



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos



septiembre, 2021

Directorio

Enrique Ku Herrera
Director General del Sistema CONALEP

Rosalío Tabla Cerón
Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

Carolina Maribel Martínez Loyo
Directora de Evaluación Institucional

Apoyo Técnico

Para cualquier duda en la elaboración o actualización de su Manual, contactar a:

José Luis Vélez Ramírez
jivelez@conalep.edu.mx
**Coordinador de Evaluación del
Desempeño Institucional**

Jesús Alberto Castillo Sosa
jacastillo@conalep.edu.mx
**Jefe de Departamento Técnico
Organizacional**

ÍNDICE

Glosario	4
Siglas / Acrónimos	7
Presentación	8
Marco Normativo	9
Objetivos de la Guía	10
Conceptos y aspectos básicos	11
Metodología	13
Estructura de los Manuales de Procedimientos	16
Validación, Registro, Difusión y Seguimiento	25
Anexo “A” Formatos	27
Anexo “B” Simbología para diagramas	40

Glosario

Actividad:	Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.
Anexo:	Documento que aporta información adicional relacionada con el Proceso.
Cadena de Valor:	Herramienta de gestión que permite realizar un análisis interno de una organización, a través de la desagregación de sus principales actividades generadoras de valor.
Cliente:	Organización o persona que recibe un producto o servicio.
Código:	Combinación de letras y números que permiten llevar un control de los documentos que integran los procesos y procedimientos.
Institución:	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).
Diagrama de Bloque:	Representación gráfica la cual expresa las principales etapas de un proceso para identificar sus entradas y sus salidas incluyendo las áreas donde intervienen en éste.
Diagrama de Flujo:	Es el diagrama a nivel detallado que presenta gráficamente cada una de las actividades realizadas por cada uno de los actores implicados en proceso y procedimiento, así como los documentos y sistemas empleados.
Dueño del Proceso:	Personal responsable de la administración del proceso en su totalidad, es decir, de verificar su correcta ejecución y mejoramiento.
Eficacia:	Extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.
Eficiencia:	Relación de los resultados alcanzados y los recursos utilizados.
Entrada:	Insumos que se van a transformar durante la ejecución de un proceso, es decir, aquello a lo que se le va a agregar valor. Pueden ser materiales, documentos, equipos e información.
Función:	Conjunto de actividades afines cuya responsabilidad está a cargo de un puesto por área, dirigidas a cumplir con los objetivos institucionales.
Gestión de la Calidad:	Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer

	los requisitos dados sobre la calidad, con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente (ISO 9000).
Gestión de Riesgo:	Proceso desarrollado para contextualizar, identificar, analizar, evaluar, atender, monitorear y comunicar los riesgos.
Instrucción de Trabajo:	Detalle de tareas específicas de alguna de las actividades del Procedimiento cuando así se requiera.
Macroproceso Sustantivo:	Actividad relacionada directamente con las funciones, las cuales definen el quehacer de la Institución en el cumplimiento de la Misión.
Manual de Procedimientos:	Medio o instrumento de información, en él se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben de seguirse para la realización de un proceso.
Mapa de Procesos:	Agrupación de los principales procesos de una materia en particular y pueden abarcar diferentes áreas de la entidad.
MasterWeb:	Herramienta electrónica del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad del CONALEP.
Planteles (PTB).	Centros educativos del CONALEP, en el que se lleva a cabo la formación de Profesionales Técnicos, (PT), y Profesional Técnico Bachiller
Procedimiento:	Es una secuencia lógica de actividades concatenadas, en una sucesión ordenada, que agregan valor y propician el cumplimiento de los objetivos del ámbito de competencia de la Unidad Administrativa responsable de su ejecución. Generalmente los procedimientos explican los procesos.
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (salida, bienes o servicios) y contribuyen directamente con la razón de ser de la organización,
Producto:	Resultado de un proceso que tiene la capacidad de satisfacer una necesidad.
Registro:	Evidencia o anotación de información sobre las actividades del proceso que permiten conocer o verificar los datos en forma sistemática.
Riesgo:	Es el evento adverso e incierto (externo o interno), que derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia y el posible impacto, pudiera obstaculizar o impedir el logro de las metas y objetivos institucionales.
Salida:	Es el producto que resulta de la transformación de los insumos en un proceso. Los productos pueden ser

bienes o servicios y deben de ser medibles con el fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios.

Sistema CONALEP:

Se constituye por el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, Colegios Estatales de Educación Profesional Técnica, la UODCDMX, la RCEO, Planteles y Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos (CAST).

Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad:

“El Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad es el conjunto de procesos debidamente articulados para gestionar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la institución, su objetivo es la búsqueda de la mejora continua de los procesos que pretenden hacer cumplir los fines fundamentales del Colegio y de la sociedad y está integrado por tres subsistemas y el alcance certificado en cada uno de ellos es:

Subsistema de Gestión de la Calidad del CONALEP (Oficinas Nacionales): Diseño de la normatividad académica y de vinculación para coordinar, supervisar y evaluar la operación de los servicios de Formación de Profesionales Técnicos Bachiller, Capacitación Laboral, Servicios Tecnológicos y Evaluación de Competencias Laborales con fines de certificación.

Subsistema de Gestión de la Calidad en Colegios Estatales, UODCDMX y Representación Oaxaca: Servicios de Coordinación y Gestión de recursos materiales financieros y de información para apoyar a la prestación de los servicios educativos de Formación de Profesionales Técnicos, capacitación y vinculación en los planteles.

Subsistema de Gestión de la Calidad en Planteles: Servicios administrativos y educativos para la Formación de Profesionales Técnicos.

Los Macroprocesos que lo conforman son dos directivos; Planeación y Seguimiento de la Gestión y Evaluación y Mejora Continua; tres sustantivos, Vinculación Institucional, Servicios Institucionales y Modelo Académico; y un denominado Apoyo Administrativo.

