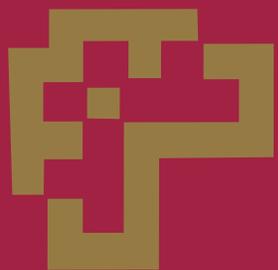


Capacitación

Modelado de Procesos
para la Gestión Municipal

Septiembre 2025

Módulo 1: Introducción al modelado de procesos en gobiernos locales



Objetivo

Que los participantes comprendan qué es un proceso, para qué sirve modelarlo en el ámbito municipal y cómo iniciar un modelado de procesos sencillo utilizando la herramienta [diagrams.net](https://www.diagrams.net/).

¿Qué es un proceso?

En la administración pública, un proceso es el conjunto de actividades ordenadas que transforman insumos en un trámite, servicio o producto para el ciudadano.

Ejemplos de procesos municipales:

- Emitir una constancia de residencia.*
- Otorgar una licencia de funcionamiento.*
- Recolectar residuos sólidos urbanos.*
- Resguardar expedientes en el Archivo Municipal.*

👉 Un **trámite** es un tipo de proceso regulado por ley o reglamento.

Ejemplo: traslado de dominio.

👉 Un **procedimiento** es la manera detallada en que se realiza un proceso dentro de la administración.



¿Qué es el modelado de procesos?

Es la representación gráfica de los pasos que sigue un proceso, mostrando:

- El orden de las actividades.
- Los responsables.
- Los documentos o insumos necesarios.
- El resultado esperado.

En el municipio, sirve para:

- Hacer visibles cuellos de botella.
- Simplificar trámites.
- Evitar duplicidad de funciones.
- Aumentar la transparencia al ciudadano.



Técnicas básicas de modelado



1. Diagrama de flujo:

- Usa símbolos sencillos (óvalos, rectángulos, rombos);
- Ideal para trámites simples.

2. Mapa de procesos:

- Muestra relaciones entre procesos estratégicos, operativos y de apoyo;
- Útil para dependencias completas.

3. BPMN (Business Process Model and Notation):

- Notación estandarizada internacional;
- Permite identificar roles, decisiones, documentos y sistemas;
- Ideal para procesos que queremos digitalizar (ej. ventanilla digital de inversiones).

Buenas prácticas en gobiernos municipales

- ❑ Nombrar los procesos con verbo + sustantivo (ej. Expedir licencia de funcionamiento);
- ❑ Siempre incluir al ciudadano como actor principal;
- ❑ Documentar tanto la situación actual como la situación ideal;
- ❑ Usar diagramas claros, fáciles de leer para todo el personal.



Errores comunes en gobiernos municipales

- ✗ No incluir pasos informales (“engrapar los expedientes para el director”).
- ✗ Diagramas tan complejos que nadie los entiende.
- ✗ No actualizar procesos cuando cambia la normatividad.
- ✗ Olvidar que el objetivo final es servir al ciudadano.



Ejercicio práctico con diagrams.net

Indicaciones en diagrams.net:

- Abrir <https://app.diagrams.net>.
- Seleccionar “Diagrama en blanco”;
- Insertar óvalo para inicio y fin;
- Insertar rectángulos para actividades;
- Insertar rombo para decisiones (ejemplo: “¿Requisitos completos?”);
- Contenedores (actores | etapas)
- Unir con flechas para marcar el flujo;
- Exportar como PDF o PNG.



Modelado de procesos

Es el primer paso para **ordenar, transparentar y mejorar** la gestión municipal.

Usando una herramienta sencilla como diagrams.net, cualquier área puede documentar y rediseñar sus procedimientos.

Unidad técnica de innovación gubernamental

Dirección: Segundo piso de Palacio Municipal Boulevard Nuevo San Nicolas S/N
Fraccionamiento Nuevo San Nicolas CP. 43640, Tulancingo de Bravo, Hidalgo

Correo electrónico

innovaciongubernamental@tulancingo.gob.mx

Sitio web

<https://innovaciongubernamental.tulancingo.gob.mx/manuales-procedimientos/>

Teléfono: 775 75 58450 extensión 2115