obras públicas.	MAJ-TES-008
9	Captura de pólizas cheque, ingresos, egresos y diario del municipio y DIF municipal.	MAJ-TES-009
10	Atender a personas que solicitan una audiencia.	MAJ-TES-010
11	Procedimiento de pago a proveedores con cheque y/o transferencia bancaria.	MAJ-TES-011
12	Procedimiento para el pago de nominalistas de raya y pensiones.	MAJ-TES-012
13	Actividades del tesorero municipal.	MAJ-TES-013
14	Pago de impuestos.	MAJ-TES-014
15	Procedimiento para monitorear los procesos de recaudación de toda clase de ingresos municipales.	MAJ-TES-015
16	Procedimiento para controlar las cuentas del sistema RECPO.	MAJ-TES-016
17	Practica de arqueo de caja periódicamente.	MAJ-TES-017
18	Procedimiento para el informe de avance de gestión financiera de ingresos.	MAJ-TES-018
19	Procedimiento para el llenado de calendario de ferias y festividades.	MAJ-TES-019
20	Procedimiento para el trámite de la publicación mensual del estado de ingresos y egresos.	MAJ-TES-020
21	Procedimiento para la integración de expedientes unitarios por fondos: FUPI, FAFM, FUPO y FOFIM para su entrega-recepción.	MAJ-TES-021
22	Revisar que la documentación que ampara todas las erogaciones realizadas por la tesorería municipal, este completa.	MAJ-TES-022
23	Verificar que se integre y se entregue de manera completa, correcta y oportuna la documentación e	MAJ-TES-023



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

	informes de la cuenta pública mensual y anual.	
24	Procedimiento para verificar la recaudación de toda clase de ingresos municipales.	MAJ-TES-024
25	Compra de bienes.	MAJ-TES-025
26	Elaboración de nomina.	MAJ-TES-026
27	Pago de viáticos	MAJ-TES-027
28	Prestamos entre fondos	MAJ-TES-028
29	Gastos a comprobar	MAJ-TES-029



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### CONTRALORÍA INTERNA

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Revisión de cuenta pública.	MAJ-CIM-001
2	Elaboración de resguardos.	MAJ-CIM-002
3	Revisión de inventario de bienes muebles e inmuebles.	MAJ-CIM-003
4	Procedimiento para la detección de irresponsabilidades administrativas.	MAJ-CIM-004
5	Revisión de egresos previo a pago.	MAJ-CIM-005
6	Revisión de la aplicación del presupuesto de obras autorizadas para los diferentes fondos.	MAJ-CIM-006
7	Cobertura de eventos institucionales y especiales.	MAJ-CIM-008
8	Recopilación diaria de notas en medios de comunicación.	MAJ-CIM-009
9	Supervisión de manejo correcto de imagen institucional.	MAJ-CIM-010
10	Seguimiento de oficios recibidos.	MAJ-CIM-011
11	Envío de información de inventario de bienes muebles e inmuebles.	MAJ-CIM-013
12	Encargado de recursos humanos.	MAJ-CIM-014
13	Seguimiento al cumplimiento del manual de organización.	MAJ-CIM-015
14	Aplicación de indicadores de evaluación de desempeño.	MAJ-CIM-016
15	vinculación	MAJ-CIM-017
16	recopilación e informe de las actividades de las áreas	MAJ-CIM-018
18	Traslados programados	MAJ-CIM-019
19	Autorización de salidas	MAJ-CIM-020



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### DIRECCIÓN DE OBRAS PUBLICAS

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Tramite de expedientes técnicos de obras.	MAJ-DOP-001
2	Ejecución de obras.	MAJ-DOP-002
3	Ejecución de trabajos solicitados por la ciudadanía.	MAJ-DOP-003
4	Arrendamiento de maquinaria pesada y/o unidades vehiculares.	MAJ-DOP-004
5	Gestión de expedientes técnicos para la validación y ejecución de trabajos de ampliación de redes de energía eléctrica en las localidades del municipio de Ajacuba.	MAJ-DOP-005
6	Licitación pública.	MAJ-DOP-006
7	Seguimiento a plan municipal de desarrollo.	MAJ-DOP-007
8	Seguimiento de parámetros para la agenda desde lo local	MAJ-DOP-008
9	Elaboración del programa operativo anual POA	MAJ-DOP-009
10	Conformación del comité de obra	MAJ-DOP-010