Unidad Administrativa:

Unidad con atribuciones específicas contenidas en el Decreto de Creación y/o Estatuto Orgánico del CONALEP, ejecutora del gasto responsable del cumplimiento de un Objetivo, Meta, Estratégico y/o Línea de Acción del Programa Institucional del CONALEP 2020 - 2024 y/o Programa Anual de Trabajo.

Usuario externo:

Es aquel que recibe un producto o un servicio y que no es parte de la Unidad Administrativa que lo provee.

Usuario Interno:

Es quien recibe un producto o servicio proveniente de la misma Unidad Administrativa.

Siglas o Acrónimos

APF	Administración Pública Federal
CEDI	Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional
CONALEP	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
DEI	Dirección de Evaluación Institucional
DIMAC	Dirección de Modernización Administrativa y Calidad
DOF	Diario Oficial de la Federación
MGO	Manual General de Organización
RCEO	Representación del CONALEP en el Estado de Oaxaca
SCGC	Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad
UA	Unidad Administrativa
UODCDMX	Unidad de Operación Desconcentrada para la Ciudad de México (CDMX).

Presentación

Con fundamento en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que los Manuales de Procedimientos deberán contener información sobre sus principales procedimientos y mantenerse permanentemente actualizados, lo cual es aplicable al Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) como parte de la Administración Pública Federal, es por ello, que se tiene el compromiso de mantener actualizados los Manuales de Procedimientos de sus Unidades Administrativas.

A fin de contribuir al cumplimiento de lo anteriormente citado, la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional, mediante la Dirección de Evaluación Institucional, ha formulado la presente Guía Técnica para la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos, como un instrumento que contiene los elementos metodológicos y recomendaciones que orientarán a las Unidades Administrativas del CONALEP en la elaboración, actualización y mejora continua de sus Manuales de Procedimientos.

Los Manuales de Procedimientos son una herramienta administrativa importante, permitiendo documentar las acciones que realiza una unidad administrativa, describiendo, responsables, actividades de control y supervisión y, cuando es identificable, tiempos de ejecución. Es por ello, que la descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles dentro del CONALEP; y, ayuda a evitar fallas y omisiones generando así, el incremento de la productividad.

La presente Guía Técnica, se integra por los siguientes apartados: Marco Normativo, Objetivos de la Guía, Metodología, Estructura de los Manuales de Procedimientos, y por último; Validación, Registro, Difusión y Seguimiento.

Marco Normativo

La presente Guía se emite con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Orgánico del CONALEP, específicamente a la realización de estudios de modernización administrativa; mejora de procesos y proponer metodologías para la elaboración, actualización, registro y difusión de los Manuales de Procedimientos, respectivamente, así como al Manual General de Organización (MGO) del CONALEP.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y reformas, DOF del 29 - 12- 1976 y reformas posteriores.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, DOF del. 4-07-1994 y reformas posteriores.
- Estatuto Orgánico del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, DOF del 10-10-2018.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, DOF del 12-07-2019
- Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
- Programa Institucional del CONALEP 2020 – 2024.
- Guía para la Optimización Estandarización y Mejora Continua de Procesos, Publicada por SFP en 02-2016.
- Norma ISO 9000-2015, publicada por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO) el 26- 09-2015.
- Norma ISO 31000 Gestión de Riesgos, publicada por Organismo Internacional de Estandarización (ISO), 28-12-2013.

Objetivos de la Guía Técnica

Objetivo General

Establecer el marco metodológico para la elaboración, integración, validación, registro, difusión y seguimiento de los Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas del CONALEP.

Objetivos Específicos

1. Proporcionar una metodología práctica, de fácil comprensión, que permita integrar de manera estandarizada los Procedimientos Sustantivos y Adjetivos (Administrativos) en un Manual de Procedimientos que sirva como instrumento de Control Interno de la Institución.
2. Contar con un Guía que identifique las actividades que deben seguir las Unidades Administrativas en la elaboración de su Manual de Procedimientos alineadas a las funciones establecidas en el Manual General de Organización.

Alcance de la Guía Técnica

La presente Guía es de carácter orientativa más no limitativa y se aplica en el proceso de análisis, dictamen y gestión para la autorización, expedición y registro de Manuales de Procedimientos Sustantivos, Administrativos y Adjetivos, que deben seguir las Unidades Administrativas del CONALEP, UODCDMX y la RCEO; y es orientativa para los Colegios Estatales.

Conceptos y aspectos básicos

Los Manuales de Procedimientos son instrumentos metodológicos de apoyo, los cuales, describen la realización de actividades en los diferentes ámbitos de operación del CONALEP, proporcionan información que orienta al personal responsable de llevar a cabo una o varias actividades que complementan uno o más procesos sustantivos o adjetivos (administrativos).

Las Unidades Administrativas deben elaborar o actualizar su Manual de Procedimientos en apego a lo establecido en la presente Guía, en correlación con el Decreto de Creación del CONALEP, Estatuto Orgánico y Manual General de Organización, respetando la estructura orgánica vigente, atribuciones y funciones consignadas.

Definición

Un procedimiento, es la secuencia cronológica de actividades relacionadas entre sí, con el objetivo de realizar ciertas operaciones, es decir, detalla como se realizan las actividades.

Procedimientos documentados

Las Unidades Administrativas, deben documentar sus procedimientos, no basta solo con realizarlos al interior de la misma, sino, se deben establecer por escrito, implementarse y mejorarlos.

Los Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas deben:

- Contar con una descripción detallada de los Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo, que conduzcan el desarrollo y desempeño de los servicios que ofrece la Institución.
- Mejorar la efectividad de las actividades operativas de las áreas sustantivas y adjetivas de la Institución, reduciendo errores u omisiones que afecten la calidad de los servicios y en consecuencia la satisfacción de los clientes,.
- Favorecer el desarrollo de la mejora continua en los servicios que ofrece la UA, bajo un enfoque de cumplimiento de objetivos.
- Establecer puntos de control de las acciones o actividades que realiza, en cada uno de los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo para supervisar su ejecución.
- Identificar la probabilidad de un evento y sus consecuencias que puedan suponer riesgos en la ejecución de los procedimientos, para la toma de decisiones.

