



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



GUÍA



TÉCNICA

PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES
DE PROCEDIMIENTOS

2024

Gobierno del Estado de México

Oficialía Mayor

Dirección General de Innovación

Ignacio Allende Sur, núm. 415, Col. Francisco Murguía,
C.P. 50130, Toluca, Estado de México.

Edición de la Dirección General de Innovación
Impreso y hecho en México

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dando el crédito correspondiente.

Autorización del Consejo Editorial de la
Administración Pública Estatal CE:

www.edomexico.gob.mx
<https://dgi.edomex.gob.mx>



CONTENIDO

Presentación	6
Objetivo de la guía	7
1. Generalidades.....	9
1.1 Los procedimientos administrativos	9
1.1.1 Definición.....	9
1.2 Los procedimientos administrativos con orientación a Sistemas de Gestión de Calidad	9
1.3 Procedimientos documentados (Manual de Procedimientos)	12
1.3.1 Ventajas de contar con procedimientos documentados).....	12
1.3.2 Diferencias entre Reglamento Interior, Manual de Organización y Manual de Procedimientos	13
2. Componentes Principales del Manual de Procedimientos.....	15
2.1 Presentación	16
2.2 Objetivo General.....	19
2.3 Identificación e interacción de procesos.....	20
2.4 Descripción de los procedimientos.....	29
- Nombre del procedimiento	29
- Objetivo	31
- Referencias	33
- Definiciones	37
- Insumos	39
- Resultados	43
- Interacción con otros procedimientos	46
- Políticas.....	47
- Desarrollo	50
- Diagramación	71
- Formatos e instructivos	96
2.5 Simbología.....	98
2.6 Registro de ediciones	98
2.7 Dictaminación.....	99

28	Validación	99
29	Créditos	101
3.	Elementos Complementarios del Manual de Procedimientos	102
3.1	Cubierta o portada	103
3.2	Portada interior o portadilla.....	104
3.3	Formato de hoja	105
3.4	Índice	106
	Bibliografía	108

PRESENTACIÓN

El desempeño eficaz de la administración pública tiene como base la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de trámites y servicios gubernamentales, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones de ley y reglamentarias.

En este sentido, la Oficialía Mayor presenta la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, como un instrumento metodológico para la integración y aprobación de estos documentos que regulan el desarrollo del trabajo administrativo.

Los manuales de procedimientos detallan las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función o norma, contribuyendo a la generación de bienes y servicios de valor para la ciudadanía.

La utilidad que tienen los manuales de procedimientos en las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal es de suma importancia, debido a que constituyen instrumentos que auxilian en la inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación al personal; sirven para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa; son la base de los sistemas de control y evaluación interna, y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

Esta Guía se integra por cuatro apartados: objetivo de la guía, generalidades, componentes principales y los elementos complementarios del manual de procedimientos.

» OBJETIVO DE LA GUÍA «

Dotar de conocimientos al personal del servicio público en la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, mediante el establecimiento y divulgación de la metodología y las técnicas para la integración de estos instrumentos administrativos.





GENERALIDADES

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS



1.1 Los procedimientos administrativos

Las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública del Estado de México cuentan con diversos procedimientos para la ejecución de las funciones que tienen encomendadas, así como para la obtención de los resultados establecidos en los programas operativos de trabajo.

1.1.1 Definición

El procedimiento administrativo es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran un proceso de transformación de insumos en productos, bienes o servicios. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.



1.2 Los procedimientos administrativos Con orientación a Sistemas de Gestión de Calidad

Los procedimientos administrativos tienen una importancia fundamental para las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares en la Administración Pública Estatal, toda vez que por medio de ellos se suministran los bienes y servicios que demanda la población mexiquense, y se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

En este sentido, las unidades administrativas que conforman el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México 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 y sus declaraciones son: ¹

a) Enfoque a la/al cliente:

“El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos de las y los clientes y tratar de exceder sus expectativas”.

En este caso las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares del Gobierno del Estado de México deben identificar y comprender las necesidades y expectativas de su población usuaria para satisfacer sus demandas.

b) Liderazgo:

“Los líderes en todos los niveles establecen el propósito y la dirección, y crean las condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización”.

Las personas titulares de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares del Gobierno del Estado de México deben alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr los resultados institucionales.

c) Participación del personal:

“Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad, así como para generar y proporcionar valor”.

El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad.

1. *Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario, apartado 2.3 Principios de la gestión de la calidad, p. 3-10/66.*

d) Enfoque basado en procesos:

“Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como interrelaciones que funcionan en un sistema coherente”.

Las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares del Gobierno del Estado de México deben identificar y optimizar sus procesos para lograr resultados de valor al ciudadano.

e) Mejora:

“Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora”.

Las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares del Gobierno del Estado de México deben en todo momento revisar y mejorar sus procesos para elevar sus niveles de desempeño.

f) Toma de decisiones basada en evidencia.

“Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados”.

Las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares del Gobierno del Estado de México deben generar indicadores que permitan medir sus resultados y acciones para una eficaz toma de decisiones, basada en datos.

g) Gestión de las relaciones:

“Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores”.

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Por ello, es

particularmente importante que las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares del Gobierno del Estado de México gestionen las relaciones con su proveeduría, socios y otras partes interesadas.

Gestión de la Calidad

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

La Norma Internacional ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización pretende demostrar su capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de las/los clientes y aspiren a aumentar esa satisfacción. ²

Esta guía pretende contribuir en la integración del apartado del Sistema de Gestión de Calidad relativo a la documentación de los procedimientos de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal quienes deben, como se menciona en la Norma ISO 9001:2015, punto 4.4.2 lo siguiente:

"4.4.2 La organización, en la medida que sea necesario debe:³

- a) **Mantener** Información documentada (**documentos**) para apoyar la operación de sus procesos (**manual de calidad, procedimientos documentados, planes de calidad etc**").
- b) **Conservar** Información documentada (**registros**), para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado."

2. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, apartado 1. Objeto y campo de aplicación*, p. 1/31.

3. Vid. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos, apartado 4.4.2.*, p. 3/31.



1.3 Procedimientos documentados (Manual de Procedimientos)

Las unidades administrativas de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal deben documentar sus procedimientos; es decir, establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos.

Los procedimientos documentados se agrupan en una carpeta llamada Manual de Procedimientos, la cual se constituye en un documento. El Manual de Procedimientos considera la descripción de los criterios y métodos, incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.

Para documentar los procedimientos es necesario cumplir con los aspectos siguientes:

- a)** Que tengan antecedentes históricos consolidados
- b)** Que tengan alcances y límites precisos
- c)** Que contribuyan al desarrollo de un proceso
- d)** Que exista personal responsable de su ejecución; y
- e)** Que indiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento

1.3.1 Ventajas de contar con procedimientos documentados

Los procedimientos documentados y agrupados en un manual permiten:

- a)** Disminuir la improvisación y los errores
- b)** Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización
- c)** Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo del personal del servicio público
- d)** Ser documentos de consulta, control y evaluación
- e)** Vincular la realidad con los procesos documentados; y
- f)** Empezar acciones de mejora

1.3.2 Diferencias entre Reglamento Interior, Manual de Organización y Manual de Procedimientos

El Reglamento Interior, el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos tienen diferencias en cuanto a su naturaleza y propósitos; sin embargo, los tres tienen una relación estrecha, toda vez que del Reglamento Interior se deriva el Manual de Organización y de estos resulta el Manual de Procedimientos.

Para su adecuada comprensión, formulación y aplicación, es conveniente señalar algunas características que los distinguen:

Criterios	Reglamento Interior	Manual de Organización	Manual de Procedimientos
Por su naturaleza 	Es un ordenamiento jurídico que se deriva de una ley o de cualquier acto jurídico.	Es un documento administrativo que contiene información sobre la organización y funcionamiento de las dependencias y organismos auxiliares.	Es un documento administrativo que contiene información relacionada con el conjunto de operaciones o actividades que deben realizarse para la generación de bienes y servicios.
Por su propósito 	Determina las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de primer, segundo y, en su caso, tercer nivel de las dependencias y organismos auxiliares.	Describe los objetivos y las funciones que deben realizar cada una de las unidades administrativas que integran la estructura de organización de las dependencias y organismos auxiliares.	Detalla las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.
Unidades administrativas 	Incluye únicamente a las unidades administrativas básicas; es decir, aquellas que emiten actos de autoridad o cuyas funciones se relacionan directamente con el cumplimiento del objeto de la dependencia y organismo auxiliar al que se adscriben. En una dependencia se contempla a los niveles de Secretaría, Subsecretaría y Dirección General, así como otras unidades administrativas que emitan actos de autoridad.	Incluye todas las unidades administrativas consideradas en el organigrama autorizado de las dependencias y organismos auxiliares.	Considera las unidades administrativas y puestos de carácter interno o externo a la organización, que intervienen en los procesos de trabajo.

	En un organismo auxiliar se contempla a las unidades administrativas de nivel jerárquico inmediato inferior de la persona titular del organismo.		
Responsables de su expedición 	Cuando se trata de unidades orgánicas del sector central, debe ser aprobado por la persona Titular del Poder Ejecutivo. Cuando se trata de un organismo auxiliar, la aprobación corresponde al órgano de gobierno	Es aprobado por la o el titular de la dependencia o coordinador de sector, por la persona titular del organismo auxiliar y por las autoridades normativas de la Oficialía Mayor.	Es aprobado por la o el titular de la dependencia o coordinador de sector, por la o el titular del organismo auxiliar y con el visto bueno técnico de las autoridades normativas de la Oficialía Mayor.



COMPONENTES PRINCIPALES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El contenido de los manuales de procedimientos es diferente en cada organización; varía según el ámbito de aplicación y alcance. No obstante, para estandarizar los apartados de los manuales de procedimientos se deberá adoptar el modelo siguiente:

- ***Presentación***
- ***Objetivo general***
- ***Identificación e interacción de procesos***
- ***Descripción de los procedimientos***
- ***Simbología***
- ***Registro de ediciones***
- ***Dictaminación***
- ***Validación***
- ***Créditos***

A continuación, se explica cada uno de los apartados que integran el Manual de Procedimientos:



2.1 Presentación

Deberá contener una explicación del manual y responder a preguntas como: ¿Cuáles son sus propósitos? y ¿A quiénes se dirige?, así como su ámbito de aplicación. Por lo general, la presentación no deberá exceder de dos cuartillas y su redacción deberá ser clara y sencilla.

Es conveniente que se resalte la importancia del manual, a través de un mensaje de la autoridad de mayor nivel jerárquico de la institución, así como hacer notar el papel que deben desempeñar las unidades administrativas y el personal del servicio público en la aplicación de éste, ya que sin la participación total de las y los integrantes de la organización, los esfuerzos de mejoramiento administrativo no tendrán los resultados deseados.

De conformidad con la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México, se recomienda el uso de lenguaje no sexista en el documento, formatos e instructivos que se empleen.

Ejemplo:

PRESENTACIÓN

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

Por ello, la Gobernadora Constitucional del Estado de México 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 en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a 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 y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la **misión del Tecnológico de Estudios Superiores de Valle de Bravo**. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

El ejemplo anterior podrá utilizarse cuando el proyecto **incluya todos los procedimientos de la unidad administrativa que documenta éste, independientemente del nivel que tenga (órgano administrativo desconcentrado, organismo auxiliar, dirección general, dirección de área, subdirección o departamento)**. Lo anterior, debido a que cuando se señala la misión de una institución, esta abarca todos los procesos que tiene encomendados y que cumple a través de los procedimientos.

En caso, de que en el documento sólo se incluya un procedimiento o un proceso (con los diferentes procedimientos) que le compete atender a la unidad administrativa solicitante, **en el penúltimo párrafo se deberá precisar la materia que atiende el procedimiento o que abarca el proceso que se documenta, a efecto de evitar considerar una parte por el todo.**

Ejemplos:

...

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del **Tecnológico de Estudios Superiores de ... en materia de enseñanza aprendizaje**. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

...

...

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la **Dirección General de ... en materia de expedición de licencias**. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

...

Nota: Los ejemplos anteriores sólo corresponden al penúltimo párrafo de la Presentación.



2.2 Objetivo general

En este apartado se deberá establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo; es decir, ¿Qué se pretende lograr con la integración del manual de procedimientos o procedimiento específico?

Para la redacción del objetivo general se recomienda aplicar la sintaxis siguiente:

- **Iniciar** la descripción del objetivo general con un **verbo en infinitivo** que implique medición.

Ejemplo de verbos en infinitivo: Incrementar, Reducir, Disminuir, Aumentar, Mejorar, Mantener, Ampliar, Abatir, etc.

- **Especificar** con claridad **¿Qué se pretende con la integración del Manual de procedimientos o del procedimiento específico?** (resultado esperado). Para ello, se recomienda responder a la pregunta **¿Para qué necesito un Manual de Procedimientos?**
- **Señalar las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado.** Al respecto, se sugiere **referenciar al propio Manual de Procedimientos**, toda vez que éste se constituye como un medio para lograr un fin mayor.

Ejemplo:

OBJETIVO GENERAL

1/Incrementar **2/**la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona **3/**el Tecnológico de Estudios Superiores de ... / La Dirección General de... / la Dirección de / la Subdirección de ... / el Departamento de ..., **4/**mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

Donde:

1. Incrementar	es el verbo en infinitivo que implica medición.
2. la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona	es lo que se pretende con la integración del manual; es decir, el resultado esperado.
3. el Tecnológico de Estudios Superiores de ... / la Dirección General de ... / la Dirección de ... / la Subdirección de ... / el Departamento de ...:	es la unidad administrativa dueña de los procedimientos que se documentan en el Manual.
4. mediante, la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un Manual de Procedimientos	son las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado.



2.3 Identificación e interacción de procesos

De conformidad con el principio del enfoque basado en procesos, en este apartado se representarán, de manera gráfica y en forma general, los procesos clave identificados que serán la base para la integración del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que existen entre cada uno de ellos.

Para este propósito se debe precisar ¿Qué es un proceso?, ¿Cómo se identifica? y ¿Cómo se representan sus interacciones en un mapa de procesos de alto nivel?

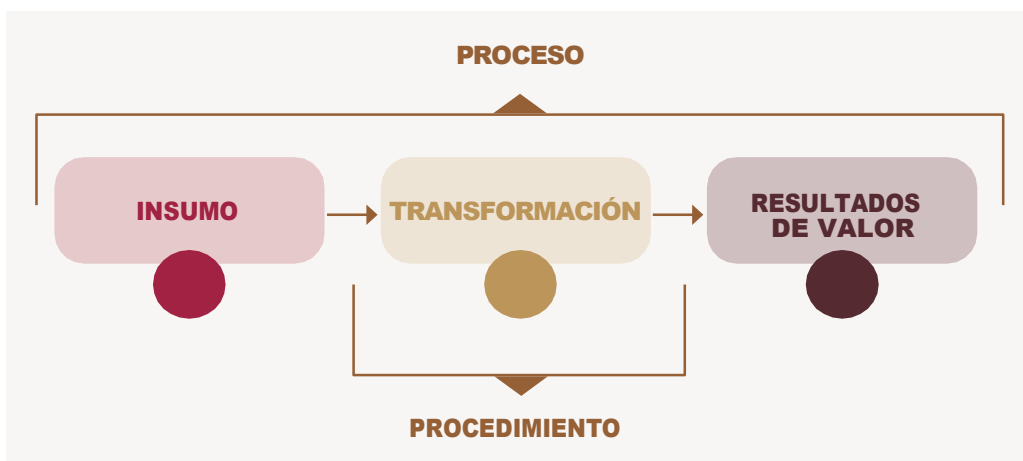
Concepto de proceso:

Es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para las y los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor útiles para la población usuaria interna o externa.

El proceso tiene un carácter genérico y de él se pueden derivar uno más procedimientos. La diferencia entre proceso y procedimiento



consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es el método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de operaciones y tareas que detallan las actividades de un proceso de transformación de insumos en resultados, como se observa en la gráfica siguiente:



El proceso está impulsado al logro de resultados finales que permiten atender las demandas y expectativas ciudadanas, y centra su atención en la satisfacción de las y de los usuarios, mientras que el procedimiento está impulsado por la finalización de tareas y se centra en el cumplimiento de normas y funciones establecidas.

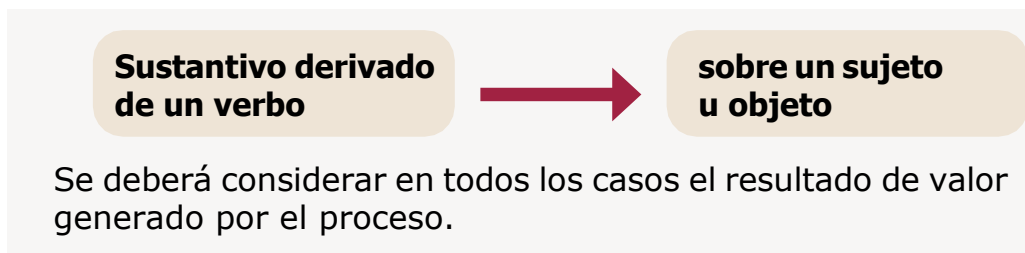
Identificación de procesos:

Para la identificación de procesos es necesario:

- 1) Determinar ¿Quiénes son las y los usuarios internos o externos de la organización?
- 2) Señalar el resultado final de valor que genera la organización para cada usuaria o usuario interno o externo, que puede ser un bien, servicio, información o documentos (estado final del proceso) a partir de la solicitud, demanda o requerimiento.
- 3) Especificar los requisitos necesarios que sirven de entrada al proceso para lograr el resultado final (estado inicial del proceso).

- 4) Anotar ¿Quién o quiénes son las o los proveedores (usuario) de los requisitos para iniciar el proceso?
- 5) Una vez determinados los estados inicial y final del proceso se debe definir el nombre de éste, a partir del resultado que genera.

El nombre del proceso que se identifique deberá tener la estructura siguiente:



Ejemplo:

1/ Sustantivo derivado de un verbo: Son aquellas palabras que provienen de acciones y se constituyen utilizando, en algunos casos, un sufijo que denota o precisa acción.

Ejemplo:

VERBO	VERBO EN ACCIÓN	VERBO	VERBO EN ACCIÓN
Elaborar	Elaboración	Conservar	Conservación
Levantar	levantamiento	Controlar	Control
Admitir	Admisión	Abrir	Apertura
Almacenar	Almacenamiento	Dictaminar	Dictaminación
Administrar	Administración	Revisar	Revisión

2/ Sujeto u objeto: Se deberá entender como sujeto a un ser dotado de conciencia y de voluntad y por objeto aquel ente sobre el cual se actúa.

Ejemplo:

SUJETO	OBJETO
Persona servidora pública	Licencia
Alumnos / Alumnas	Bienes muebles / inmuebles
Usuaría / Usuario	Documento
Quejoso / Quejosa	Título profesional
Paciente	Vehículos
Ciudadanía	Equipo de tecnologías de la Información

Aplicación recomendada, considerando la estructura correcta.

1 / SUSTANTIVO DERIVADO DE UN VERBO	2 / SUJETO U OBJETO
Inscripción	de aspirantes al nivel licenciatura de ...
Abastecimiento	de bienes y servicios a unidades administrativas ...
Asesoramiento	técnico a personas servidoras públicas para la elaboración de instrumentos administrativos
Administración	de Recursos Financieros de la Dirección ...
Dictaminación	técnica de manuales de ...
Administración	de Recursos Humanos



Estructura No recomendada.

SUSTANTIVO DERIVADO DE UN VERBO	SUJETO U OBJETO
	Presupuestos.
Solicitud	de bienes y servicios.



Nota: En este caso, "Presupuestos", por sí mismo no es un proceso, requiere del sustantivo derivado de un verbo que indique la acción y conteste a la pregunta **¿Qué sobre presupuestos?**; por otra parte, el sustantivo "Solicitud", no es recomendable considerarlo como parte del nombre de un proceso o procedimiento, en virtud de que la "solicitud" siempre viene a ser el insumo que detona el inicio de un proceso, no el resultado de éste.

Dentro de este contexto, cuando el resultado de valor lo recibe la o el usuario externo de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado, organismo auxiliar o unidad administrativa, se están identificando procesos sustantivos; y cuando el resultado de valor lo recibe una o un interno se están identificando procesos adjetivos.

Para realizar el ejercicio de identificación de procesos se recomienda utilizar el formato PEPSU por sus siglas (Proveedor, Entradas, Proceso, Salida, Usuario), el cual se llenará conforme a la secuencia siguiente:

Usuaría(o)/Salida/Entrada/Proveedor/Proceso

Identificación de Procesos

Proveedora / or Usuario(a)	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría(o) Interno / Externo
Aspirante	- Solicitud de inscripción - Original y copia del Certificado de Secundaria. - Original y copia del Certificado de Bachillerato. - Certificado Médico. - 6 fotografías tamaño infantil en blanco y negro. - Pago de curso de introducción a la licenciatura. - Pago por derecho de inscripción. - Fotocopia de comprobante de domicilio, INE y CURP.	Inscripción al nivel licenciatura	Alumnas o alumnos inscritos al nivel licenciatura	Aspirante
Unidad Administrativa solicitante	- Solicitud de bienes y servicios	Adquisición de bienes y servicios	Bienes y servicios adquiridos	Unidades administrativas solicitantes

Proveedora / or Usuario(a)	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría(o) Interno / Externo
Unidad Administrativa solicitante	- Solicitud de asesoría técnica.	Asesoría técnica para la elaboración de instrumentos administrativos	Asesoría técnica brindada	Unidades administrativas solicitantes

Una vez identificados los procesos, con base en este cuadro, se deberá diseñar **el mapa de procesos de alto nivel** en el que se visualice la interacción y secuencia que existe entre los procesos sustantivos, los procesos adjetivos, la población usuaria y el entorno.