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Inscripción de actos registrales.	MAJ-REF-001
2	Expedición de actas certificadas.	MAJ-REF-002
3	Archivo de acervo de lo familiar.	MAJ-REF-003
4	Modulo del CURP	MAJ-REF-004
5	Información.	MAJ-REF-005
6	Inscripción.	MAJ-REF-006
7	Inscripción de sentencias de juez de lo familiar	MAJ-REF-007
8	Estadísticas de salud	MAJ-REF-008



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### PROTECCIÓN CIVIL

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Constancia de vo.bo. De habitabilidad.	MAJ-PCM-001
2	Constancia de vo.bo. De medidas de seguridad.	MAJ-PCM-002
3	Constancia de vo.bo. De inmueble dependiendo la ocupación.	MAJ-PCM-003
4	Constancia vo.bo. Su programa de protección civil interno.	MAJ-PCM-004
5	Constancia de simulacro.	MAJ-PCM-005
6	Solicitud de apoyo.	MAJ-PCM-006
7	Solicitud de unidad para apoyo de eventos.	MAJ-PCM-007
8	Permiso para quema de juegos pirotécnicos.	MAJ-PCM-008
9	Solicitud de capacitación o simulacro.	MAJ-PCM-009
10	Refugios temporales	MAJ-PCM-010
11	plan municipal de incendios forestales	MAJ-PCM-011
12	plan municipal de respuesta de lluvias, ciclones	MAJ-PCM-012
13	plan municipal de contingencia de invierno	MAJ-PCM-013
14	Atlas de riesgo municipal	MAJ-PCM-014
15	Información a la ciudadanía sobre las diferentes contingencias, por los diferentes medios de comunicación	MAJ-PCM-015





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**IMPUESTO PREDIAL**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Cobro de impuesto predial.	MAJ-IMP-001
2	Traslación de dominio.	MAJ-IMP-002
3	Certificación de no adeudo.	MAJ-IMP-003
4	Certificación de no propiedad.	MAJ-IMP-004
5	Avaluó catastral.	MAJ-IMP-005
6	Altas de predios ocultos al fisco.	MAJ-IMP-006



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### ASESOR JURÍDICO

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Contestación de documentación.	MAJ-ASJ-001
2	Regular bienes inmuebles de la Presidencia Municipal.	MAJ-ASJ-002
3	Asesoría jurídica y procedimientos jurídicos a las diferentes áreas que conforman la administración municipal y del H. ayuntamiento.	MAJ-ASJ-003
4	Elaboración de convenios laborales y pago de finiquitos.	MAJ-ASJ-004
5	elaborar contratos laborales	MAJ-ASJ-005
6	elaboración de contratos de arrendamiento en los que el municipio funja como arrendador o arrendatario	MAJ-ASJ-006
7	verificar y mantener coordinación con resto de áreas en asuntos de carácter legal que así lo requieran	MAJ-ASJ-007
8	dar seguimiento a los juicios interpuestos por o en contra del municipio	MAJ-ASJ-008
9	análisis y estudio de las posibles consecuencias legales que tengan relación con el municipio	MAJ-ASJ-009



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**OFICIALÍA MAYOR**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
<b>1</b>	Disposición final de residuos.	MAJ-SEP-001
<b>2</b>	Recolección domiciliaria.	MAJ-SEP-002
<b>3</b>	Mantenimiento de áreas verdes.	MAJ-SEP-003
<b>4</b>	Barrido manual.	MAJ-SEP-004
<b>5</b>	Mantenimiento urbano.	MAJ-SEP-005
<b>6</b>	Solicitud de lámparas nuevas.	MAJ-SEP-006
<b>7</b>	Mantenimiento correctivo.	MAJ-SEP-007
<b>8</b>	Procedimiento para la reparación de vehículos del municipio.	MAJ-SEP-008
<b>9</b>	Apoyo con mobiliario (sillas, mesas, templete, enlonado).	MAJ-SEP-009
<b>10</b>	Elaboración de lonas informativas	MAJ-SEP-010
<b>11</b>	Elaboración de bitácoras de combustibles, lubricantes y mantenimiento	MAJ-SEP-011



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**DESARROLLO SOCIAL**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Gestión de proyectos productivos ante el servicio nacional del empleo	MAJ-DES-001
2	Gestión de recursos ante PEMEX	MAJ-DES-002
3	Gestión de vivienda en sus diferentes ramos ( techos, piso firme, vivienda)	MAJ-DES-003
4	Programas dirigidos a los jóvenes	MAJ-DES-004
5	Gestión de becas escolares	MAJ-DES-005
6	Programas del rescate de espacios públicos	MAJ-DES-006