¿Cuándo elaborar o modificar un Manual de Procedimientos?

- La Estructura Orgánica de la UA presenta alguna modificación que impacte en algunos de los procesos.
- Se publique un nuevo Estatuto Orgánico, que implique cambios de la estructura básica y en las atribuciones conferidas a la UA afectando a los procesos.
- Se presenten cambios en los procesos derivados de acciones de mejora en los mismos.
- Existan cambios en la normatividad aplicables a los procesos y obligue a la modificación o eliminación de estos.
- Por la aplicación de Programas Federales que impacten la operación de los procesos.
- Derivado de Evaluaciones realizadas por la DEI, en el marco de sus atribuciones cuando se detecten áreas de oportunidad, así como autoevaluación de Control Interno.
- Recomendaciones emitidas por el Órgano de Control Interno en el CONALEP (OIC), en el marco de la práctica de Auditorías Internas.
- Auditorías Externas e Internas de Calidad.

Metodología

Planeación para la elaboración/actualización de los Manuales de Procedimientos

La Planeación indica el camino que se debe seguir para lograr lo que nos proponemos, evita duplicar esfuerzos y permite optimizar los recursos materiales, humanos y financieros.

Por ello se considera necesario llevar a cabo las siguientes etapas:

1.- Integración de un equipo de trabajo

La Unidad Administrativa debe integrar un equipo de trabajo, para recopilar la información y documentar cada uno de los apartados que conforman el Manual de Procedimientos, entre los que invariablemente debe haber una persona que conoce la operación del proceso.

Además, es necesario designar el enlace responsable ante la DEI en todo lo relacionado con el Manual y el cual debe estar al frente del equipo.

Para lograr el objetivo, es necesario contar con el compromiso del Titular de la Secretaría, Dirección Corporativa, Dirección de Área, así como de las personas involucradas en este proceso.

2.- Integración de la información

a) Identificación del Proceso que corresponde a la UA.

Cada Unidad Administrativa deberá identificar el Proceso en el que participa en el Mapa de Macroprocesos del SCGC. Sin duda, este es un factor que permite tener una visión integral de la operación de la UA. El equipo de trabajo debe clasificar el tipo de proceso, estos pueden ser, sustantivos o adjetivos (administrativos).

Los procesos sustantivos tienen los siguientes rasgos distintivos:

- Forma parte de la cadena de valor, es decir, que proporciona beneficios a todos aquellos que intervienen en el mismo.
- Contribuye de forma directa, a la razón de ser de la Unidad.
- El producto o servicio resultado de la transformación está destinado al usuario interno y/o externo con la mejor calidad.
- Responde a las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico y a las funciones en el Manual General de Organización (MGO).

Los procesos adjetivos y administrativos, son aquellos que apoyan y facilitan el desarrollo de las actividades de los procesos sustantivos.

- Para incrementar la eficiencia de los procesos adjetivos y administrativos de la Institución, las Unidades Administrativas podrán desarrollar Manuales de

Procedimientos o disposiciones complementarias, los cuales deberán estar alineados a los Manuales Administrativos de Aplicación General (MAAG's) establecidos por la Secretaría de la Función Pública.

b) Definición y selección de los Procedimientos a incluir en el Manual

Una vez identificado el Proceso, la Unidad Administrativa debe definir o denominar aquellos procedimientos que permitirán su cumplimiento, y que contribuirán al logro de los objetivos, metas, estrategias y líneas de acción del Programa de Mediano Plazo.

La denominación del procedimiento debe orientarse hacia el resultado que se pretende obtener, por lo que es recomendable estructurarla de acuerdo con la sintaxis siguiente:

Sustantivo derivado de un verbo que actúa (por lo general llevan al final el sufijo "ción", no siendo así en todos los casos); seguido de un sujeto u objeto al cual se aplica la acción.

Ejemplo:

- Expedición de certificados y títulos profesionales
- Aplicación de instrumentos de evaluación.
- Asesoría técnica a las Unidades Administrativas para la elaboración de Manuales de Procedimientos.

3.- Captura de la información

Una vez identificado el proceso y sus procedimientos, la UA debe documentar los elementos que componen a cada uno de ellos, que en su conjunto constituyen el Manual de Procedimientos, con base en los siguientes criterios:

1. La información sobre los procedimientos se integra conforme a lo solicitado dentro de los formatos (Anexo A).
2. De acuerdo con el instructivo, los formatos se llenan en todos sus campos sin alterar ni modificar su diseño y en apego a lo establecido en la presente Guía.
3. Para la documentación del Manual de Procedimientos se utilizará la fuente Montserrat tamaño 11.
4. Cada apartado deberá estar debidamente identificado con un separador que señale el inicio de este.
5. La numeración por usar es el sistema arábigo posicional, ej.: 1, 1.1, 1.2, 2, 2.1, 2.2, etc.

4. Registro y/o cambios de procesos en el mapa de Macroprocesos del SCGC.

- Cuando las UA detecten la necesidad de incluir un nuevo proceso/procedimiento o dar de baja uno existente, deberá solicitarlo a la DEI para su valoración.

- La Unidad Administrativa deberá presentar ante la DEI la información del proceso de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- La DEI determinará el Macroproceso correspondiente del proceso de acuerdo con su definición y alcance.

Estructura de los Manuales de Procedimientos

A continuación, se detallan los elementos que componen cada uno de los apartados del Manual de Procedimientos:

- **Portada:** Es la primera hoja del documento, la cual debe contener el nombre del Manual de Procedimientos, nombre de la UA a la que pertenece y la fecha de documentación (mes y año) en la que se ha aprobado y se dictamina el Manual por la Dirección de Evaluación Institucional. **(Formato 1)**
- **Cédula de Autorización del Manual de Procedimiento:** Es el documento en el cual se autoriza el contenido del Manual de Procedimientos de la UA **(Formato 2)**
- **Historial de cambios:** Para la validación de cambios realizados en los Procedimientos del Manual de la UA, se deberá usar el **formato 5** en el que se detalla la razón de la sustitución y descripción del cambio.