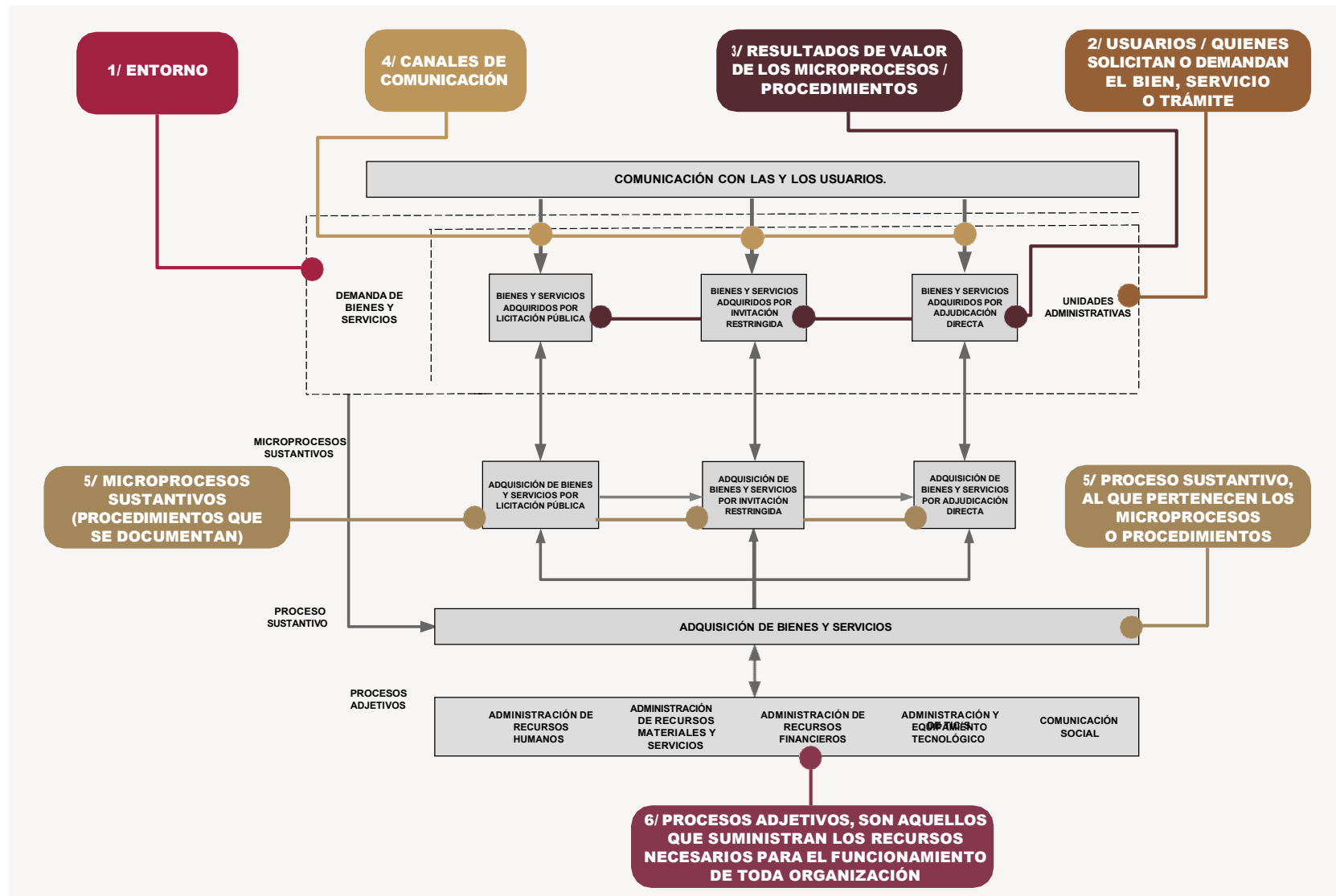
Mapa de Procesos de Alto Nivel

El Mapa de Alto Nivel constituye un gráfico que muestra los principales procesos de la organización o unidad administrativa, las o los usuarios que atienden y los resultados de valor que reciben.

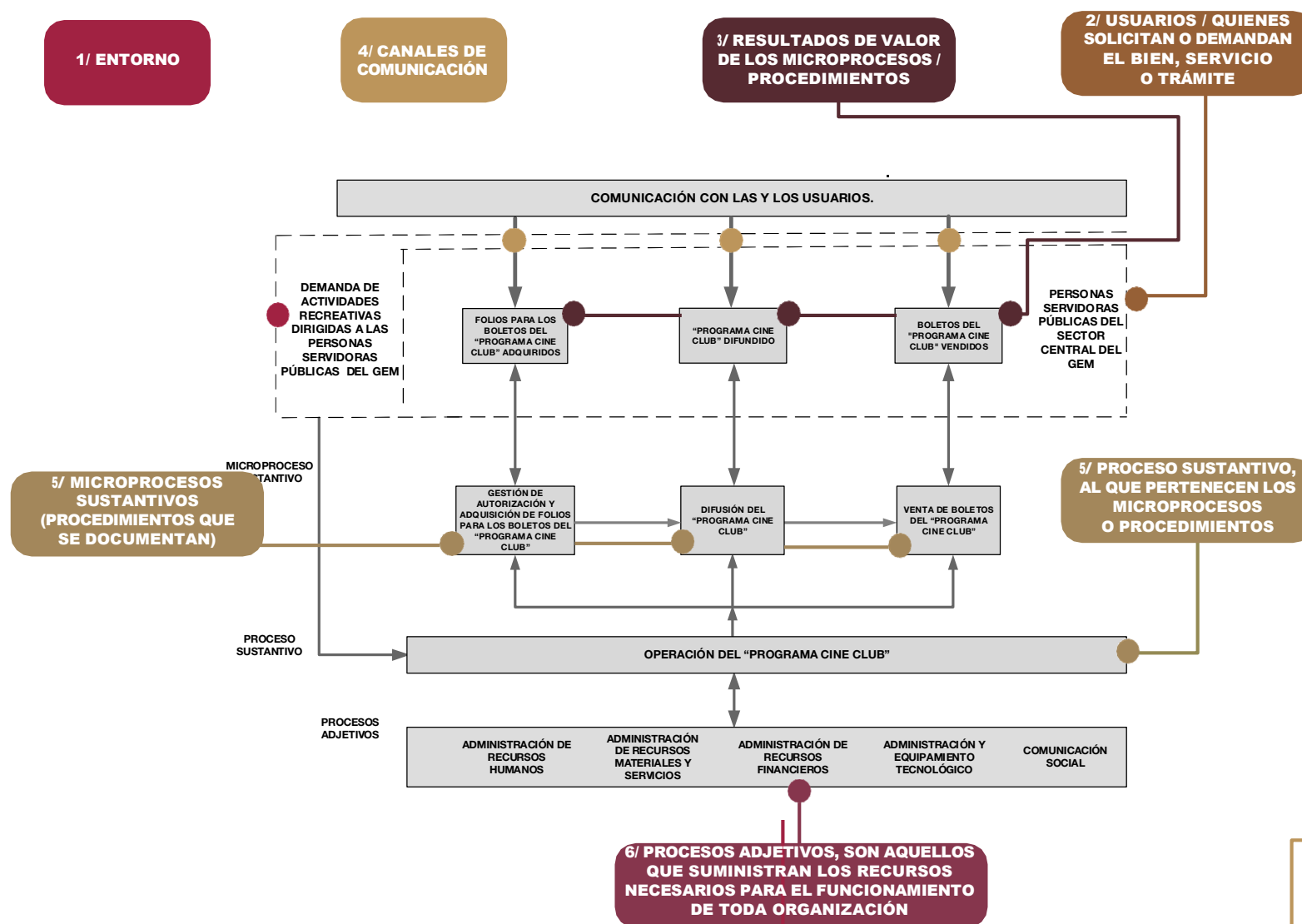
Cabe señalar que en el apartado de **"Identificación e interacción de procesos"** sólo deberá colocarse el "Mapa de procesos de alto nivel", que se integra por un gráfico que muestra los principales procesos de la organización o unidad administrativa, las o los usuarios que atienden y los resultados de valor que reciben.

Para la integración del **"Mapa"** deberán considerar los elementos, conforme lo siguiente:

Ejemplo 1.- Proceso: Adquisición de Bienes y Servicios. Mapa de Procesos de Alto Nivel



Ejemplo 2.- Proceso: Operación del “Programa Cine Club” Mapa de Procesos de Alto Nivel



En estos ejemplos se puede ver un mapa de procesos que se integra por los elementos siguientes:

1/ Entorno o ambiente: En la parte superior del mapa se establece que el entorno donde inciden las acciones de la organización o unidad administrativa es: en el primero, la demanda de bienes y servicios de la unidad administrativa y, en el segundo, la demanda de actividades recreativas de las personas servidoras públicas.

2/ Usuarios/os: El recuadro del entorno se subdivide para ubicar a las y los usuarios principales de los servicios que ofrece la unidad administrativa; es decir, las unidades administrativas en el primero y a las personas servidoras públicas del sector central en el segundo.

3/ Resultados de valor: En el recuadro donde se ubican las unidades administrativas y a las personas servidoras públicas del sector central, se grafican los principales resultados de valor que reciben de los procesos sustantivos (microprocesos).

4/ Canales de comunicación: En la parte superior del diagrama se ubican los canales de comunicación que tiene la organización o unidad administrativa con la o el usuario, representando una constante interacción y realimentación para la satisfacción de las necesidades y expectativas.

5/ Procesos sustantivos: Se grafican los procesos clave que generan los resultados de valor para la población usuaria, ubicados de manera secuencial y relacionados entre sí, a través de flechas. Asimismo, se vinculan con el campo reservado a las o los usuarios para direccionar los resultados de valor que genera cada proceso o microproceso.

6/ Procesos adjetivos: Se diagraman los procesos adjetivos que constituyen el soporte o apoyo al desarrollo de los procesos sustantivos.



2.4 Descripción de los procedimientos

Es a través de la documentación de los procedimientos como se puede tener una concepción clara y sistemática de las actividades que realizan las unidades administrativas para transformar insumos en resultados de valor; por lo que es de suma importancia que, al emprender la documentación de éstos, se aplique una metodología que garantice su descripción precisa, de acuerdo con la realidad operativa o práctica administrativa y con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto.

En tal virtud, se presentan los aspectos necesarios que deberán contener, invariablemente, los procedimientos administrativos que se documenten:

- Nombre del procedimiento
- Objetivo
- Referencias
- Definiciones
- Insumos
- Resultados
- Interacción con otros procedimientos
- Políticas
- Desarrollo
- Diagramación
- Formatos e instructivos

Para mayor comprensión se dará una breve explicación de cada punto:

Nombre del procedimiento

La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener, es recomendable estructurarla de acuerdo con los principios siguientes:

1. Utilice siempre un sustantivo derivado de un verbo que actúa + Sobre un sujeto u objeto (ver página 23)

Inscripción		Inscripción de aspirantes a la licenciatura de mecatrónica	
Presupuesto		Administración del presupuesto	

Nota: En ningún caso, la denominación se debe conformar sólo por el sustantivo derivado del verbo o por sujeto u objeto. Siempre debe considerarse ambos elementos.

2. Delimite de forma clara y precisa los alcances del procedimiento, evite juntar dos procedimientos en uno.

Administración y control del presupuesto		Administración del presupuesto de ... o Control del presupuesto de ...	
--	---	--	---

Nota: En ningún caso, se deben juntar dos procedimientos en uno. En cada procedimiento se debe identificar el insumo que lo inicia y el resultado que se genera a partir de ese insumo.

3. Precise el sujeto u objeto, describiendo su característica.

Expedición de certificados y títulos		Expedición de certificados y títulos profesionales	
Impartición de cursos		Impartición de cursos para la elaboración de manuales de procedimientos	

Nota: Es importante que en todos los nombres de los procedimientos se describa la característica del sujeto u objeto, debido a que esta le da precisión y permite entender desde el primer momento, que resultado de valor se genera con su ejecución.

4. No utilice verbos en infinitivo + Sobre un sujeto u objeto.

Inscribir aspirantes a mecatrónica		Inscripción de aspirantes a mecatrónica	
------------------------------------	---	---	---

Nota: Como ya se señaló, el nombre del procedimiento debe conformarse por un sustantivo derivado de un verbo que actúa (ver página 16), nunca con un verbo en infinitivo (terminado en ar, er ir).

Objetivo

Deberá describirse de manera clara y precisar el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento, independientemente de la naturaleza de éste.

La redacción del objetivo deberá considerar los principios siguientes:

1. Iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique medición (cualitativa o cuantitativa), por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, lograr, etc.


Incremento de habilidades del personal del servicio público de las ...


Incrementar las habilidades del personal del servicio público de las dependencias y organismos auxiliares en la elaboración o actualización de manuales de procedimientos, mediante la asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.


Atención a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.


Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

2. Especificar con claridad qué se pretende con la ejecución del procedimiento. Se recomienda responder ¿Para qué se ejecuta el procedimiento?

Si el procedimiento es: **Asesoramiento técnico para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos.**

 Brindar asesorías técnicas en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas al personal del servicio público de las dependencias y organismos auxiliares para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos.	 Incrementar las habilidades del personal del servicio público de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares en la elaboración o actualización de manuales de procedimientos, mediante la asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.
--	---

3. Determinar las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado, las cuales deberán referir al procedimiento mismo, toda vez que éste es el medio para alcanzar un fin último, en su caso referir la actividad sustantiva de este.

 Incrementar las habilidades del personal del servicio público de las dependencias y organismos auxiliares para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos	 Incrementar las habilidades del personal del servicio público de las dependencias y organismos auxiliares para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos, mediante asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.
--	--

Nota: En el ejemplo del lado izquierdo hace falta el **mediante**, por lo que se considera incorrecto.

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoramiento técnico para la elaboración de manuales de procedimientos.

Incrementar las habilidades del personal del servicio público de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares en la elaboración o actualización de manuales de procedimientos o procedimientos específicos, mediante la asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.

Donde:

Incrementar: Es el verbo en infinitivo que implica medición.

Las habilidades del personal del servicio público de las dependencias y organismos auxiliares para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos: Es lo que se pretende lograr con la asesoría, es decir el resultado esperado.

Mediante asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas: Son las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado.

Referencias

En este apartado se deberá incluir una relación de los documentos jurídicos y administrativos que le dan soporte o rigen al procedimiento de forma objetiva y, con los cuales existe una correlación efectiva, como son: Constituciones, leyes, códigos, reglamentos, normas, manuales, instrucciones, otros procedimientos, etc.

En el Sistema de Gestión de Calidad se colocan referencias obligadas de los capítulos del Manual de Calidad y los apartados de las normas que corresponden con el contenido del procedimiento en cuestión.

Cabe resaltar que no se trata de transcribir íntegramente los documentos normativos del procedimiento, sino indicar el nombre vigente, los títulos, capítulos, artículos y fracciones del ordenamiento jurídico, o bien, los apartados de las disposiciones administrativas, así como señalar el medio y la fecha de publicación (vigente) de los ordenamientos que rigen las acciones del procedimiento.

La descripción de las "Referencias" deberá ser conforme a los principios siguientes:

1. Indicar el nombre correcto y completo del documento jurídico o administrativo.

Ley de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 59, fracción XIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.



Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 59, fracción XIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.



2. Indicar el título, capítulo, artículo y fracción del documento jurídico o apartado del documento administrativo que le da soporte al procedimiento que se documenta.

Documento jurídico:

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 2023, reformas y adiciones.



Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 24, fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.



Documento administrativo:

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas (Función número seis de los Departamentos de Mejoramiento Administrativo I, II y III con codificación número 203432101, 203432201 y 203432301). Gaceta del Gobierno, 3 de junio de 2014.



Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20706006020301L, 20706006020302L y 20706006020303L Departamentos de Manuales de Procedimientos Administrativos I, II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de septiembre de 2023.



3. Indicar el medio y fecha de publicación (vigente) del documento jurídico o administrativo que le da soporte al procedimiento que se documenta.

Documento jurídico:

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 16 de septiembre de 1980, reformas y adiciones.



Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 24, fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.



Documento administrativo:

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20706006020301L, 20706006020302L y 20706006020303L Departamentos de Manuales de Procedimientos Administrativos I, II y III. Gaceta del Gobierno, 3 de junio de 2014.



Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20706006020301L, 20706006020302L y 20706006020303L Departamentos de Manuales de Procedimientos Administrativos I, II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de septiembre de 2023.



Nota 01: Como se puede apreciar son tres aspectos fundamentales que deben incluirse en las referencias: Nombre correcto y vigente del documento; título, capítulo, artículo y fracción que le da soporte o rige el procedimiento que se documenta y por último indicar el documento donde fue publicado (Diario Oficial de la Federación / Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" etc.) y la fecha de publicación en la que entró en vigor.

Nota 02: No se debe confundir la fecha de publicación en la que entre en vigor el documento jurídico o administrativos, con las fechas donde se publican reformas y adiciones a estos.

4. Ordenar los documentos jurídicos y administrativos conforme a la pirámide de Kelsen o supremacía.



- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20706006020301L, 20706006020302L y 20706006020303L Departamentos de Manuales de Procedimientos Administrativos I, II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de septiembre de 2023.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, artículo 24, fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México, Título segundo, capítulo segundo, artículo 8, fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de octubre de 1984, reformas y adiciones.
- Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México, Capítulo III, artículo 15, fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 24 de agosto de 1983, reformas y adiciones.



- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Tercero, artículo 24, fracción XLVIII. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 2023.
- Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México, Capítulo III, artículo 15, fracción III. Gaceta del Gobierno, 24 de agosto de 1983, reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México, Título segundo, capítulo segundo, artículo 8, fracción III. Gaceta del Gobierno, 8 de octubre de 1984, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, codificación 20706006020301L, 20706006020302L y 20706006020303L Departamentos de Manuales de Procedimientos Administrativos I, II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de septiembre de 2023.

Nota: En todos los casos se deberán incluir los documentos jurídicos y administrativos, conforme a su jerarquía, considerar el orden siguiente: constituciones, tratados internacionales, leyes, decretos, códigos, reglamentos, normas administrativas, resoluciones, convenios o acuerdos, manuales de organización, manuales de procedimientos.

Definiciones

Con el propósito de facilitar la comprensión de los términos técnicos empleados en el procedimiento que se documenta, así como el contexto de éste, se deberá establecer un apartado que describa el significado de los conceptos, abreviaturas, siglas, etcétera.

La descripción de las Referencias deberá ser conforme a los principios siguientes:

1. **Incluir únicamente aquellos términos, palabras, abreviaturas y siglas que se mencionen o utilicen en el documento.**
2. **Considerar, dentro de éstas, los términos que conforman el nombre del procedimiento (estos ayudan a establecer de forma precisa y congruente el objetivo del procedimiento).**
3. **Anotar primero los términos, conceptos o palabras conforme al alfabeto o abecedario y posteriormente agregar las abreviaturas y las siglas considerando en estas últimas el mismo orden, el significado y una breve descripción de estas.**

Ejemplo:

DEFINICIONES

ASESORAMIENTO TÉCNICO

Apoyo u orientación que se otorga al personal de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y organismos auxiliares para elaborar o actualizar su manual de procedimientos o procedimiento específico, con base en la metodología establecida en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

DIAGRAMAS

Son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.

FORMATO

Documento de comunicación administrativa formal, físico o electrónico. En algunos casos contiene, además de información, instrucciones para llenarse o utilizarse.

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Documentos administrativos en los que se compilan procedimientos de una unidad orgánica, conjunto de éstas o, en algunos casos, de un proceso.

PROCEDIMIENTOS

Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

PROCESO

Conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución, con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado. El proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entradas en resultados de valor o útiles para la / el usuario interno o externo.

DGI

Dirección General de Innovación. - Unidad administrativa que tiene por objetivo planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar los programas y acciones en materia de desarrollo institucional, modernización, innovación, simplificación, reingeniería y calidad gubernamental, así como las relativas a vinculación ciudadana.

SIG

Sistema de Gestión Interno. - Sistema que sirve para realizar el registro de entrada y dar seguimiento y atención a las solicitudes de trámites y servicios solicitados a la Dirección General de Innovación.

Insumos

Apartado en el que deberá señalar con precisión los requisitos documentales, materiales o de información que la unidad administrativa dueña o responsable solicite para dar inicio con la ejecución del procedimiento.

La descripción del “Insumo” deberá ser conforme a los principios siguientes:

1. El insumo deberá corresponder a uno o más de los elementos aquí descritos:

- Solicitud verbal o escrita del trámite, servicio o producto.
- Oficio de solicitud del trámite, servicio o producto.
- Instrucción escrita o verbal.
- Programa Anual de Actividades o Programa Operativo Anual.
- Actividad programa.
- Recepción de un producto o resultado parcial o final de valor que venga de otro procedimiento.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento verbal, escrita o por algún medio electrónico.

