

ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES

FORTALEZCA LA INSTITUCIONALIDAD Y BRINDE CERTIDUMBRE
OPERATIVA A SERVIDORES PÚBLICOS, COLABORADORES Y
CIUDADANOS

ICMA-ML

www.icmaml.org

ICMA-ML es operado por International City Management Association de México AC, bajo la licencia de International City Management Association (ICMA) | www.icma.org

CONTENIENDO LA DISCRECIONALIDAD OPERATIVA

Una de las funciones centrales de cualquier gobierno u organización es mantener el orden operativo y administrativo de sus actividades cotidianas, de modo que no pierda el enfoque de lo que pretende lograr. Además, el orden citado brinda certidumbre operativa y jurídica a los servidores públicos o colaboradores sobre su quehacer cotidiano, pero también a la ciudadanía en general, quienes esperan y confían que el gobierno o la organización no realizará cambios radicales o imprevistos en cuanto a la forma en que presta los servicios públicos y brinda atención a los ciudadanos.

En este sentido, un gobierno o entidad pública que desee enfrentar sus desafíos y rendir buenas cuentas a los ciudadanos, requiere de varios elementos que le ofrecerán una plataforma institucional sólida. Uno de ellos es la tenencia de manuales de organización y de manuales de políticas y procedimientos debidamente actualizados y alineados a la realidad operativa y legal.



Los manuales de organización y los de políticas y procedimientos fortalecen la institucionalidad, minimizan los cambios bruscos de corte operativo y administrativo y son documentos que forzosamente cualquier gobierno, entidad pública u organización debe poseer. Su contenido describe las facultades, responsabilidades, ubicación orgánica-jerárquica, lineamientos y esquemas de flujo operativo y regulatorio que los miembros de la organización deben seguir para cumplir con sus responsabilidades definidas en leyes y reglamentos. Además, permiten la verificación de que las actuaciones cotidianas (colectivas e individuales) están alineadas a tales manuales y por lo tanto cumplen con lo definido en el marco legal.

De aquí que la existencia de manuales de organización y de manuales de políticas y procedimientos debidamente elaborados y/o actualizados juegan un rol central en el buen ejercicio del gobierno y, en última instancia, en la satisfacción de las necesidades de la sociedad.

ELABORANDO O ACTUALIZACIÓN MANUALES

Para elaborar o actualizar manuales de organización o manuales de políticas y procedimientos, ICMA-ML aplica una metodología de participación de los involucrados, brindándoles para ello una ruta específica, tiempos y formatos para recopilar información necesaria. ICMA-ML no aplica la metodología de elaborar manuales desde su escritorio dado que, debido a experiencias previas, ello generará rechazo o poca apropiación de los manuales entre el personal, haciendo que la operación continúe basándose en la discrecionalidad.

En resumen, para que los manuales se conozcan, asimilen y luego se apliquen por el personal, estos deben participar activamente en su elaboración o actualización.

Definido lo anterior, el programa genérico de trabajo que ICMA-ML aplica para elaborar o actualizar manuales de organización o manuales de políticas y procedimientos, es el siguiente:

1. Reunión de apertura entre la organización e ICMA-ML.
2. Análisis de la información; revisión de estructura de manuales vigentes.
3. Designación de Enlaces.
4. Capacitación en elaboración/actualización de manuales
5. Actualización de manuales por dependencias
6. Revisión de actualizaciones realizadas
7. Generación de manuales versión semifinial

8. Entrega de reporte final

En cada actividad antes listada se ubican múltiples tareas a ejecutar. Las actividades pueden ajustarse en función del perfil del gobierno u organización.

Cabe señalar que, durante todo el periodo de actualización o elaboración de los manuales, ICMA-ML brinda acompañamiento con seguimiento y asesoría al área responsable del proyecto.

BENEFICIOS POR TENER MANUALES ACTUALIZADOS

- ✓ Manuales que reforzarán la certidumbre operativa en todas las áreas del gobierno u organización, disminuyendo con ello la discrecionalidad y el inefectivo uso de recursos.
- ✓ Enriquecimiento o actualización del acervo documental y regulatorio.
- ✓ Se hereda a administraciones futuras personal sensibilizado para operar en base a reglas documentadas.
- ✓ Mayor armonía operativa entre las áreas, debido a que se minimiza el riesgo de invadir funciones y atribuciones tanto a nivel personal como de área.
- ✓ Apego jurídico del quehacer cotidiano de cada uno de los servidores públicos o colaboradores debido a que sus responsabilidades serán actualizadas al contexto legal y operativo prevaleciente.



ICMA-ML Y SU EXPERIENCIA EN EL TEMA DE MANUALES

ICMA-ML posee amplia experiencia en los temas de manuales de políticas y procedimientos y manuales de organización, pues los ha trabajado en conjunto o de manera individual con gobiernos municipales de cualquier tamaño, tales como; Chihuahua, Puebla, Torreón, San Nicolás de los Garza (NL), León, Saltillo, Mazatlán, Navolato (Sin.), Elota (Sin.), entre otros. Igualmente ha elaborado manuales para entidades públicas de gobiernos estatales y para los múltiples proyectos que ha ejecutado en diversos temas como evaluación del desempeño, Presupuesto Basado en Resultados (PbR), ética pública, prevención de la violencia, transparencia y rendición de cuentas, entre otros temas.

MÁS INFORMACIÓN

Para más información sobre la elaboración o actualización de manuales escribanos a informes@icmaml.org o si lo prefiere llámenos a los teléfonos: +52 (33) 3126-5690 y 91. Si desea conocer más sobre la experiencia de ICMA-ML, haga clic [aquí](#)