Este apartado, se debe analizar y detallar:

1. Análisis realizado a los procesos y el cumplimiento de su mandato, señalando los casos con inconsistencias normativas.
2. Los susceptibles de acciones de mejora, la eliminación de actividades, los instrumentos normativos que se incorporaron para documentar su operación y aquellos donde se identificó la incorporación de tecnologías de la información.
3. Los avances realizados en los compromisos anuales de simplificación y mejora de procesos, vinculados a los ajustes y actualizaciones de su normatividad interna e incorporación de tecnologías de la información.

Posteriormente se definen los componentes de cada uno de los Procedimientos que lo constituyen utilizando el **formato 5**.

- **Contenido:** Es el listado ordenado de los Apartados y Subapartados que conforman el Manual de Procedimientos. **(Formato 3)**

En el margen izquierdo de la página, se anotará el número arábigo que corresponda, a continuación, con letras mayúsculas y minúsculas se escribirá el nombre del Apartado /Subapartado respectivo posicional.

- En el caso de los Subapartados se relacionarán en orden consecutivo con el número arábigo del Apartado al que pertenece.
 - En el margen derecho, se escribirá con número arábigo la página en la que inician cada Apartado o Subapartado.
- **Presentación:** Explicación de los elementos que conformaran el Manual de Procedimientos. **(Formato 3).**
 - Redactar de manera sintetizada y entendible.

- Elaborar el texto de la presentación en un máximo de una cuartilla.
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación y usuarios del Manual de Procedimientos.

El propósito de la presentación es explicar los motivos que se persiguen con la aplicación del documento.

- **Objetivo del Manual de Procedimientos:** Es la expresión de los propósitos que pretende alcanzar la Unidad Administrativa con su aplicación, por ello, su redacción debe responder a las preguntas: ¿Cuándo?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Quién?, ¿Qué?, y ¿Para qué? se integra el Manual. Asimismo, la declaración del Objetivo debe iniciar con un verbo en infinitivo (terminación “ar”, “er” e “ir”) que denote la acción principal y, en la medida de lo posible, evitar el uso de gerundios y adjetivos calificativos. **(Formato 3)**
- **Marco Jurídico – Administrativo:** En este apartado se relacionan los nombres de los principales ordenamientos jurídicos y administrativos vigentes, que regulan la ejecución de los procesos y procedimientos, con la consideración de incluir exclusivamente, aquellos que influyen de manera directa en el quehacer operacional del área sustantiva descrito en el Manual de Procedimientos. **(Formato 3)**

El orden de aparición de los ordenamientos jurídico – administrativo será el siguiente:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o Leyes Generales
- Leyes Federales
- Decretos
- Estatuto
- Acuerdos
- Circulares
- Documentos normativos-administrativos (Normas, lineamientos, programas y proyectos institucionales, Manuales, guías y catálogos, entre otros).

La lista de ordenamientos deberá citar el nombre, artículo, fracción y letra del inciso que corresponda, asimismo, la fecha de expedición y/o publicación, en el DOF, y reformas posteriores, o en su caso la fecha de registro en la Normateca Interna Institucional. Debe seguir en orden cronológico en que fue expedida cada disposición. Numerar en forma consecutiva todos los ordenamientos incluidos respetando los apartados antes señalados.

- **Descripción del Macroproceso:** De acuerdo con el Mapa de Macroprocesos del SCGC, emitido por la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC), en este apartado se describirá brevemente el Macroproceso al cual pertenecen los Procesos y Procedimientos que se integran en el Manual de la Unidad.

Es importante considerar que todas las Unidades Administrativas participantes del mismo Macroproceso deberán de homologar este apartado, es decir, cada área definirá la descripción del Macroproceso correspondiente y la DEI, será la encargada de integrar y consensar en conjunto con las U.A. la descripción definitiva. **(Formato 3)**

- **Integración del Proceso:** Se deberá describir en forma integral los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo que componen el Proceso **(Formato 3)**
- **Nombre del Proceso:** Se anota la denominación de los Procesos y ésta corresponderá a los títulos que les fueron asignados en el Mapa de Procesos del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad (SCGC).
- **Objetivo del Proceso:** El objetivo definido debe ser alcanzable, es decir realista, lo que significa asegurar su contribución en el cumplimiento de los compromisos de la unidad; que pueda lograrse en un marco de referencia razonable, redactado de manera breve, clara y concisa, iniciando con un verbo en infinitivo, evitar como ya se indicó el uso de gerundios y adjetivos calificativos, asimismo, es conveniente especificar los resultados y condiciones que se desea lograr.

El enunciado del objetivo debe estar integrado por:

- Un Elemento de Dirección (ED), representa la acción de mejora que se pretende lograr en términos de incrementar, reducir, modificar, simplificar, entre otros.
 - Un Elemento de Calidad (EC), significa la característica del producto y/o servicio que se pretende mejorar. Tiempo, número de actividades, costo, entre otros.
 - Un Proceso Relacionado (PR) indica el producto y/o servicio cuyo procedimiento se pretende mejorar.
- **Responsables del Proceso:** Indicar los nombres de los puestos en los cuales recae la responsabilidad del Proceso.
- **Alcance del Proceso:** Es expresar de manera precisa y concreta la actividad y el área que lo realiza de manera descriptiva al señalar su inicio y terminación, con el propósito de evitar duplicidad de trabajos. Deberá estar alineado con el Plan de Calidad que se tenga registrado en el SCGC.
- **Diagrama de Bloque del Proceso:** Especifica y representa de manera gráfica las actividades realizadas por cada uno de los actores del proceso, así como los documentos y sistemas empleados, el Diagrama de Bloque debe ser lo más específico y preciso posible, ya que buena parte de las mejoras se sustentan en su análisis. Para elaborar este diagrama debe aplicar lo siguiente:
 1. Describir el conjunto de actividades, que integran los Procesos de cada una de las áreas, es decir, elaborar un panorama general, que comprenda el trabajo integral que se realiza por cada UA a la cual pertenece.