- Término del tiempo establecido en algún ordenamiento.
- En su caso, cuando así esté establecido, la documentación soporte o requerida para dar inicio al trámite o servicio.

2. El o los insumos referidos deberán ser congruentes con lo que describan las actividades de inicio del Desarrollo del procedimiento.

Para dar certeza a lo anterior, el responsable de documentar el procedimiento deberá cotejar que lo que se indique como Insumo, se vea reflejado y sea congruente con lo que se describe en el Desarrollo de forma precisa en las actividades donde asume la responsabilidad la unidad administrativa dueña o responsable del procedimiento.

Ejemplo:

Insumo:

- Oficio de solicitud de revisión y dictaminación de manual de procedimientos.
- Proyecto de manual de procedimientos impreso y en formato digital (medio magnético).

Desarrollo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado u Organismo Auxiliar Solicitante	Se presenta en la Dirección General de Innovación con la persona analista de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos y entrega oficio de solicitud de revisión y dictaminación de manual de procedimientos en original y copia, y proyecto a dictaminar impreso y en formato digital.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
2	Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos / Persona Analista	Recibe oficio de solicitud de revisión y dictaminación de manual de procedimientos o procedimiento específico en original y copia, y proyecto impreso y en formato digital, se entera de la solicitud, extrae formato "Criterios de recepción de manuales de procedimientos o procedimientos", revisa que el oficio y proyecto presentado cumpla con los requisitos de recepción; requisita el formato Criterios de Recepción y determina: ¿El oficio y el proyecto de manual de procedimiento o procedimiento específico cumple con los criterios de recepción?
....	...	...

3. El Insumo debe ser congruente con el Resultado de valor que se describa.

INSUMO: - Solicitud escrita o verbal de asesoría técnica / Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos". - Manual de procedimientos o procedimiento específico previamente dictaminado. RESULTADO: Manual de procedimientos o procedimiento específico revisado y dictaminado.	INSUMO: - Solicitud escrita o verbal de asesoría técnica / Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos". - Manual de procedimientos o procedimiento específico previamente dictaminado. RESULTADO: Asesoría técnica proporcionada al personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar, para la solventación de las observaciones derivadas de la dictaminación de proyectos de manuales de procedimientos o procedimientos específicos.
---	---

Nota: En todos los casos el procedimiento se deberá concluir cuando se genere el resultado de valor que fue solicitado, sea un servicio, un trámite, un producto, etc

4. Para efectos de este apartado, no se deben confundir Insumos (elementos que detonan el inicio del procedimiento) con Recursos (elementos que se utilizan para ejecutar el mismo).

Considerar como **Recursos** al personal, el equipo de tecnologías de la información, los vehículos, los sistemas, etc., que se utilizan en la ejecución del procedimiento.

Recursos:	Insumos:
• Proyector. • Equipo de cómputo. • Formato de asesoría.	• Solicitud escrita o verbal / Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos". • Presencia de la persona interesado, en las oficinas de la Dirección General de Innovación, para resolver las dudas sobre la integración de manuales de procedimientos. • En su caso, manual de procedimientos o procedimiento específico previamente dictaminado.

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoramiento técnico para la elaboración de manuales de procedimientos
Insumos
• Solicitud escrita o verbal de asesoría para integrar o actualizar manuales de procedimientos administrativos/ Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos". • Presencia de la o del interesado, el día de la asesoría, en las oficinas de la Dirección General de Innovación, para resolver las dudas sobre la integración o actualización de manuales de procedimientos. • Proyecto de manual de procedimientos o procedimiento específico.

Resultados:

Especificar el resultado tangible o intangible que se obtiene después de ejecutar el procedimiento y que da respuesta a la solicitud o insumo que detona el inicio del procedimiento, el cual puede servir de insumo para otro procedimiento.

La integración del “Resultado” deberá ser conforme a los principios siguientes:

1. **Describir con precisión el sustantivo que describa el bien, producto, información, documento, servicio, capacitación etc., que se genera o entrega después de ejecutar el procedimiento (solicitado / programado).**

INSUMO:

- **Solicitud** escrita o verbal **de asesoría técnica / Asesoría programada** en el “**Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos**”.

	
RESULTADO: Manual de procedimientos o procedimiento específico revisado y dictaminado.	RESULTADO: Asesoría técnica proporcionada al personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar, para la solventación de las observaciones derivadas de la dictaminación de proyectos de manuales de procedimientos o procedimientos específicos.

2. Verificar que exista congruencia entre el resultado y el insumo que detonó el inicio del procedimiento.

	
INSUMO: • Solicitud escrita o verbal de asesoría técnica / Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos". • Manual de procedimientos o procedimiento específico previamente dictaminado. RESULTADO: Manual de procedimientos o procedimiento específico revisado y dictaminado.	INSUMO: • Solicitud escrita o verbal de asesoría técnica / Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos". • Manual de procedimientos o procedimiento específico previamente dictaminado. RESULTADO: Asesoría técnica proporcionada al personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar, para la solventación de las observaciones derivadas de la dictaminación de proyectos de manuales de procedimientos o procedimientos específicos.

Nota: En todos los casos el procedimiento concluye cuando se genera y entrega el resultado de valor que fue solicitado, sea un servicio, un trámite, un producto, etc. Cuando proceda con aquellas actividades que indiquen la conclusión del asunto.

3. Verificar que exista congruencia del apartado de Resultado con el nombre del Procedimiento, así como con lo descrito como resultado de valor/respuesta en el Desarrollo.

Resultado: Manual de procedimientos o procedimiento específico revisado y dictaminado.

Nombre del Procedimiento: Revisión y dictaminación técnica de manuales de procedimiento y procedimientos específicos.

Desarrollo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado u Organismo Auxiliar Solicitante	Se presenta en la Dirección General de Innovación con la persona analista de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos y entrega oficio de solicitud de revisión y dictaminación de manual de procedimientos en original y copia, y proyecto a dictaminar impreso y en formato digital.
...	...	...
33	Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos / Titular	Recibe oficio de respuesta y Dictamen Técnico, escanea y genera copia del oficio en pdf, imprime copia y retiene. Anexa copia del oficio (pdf) a la carpeta electrónica del asunto y un tanto de esta última la envía vía correos electrónicos a la dependencia, organismo auxiliar u órgano administrativo desconcentrado solicitante con copias a las instancias marcadas en el oficio, según corresponda. Entrega al personal secretarial de la Subdirección original del oficio de respuesta e instruye preparar las copias para su envío. Archiva carpeta electrónica del asunto y entrega copia del oficio y Dictamen Técnico validado original a la persona titular del Departamento de Manuales de Procedimientos I, II o III, según corresponda.
....	...	...
36	Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos / Personal Secretarial	Transcurrido el tiempo para la entrega de la correspondencia, recibe , del personal responsable de correspondencia de la Delegación Administrativa, acuse de recibo del oficio, genera copia fotostática y escanea, ingresa al Sistema de Gestión Interna, adjunta imagen del acuse y registra la conclusión del asunto. ...

Interacción con otros procedimientos

Indicar el nombre de los procedimientos con los cuales se relaciona el procedimiento que se describe, señalando si es antes o después de su ejecución.

Para lo anterior considerar los principios siguientes.

1. **Describir el nombre de los procedimientos con los que se interrelaciona antes y después el procedimiento documentado, considerando el proceso al que pertenece.**
2. **Verificar que exista congruencia entre el nombre de los procedimientos descritos en el índice del manual y los demás apartados donde se mencionen, en caso de que pertenezcan al mismo manual.**
3. **Incluir los nombres de los procedimientos con los que se relaciona el procedimiento documentado, aun cuando sean ajenos al Manual que se documenta, considerando el nombre correcto, conforme fue autorizado o publicado o, en su caso, utilizar la palabra “inherente”, cuando éste no se encuentre debidamente identificado, documentado o validado.**

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoramiento técnico para la elaboración de manuales de procedimientos

Interacción con otros procedimientos

- Revisión y dictaminación de proyectos manuales de procedimientos y procedimientos específicos.
- Procedimiento inherente a la “Autorización de manuales de procedimientos”.
- Procedimiento inherente a la “Publicación de manuales de procedimientos”.

Políticas

En este apartado se anotarán las normas o disposiciones administrativas que regulan las actividades de los procedimientos. Las políticas emanan de disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, etc., y norman situaciones, actividades o decisiones conocidas o probables.

Las políticas son directrices o lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento. Por lo tanto, su redacción tiene un carácter imperativo para su observancia y cumplimiento. Los verbos implicados en la redacción deberán estar en tiempo futuro, toda vez que la política es aplicable al sujeto que esté en la situación o supuesto descrito para regular la conducta o decisiones que deberá asumir.

A través de las políticas se pueden normar los casos o situaciones imprevistas, que por excepción se pueden presentar en las actividades rutinarias del proceso.

Para dar atención a lo anterior se recomienda lo siguiente:

1. Todas las políticas deberán describirse con verbos en tiempo futuro y carácter imperativo.



La asesoría técnica al personal de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados u organismos auxiliares **se** proporciona por la o el analista que haya revisado y dictaminado el manual de procedimientos o el procedimiento específico en cuestión.



La asesoría técnica al personal de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados u organismos auxiliares **será** proporcionada por la persona analista que haya revisado y dictaminado el manual de procedimientos o el procedimiento específico en cuestión.



La asesoría técnica personalizada proporcionada al personal de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados u organismos auxiliares **tiene** un tiempo de duración máximo de una hora, si en ese tiempo no quedan solventadas todas las dudas o aclaraciones, se programará una asesoría subsecuente, la cual quedará registrada en el formato de "Asesoría Técnica".



La asesoría técnica personalizada proporcionada al personal de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados u organismos auxiliares **tendrá** un tiempo de duración máximo de una hora, si en ese tiempo no quedan solventadas todas las dudas o aclaraciones, se **programará** una asesoría subsecuente, la cual **quedará** registrada en el formato de "Asesoría Técnica".

2. Indicar quién las debe observar (sujeto), la situación, supuesto y/o materia que se regula.



Se **establecerá** una fecha compromiso para volver a presentar el proyecto con las observaciones solventadas o, en su caso, para presentar un avance de las correcciones realizadas en una asesoría técnica subsecuente, la cual quedará asentada en el formato de "Asesoría Técnica".



El personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar que asista a la asesoría técnica deberá establecer/establecerá una fecha compromiso para volver a presentar su proyecto con las observaciones solventadas o, en su caso, para presentar un avance de las correcciones realizadas en una asesoría técnica subsecuente, la cual **quedará** asentada en el formato de "Asesoría Técnica".



Cuando el personal no se presente, se notificará la inasistencia, a través de oficio, a la o al titular de su unidad administrativa y, por única vez, se realizará una reprogramación, la cual quedará asentada en el mismo oficio.



Cuando el personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar **responsable de la elaboración o actualización del manual de procedimientos o del procedimiento específico**, **no se presente a la asesoría técnica programada**, se notificará la inasistencia, **a través de oficio, a la o al titular de su unidad administrativa** y, por única vez, se realizará una reprogramación de la asesoría, la cual quedará asentada en el mismo oficio.

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoramiento técnico para la elaboración de manuales de procedimientos.

Políticas

- La asesoría técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos o procedimiento se proporcionará al responsable de integrar el documento y, en su caso, a un grupo integrado por un máximo de 4 personas. Cuando excedan de este parámetro se acordará con la persona enlace de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar el mecanismo pertinente para consolidar la asesoría.
- Una vez proporcionada la asesoría técnica se establecerá, conjuntamente con la persona coordinadora o enlace de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar, una fecha compromiso para entregar a la Dirección General de Innovación el proyecto de manual de procedimientos o procedimiento.
- Para generar evidencia de la asesoría técnica proporcionada, las personas asistentes a la asesoría registrarán su participación en el formato FO-DOyVC-01 "Asesoría técnica".

Desarrollo

En este apartado se deberán describir las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas, puestos y usuarios que intervienen en su realización.

La descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que las personas servidoras públicas llevan a cabo para la generación de un bien o prestación de un servicio. Para obtener la información del desarrollo del procedimiento se deberá aplicar el cuestionario siguiente:

- ¿Quién lo inicia?
- ¿Cómo inicia?
- ¿Qué se hace?
- ¿Qué se necesita para hacerlo?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuál es la secuencia de lo que se hace?
- ¿Qué instrumentos o equipo de oficina se utiliza?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuáles decisiones se toman?
- ¿Qué acciones se derivan de cada decisión?
- ¿Qué documentos se generan?
- ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera?
- ¿Cuál es el resultado de la actividad?
- ¿Con quién se vincula?

Cabe resaltar que la secuencia del procedimiento deberá desarrollarse mediante el uso de los anteriores cuestionamientos hasta finalizar con la obtención del resultado esperado.

Por otra parte, se recomienda delimitar correctamente las fronteras de procedimiento, identificando el insumo y el resultado de valor y la congruencia entre ambos. Si el resultado del procedimiento sirve de insumo para otro procedimiento, deberá señalarse su conexión; asimismo, si el insumo del procedimiento viene de otro procedimiento, también deberá señalarse de donde viene.

Los lineamientos para la redacción del procedimiento son las siguientes:

1

OBJETIVIDAD

En la redacción se deberá utilizar un lenguaje que relate hechos, situaciones y circunstancias, lo más fielmente posible, por lo que es preciso evitar reflejar sentimientos, emociones o puntos de vista de la persona que redacta el procedimiento o de terceros.

2

EVITAR OBVIEDADES

Es necesario que en la redacción se consideren todos los aspectos del procedimiento sin dejar cabida a situaciones obvias, toda vez que la descripción de éste, debe reflejar un lenguaje de hechos que se pueda probar o auditar.

3

PRECISIÓN

Se deben omitir términos vagos o imprecisos que generen ambigüedad en su comprensión, por lo que es recomendable precisar y especificar al máximo aspectos cuantitativos, medibles o catalogables del proceso.



4

SENCILLEZ

Para su cabal comprensión, la redacción del procedimiento debe eliminar redundancias, así como adjetivos calificativos, empleando un lenguaje sobrio, accesible e incluso llano.

Asimismo, se recomienda considerar los principios siguientes:

1. **El procedimiento que se va a documentar debe ya existir y contar con antecedentes consolidados de ejecución (ya se ejecuta y se realiza de la misma manera); por lo anterior, se deberá realizar la descripción exacta, tal como se desarrolla. El omitir documentos, copias, acuses, firmas, instancias y actividades al momento de documentar este, no es procedente, toda vez que no correspondería a la práctica administrativa real.**
2. **Los verbos activos que se empleen deberán estar conjugados en tiempo presente y en tercera persona. Por lo que no es correcto utilizar verbos en infinitivo (ar, er, ir), ni gerundios (ando, iendo).**

Dependencia/Órgano Administrativo Desconcentrado/Organismo Auxiliar	<u>Recibir</u> formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", <u>requisando</u> los apartados correspondientes y <u>procede a entregar</u> los formatos a la o al Analista y se retira. Se conecta con la actividad 27.
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Analista	Recibir formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remitir a la o al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Titular	<u>Procede a recibir</u> formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", <u>resguardando</u> el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y <u>remitiendo</u> el formato de "Asesoría Técnica" a la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda, <u>informándole</u> sobre los compromisos establecidos.



Dependencia/Órgano
Administrativo
Desconcentrado/Organismo
Auxiliar

Recibe formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", **requisita** los apartados correspondientes y entrega los formatos a la o al Analista y se retira.

Se conecta con la actividad número 27.

Departamento
de Mejoramiento
Administrativo "I", "II" o "III"
/Analista

Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", **remite** a la o al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.

Departamento
de Mejoramiento
Administrativo "I", "II" o "III"
/Titular

Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", **resguarda** el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y **remite** el formato de "Asesoría Técnica" al titular de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda e **informa** de los compromisos establecidos.

3. Cada actividad deberá estar vinculada con la siguiente para lograr la secuencia cronológica del procedimiento hasta su conclusión.

Dependencia/Órgano Administrativo Desconcentrado/Organismo Auxiliar	Recibe formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", requisita los apartados correspondientes y entrega los formatos y se retira.
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Analista	Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada".
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Titular	Resguarda el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", y remite el formato de "Asesoría Técnica" a la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda, y le informa de los compromisos establecidos.

Dependencia/Órgano Administrativo Desconcentrado/Organismo Auxiliar	Recibe formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", requisita los apartados correspondientes y <u>entrega los formatos a la o al Analista y se retira.</u>
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Analista	<u>Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remite a la o al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.</u>
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Titular	<u>Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada"</u> , resguarda el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remite el formato de "Asesoría Técnica" a la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda, e informa de los compromisos establecidos.

- 4. Para la descripción del desarrollo es necesario emplear un formato de hoja dividido en tres columnas para colocar; en la primera el número progresivo de la actividad; en la segunda la unidad administrativa y puesto o responsable que ejecuta la acción; y en la tercera la descripción detallada de la actividad. Todo deberá estar alineado en la parte superior**

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoría Técnica para la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dependencia/ Órgano Administrativo Desconcentrado/ Organismo Auxiliar	Viene del Procedimiento: Revisión y Dictaminación Técnica de Manuales de Procedimientos y Procedimientos Específicos. Recibe oficio, Dictamen Técnico y manual de procedimientos o procedimiento específico, se entera de que su documento no fue validado técnicamente y/o no cumplió con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible; ...
2	Departamento de Manuales de Procedimientos Administrativos "I", "II" o "III" / Analista	Recibe llamada telefónica o correo electrónico y confirma o reprograma la asistencia del personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar que ...
3	Dependencia/ Órgano Administrativo Desconcentrado/ Organismo Auxiliar	En la fecha programada, acude a la Dirección de Organización con la o el Analista asignado y presenta proyecto de ...
4	Departamento de Manuales de Procedimientos Administrativos "I", "II" o "III" / Analista	Recibe y atiende al personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar, obtiene proyecto de manual o procedimiento dictaminado y con ...

5. Toda actividad está compuesta de operaciones; por lo tanto, para describir el desarrollo de los procedimientos es necesario que en cada actividad se plasmen tres tipos de operaciones básicas conforme a la teoría general de sistemas: de **Entrada** (insumos), de **Transformación** (transformación o procesamiento) y de **Salida** (resultados).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
1	Usuario / solicitante	...
2	(nombre de la unidad, instancia / puesto que inicia el procedimiento)	Recibe (solicitud, demanda, documento, instrucción, oficio, etc.), firma acuse y devuelve, realiza (actividad o actividades), elabora (oficio, formato, documento etc. en original y copias), instruye (actividad instruida) a (persona o puesto) y turna (oficio, documento etc.). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.
3	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (instrucción, oficio, programa, formato, documentación original o copia), firma acuse y devuelve, registra, realiza (actividad o actividades para atender o dar trámite al oficio), elabora (oficio, formato, documento etc. en original y copias o tantos), instruye (actividad instruida) a (puesto) y turna (oficio, documento, formato etc.). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.
4	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (instrucción y oficio de ... en original o copia), firma acuse y lo devuelve , registra en (sistema, base, control), revisa/ verifica/analiza y determina: ¿PROCEDE / ES CORRECTA LA INFORMACIÓN / / CUMPLE / AUTORIZA ETC.?

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
5	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	NO PROCEDE / NO ES CORRECTA / NO CUMPLE / NO AUTORIZA ETC.) OP. A: Devuelve (oficio, documento, formato etc.) e instruye realizar observaciones / corregir etc. OP. B. Realiza observaciones / devuelve (oficio, formato, documento etc. en original y copias o tantos), instruye (actividad instruida) a (puesto) y turna (oficio, documento etc. original o copia). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido
6	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (oficio, documento, formato original o copia), realiza adecuaciones, elabora (oficio, formato, documento), anexa (oficio, documento, formato original o copia) turna (oficio, documento o formato corregido y oficio, documento etc. elaborado). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido. Se conecta con la actividad No. 4
7	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	SI PROCEDE / SI ES CORRECTA, SI CUMPLE / SI AUTORIZA ETC.) Valida, aprueba, firma, etc. (oficio, documento, formato etc.), elabora (oficio de envió, formato, documento etc. original y copias o tantos), instruye (actividad que instruye) a (puesto), turna (oficio, documento etc.) y archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
8	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (instrucción, oficio, programa, formato, documentación original o copia), firma acuse y devuelve, registra, realiza (actividad o actividades para dar trámite al oficio), elabora (oficio, formato, documento etc. en original y copias o tantos), instruye (actividad instruida) a (puesto) y turna (oficio, documento, formato etc.). Archiva acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.

6. Describir con precisión -en todas las actividades- la información (tangible o intangible) y/o documentos que se reciben, elaboran, imprimen, turnan y archivan; considerando de estos últimos los tantos originales, las copias y las firmas en los mismos.

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud con información anexa, recaba acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud con información anexa, sella y devuelve. Registra en sistema y entrega a la persona titular de la UIE la solicitud .
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud con información anexa, instruye a la persona Asesora de la UIE revisar para su atención procedente.
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe la Solicitud con información anexa e instrucción , revisa el tipo de solicitud: ¿Es Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización al Proyecto?
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. La registra en Base de Datos, analiza la solicitud, elabora oficio de respuesta y entrega a la persona titular de la UIE para firma. Retiene solicitud e información anexa.
6	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe oficio de respuesta de viabilidad o no, firma y devuelve a la persona Asesora para su envío.
7	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe oficio de respuesta de viabilidad o no , firmado, verifica el tipo de respuesta y determina: ¿La respuesta es viable?