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### DESARROLLO AGROPECUARIO

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Expedición de guías de tránsito para movilización de ganado	MAJ-DAM-001
2	Programa de areteo de ganado	MAJ-DAM-002
3	Programa de salud animal	MAJ-DAM-003
4	Programa estatal de asistencia técnica y capacitación pecuaria del Estado	MAJ-DAM-004
5	Programas de la secretaría de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación Pachuca	MAJ-DAM-005
6	Parcelas de extensión de agricultura de conservación cultivos alternativos, programa de agricultura de conservación (MASAGRO modernización sustentable de la agricultura tradicional)	MAJ-DAM-006
7	Programa estatal de siembra y repoblación de peces (Secretaría de Desarrollo Agropecuario subsecretaría de desarrollo forestal y pesca)	MAJ-DAM-007
8	Expedición de guías de tránsito de maguey planta adulta, pencas (hojas). pulque	MAJ-DAM-008
9	Expedición de guías de tránsito fibras, flores, frutos, agua miel, gusanos rojos, gusanos blancos	MAJ-DAM-009



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

DIRECCIÓN DE ECOLOGIA		
NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Solicitud para árboles, nopal y maguey SEMARNAT	MAJ-DEM-001
2	Solicitudes para poda, derribo de árboles, aprovechamiento de madera muerta (leña)	MAJ-DEM-002
3	Atender denuncias anónimas	MAJ-DEM-003
4	Apoyo de jornadas de limpieza	MAJ-DEM-004
5	Programa PRONAFOR	MAJ-DEM-005
6	Realizar actividades ecológicas	MAJ-DEM-006



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

INSTITUTO DE LA MUJER		
NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Asesoría jurídica y psicológica	MAJ-INM-001
2	Becas para estudiantes de medio superior	MAJ-INM-002
3	Canalización.	MAJ-INM-003
4	Elaboración política en caminata a prevenir la violencia.	MAJ-INM-004
5	Fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas	MAJ-INM-005
6	Impartición de talleres para el empoderamiento de las mujeres	MAJ-INM-006
7	Fortalecimiento de la transversalidad de la perspectiva de género	MAJ-INM-007
8	Taller de sensibilización	MAJ-INM-008



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

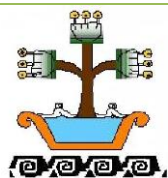
Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### CASA DE LA CULTURA

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Coordinación de talleres artísticos.	MAJ-DES-001
2	Apoyo a escuelas y comunidades.	MAJ-DES-002
3	Eventos culturales.	MAJ-DES-003
4	Casa de cultura viajera	MAJ-DES-004
5	Fondo editorial municipal.	MAJ-DES-006
6	Clasificación y organización de material bibliográfico.	MAJ-DES-007
7	Reportes de actividades quincenales y estadísticas mensuales.	MAJ-DES-008
8	Préstamo interno y externo de material bibliográfico.	MAJ-DES-09
9	Talleres y conferencias.	MAJ-DES-010
10	Premio y certámenes.	MAJ-DES-011
11	Convenios.	MAJ-DES-012
12	Apoyo a eventos escolares y empresariales.	MAJ-DES-013
13	Apoyo con las instalaciones de material deportivo.	MAJ-DES-014
14	Organización de eventos deportivos.	MAJ-DES-015
15	Organización de ligas deportivas.	MAJ-DES-016
16	Talleres deportivos vinculados a la salud	MAJ-DES-017
17	Impartir activación física laboral, escolar y masiva popular	MAJ-DES-018
18	Campamento de verano	MAJ-DES-019
19	Premio municipal del deporte	MAJ-DES-020
20	Gestión de eventos de fomento a la lectura(dirección de fomento a la lectura CECULTAH)	MAJ-DES-021
21	Realizar actividades cívicas	MAJ-DES-022
22	Implementación de actividades que contribuyan a una mejor atención a los usuarios de las bibliotecas	MAJ-DES-023





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### COORDINACION DE BIBLIOTECAS

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Supervisión a bibliotecas publicas	MAJ-CBM-001
2	Cursos de capacitación para personal de bibliotecas	MAJ- CBM-002
3	Visitas guiadas a los alumnos de las diferentes instituciones educativas	MAJ- CBM-003
4	Círculos de lectura	MAJ- CBM-004
5	La hora del cuento	MAJ- CBM-005
6	Impartir talleres	MAJ- CBM-006
7	Cursos de verano	MAJ- CBM-007
8	Realizar el cambio de etiquetas (libros)	MAJ- CBM-008
9	Ordenar libro por asignatura topográfica	MAJ- CBM-009



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

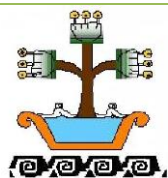
Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS.