2. Indicar las instancias internas y, en su caso, las externas que intervienen o participan en el Proceso, como pueden ser: Secretarías, Direcciones Corporativas, Direcciones de Área, Coordinaciones, Dependencias Globalizadoras, etcétera.

Utilizar los símbolos que se describen en el Anexo B para elaborar el diagrama de bloque del Proceso.

- **Requisitos Generales de Operación del Proceso:** Describa de manera clara los requisitos de carácter general que se deberán cumplir para la operación de este, para facilitar su cumplimiento y, de ser necesario, reforzar su conocimiento con reuniones de trabajo, para su modificación o adecuación con las áreas involucradas.

A continuación, se mencionan algunos criterios que deben considerarse para definir los requisitos generales de operación de cada uno de los procesos:

- a) Serán indicaciones de manera imperativa y específica de acción que persiguen un fin determinado, con la característica de ser rígidos en su interpretación y aplicación, sin embargo, susceptibles de adecuarse y complementarse como resultado de las revisiones de la operación de los Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.
 - b) Prevenir la posibilidad de incumplimiento en sus actividades, sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas en el Proceso, Procedimientos e instrucciones de trabajo o porque se alteren deliberadamente.
- **Definición e Integración de los Procedimientos:** Los Procedimientos son componentes del Proceso pueden ser uno o más y se realiza de manera secuencial o en forma paralela, en ambos casos, para contribuir al cumplimiento del objetivo del Proceso **(Formato 5)**.

Los procedimientos se identifican a partir de cada producto o servicio claramente diferenciados que proporcione la UA, y que tengan un soporte funcional establecido en el Manual General de Organización.

- **Nombre del procedimiento:** Describir el nombre con el cual se identificará el procedimiento, este debe contener de manera general, el tema del cual tratan las actividades, siguiendo la siguiente formula: *Sustantivo derivado de un verbo que actúa + sobre un sujeto u objeto*.
- **Objetivo del Procedimiento:** Describir clara y brevemente el resultado final que se pretende alcanzar con el desarrollo del procedimiento. En caso de que exista dos o más objetivos se jerarquizan de acuerdo con su importancia relativa. Para su redacción se recomienda lo siguiente:
 - Iniciar la descripción de objetivo con un verbo en infinitivo que implique inherentemente, alguna medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, etc.

- Especificar con claridad que se pretende con la ejecución del procedimiento, así como las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado.

Verbo infinitivo + Resultado que pretende alcanzar + Acciones con las que se logrará el resultado

- Nota: se puede usar el esquema detallado en el inciso “Objetivo del proceso”.
- **Responsable del Procedimiento:** El responsable es el Titular de la Unidad Administrativa, seguido de la Coordinación y el o los puestos subordinados de este que sean los responsables, sin embargo, también es posible señalar las responsabilidades detalladas de los involucrados en el procedimiento en orden jerárquico.
- **Políticas o normas de operación:** (en caso de aplicar) Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones realizadas.
- **Alcance del procedimiento:** Es la delimitación del procedimiento, debiendo señalar la primera y última actividad que se realiza, con el fin de diferenciar las áreas, aspectos o rubros que cubrirá, de aquellos que están fuera y, por consiguiente, forman parte de otro procedimiento; es decir, “Desde XXX hasta la XXX...”

Asimismo, se describen brevemente los usuarios a los que está dirigido, así como las áreas involucradas en su desarrollo.

- **Requisitos Generales de Operación del Procedimiento:** En este punto se describirá las necesidades mínimas que requiera la UA para llevar a cabo el Procedimiento. Deberá enlistarse de manera ordenada conforme al ciclo de ejecución.
- **Identificación de Riesgos:** La Unidad Administrativa debe identificar riesgos en sus Procedimientos para proporcionar una base para analizarlos, diseñar respuestas y determinar si están asociados con los objetivos y metas institucionales del Programa de Mediano Plazo de acuerdo con los requerimientos y expectativas de su Programa Anual de Trabajo y de conformidad con las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

Se debe incluir lo siguiente:

- Descripción del riesgo: Consiste en una breve descripción del riesgo que afecta directamente a nuestro procedimiento, la forma de redacción es:
Sustantivo + Verbo en Participio + Adjetivo o adverbio o complemento circunstancial en negativo.
- Responsable del riesgo: Área que será la responsable de administrar el riesgo.

- Tipo de Riesgo: Corrupción, Técnico - Administrativo TIC'S, Material, de Servicios, Normativo, Entorno, Presupuestales, Obra Pública, etc.
- Oportunidades de atención: Son aspectos que se pueden mejorar una vez que se tiene detectado el riesgo y que buscan cumplir con el objetivo.
- **Diagrama de flujo del Procedimiento:** Es la descripción esquemática de cada Procedimiento, debiendo contener las actividades que lo integran e indicar las Unidades Administrativas y áreas de nivel de Secretaría, Dirección Corporativa, Dirección de Área, Coordinación, Subcoordinación y Jefatura de Departamento, responsables de la realización de cada una de éstas. Este diagrama se elaborará utilizando la simbología definida (Anexo B), la cual debe de coincidir con la secuencia de actividades conformada en la descripción de estas.

El esquema estará dividido en columnas utilizando cada una de ellas para ubicar una Unidad Administrativa que participe en el Procedimiento. En la primera columna de la izquierda se da inicio al Diagrama preferentemente, la secuencia se indica de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, posteriormente, el flujo de actividades puede regresar dependiendo de las características del procedimiento.