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto en original y copia, con información anexa, recaba sello en copia de acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto original y copia, con información anexa, sella en copia de acuse y devuelve. Registra en sistema interno de correspondencia y entrega a la persona titular de la UIE la solicitud con información anexa.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto, con información anexa, entrega a la persona Asesora de la UIE con instrucciones de revisar para su atención precedente.
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto, con información anexa e instrucción, revisa el tipo de solicitud y determina: ¿Es Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización al Proyecto?
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. La registra en Base de Datos de Control de Solicitudes de Fortalecimiento, analiza la solicitud y, en su caso, la información anexa y con base en esta, elabora oficio de respuesta de viabilidad o no, y entrega a la persona titular de la UIE para firma. Retiene solicitud e información anexa.
6	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe oficio de respuesta de viabilidad o no, firma y devuelve a la persona Asesora para su envío.
7	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe oficio de respuesta de viabilidad o no, firmado, verifica el tipo de respuesta y determina: ¿La respuesta es viable?

7. Describir con precisión todas las instancias y puestos que participan en la ejecución del procedimiento. Considerar la estructura siguiente Unidad administrativa / Puesto y mantener congruencia en todo el desarrollo.

Ejemplo:



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Representante de la Institución de Nivel Medio Superior/	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud ...
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud de Fortalecimiento ...
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento ...
4	Persona Asesora de la Unidad de Infraestructura Escolar	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento ... y determina: ¿Es Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización al Proyecto?
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. La registra en Base de Datos ...
6	Unidad de Infraestructura Escolar	Recibe oficio de respuesta de viabilidad ...
7	Titular de la Unidad de Infraestructura Escolar	Recibe oficio de ... y determina: ¿La respuesta es viable?
8	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Sí es viable la respuesta. Escanea oficio de respuesta y envía ... Elabora oficio ... y entrega ... Se conecta con actividad número 18.
...	...	...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud ...
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud de Fortalecimiento ...
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento ...
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento ... y determina: ¿Es Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización al Proyecto?
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. La registra en Base de Datos ...
6	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe oficio de respuesta de viabilidad ...
7	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe oficio de ... y determina: ¿La respuesta es viable?
8	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Sí es viable la respuesta. Escanea oficio de respuesta y envía ... Elabora oficio ... y entrega ... Se conecta con actividad número 18.
...	...	...

8. Describir las formas como se envía y recibe la documentación / información, instrucción, solicitud, etc. (impresa y/o física; vía sistema, aplicación, correo, telefónica, verbal, etc.).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega de forma impresa "Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior" o "Solicitud de Autorización de Proyecto" en original y copia, con información anexa a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, recaba sello en copia de acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe de forma impresa Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización y copia, con información anexa, sella en copia de acuse y devuelve. Registra en sistema interno de correspondencia y entrega solicitudes impresas a la persona titular de la UIE la solicitud con información anexa.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe de forma impresa la Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización, con información anexa, escanea documentación y envía vía correo electrónico a la persona Asesora de la UIE e instruye vía telefónica revisar para su atención procedente. Archiva solicitud e información anexa.
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe vía correo electrónico la Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización, con información anexa e instrucción vía telefónica , revisa el tipo de solicitud y determina:
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. Registra en Base de Datos de Control de Solicitudes de Fortalecimiento, analiza la solicitud y, en su caso, la información anexa y con base en esta, elabora oficio de respuesta de viabilidad o no, y entrega impreso a la persona titular de la UIE para firma. Retiene solicitud e información anexa.
6	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe impreso oficio de respuesta de viabilidad o no, se entera, firma y devuelve a la persona Asesora para su envío.
...	...	...

9. Cuando se origine por primera vez un formato se deberá indicar el nombre completo del mismo entre comillas (las comillas permitirán denotar que es un formato) y en las actividades-operaciones subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico con la primera letra en mayúscula (sin comillas) y/o clave, siempre y cuando se utilice de manera homóloga y así se requiera o determine.

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega de forma impresa " Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior " o "Solicitud de Autorización de Proyecto" en original y copia, con información anexa a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, recaba sello en copia de acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe de forma impresa Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización y copia, con información anexa, sella en copia de acuse y devuelve. Registra en sistema interno de correspondencia y entrega solicitudes impresas a la persona titular de la UIE la solicitud con información anexa.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe de forma impresa la Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización , con información anexa, escanea documentación y envía vía correo electrónico a la persona Asesora de la UIE e instruye vía telefónica revisar para su atención precedente. Archiva solicitud e información anexa.
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe vía correo electrónico la Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización , con información anexa e instrucción vía telefónica, revisa el tipo de solicitud y determina:
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. Registra en Base de Datos de Control de Solicitudes de Fortalecimiento, analiza la solicitud y, en su caso, la información anexa y con base en esta, elabora oficio de respuesta de viabilidad o no, y entrega impreso a la persona titular de la UIE para firma. Retiene solicitud e información anexa.

10. En decisiones o determinaciones que originen cursos de flujo alternos, dentro de una actividad, se deberán describir éstos por separado; narrando primero el flujo más breve sin cortarlo hasta concluirlo, conectarlo a otra actividad o procedimiento y continuar con el curso siguiente (las determinaciones deben ser lógicas, tener secuencia cronológica y concatenada).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega a la
...	...	
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe la Solicitud ..., revisa el tipo de solicitud y determina: ¿Es Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización al Proyecto?
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. La registra en ...
6	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe oficio de ...
7	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe oficio de respuesta de viabilidad o no, firmado, verifica el tipo de respuesta y determina: ¿La respuesta es viable?
10	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	No es viable la respuesta Cancela la Solicitud ... y la envía a través de medios electrónicos a la persona representante de la institución educativa de Nivel Medio Superior. Archiva oficio original, Solicitud y, en su caso, con información anexa.
11	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Recibe oficio de respuesta ... En su caso, genera una nueva solicitud, anexa información y entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la UIE. Se conecta con actividad número 2.
8	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Sí es viable la respuesta. Escanea oficio de respuesta y envía ... Elabora oficio ... adjunta copia de la solicitud y entrega para firma a la persona titular de la UIE, resguarda solicitud original y, en su caso, información anexa. Se conecta con actividad número 18.
9	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Recibe, a través de medios electrónicos ... y procede al seguimiento de los proyectos. Se conecta con procedimiento: Seguimiento a los Proyectos de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior.

- a. En caso de que la alternativa más corta lleve a la conclusión del procedimiento, se deberá optar por describir primero la más larga, a efecto de concluir el procedimiento con aquello que arroja el resultado de valor esperado o da respuesta al insumo que detonó el procedimiento.

11. La descripción del desarrollo deberá tener límites precisos: El insumo que detona el inicio del procedimiento y el resultado que lo finalice deberán ser congruentes (si se solicita una licencia de conducir / se deberá concluir con la entrega de una licencia de conducir) y, cuando proceda, con la conexión con otro procedimiento.

Ejemplo:

Procedimiento: Capacitación a las personas servidoras públicas de los ayuntamientos en el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ayuntamiento/Enlace	Con base en... solicita la capacitación para el uso de los módulos de captura...
...	...	
12	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	En fecha y hora programada ingresa a la URL de la videoconferencia e inicia la videograbación de ésta, comparte una presentación con el contenido teórico acerca de los módulos de captura que conforman la Plataforma Digital Estatal.
13	Ayuntamiento / Enlace	En la fecha y hora programada de la capacitación, ingresa a la URL de acceso a la videoconferencia, recibe la capacitación... y continúa en la videoconferencia.
14	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	Al finalizar la presentación ... realiza un ejemplo práctico sobre el uso de los módulos de captura ...
15	Ayuntamiento / Enlace	Recibe ejemplo práctico sobre el uso de los módulos de captura de la plataforma ... y expone sus dudas.
...	...	...
17	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	Resuelve las dudas y/o preguntas. Concluye capacitación. ...
18	Ayuntamiento / Enlace	Concluida la capacitación y resueltas sus dudas, recibe mediante correo electrónico, las claves de acceso para el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal, y procede a registrar la información de la Plataforma Digital Estatal. Se conecta con el procedimiento inherente a la captura de información en los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

12. Cuando el procedimiento que se documenta tenga conexión con otros procedimientos; sea al inicio, entre las actividades o al final de éste, se deberá indicar el nombre correcto de los mismos, conforme estén documentados, validados o publicados o, en su caso, hacer la referencia con el término “inherente” al procedimiento correspondiente.

Ejemplos:

Procedimiento: Capacitación a las personas servidoras públicas de los ayuntamientos en el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ayuntamiento/ Enlace	Con base en... solicita la capacitación para el uso de los módulos de captura ...
...	...	...
17	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	Resuelve las dudas y/o preguntas, concluye capacitación ...
18	Ayuntamiento / Enlace	Concluida la capacitación y resueltas sus dudas, recibe mediante correo electrónico, las claves de acceso para el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal, y procede a registrar la información en la Plataforma Digital Estatal. Se conecta con el procedimiento inherente a la captura de información en los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LÍNEA TELEFÓNICA.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, realiza llamada telefónica ...
...	...	
16	Persona Inconforme del Transporte Público	Recibe folio e información que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja, finaliza llamada y queda en espera. Se conecta con la actividad número 22.
17	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, ayudará a realizar acciones para dar atención Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
18	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Atendida la queja , informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
...	...	...
22	Persona Inconforme del Transporte Público	Recibe vía telefónica la respuesta a su queja ... y finaliza llamada.
23	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra en el Sistema de Quejas y Denuncias que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.

13. No juntar actividades que se realicen en momentos diferentes (existe tiempo de espera o se realiza la ejecución de otro procedimiento); asimismo, se debe considerar la interacción que se da con otras instancias (intercambio de información entre los actores).

Ejemplo:



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe llamada de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita información sobre la situación ocurrida, analiza la información obtenida y determina: ¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?
3	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero. Orienta a la Persona Inconforme, canaliza y proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza llamada.
...	...	...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe llamada de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita información sobre la situación ocurrida.
3	Persona Inconforme del Transporte Público	Informa de manera específica la situación que dio raíz a su llamada.
4	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra la información de la Persona Inconforme, realiza las preguntas necesarias para conocer de fondo el tema, analiza la información obtenida y determina: ¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?
...	...	...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
...	...	...
17	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles. Atendida la queja , informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
18	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y determina: ¿La queja es anónima?
...	...	...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
...	...	...
17	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles. Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
18	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Atendida la queja , informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
19	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y determina: ¿La queja es anónima?
...	...	...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
...	...	...
17	Subdirección de Relaciones Públicas/ Titular	Recibe la solicitud para la creación de la liga de acceso en la Plataforma digital, genera liga de acceso en la fecha y hora solicitados en que se impartirá la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad y envía al personal conferencista.
18	Personal conferencista	Recibe liga de acceso para la impartición de la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad en la Plataforma Digital, envía a la o al enlace de la población usuaria y en la fecha y hora programadas ingresa a la Plataforma Digital, se entrevista con el enlace de la población usuaria, ...
19	Población usuaria/ Enlace	Recibe liga de acceso para la impartición de la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad en la Plataforma Digital; distribuye la liga a los asistentes y en la fecha y hora programadas ingresa a la Plataforma Digital, revisa las generalidades y las da a conocer a los asistentes.
20	Población usuaria/ Asistente	Recibe liga de acceso para la impartición de la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad en la Plataforma Digital y, en la fecha y hora programada , ingresa a la Plataforma Digital, revisa las generalidades y procede a recibir la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad.
21	Personal conferencista	Al término de la conferencia comparten, mediante link el formulario Google Forms de la "Encuesta de Calidad de las Actividades de Prevención del Delito", a los asistentes para que la contesten.
...	...	...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
...	...	...
17	Subdirección de Relaciones Públicas/ Titular	Recibe la solicitud para la creación de la liga de acceso en la Plataforma digital, genera liga de acceso en la fecha y hora solicitados en que se impartirá la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad y envía al personal conferencista.
18	Personal conferencista	Recibe liga de acceso para la impartición de la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad en la Plataforma Digital, y envía a la o al enlace de la población usuaria y espera fecha. Se conecta con la actividad 21.
19	Población usuaria/ Enlace	Recibe liga de acceso para la impartición de la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad en la Plataforma Digital; distribuye la liga a los asistentes y espera fecha. Se conecta con la actividad 22.
20	Población usuaria/ Asistente	Recibe liga de acceso para la impartición de la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad en la Plataforma Digital, y espera fecha. Se conecta con la actividad 23.
21	Personal conferencista	En la fecha y hora programadas ingresa a la Plataforma Digital, se entrevista con el enlace de la población usuaria, da a conocer las generalidades y procede a impartir la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad y generar evidencia fotográfica.
22	Población usuaria/ Enlace	En la fecha y hora programadas ingresa a la Plataforma Digital, se informa sobre las generalidades y las da a conocer a los asistentes.
23	Población usuaria/ Asistente	En la fecha y hora programada ingresa a la Plataforma Digital, conoce las generalidades y procede a recibir la conferencia de prevención del delito en materia de seguridad.
24	Personal conferencista	Al término de la conferencia comparten, mediante link el formulario Google Forms de la "Encuesta de Calidad de las Actividades de Prevención del Delito", a los asistentes para que la contesten.

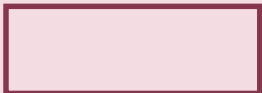
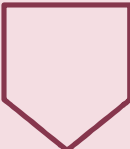
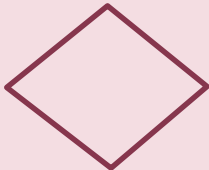
14. **Por último, se deberá establecer congruencia entre los tanto originales, copias y firmas descritas en los formatos e instructivos de llenado con lo descrito en el desarrollo (es necesario que se verifique y coteje la información de los formatos con el desarrollo para establecer coherencia).**

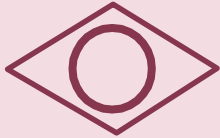
Diagramación

Una vez descrito el procedimiento se continúa con su representación gráfica; para ello, se elaborará un diagrama de bloque que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las unidades administrativas y puestos que intervienen en el procedimiento. Un bloque es un recuadro donde se describe brevemente la actividad y se ubica en la columna que corresponda a la unidad administrativa y puesto que ejecuta la actividad.

Un diagrama es una representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa, muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.

La diagramación se efectúa mediante el uso de símbolos básicos, los cuales tienen la representación siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada , cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe , qué se hace, qué se archiva, turna e instruye .
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.

Símbolo	Representa
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha).
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando se requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

La diagramación tiene como objetivos visualizar de manera integral las interrelaciones del procedimiento, indicar la secuencia de las operaciones y los elementos que intervienen en su ejecución e identificar el origen y destino de los documentos.

Para la diagramación del flujo del procedimiento, la hoja se dividirá en columnas que representarán a las unidades administrativas o puestos que intervienen, asegurándose de no repetir actores. En cada columna se ubicarán bloques o recuadros donde se describe brevemente la actividad que ejecuta la unidad administrativa/puesto, los cuales serán vinculados con líneas continuas que direccionen el flujo del símbolo de “Operación” (rectángulo) al de “Conector de Operación” (círculo). Los bloques se deberán corresponder en número y secuencia a los de la descripción del procedimiento y se combinarán con los símbolos que apliquen.

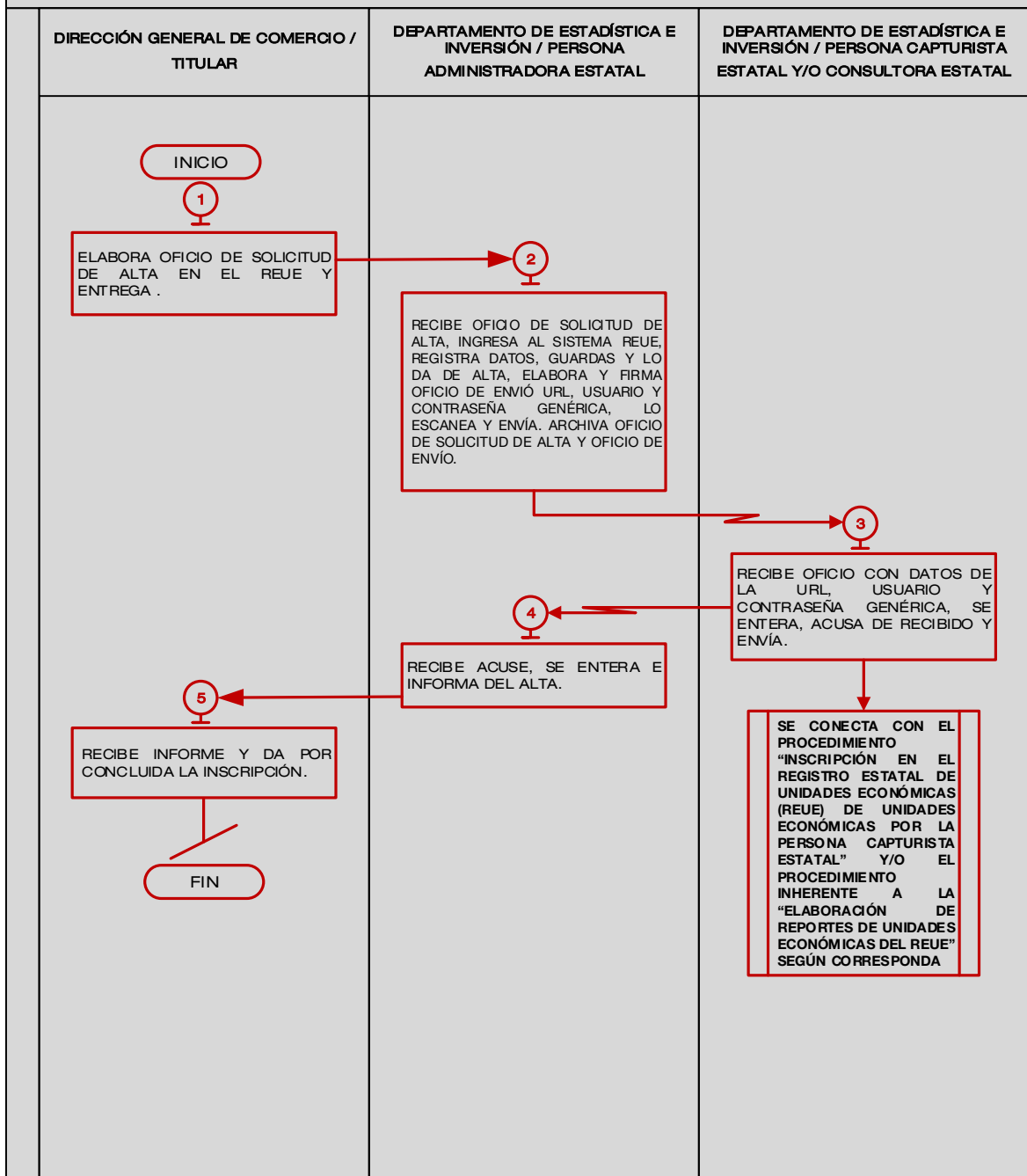
Para la diagramación, se incluyen los ejemplos siguientes:

1. Construya el diagrama respetando la secuencia cronológica, conforme a la descripción del desarrollo.

Ejemplo:

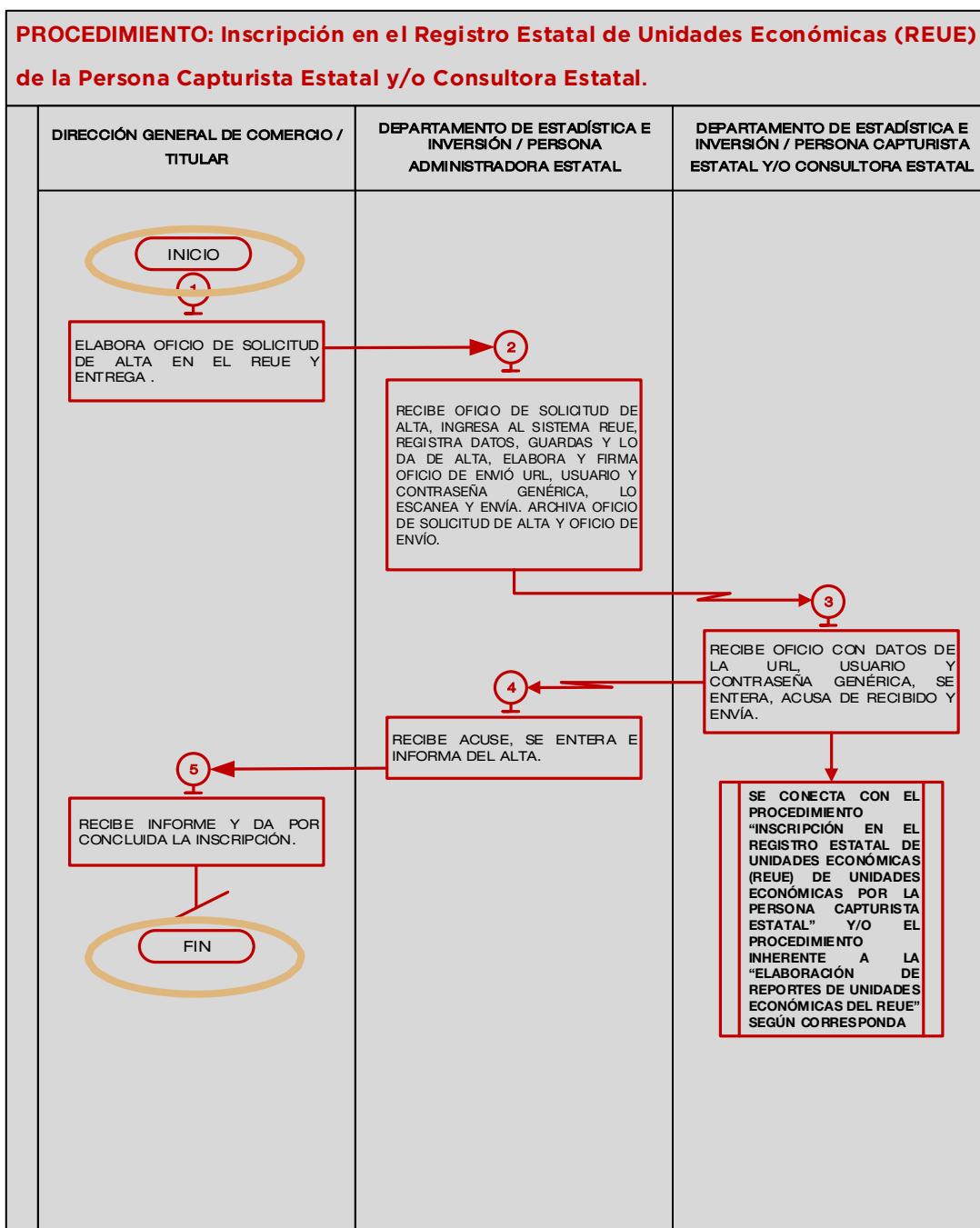
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de Comercio / Titular	Con base a la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, elabora oficio de solicitud de alta en el REUE de la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal, describiendo el nombre completo, cargo y correo electrónico de esta y entrega a la persona Administradora Estatal.
2	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Recibe oficio de solicitud de alta, ingresa al sistema REUE, en el apartado “Nuevo Usuario”, con base al oficio de solicitud, registra los campos correspondientes, guarda registro y da de alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas, elabora y firma oficio de envío de usuario y contraseña genérica, escanea y envía mediante correo electrónico adjuntando URL, usuario y contraseña genérica a la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva oficio de solicitud de alta y oficio de envío para su control.
3	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal	Recibe vía correo electrónico oficio que contiene los datos de la URL, usuario y contraseña genérica, acusa de recibido y envía por el mismo medio a la persona Administradora Estatal y procede a realizar Alta de Unidades Económicas en el REUE o a realizar reportes del REUE, según corresponda.
4	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Se conecta con el procedimiento “Alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de Unidades Económicas por la persona Capturista Estatal” y con el procedimiento inherente a la “Elaboración de Reportes de Unidades Económicas del REUE” según corresponda.
5	Dirección General de Comercio / Titular	Recibe acuse por correo electrónico, se entera y le informa de forma verbal a la persona titular de la Dirección General de Comercio sobre el alta de las personas servidoras públicas Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva de forma electrónica el acuse de recibo. Fin del procedimiento.