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Expedición de placas y licencias de funcionamiento.	MAJ-DIR-001
2	Vista de inspección a establecimientos que solicitan licencia o placa de funcionamiento.	MAJ-DIR-002
3	Permisos a comercio ambulante.	MAJ-DIR-003
4	Asignación de espacios a comerciantes durante las festividades.	MAJ-DIR-004
5	Permiso fiestas particulares y patronales.	MAJ-DIR-005
6	Permisos para colocación de publicidad (carteles, volantes, perifoneo).	MAJ-DIR-006
7	Permisos para eventos públicos.	MAJ-DIR-007
8	Cobro a comercio ambulante y semifijo.	MAJ-DIR-008
9	Cobro de tianguis del municipio.	MAJ-DIR-009
10	Cobro de estacionamiento publico municipal.	MAJ-DIR-010
11	Censo comercial.	MAJ-DIR-011
12	Supervisión y control de vendedores ambulantes.	MAJ-DIR-012
13	Supervisión y control de vendedores ambulantes cuadro central.	MAJ-DIR-013
14	Supervisión en las calles aledañas al tianguis.	MAJ-DIR-014
15	Operativos nocturnos.	MAJ-DIR-015
16	Notificaciones a establecimientos por actividades irregulares.	MAJ-DIR-016
17	Retiro de publicidad no autorizada.	MAJ-DIR-017
28	Atención a quejas ciudadanas.	MAJ-DIR-018



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

DIRECCIÓN DE SALUD		
NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Inspección a mercado plazas y tianguis municipales.	MAJ-DIS-001
2	Inspección a comercios establecidos.	MAJ-DIS-002
3	Inspecciones a establos y zahúrdas.	MAJ-DIS-003
4	Inspección a comedores ubicados dentro de las industrias.	MAJ-DIS-004
5	Inspección a comercios en seguimiento a la solicitud de licencias de funcionamiento.	MAJ-DIS-005
6	Expedición de tarjeta de salud.	MAJ-DIS-006
7	Campañas nacionales de vacunación.	MAJ-DIS-008
8	Campañas nacionales de salud bucal.	MAJ-DIS-009
9	Campaña permanente de esterilización canina y felina.	MAJ-DIS-010
10	Sesiones informativas en las o instituciones educativas y población.	MAJ-DIS-011
11	Vigilar durante 10 días a las mascotas caninas.	MAJ-DIS-012
12	Redadas para factura control y sacrificio canino y felino.	MAJ-DIS-013
13	Toma de muestra encefálicas de felinos y caninos callejeros.	MAJ-DIS-014
14	El levantamiento de cadáveres de animales.	MAJ-DIS-015
15	Autorizar apoyo de la ambulancia institucional en la solicitud traslados programados o urgencias a pacientes del municipio	MAJ-DIS-016
16	Canalización de pacientes de bajos recursos	MSJ-DIS-0017



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**ARCHIVO MUNICIPAL**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Solicitud de búsqueda de documentos	MAJ-AM-001
2	Solicitud de préstamo de expedientes	MAJ-AM-002
3	Descripción y difusión de archivos	MAJ-AM-003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Solicitud de información	MAJ-TACI-001
2	Modificación de datos	MAJ-TACI-002
3	Solicitud de información pública gubernamental	MAJ-TACI-003
4	Recurso de aclaración	MAJ-TACI-004
5	Recurso de inconformidad	MAJ-TACI-005