Para la elaboración de los Diagramas de Flujo de los Procedimientos se deben aplicar las siguientes recomendaciones:

- Trazar columnas con líneas delgadas, en los encabezados de cada una de ellas, anote el nombre de la Unidad Administrativa o áreas sustantivas en orden de participación de izquierda a derecha donde el primer participante inicia la acción.
- Estandarizar las dimensiones de sus páginas dejando espacio suficiente para cada columna dependiendo del número de áreas que intervienen.
- Trazar líneas sólidas para indicar la secuencia de actividades que integran el Procedimiento, utilizando las puntas de las flechas para indicar la dirección del flujo entre dos actividades secuenciales.
- Trazar líneas punteados para indicar conexiones con otros procesos o procedimientos relacionados en un Macroproceso.
- Mostrar la conexión (símbolo correspondiente) con otros procedimientos, con Sistemas Computarizados o con otros Procesos.
- Si el flujo retrocede muestre como lo hace, utilizando las flechas o conectores de actividad, no repita el nombre del área participante en otra columna.
- Dibujar los signos del mismo tamaño.
- Numere cada actividad representada en el Diagrama de Flujo, esta numeración debe corresponder con la utilizada en el apartado de "Descripción de Actividades".

- Describa en lenguaje “telegráfico” (sintetizado) cada actividad dentro del cuadro correspondiente (el detalle de la actividad quedará especificado en su Descripción).
 - Incluir gráficamente en cada actividad los formatos que se elaboren, se reciban o se proporcionen a otras áreas y los que se archivan.
 - Si durante la ejecución del procedimiento, se enlaza con una Instrucción de Trabajo, es necesario, indicarlo en el Diagrama.
 - Describir si se hace uso de un Sistema Manual o Informático.
 - Para realizar los diagramas de flujo se recomienda utilizar el programa Visio o Power Point, el cual permite manipular los símbolos con mayor facilidad.
 - En caso, de que el procedimiento, cuente con la participación de otro, sea de la misma Dirección o otra unidad administrativa, se deberá indicar, esto derivado a que el enfoque es basado en procesos y procedimientos.
 - Utilizar la simbología del Anexo B
- **Integración y Descripción de los Procedimientos:** deberá describir de las actividades que integran el Procedimiento, las cuales deben de tener una secuencia cronológica conforme al desempeño de cada una de las áreas que participan en su operación, considerando las fases de planeación, desarrollo, evaluación y mejora continua, con el único fin de poder proporcionar un mejor producto o servicio en el menor tiempo posible.

Ejemplo de actividad:

- Copia del acta de nacimiento
- Integrar el expediente del alumno mediante la lista de verificación
- Realizar la captura de la información mediante el formato “denominado “inscripción de.. “ (ver formato Pr-SUST-CONALEP-XXX-Pd-XX-ItXX-F01)
Nota: Si se requiere de mayor detalle se puede recurrir a la elaboración de Instrucciones de trabajo tal como se describe en el apartado correspondiente.

Para una mejor descripción de las actividades que integran el Procedimiento, se deben observar las siguientes consideraciones:

a) Utilice el **formato 6**.

b) Para la redacción de las actividades considere:

- Utilizar verbos conjugados en el tiempo presente de tercera persona en singular. Por ejemplo: Prepara, envía, analiza, desarrolla, por citar algunos.

- o De preferencia maneje oraciones o frases cortas.
- o Use palabras claras y sencillas para evitar, en lo posible, tecnicismos y abreviaciones.
- o Evitar en lo posible, la descripción de actividades que no agregan valor como recibir, copiar, registrar, por citar algunas.
- c) Una buena descripción de actividades responderá a las siguientes preguntas:

Unidad sustantiva o puesto responsable de ejecutarla:



- d) Existen alternativas que conforman (decisiones) que se presentan durante la descripción de actividades en la trayectoria principal de un procedimiento, éstas se originan al tomar en cuenta las condiciones que modifican el camino principal, y generalmente se regresa a él para continuarlo, en estos casos atienda lo siguiente:
 - o A partir de la actividad donde surja la decisión afirmativa, inicie la descripción de la opción que conduzca al área solicitante hasta su término y continua la numeración, utilizando subíndices únicamente en la siguiente actividad derivada de la toma de decisión.
 - o Regrese a la opción negativa con la descripción de las actividades que correspondan a la trayectoria principal del procedimiento, continúe con la numeración con la que concluyó en la primera opción.
 - o Describa las conexiones que se presenten durante la descripción de las actividades de la trayectoria principal, es decir, las posibilidades dentro del procedimiento de enlazar una actividad con otra, y evitar describir otra vez actividades que fueron mencionadas anteriormente,

por ejemplo: “Continúa en actividad X”, “ver procedimiento de Diseño Curricular”, etcétera.

- También como parte de la descripción de actividades, se escribirá el nombre completo de los formatos y su código de identificación, que se utilicen en el formato.
- Como un elemento adicional a la descripción de las actividades que conforman el Procedimiento y la Instrucción de Trabajo, deberá indicar el total de éstas y la duración aproximada para su realización, se utilizarán como unidades de tiempo: días, meses y años.
- Si se realiza una Instrucción de Trabajo, es necesario, describirla en este apartado y debe coincidir con el numeral aplicado en el Diagrama de Flujo.

Finalmente, cuando sea necesario, se podrán anexar Instrucciones de Trabajo para complementar la descripción de alguna de las acciones que integran el procedimiento. (Ver apartado “Instrucciones de Trabajo”)

- **Nota:** Para la documentación de los incisos referente a los procedimientos se utilizará el formato 7, el cual se presenta en el anexo respectivo.
- **Integración de las Instrucciones de Trabajo:** Es la descripción específica de un conjunto de actividades que conforman una acción determinada en el procedimiento, es decir, un mini procedimiento. Cuando sea absolutamente necesario, la UA definirá si incluye las Instrucciones de Trabajo con que cuenta, siempre que estén relacionadas con los Procedimientos. Utilizar **formato 7**.

Las Instrucciones de Trabajo tendrán los siguientes componentes:

- **Propósito de la Instrucción de Trabajo:** Indicar la intención de realizar un grupo de tareas específicas que integran alguna actividad del procedimiento, que por su nivel de detalle es necesario describirlas por separado. El propósito de la Instrucción de Trabajo debe presentarse en forma clara, breve y concisa.
- **Descripción de la Instrucción de Trabajo:** Describirá de manera detallada cómo se lleva a cabo el desarrollo secuencial de las tareas o etapas de alguna actividad específica del Procedimiento, no descrito antes.
- **Formatos:** En el caso de que el Procedimiento o la Instrucción de Trabajo, haga uso de estos, se colocarán en esta sección.