PROCEDIMIENTO: Inscripción en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de la Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal.



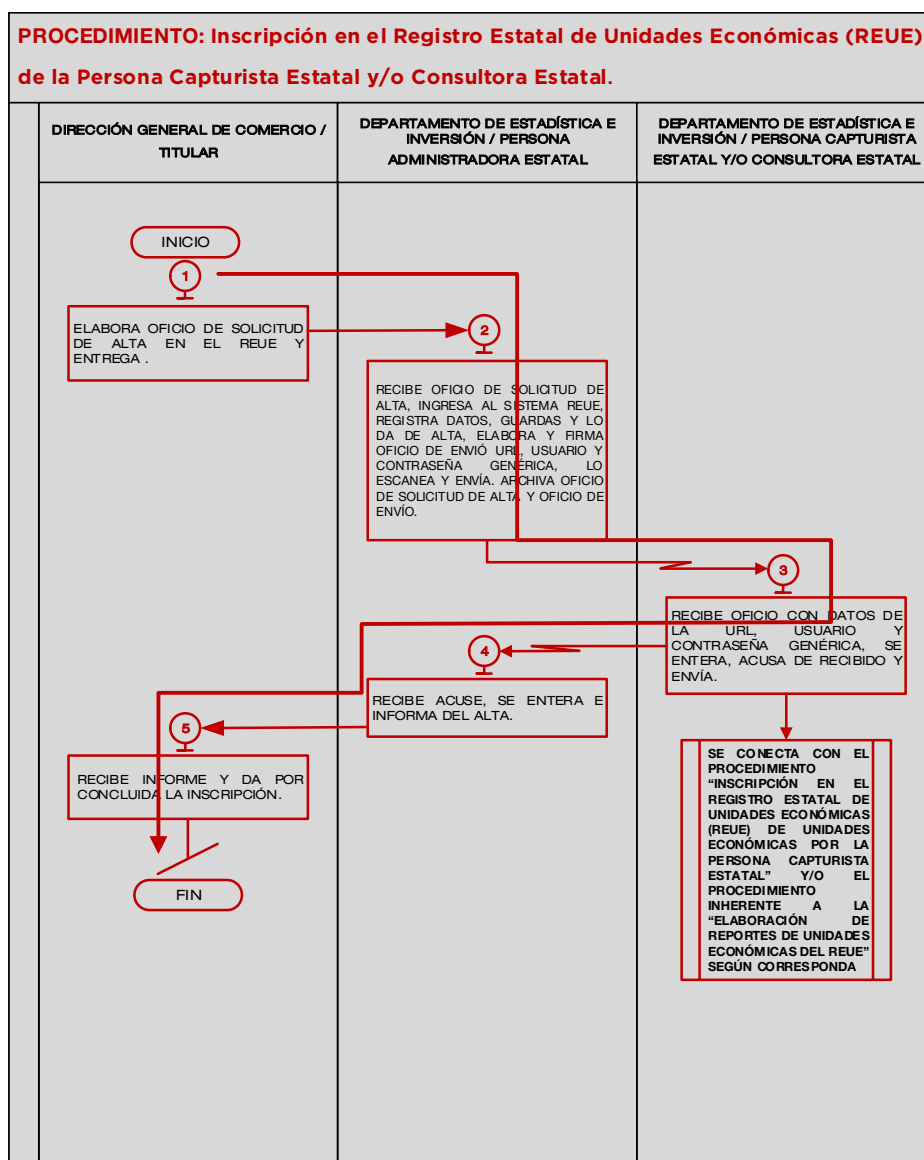
2. Inicie y termine el diagrama siempre con el símbolo “INICIO O FINAL”.

Ejemplo:

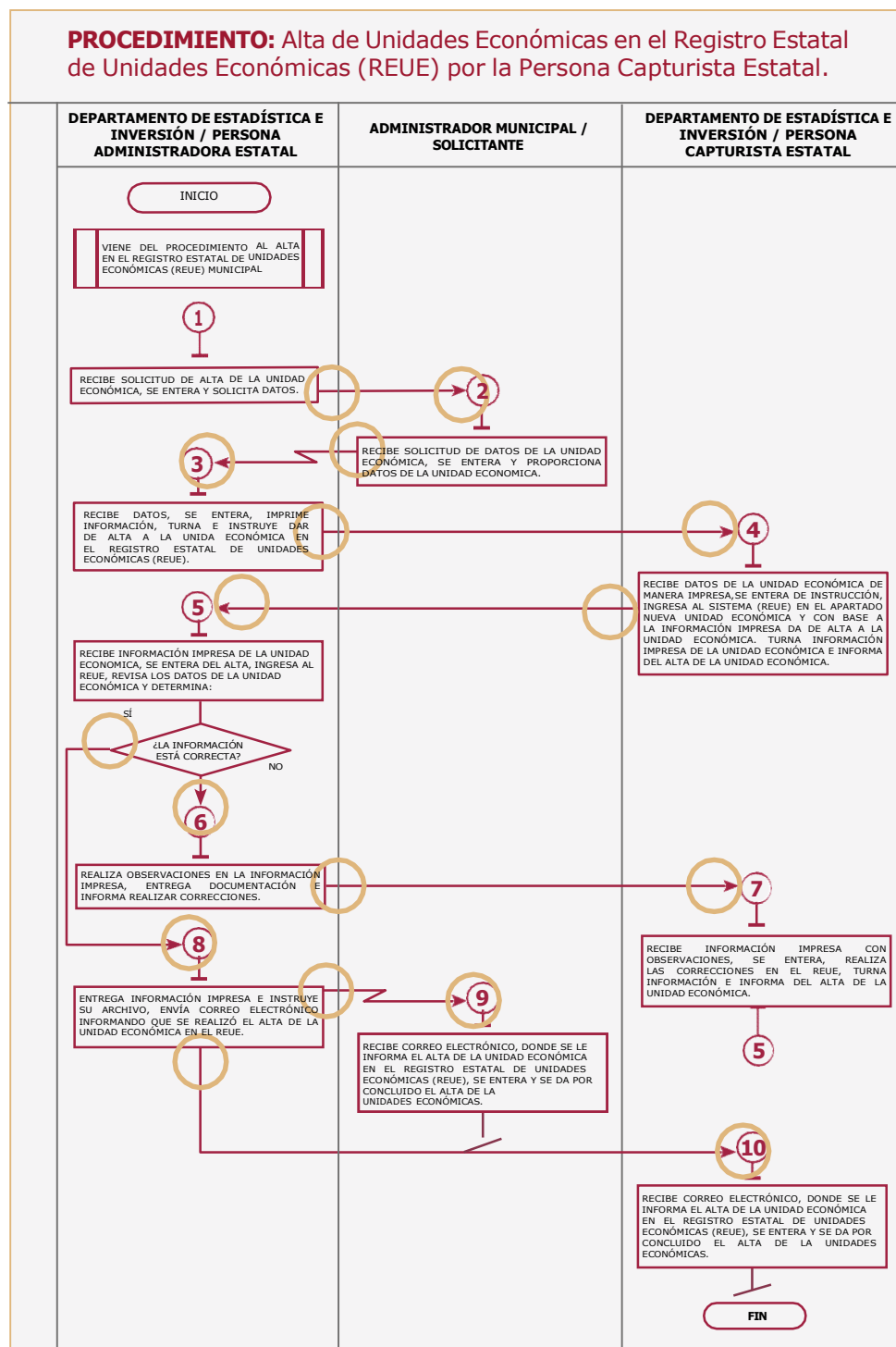


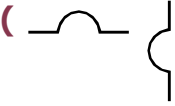
3. Inicie la diagramación siempre en la primera columna de la izquierda, considerando que el flujo al iniciar vaya de izquierda a derecha y de arriba abajo (de forma escalonada, independientemente del nivel jerárquico que inicie el procedimiento, en su caso y para mayor precisión de los participantes, se podrán agrupar éstos, pero siempre iniciar en la primera columna de la izquierda).

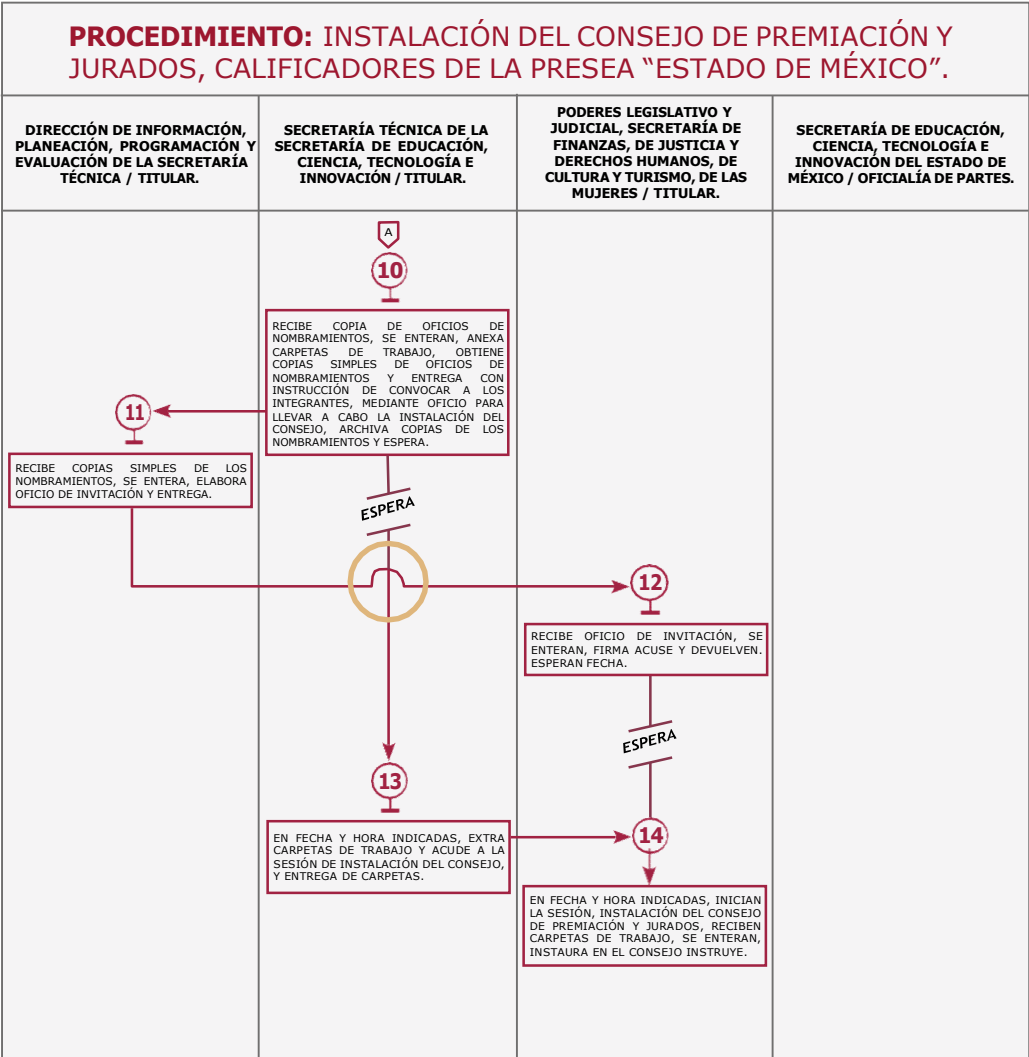
Ejemplo



4. Las líneas continuas (con punta de flechas) entre los símbolos indican el sentido del flujo y deberán salir del símbolo de "Operación" o de "Decisión" y llegar siempre al símbolo "Conector de operación".

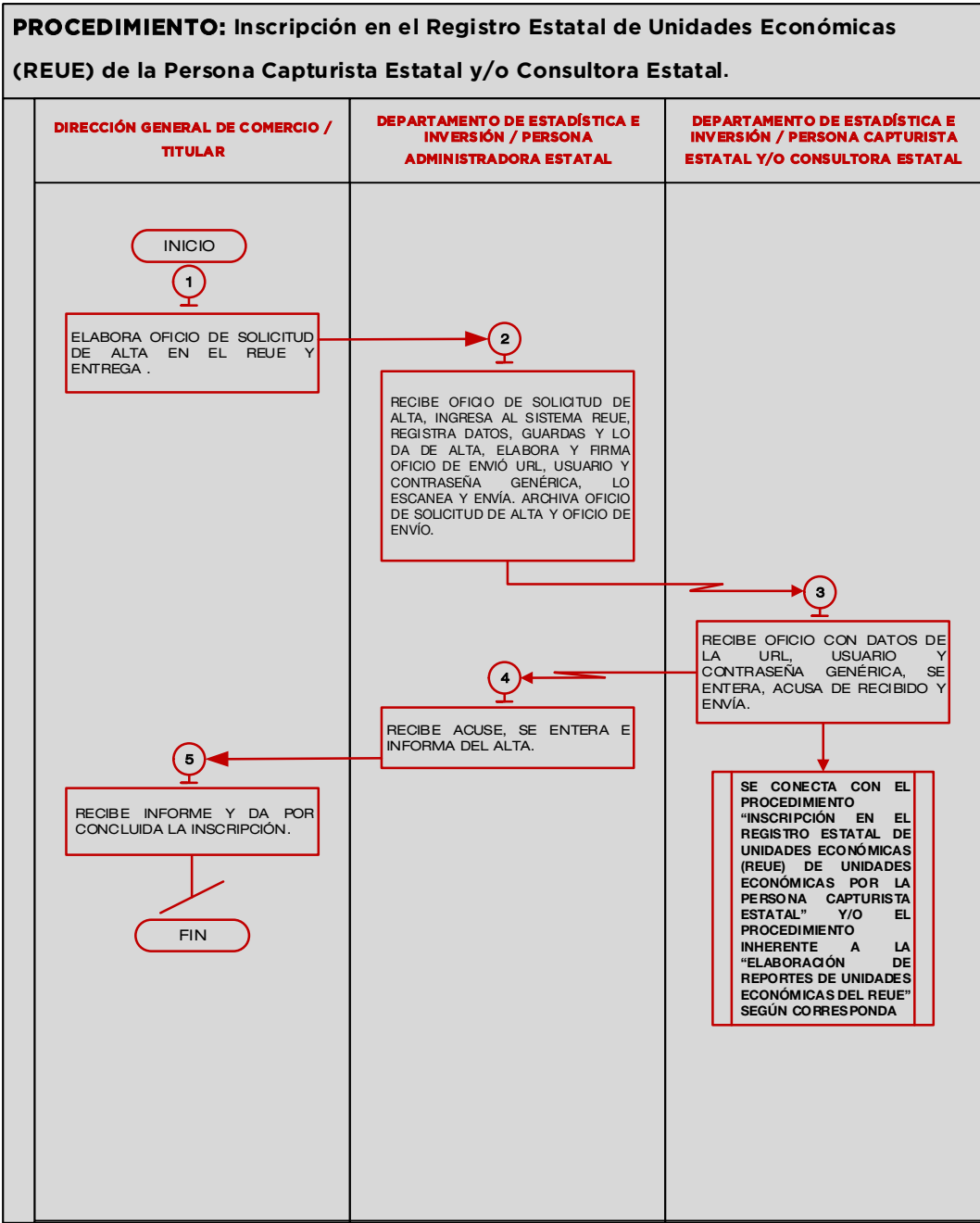


5. Evite cruzar “líneas continuas” (flujo) de forma directa y cuando no sea posible, utilice el símbolo conector de líneas ().

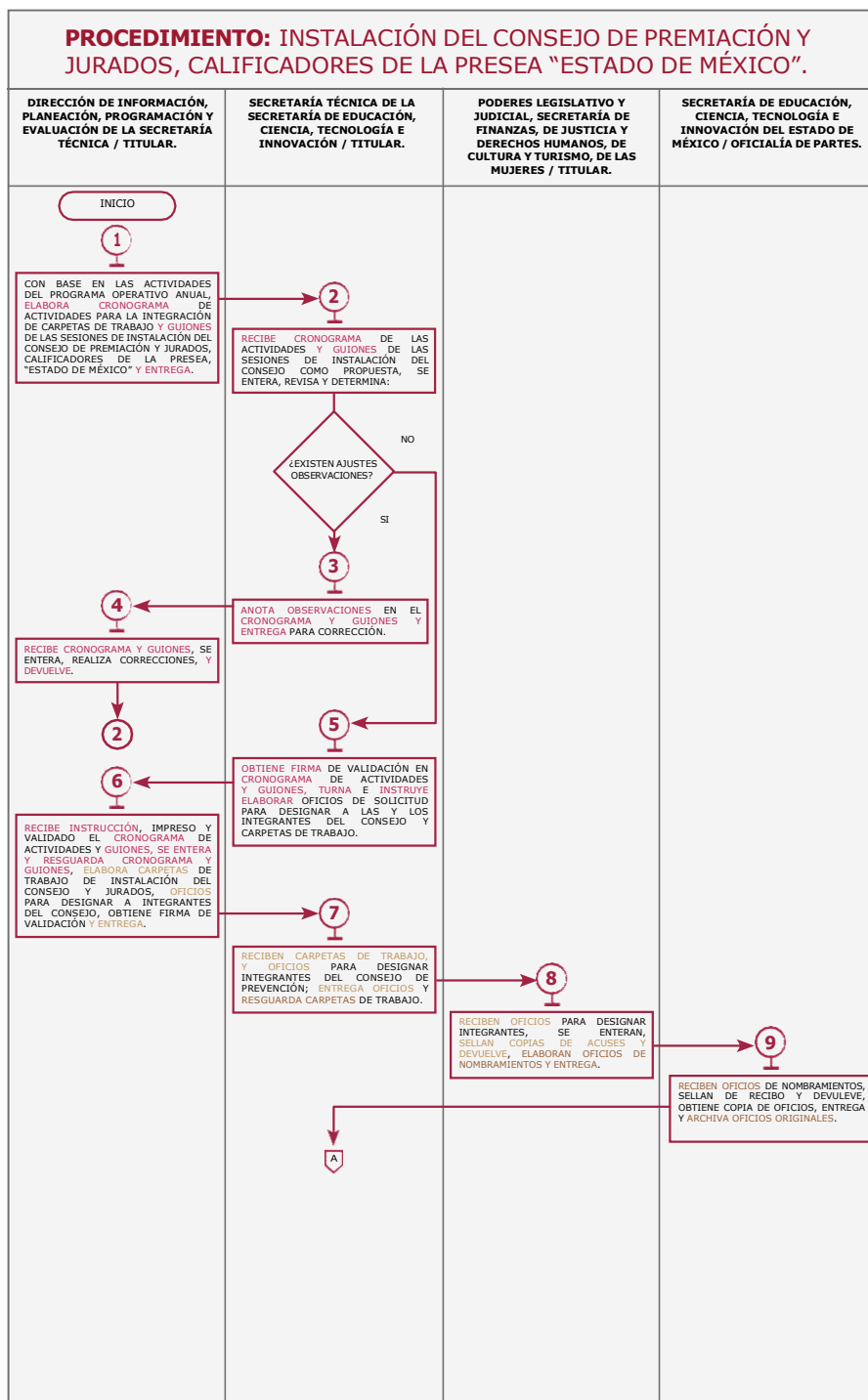


6. Represente las interacciones entre las unidades administrativas y puestos que intervienen en el procedimiento (nombre de columnas).