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

DIF MUNICIPAL		
NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Entrega de apoyos (bimestral) para el programa adultos mayores 65 y más	MAJ-DIFM-001
2	Coordinar ayuda a los grupos, familias y personas que son vulnerables, física, mental o jurídicamente	MAJ-DIFM-002
3	Brindar apoyo a personas en situación de desamparo mediante el programa estatal “atención a desamparados” de sistema DIF	MAJ-DIFM-003
4	Promover apoyo a personas con capacidades diferentes, mediante el “programa de credencialización a discapacitados	MAJ-DIFM-004
5	Gestión de programas para personas discapacitadas	MAJ-DIFM-005
6	Entrega de apoyos PROSPERA	MAJ-DIFM-006
7	Entrega de becas W15	MAJ-DIFM-007
8	Gestión del programa invernal	MAJ-DIFM-008
9	Llevar a cabo talleres y jornadas de prevención de riesgos biopsicosociales	MAJ-DIFM-009
10	Intervención de profesional certificado de psicología	MAJ-DIFM-010
11	Intervención de profesional certificado en trabajo social	MAJ-DIFM-011
12	Entrega de desayunos fríos	MAJ-DIFM-012
13	Apoyo de COPUSIS	MAJ-DIFM-013



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### CAIC CENTRO DE ASISTENCIA COMUNITARIO

NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Ingreso al centro de atención infantil comunitario	MAJ-CAIC-001
2	Entrega del menor	MAJ-CAIC-002
3	Cobro de cuota de recuperación	MAJ-CAIC-003
4	Servicio de alimentación al menor	MAJ-CAIC-004
5	Brindar capacitación al personal fomentando el desarrollo de las habilidades y conocimientos	MAJ-CAIC-005
6	Ofrecer atención a la salud del alumnado	MAJ-CAIC-006
7	Brindar atención pedagógica al alumnado	MAJ-CAIC-007
8	Contar con personal calificado	MAJ-CAIC-008



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

**SEGURIDAD PÚBLICA Y TRANSITO MUNICIPAL**

<b>NO.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMENCLATURA-CÓDIGO.</b>
1	Elaboración de tarjetas informativas	MAJ-SPT-001
2	Mantenimiento de armamento	MAJ-SPT-002
3	Orden de cerrado	MAJ-SPT-003
4	Brindar vialidad a los planteles educativos	MAJ-SPT-004
5	Brindar apoyo de seguridad a fiestas patronales y eventos sociales	MAJ-SPT-005
6	Operativos en puntos estratégicos	MAJ-SPT-006
7	Auxilio por llamados de c4 (066)	MAJ-SPT-007
8	Recorridos de día y noche	MAJ-SPT-008
9	Califica infracciones	MAJ-SPT-009
10	Constancias de no infracción (placas, licencias de conducir).	MAJ-SPT-010





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

CONCILIADOR MUNICIPAL		
NO.	ACTIVIDAD	NOMENCLATURA-CÓDIGO.
1	Audiencia conciliatoria	MAJ-CM-001
2	Asesorías legales	MAJ-CM-002
3	Elaboración de actas informativas	MAJ-CM-003
4	Expedición de factura de ganado	MAJ-CM-004
5	Ratificación de constancia de tutela	MAJ-CM-005
6	Expedir constancia de no antecedente	MAJ-CM-006
7	Arrestos y liberaciones (puestos a disposición de seguridad pública)	MAJ-CM-007
8	Convenios	MAJ-CM-008
9	Constancias de presentación	MAJ-CM-009
10	Ordenes de protección emergentes con instancia a la mujer	MAJ-CM-010
11	Ordenes de presentación	MAJ-CM-011
12	Remisión al juzgado civil y familiar	MAJ-CM-012
13	Pensiones	MAJ-CM-013
14	Citatorios	MAJ-CM-014
15	Presentación	MAJ-CM-015
16	Constancias de ingresos económicos	MAJ-CM-016
17	Cartas de recomendación	MAJ-CM-017
18	Constancias de estado civil	MAJ-CM-018
19	Constancias de posesión (predios)	MAJ-CM-019



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

## **VI. Descripción de los procedimientos**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
H. AYUNTAMIENTO 2016-2020**



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

## VII. Validación.

VALIDACION	
L.C. HUMBERTO CASTRO HERNANDEZ	L.D. SALVADOR PÉREZ GÓMEZ.
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL	PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS H. AYUNTAMIENTO 2016-2020



Fecha: 31-07-17

Versión: 02

Unidad Administrativa: Contraloría

Área Responsable: Contraloría

### VIII. Bibliografía

Martin G. Álvarez Torres, Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, México 1996, panorama Editorial S.A de C.V

Duhalt Krauss, Miguel, Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas, México, UNAM, 1987

Gómez Ceja Guillermo, Planeación y Organización de una Empresa, Guía Técnica para Planear y Estructurar un Negocio, México, EDICOL, 1984.