Validación, Registro, Difusión y Seguimiento.

Con fundamento en las atribuciones y funciones establecidas en el Estatuto Orgánico y Manual General de Organización la DEI, emitirá la presente Guía Técnica y por consecuencia es el área que realizará la validación y registro de los Manuales de Procedimientos desarrollados o actualizados por las unidades administrativas del CONALEP.

Los actores participantes:

- Unidad Administrativa
- Dirección de Evaluación Institucional

1.- Validación

- La Unidad Administrativa, presentará a la DEI su proyecto de procedimiento o en su caso, de Manual de Procedimientos.
- La Dirección de Evaluación Institucional, analizará su procedencia con fundamento en la presente Guía, así como de la alineación y congruencia en los procedimientos contenidos en el Manual de la Unidad Administrativa y sus funciones; emitirá y enviará **Opinión Técnica** a dicha propuesta en un plazo no mayor a **3 días hábiles**.
- Al recibir la retroalimentación, la Unidad Administrativa, analizará y considerará las recomendaciones y observaciones realizadas a su propuesta, en su caso, realizará las modificaciones pertinentes; remitirá su propuesta a la DEI para una nueva verificación y validación en un plazo no mayor a **5 días hábiles**. Este inciso, y el anterior, se repetirá hasta realizar la versión final del documento en comento.
- Una vez, que la Unidad Administrativa, haya enviado la versión final de su Manual, la DEI, emitirá **Oficio de Validación de Manual de Procedimientos en un plazo no mayor a 3 días hábiles**, mediante el cual se solicitará a la UA:
 - Impresión por ambos lados de tres ejemplares, estos deberán ser firmados en original, en todas sus fojas por parte de los participantes por una: Subcoordinación/Jefatura de Departamento (Elaboró), Coordinación (Revisó) y Titular de la Unidad Administrativa como (Autorizó). Es importante mencionar que el responsable de la elaboración NO puede a su vez firmar como “Revisor”; y, quien revisa debe tener un nivel jerárquico superior de quien elabora.
 - En caso, de no poder realizarse físicamente, se remitirá una versión digital, firmada por el Titular de la Unidad Administrativa.

2.- Registro

- La Dirección de Evaluación Institucional **registrará**, elaborará e integrará en cada uno de los ejemplares validados la **“Cédula de Control y Registro de los Manuales de Procedimientos”**, firmada por la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional; y, la Dirección de Evaluación Institucional, dicha Cédula contiene:
 - folio de inscripción
 - número de versión que se realiza
 - fecha de registro
 - fecha de elaboración del Manual
 - Unidad Administrativa que lo elaboró
 - total de fojas y hojas que conforman el Manual
 - código

Lo anterior, con el propósito de contar con un registro de los Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas del CONALEP.

- Dos de los ejemplares validados, por la DEI, serán remitidos vía **Oficio de Registro del Manual de Procedimientos**; uno para la UA responsable, aplicación y resguardo del Manual y otro para la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad, Mientras, que la DEI, mantendrá uno en sus registros.

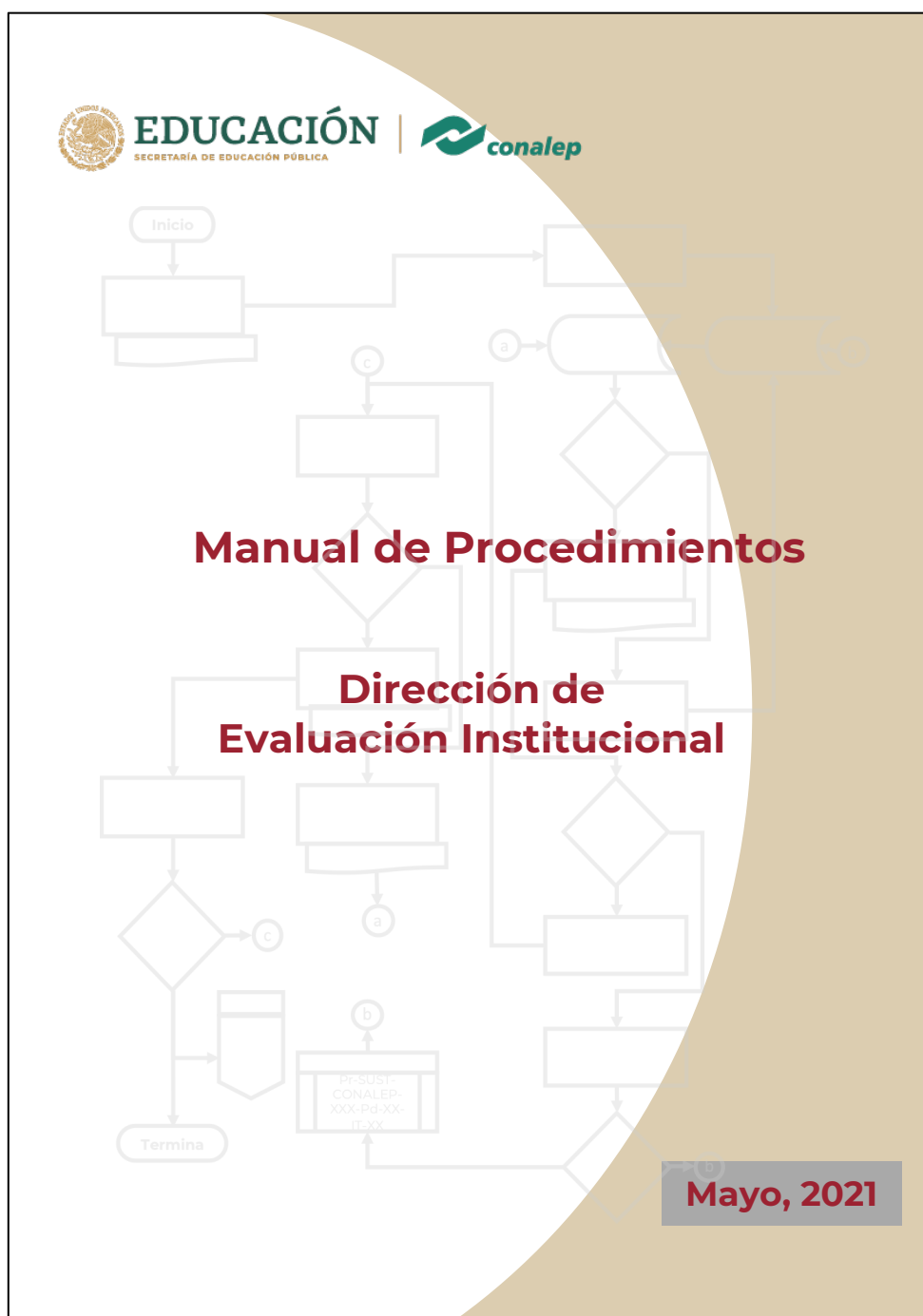
En caso, de no poder realizarse físicamente, solo se realizará la anotación en los registros de la DEI y se elaborará y firmará la “Cédula de Control y Registro de los Manuales de Procedimientos” y se remitirá una versión digital de la Cédula en comento.