Ejemplo:



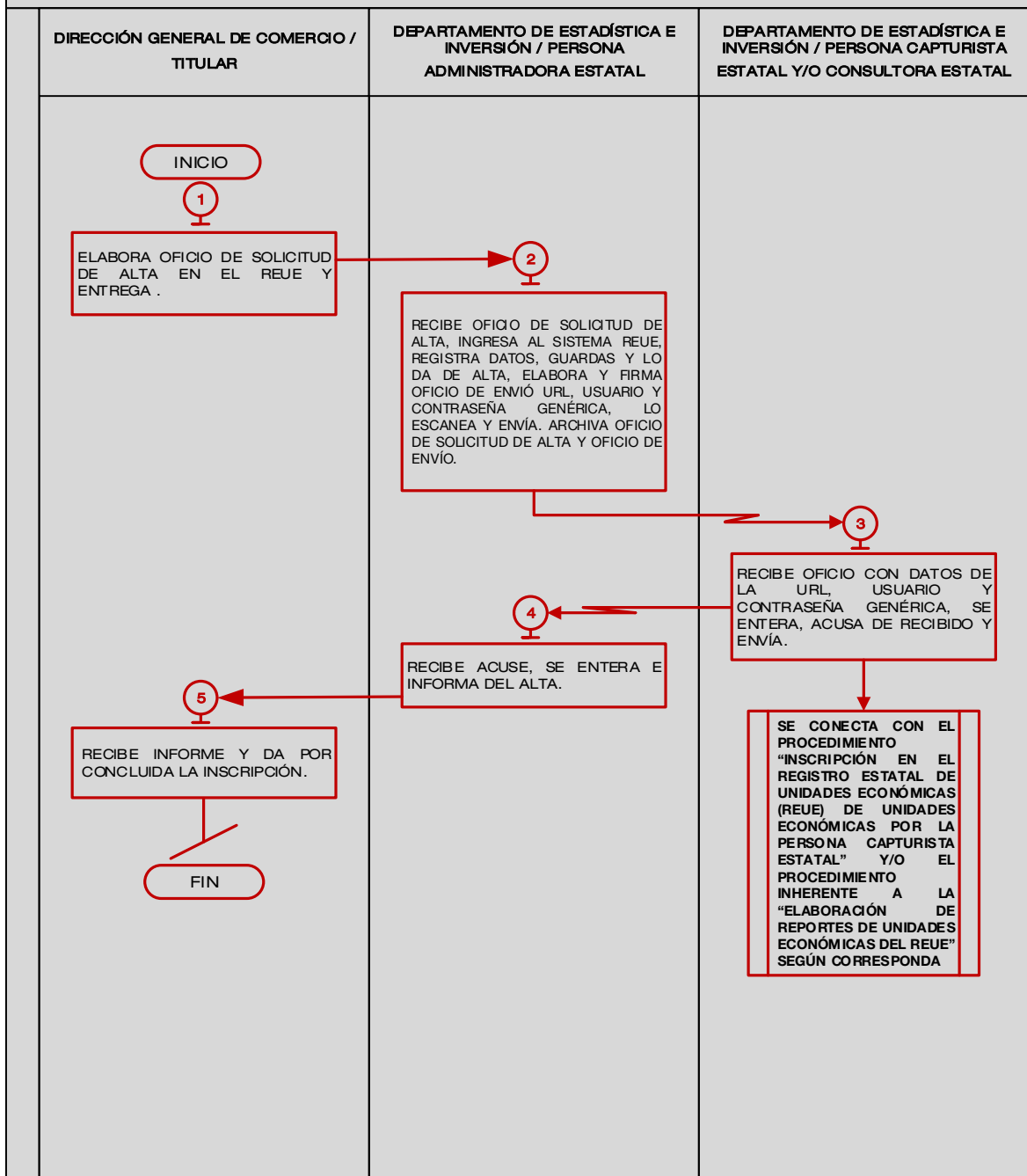
7. Todo documento que se elabora o requisita deberá tener un origen, flujo y/o destino final (archivo), en caso de que entre a un archivo temporal o se retenga deberá volver al flujo y llegar a su destino final o archivo permanente.



8. La descripción de las operaciones deberá ser de manera sintetizada dentro del símbolo “Operación” y ser congruente con lo descrito en el desarrollo.

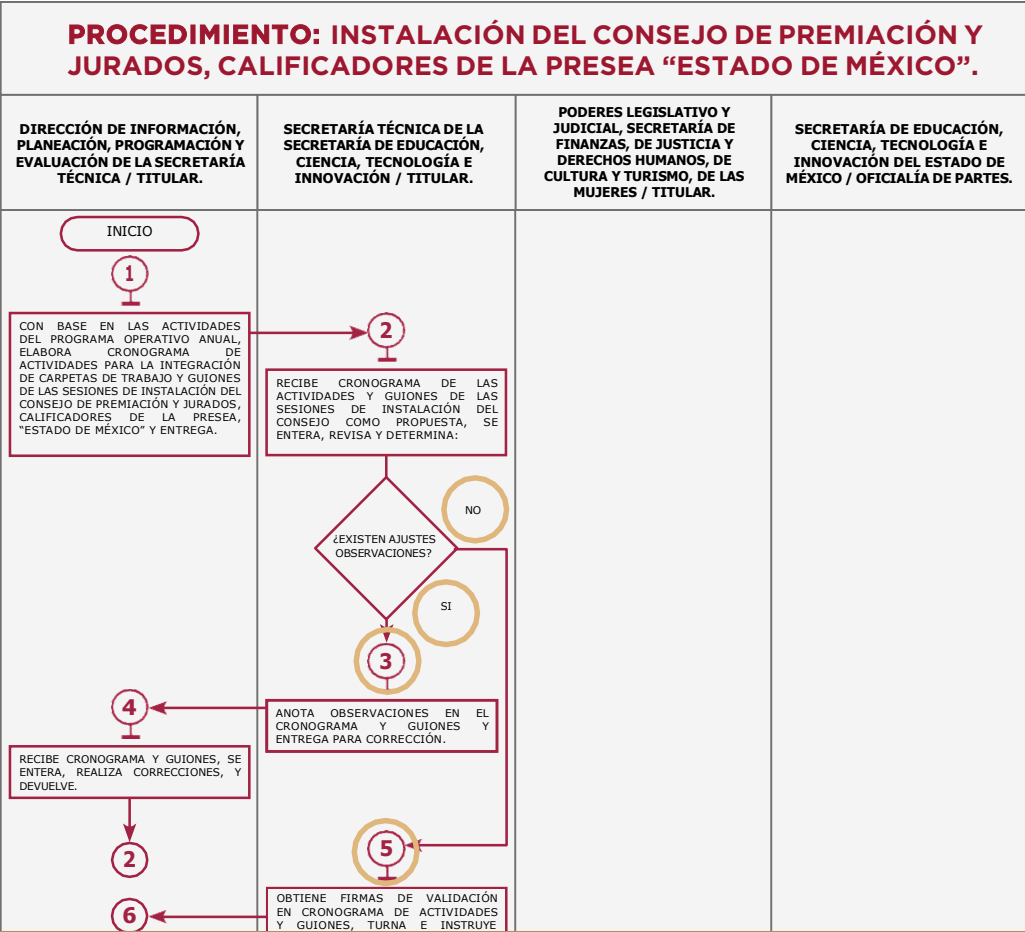
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de Comercio / Titular	Con base a la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, elabora oficio de solicitud de alta en el REUE de la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal, describiendo el nombre completo, cargo y correo electrónico de esta y entrega a la persona Administradora Estatal.
2	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Recibe oficio de solicitud de alta, ingresa al sistema REUE, en el apartado “Nuevo Usuario”, con base al oficio de solicitud, registra los campos correspondientes, guarda registro y da de alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas, elabora y firma oficio de envío de usuario y contraseña genérica, escanea y envía mediante correo electrónico adjuntando URL, usuario y contraseña genérica a la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva oficio de solicitud de alta y oficio de envío para su control.
3	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal	Recibe vía correo electrónico oficio que contiene los datos de la URL, usuario y contraseña genérica, acusa de recibido y envía por el mismo medio a la persona Administradora Estatal y procede a realizar Alta de Unidades Económicas en el REUE o a realizar reportes del REUE, según corresponda.
4	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Se conecta con el procedimiento “Alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de Unidades Económicas por la persona Capturista Estatal” y con el procedimiento inherente a la “Elaboración de Reportes de Unidades Económicas del REUE” según corresponda.
5	Dirección General de Comercio / Titular	Recibe acuse por correo electrónico, se entera y le informa de forma verbal a la persona titular de la Dirección General de Comercio sobre el alta de las personas servidoras públicas Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva de forma electrónica el acuse de recibo.
Fin del procedimiento.		

**PROCEDIMIENTO: Inscripción en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE)
de la Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal.**

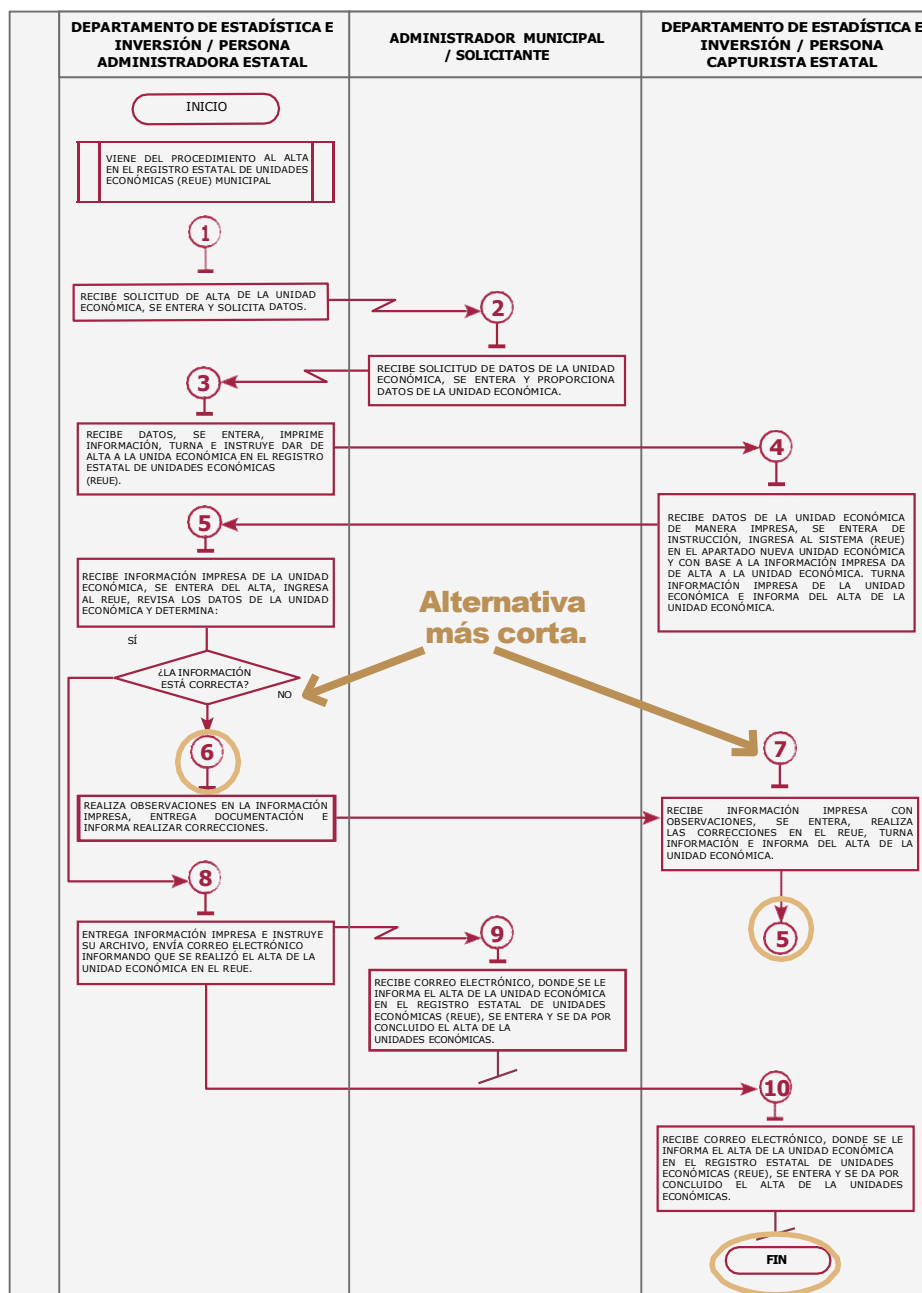


9. Graficar los puntos de decisión o alternativas con el símbolo de “Decisión”, numerando cada alternativa con número diferente.

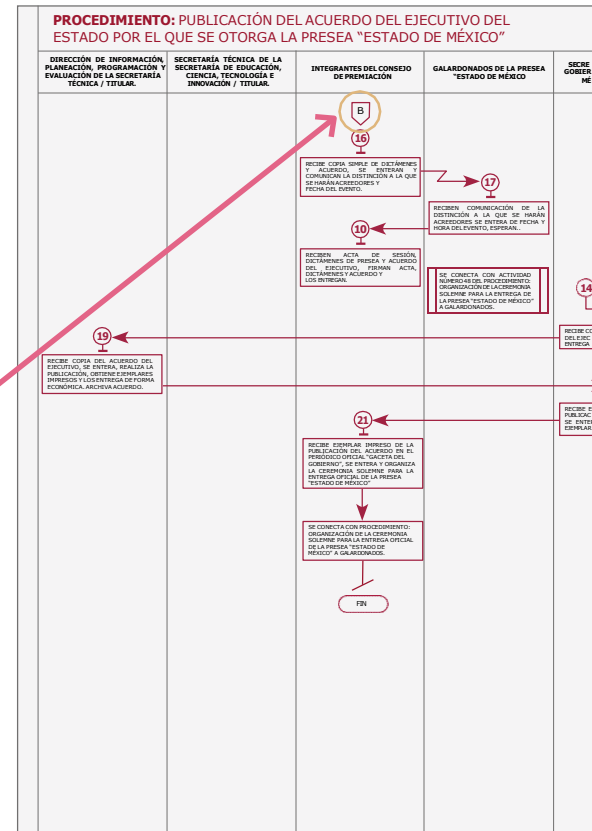
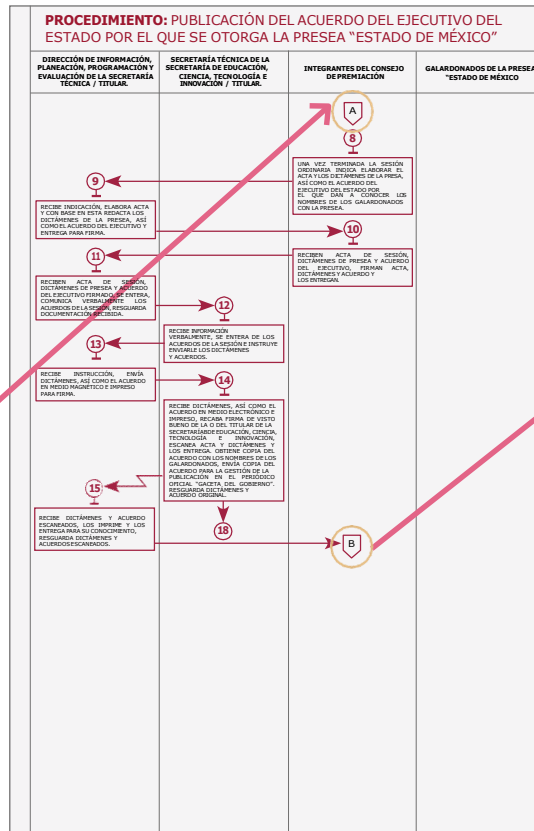
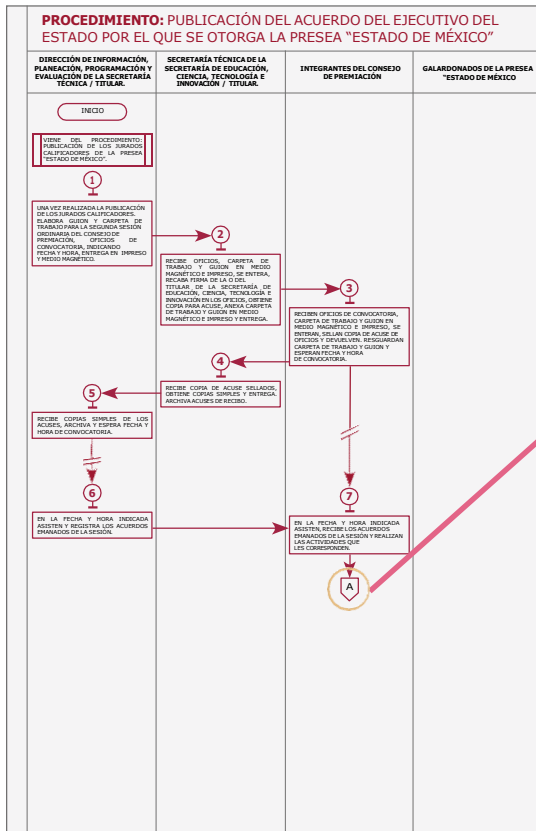
Ejemplo:



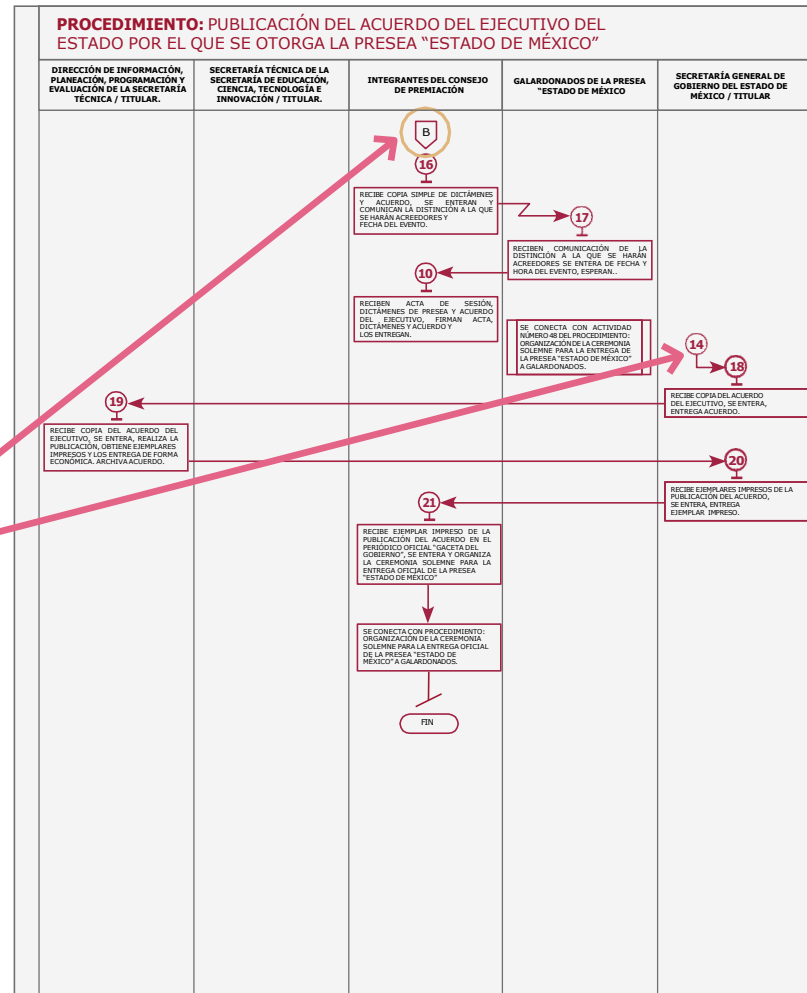
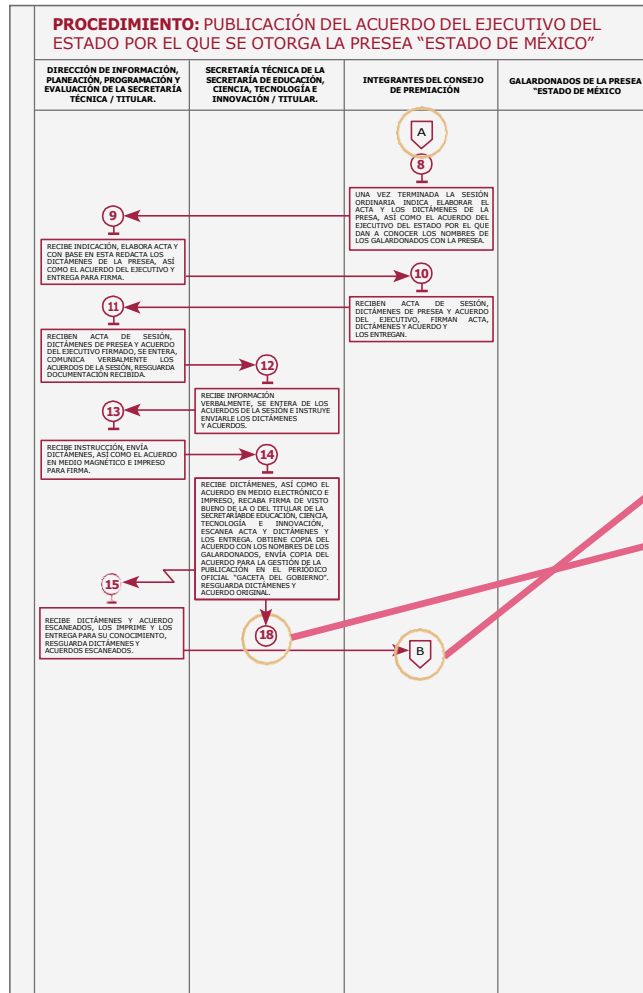
10. Cada alternativa deberá tener graficado su flujo hasta su conexión a otra operación, procedimiento o conclusión. Se recomienda darle flujo primero a la alternativa más corta hasta concluirla o conectarla a otra operación o, en su caso, procedimiento.



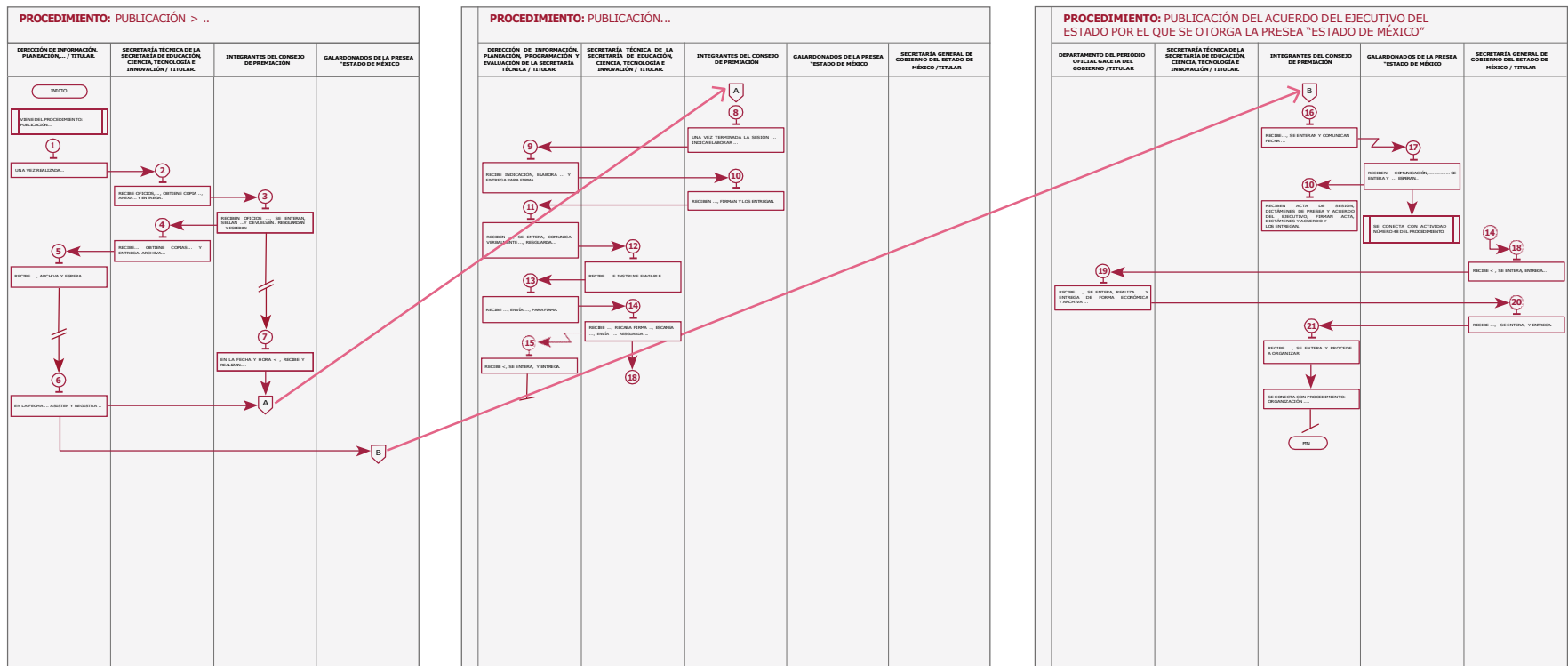
11. Si la diagramación requiere más de una hoja; a la primera le corresponde un conector de hoja, marcando con la misma letra el conector de entrada de la hoja siguiente, y así consecutivamente.



12. No se deberá utilizar más de un conector de entrada de hoja por página. Si existiera flujo de una actividad a otra y ésta ya contiene un conector de hoja, se deberá utilizar el símbolo "Conector de operación".



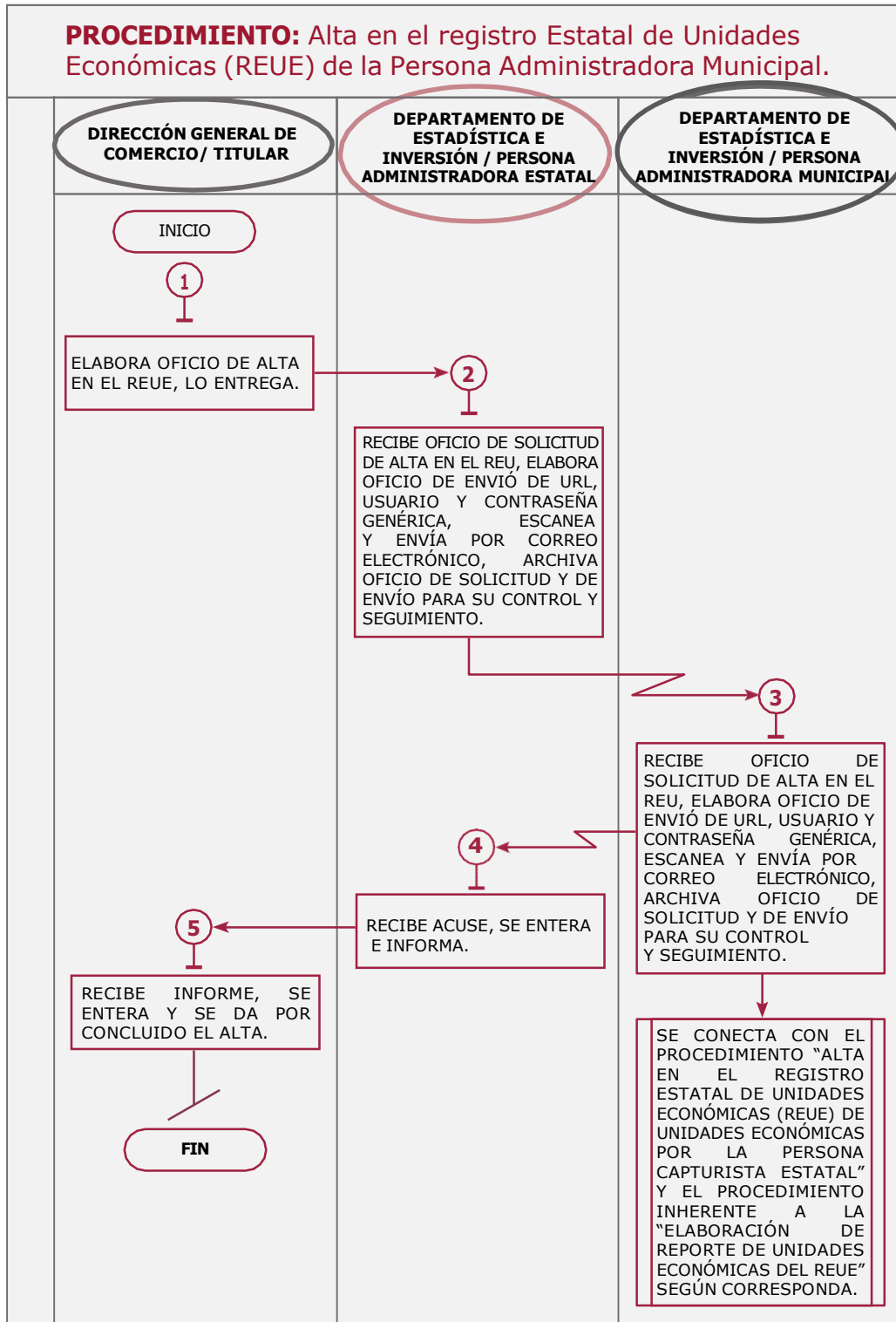
13. Sólo se podrá utilizar más de un conector de salida de hoja cuando cada conector que se utilice inicie una hoja.



14. Las columnas en el diagrama deberán corresponder al número de instancias que se describan en el desarrollo.

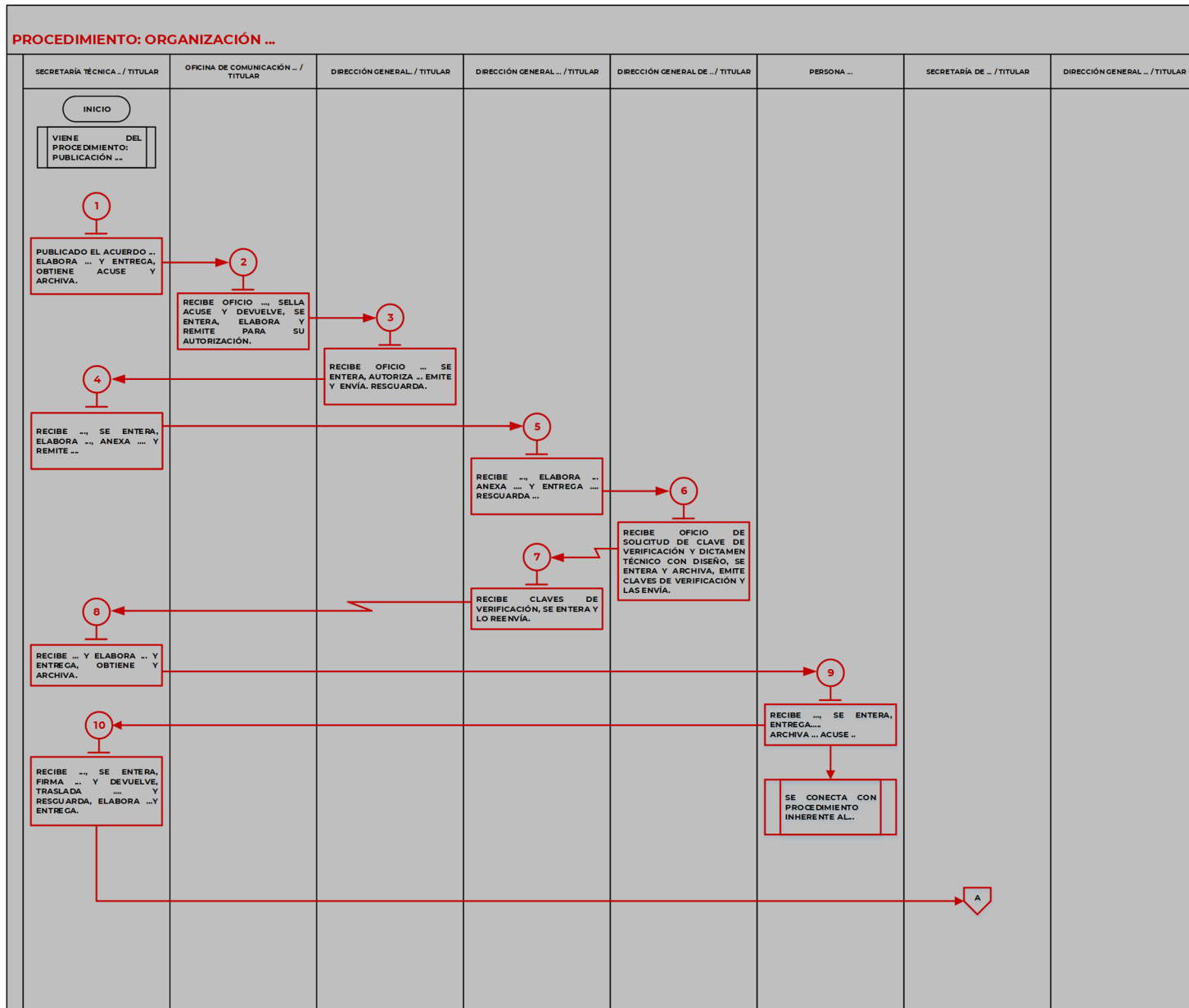
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de Comercio / Titular	Con base a la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, elabora oficios de solicitud de alta en el REUE de la persona servidora pública Capturista Estatal y/o correo electrónico de esta y lo entrega a la persona Administradora Estatal.
2	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Recibe oficio de solicitud de alta, se entera, ingresa al sistema REUE, en el apartado "Nuevo Usuario", con base al oficio de solicitud, registra los campos correspondientes, guarda registro y lo da de alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas, elabora y firma oficio de envío de usuario y contraseña genérica, lo escanea y envía mediante correo electrónico adjuntando URL, usuario y contraseña genérica a la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva oficio de solicitud de alta y oficio de envío para su control
3	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Municipal	Recibe vía correo electrónico oficio que contienen los datos de la URL, usuario y contraseña genérica, se entera, acusa de recibido y envía por el mismo medio a la persona Administradora Estatal y procede a realizar Alta de Unidades Económicas en el REUE o a realizar reportes de REUE, según corresponda. Se conecta con el procedimiento "Alta en Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de Unidades Económicas por la persona Capturista Estatal" y con el procedimiento inherente a la "Elaboración de Reportes de las Unidades Económicas del REUE" según corresponda.
4	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Recibe acuse por correo electrónico, se entera y le informa de forma verbal a la persona titular de la Dirección General de Comercio sobre el alta de las personas servidoras públicas Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva de forma electrónica el acuse de recibo.
5	Dirección General de Comercio / Titular	Recibe informe de alta de la persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal, se entera y da por concluida alta de las personas servidoras públicas Capturistas Estatal y/o Consultora Estatal. Fin del procedimiento.

Ejemplo:

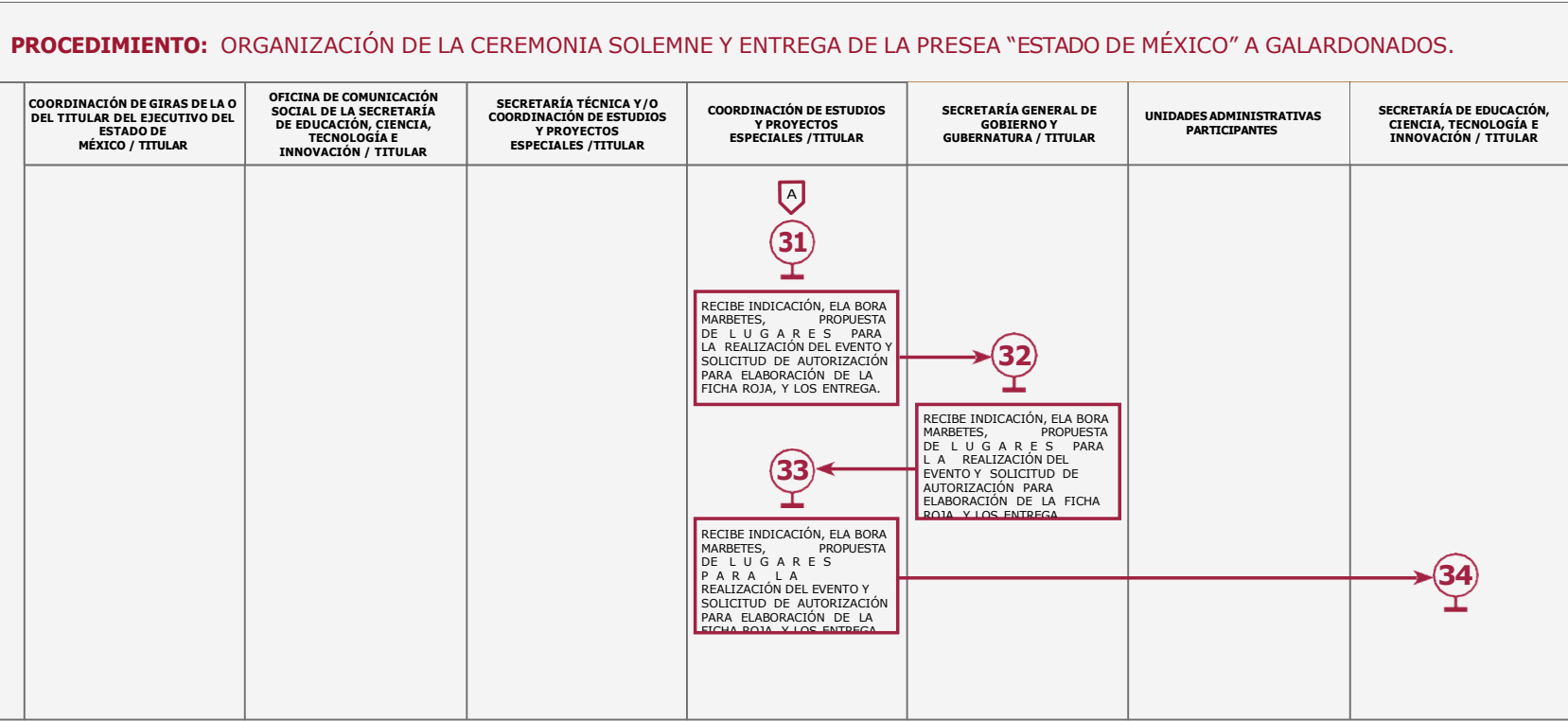


Desarrollo:
Procedimiento: Organización de ...

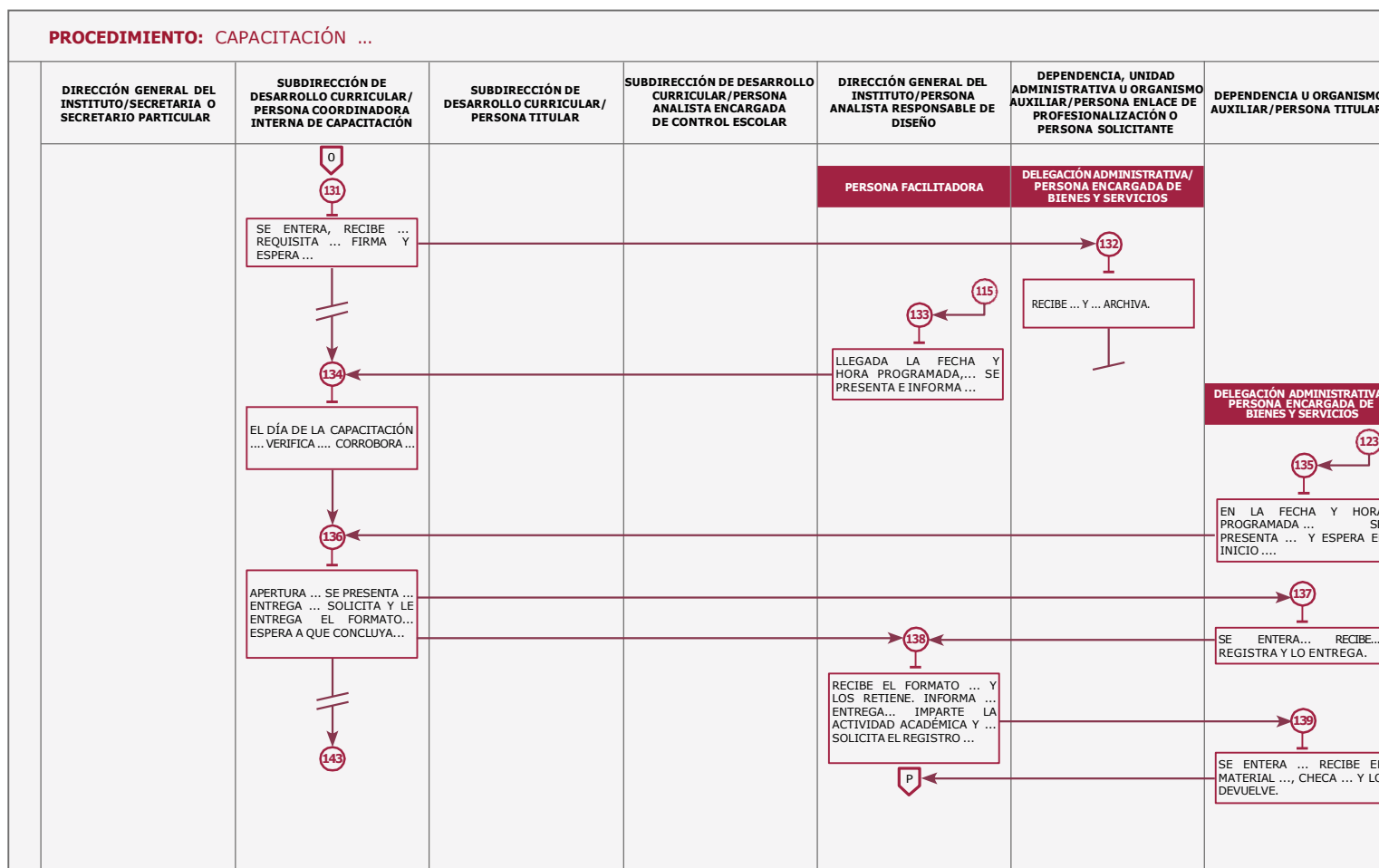
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Secretaría Técnica de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación / Titular.	Viene del Procedimiento: Publicación ... Una vez publicado
2	Oficina de Comunicación ... / Titular.	Recibe ...
3	Dirección General ... / Titular	Recibe ...
4	Secretaría Técnica ... / Titular	Recibe ...
5	Dirección General .../ Titular	Recibe ...
6	Dirección General de .../ Titular	Recibe.
7	Dirección General .../ Titular	Recibe.
8	Secretaría Técnica... / Titular	Recibe ... y entrega.
9	Persona Proveedora.	Recibe ...
10	Secretaría Técnica / Titular	Recibe ..., se entera, firma ...y devuelve, traslada y resguarda ...
...	...	...



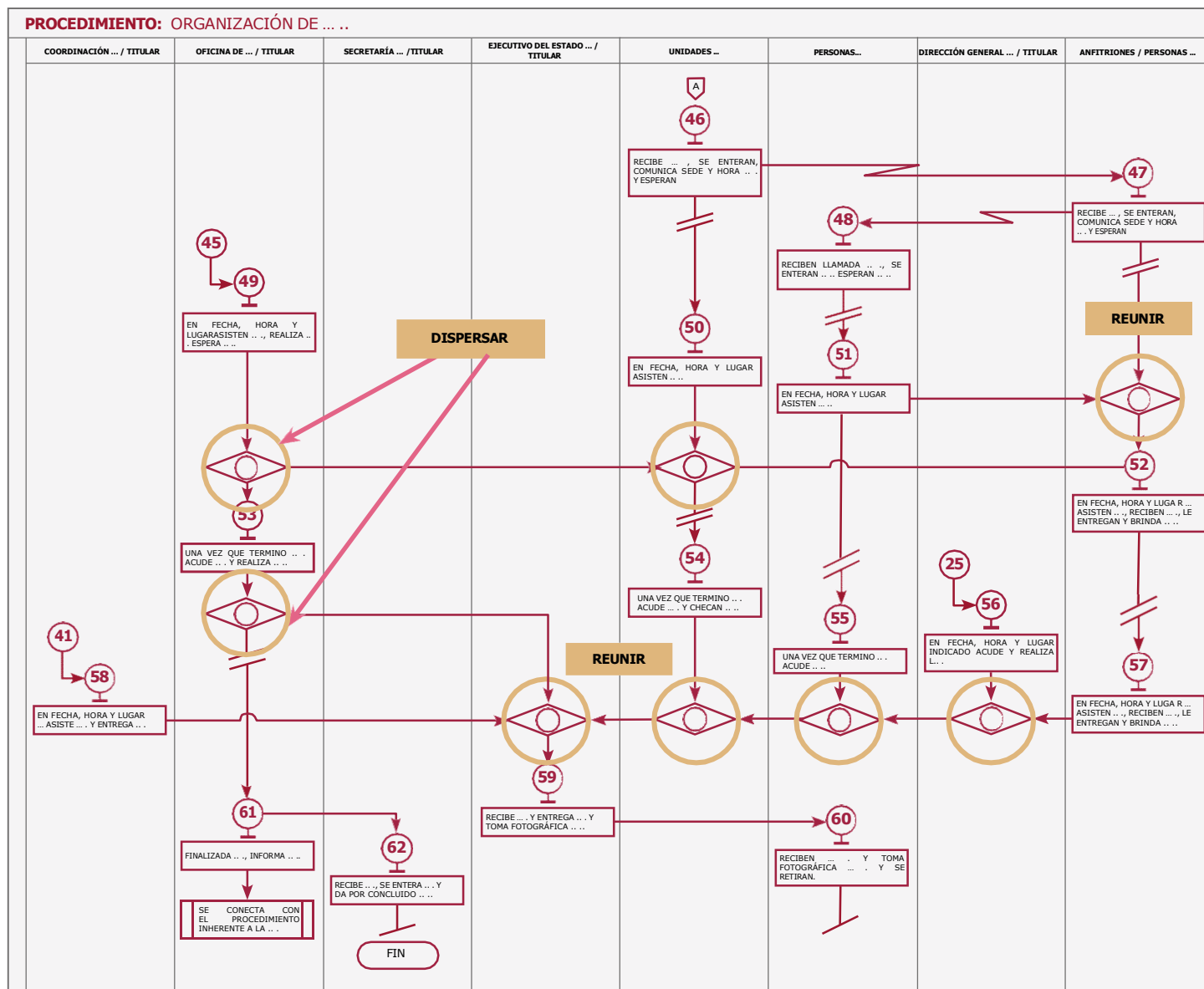
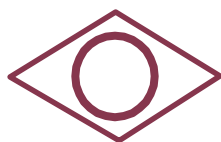
15. Cuando el número de instancias que participen en la ejecución de un procedimiento sea de 8 o más, se recomienda representar en el diagrama un mínimo de 7. Asimismo, si el número de instancias participantes corresponde a 3, 4, 5, 6 y 7, se deberán representar en el diagrama el total de estas. El tamaño de letra se recomienda que no sea menor a cuatro puntos, ni mayor a 5 y en mayúsculas.



16. Cuando en la diagramación por la cantidad de puestos o instancias que participan en el desarrollo de un procedimiento sea necesario, dividir una columna, para incorporar el nombre de otra instancia o puesto participante, se deberá utilizar aquella del puesto o unidad administrativa que no tenga participación en esa hoja y/o la que tenga menos participación, pero no dividir más de una vez la misma columna. La instancia o puesto que se incorpore deberá sombreadse, a efecto de resaltarla, para mayor claridad.



17. Cuando por la complejidad de las alternativas se requiera dispersar o converger (reunir) dos o más flujos en una operación, para mejor comprensión o interpretación del diagrama se recomienda utilizar el símbolo del BPMN (GATEWAY) Compuerta Inclusiva:



Formatos e instructivos:

En este apartado se deberán incluir los formatos utilizados en el procedimiento, así como su “Instructivo de Llenado”, en el cual se deberá explicar el “Objetivo” del formato (para que les sirve) y en lo referente a “Distribución y destinatario” indicar los tantos originales, copias requeridas y su destino, así como la información variable que deberá obtenerse.

Los formatos deberán contener la imagen institucional del Gobierno del Estado de México, así como una denominación y, en su caso clave de identificación si el formato cuenta con esta.

Ejemplo:

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		 ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!	OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA			
SALIDA DE PERSONAL			
⁽¹⁾ Nombre:			
⁽²⁾ Unidad Administrativa:			
⁽³⁾ Oficial:		Personal:	
⁽⁴⁾ Lugar:		⁽⁵⁾ Fecha:	
⁽⁶⁾ Motivo:			
⁽⁷⁾ Hora de salida:		⁽⁸⁾ Hora de entrada:	
⁽⁹⁾ AUTORIZÓ Jefa/Jefe Inmediato			

FO-DA-02

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SALIDA DE PERSONAL

Objetivo: Mantener un control del personal del servicio público cuando se ausentan de su lugar de trabajo, ya sea oficial o por motivos personales

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y la persona servidora pública lo entrega en vigilancia, para control.

No.	Concepto	Descripción
1	NOMBRE:	Anotar el nombre de la persona servidora pública que se ausenta de su lugar de trabajo.
2	UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Especificar en nombre de la unidad administrativa donde está adscrita la persona servidora pública.
3	OFICIAL, PERSONAL:	Marcar en el recuadro la razón (oficial o personal) por la que la persona servidora pública se ausenta de su lugar de trabajo.
4	LUGAR:	Escribir el lugar donde acudirá la persona servidora pública.
5	FECHA:	Registrar el día, mes y año en que se ausenta la persona servidora pública.
6	MOTIVO:	Anotar la causa por la que se ausenta la persona servidora pública.
7	HORA DE SALIDA:	Espacio para anotar la hora de salida de la persona servidora pública.
8	HORA DE ENTRADA:	Anotar la hora de entrada de la persona servidora pública.
9	AUTORIZÓ	Asentar la firma de la Jefa / Jefe inmediato que autoriza la salida.



2.5 Simbología

En este apartado del manual se deberán incluir únicamente los símbolos que fueron usados en los diagramas con la descripción de su significado. Conforme se establece en el apartado de “Diagramación” de esta Guía.



2.6 Registro de ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.

Asimismo, se deberá incluir un párrafo que indique que el manual de procedimientos o procedimiento específico deja sin efectos al documento anterior, ya sea publicado o validado, indicando la fecha, según corresponda.

Ejemplo:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE VALLE DE BRAVO

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (26 de septiembre de 2010): elaboración del manual.

Segunda edición (10 de octubre de 2023): se modifican los apartados de responsabilidades, interacción con otros procedimientos, políticas, desarrollo y diagramación del procedimiento “Inscripción del alumnado”.

Se deja sin efectos el Manual de Procedimientos del Tecnológico de Estudios Superiores de Valle de Bravo”, validado en el mes de septiembre de 2010.



2.7 Dictaminación

Este apartado contendrá el nombre del manual de procedimientos o del procedimiento específico de la unidad administrativa de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo descentralizado según corresponda, y el texto que indique la dictaminación en cumplimiento a los lineamientos técnicos, número de oficio, día, mes y año.

Ejemplo:

DICTAMINACIÓN

El presente procedimiento denominado **"Registro, seguimiento y conclusión, en el Sistema de Gestión Interna, de solicitudes de trámites y servicios realizadas a la Dirección General de Innovación"** fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número _____ de fecha ____ noviembre de 2023.



2.8 Validación

Este apartado contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo descentralizado que corresponda, por medio del cual se aprueba el contenido del manual de procedimientos o procedimiento específico.

Cabe señalar que los manuales de procedimientos o, en su caso, procedimientos específicos de las dependencias deberán ser validados por las personas titulares de las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y por las jefas o jefes inmediatos superiores, en su caso, hasta el nivel de Secretaria o Secretario.

Si se tratara de un manual de procedimientos o de un procedimiento específico organismo auxiliar, la validación del documento corresponderá a la persona titular de este.

Ejemplo:

Hoja de Validación del Manual de Procedimientos de una dependencia:

VALIDACIÓN	
Mtro. Miguel Ángel Hernández Espejel Secretario de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación	
M. en A. Iker Renato Guadarrama Sánchez Secretario Técnico	
Lic. José Gómez Téllez Director de Información, Planeación, Programación y Evaluación	Lic. Lucero Romero Vera Encargada de la Unidad de Desarrollo Administrativo

Hoja de validación del Manual de Procedimientos de un organismo auxiliar.

VALIDACIÓN
Lic. Maribel Góngora Espinoza Directora General del Tecnológico de Estudios Superiores de Huixquilucan
Lic. José Monjaraz Ramírez Subdirector de Planeación y Evaluación
María Isabel Huizar Carrillo Jefa del Departamento de Planeación y Calidad Institucional

2.10 Créditos

En este apartado se deberá incluir un párrafo que indique los datos del documento, así como quien lo elabora, lo revisa, lo aprueba y lo autoriza.

Ejemplo:

CRÉDITOS

El procedimiento **"Registro, seguimiento y conclusión, en el Sistema de Gestión Interna, de solicitudes de trámites y servicios realizadas a la Dirección General de Innovación"**, fue elaborado por personal de la Secretaría Particular, con la aprobación técnica y visto bueno de la Subdirección de Manuales de Procedimiento Administrativos y participaron en su integración las siguientes personas servidoras públicas:

Elaboración del Manual

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación
Secretaría Técnica

M. en A. Iker Renato Guadarrama Sánchez
Titular de la Secretaría Técnica

Lic. Lucero Romero Vera
Encargada de la Unidad de Desarrollo Administrativo

Dictaminación Técnica

Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez
Director General de Innovación

Mtra. Claudia Guadalupe Lizárraga Rivera
Encargada de la Dirección de Organización y Desarrollo Institucional

Lic. Arturo Mejía González
Subdirector de Manuales de Procedimientos Administrativos

Ing. Bruno Basilio Rodríguez
Jefe del Departamento de Manuales de Procedimientos
Administrativos I

M.A.F. Christian Mondragón Sánchez
Analista Revisor



ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

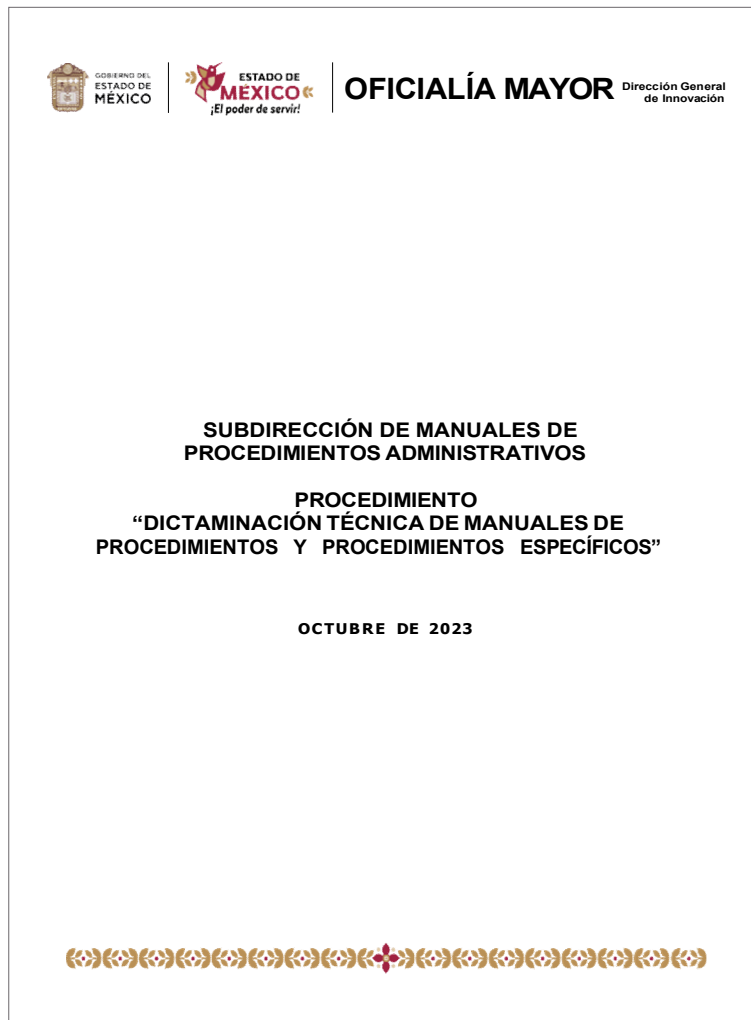


3.1 Cubierta o portada

Para su elaboración se deberán considerar los datos siguientes:

- Imagen institucional de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar de que se trate (ver Manual de Identidad Gráfica).
- Logotipo.
- En su caso, nombre de la unidad administrativa.
- Título del Manual de Procedimientos / del procedimiento específico.
- Fecha de elaboración.

Ejemplo:





3.2 Portada interior o portadilla

Contendrá los mismos elementos que la cubierta o portada y, en su caso, contendrá al reverso los datos siguientes:

- El copyright o derechos de copia, con el nombre y domicilio de la o del editor y el año en que se registraron los derechos de autora/or.
- El número de la edición o de la reimpresión de que se trate, así como el tiraje y el año de esta.
- Advertencia.

Ejemplo:

© Derechos reservados
Primera edición, noviembre de 2023
Gobierno del Estado de México
Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación
Ignacio Allende Sur Número 415,
3er. Piso
Col. Francisco Murguía, C.P. 50130
Toluca de Lerdo, México
Impreso y hecho en Toluca, Méx. Printed
and made in Toluca, Mex.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expreso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



3.3 Formato de hoja

Con el propósito de homogeneizar la presentación de los manuales de procedimientos, se recomienda utilizar letra Gotham Book de 11 puntos, y para resaltar los títulos de los apartados utilizar Gotham Bold, justificando la alineación de la información, con un margen de 0.5 a la izquierda y 0.5 a la derecha, al interior del margen del formato. Asimismo, se propone usar el formato de página que se presenta conforme a lo siguiente:

Ejemplo:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ... / PROCEDIMIENTO: ...	Edición:
	Fecha:
	Código: 23401003020000L /01
	Página: 1 de 10

En el formato se deberá precisar el número de edición o impresión del manual o procedimiento específico; la fecha de su expedición; el código de los procedimientos y el número de página.

Para la asignación del código se deberá considerar la clave estructural de la unidad administrativa que tiene a su cargo la ejecución del procedimiento (actualmente de 15 dígitos), así como el número secuencial que le corresponda a éste.

Ejemplo:

Código: 23401003020000L/01
Donde: 23401003020000L es la clave estructural de la unidad administrativa. 01 número secuencial del procedimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ... / PROCEDIMIENTO: ...	Edición:
	Fecha:
	<u>Código: 23401003020000L / 01</u>
	Página: 1 de 10

En el espacio de página se deberá colocar el número arábigo que corresponda a la hoja del total de hojas que integran el procedimiento, por ejemplo: 1 de 10; 5 de 15, etc.

3.4 Índice

Enlistará los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento; asimismo, se deberán agrupar los procedimientos atendiendo a la unidad administrativa que los ejecuta o proceso al que pertenece. La paginación del documento en sus apartados de presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, y procedimientos, simbología, registro

de ediciones, distribución, dictaminación, validación y créditos se realizará con números romanos.

El apartado de “Descripción de los Procedimientos” deberá paginarse atendiendo al código del procedimiento y al número arábigo de la página que le corresponda. Esta medida permitirá agilizar la actualización del documento, debido a que, al modificarse algún procedimiento, únicamente se sustituiría o adicionaría la página correspondiente.

Ejemplo:

ÍNDICE		Pág
Presentación		III
Objetivo General		IV
Identificación e interacción de procesos		V
Descripción de los procedimientos		VI
Dirección de Organización y Desarrollo Institucional		
1. Asesoría técnica para la elaboración de manuales de organización	23401003020000L /01-01 de 10	
2. Revisión y dictaminación de proyectos de manuales de organización	23401003020000L /02-01 de 12	
3. Validación de manuales de organización	23401003020000L /03-01 de 15	
4. Gestión para la publicación de manuales de organización	23401003020000L /04-01 de 10	
5. Asesoría técnica para la elaboración de manuales de procedimientos	23401003020000L /05-01 de 20	
6. Revisión y dictaminación de proyectos de manuales de procedimientos	23401003020000L /06-01 de 25	
7. Validación de manuales de procedimientos	23401003020000L /07-01 de 30	
8. Gestión para la publicación de manuales de procedimientos	23401003020000L /08-01 de 15	
Unidad de Normatividad y Legislación Administrativa		
1. Asesoría técnica para la elaboración de reglamentos interiores	23401003010000L /01-01 de 10	
2. Revisión técnica de reglamentos interiores del sector central	23401003010000L /02-01 de 15	
3. Revisión y gestión para la publicación de reglamentos interiores del sector auxiliar	23401003010000L /03-01 de 22	
Simbología		VII
Registro de ediciones		IX
Distribución		X
Dictaminación		XI
Validación		XII
Créditos		XIII

BIBLIOGRAFÍA

Crosby, Philip B., Calidad sin Lágrimas, El Arte de Administrar sin Problemas, Ed. CECSA, 1991. Crosby, Philip B., Hablemos de Calidad, Ed. Mac. Graw Hill, 1990.

Crosby, Philip B., La Calidad no Cuesta, El Arte de Cerciorarse de la Calidad, Ed. CECSA, 1992.

Deming W. Edwards, Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis, Madrid, Ed. Díaz de Santos, S.A., 1986.

Dirección General de Estudios Administrativos, El Reglamento Interior y El Manual de Organización, México, Secretaría de la Presidencia, 1977.

Dirección General de Estudios Administrativos, Manuales Administrativos, Guía para su Elaboración, México, Secretaría de la Presidencia, 1974.

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

Glitow, Howards S. y Glitow, Shelly J., Cómo Mejorar la Calidad y Productividad con el Método Deming. Una Guía Práctica para Mejorar su Posición Competitiva, Ed. Norma, 1990.

Gobierno del Estado de México, Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, Toluca, México, Gaceta del Gobierno, 13 de marzo de 2012, sección tercera.

Gómez Ceja, Guillermo, Análisis de Sistemas, México, EDICOL, 1988.

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

Harrington, H. James, Cómo Incrementar la Calidad, Productividad en su Empresa, Ed. Mac. Graw Hill, 1988.

Hammer, Michael y Champy, James. Reingeniería, Colombia, Norma, 1994, 225 pp.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 31 pp.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario, 66 pp.

Kramis Joubanc, José Luis, Sistemas y Procedimientos Administrativos, 1985.

Lazzaro, Víctor, Sistemas y Procedimientos. Un Manual para los Negocios y la Industria, México, Ed. Diana S.A., Primera Edición, 1990.

Quiroga Leos, Gustavo, Organización y Métodos en la Administración Pública, México, Ed. Trillas, S.A., Segunda Edición, 1994.

Rodríguez Valencia, Joaquín, Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, México, ECASA, Primera Edición, 1989.

Rodríguez Valencia, Joaquín, Estudios de Sistemas y Procedimientos Administrativos, México, ECASA, Primera Edición, 1990.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje, Ciudad de México, México, 2017.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