3.- Difusión y seguimiento.

- En caso de haber incluido un proceso o modificado su denominación, se deberá solicitar la modificación de Mapa de Macroprocesos a la responsable de su elaboración: DIMAC.
- Una vez concluido el registro por la Dirección de Evaluación Institucional, es necesario que la Unidad Administrativa, solicite la carga en el SCGC a la DIMAC, dentro de los cinco días hábiles a su registro, remitiendo un ejemplar validado y registrado por la DEI, destinado para esa actividad.
- El Titular de la UA, deberá difundir su Manual de Procedimientos, en los siguientes ámbitos:
 1. Entre el personal del área a su cargo, para conocimiento y aplicación
 2. En el Portal Institucional, en cumplimiento a la transparencia de la información, en la sección denominada Manuales de Procedimientos.
- Así mismo, se acreditará de manera oficial ante la DEI, las acciones realizadas para la difusión el Manual de Procedimientos; para ello, deberá presentar fotografías, lista de asistencia, correos electrónicos o cualquier otra actividad realizada, además, la liga en que fue publicado.

Anexo “A” Formatos

Formato 1: Portada



Instructivo para la portada

Solicitar la Dirección de Evaluación Institucional, la portada en versión editable a fin de editar el nombre de la unidad administrativa que realiza la modificación al Manual de Procedimientos.

Formato 2, Cédula de autorización del Manual de Procedimientos

		Cédula de Autorización		Fecha (a)																
				Día XX	Mes XX	Año XXXX														
Nuevo: (b)		Modificación (b)		Versión No. (c)																
Nombre:	d)																			
Objetivo:	e)																			
Contenido:	<table border="0"> <tr> <td>Macroproceso</td> <td>I. f)</td> </tr> <tr> <td>Proceso</td> <td>I. g)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>I. h)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>II.</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos</td> <td>III.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>IV.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>V.</td> </tr> </table>						Macroproceso	I. f)	Proceso	I. g)		I. h)		II.	Procedimientos	III.		IV.		V.
Macroproceso	I. f)																			
Proceso	I. g)																			
	I. h)																			
	II.																			
Procedimientos	III.																			
	IV.																			
	V.																			

Firmas de Autorización i)

Unidad Administrativa	Titular
Secretaría o Dirección Corporativa	Nombre de Titular
Unidad Administrativa	Nombre de Titular

**Instructivo de llenado de la Cédula de Autorización del Manual de
Procedimientos**

- a) Fecha, establecer la fecha en la que se autorizó el Manual de Procedimientos.
- b) Indicar con una “X”, si es un Manual de “Nueva” creación o “modificación”.
- c) El número consecutivo de versión del Manual de Procedimientos.
- d) Complementar con el Nombre de la Unidad Administrativa.
- e) Describir el objetivo del Manual

Escribir nombre de:

- f) Macroproceso
- g) Proceso
- h) Procedimientos que conforman el Manual
- i) Firmas de autorización, se describe solamente el nombre de los Titulares de:
la Secretaría/Dirección Corporativa y de Dirección de Área.

Formato 3, Encabezado para primeras secciones

Manual de Procedimientos de la Dirección de a)



Macroproceso: b)	Código: d)
	Día: e) Mes: e) Año: e)
Proceso: c)	Revisión: f)
	Página: g)

Este formato será utilizado para las secciones:

Contenido/índice

Glosario

Siglas

Presentación

Objetivo del Manual de Procedimientos

Marco Jurídico – Administrativo

Descripción del Macroproceso

Integración del Proceso

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX°	XXX	XXX

Instrucciones de llenado

Este encabezado, será utilizado para el contenido, glosario, siglas, presentación hasta el apartado de proceso.

Escribir:

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Código proporcionado para la UA
- e) Fecha en la se elaboró el Manual
- f) Revisión, número consecutivo
- g) Página, se establece de la siguiente manera:
 - En el caso del contenido/índice, no se pagina.
 - Para las secciones glosario, siglas y presentación se establece en número romano iniciando en I.
 - Desde el apartado Objetivo del Manual en adelante se establece en 1, sistema arábigo.

Formato 4, Separador de Procedimientos

Manual de Procedimientos de la
a)



Macroproceso: b)	Código: e)l		
Proceso: c)	Día: f)	Mes: f)	Año: f)
Procedimiento: d)	Revisión: g)		
	Página: h)	X de X	

X.X Procedimiento XXX

Instructivo de llenado

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Nombre del procedimiento
- e) Código proporcionado para la UA
- f) Fecha en la se elaboró el Manual
- g) Revisión, número consecutivo
- h) Página, se establece mediante sistema arábigo
- i) Esta sección no lleva firmas por ser un separador de sección.

Formato 5, Procedimiento

Manual de Procedimientos de la a)



Macroproceso: b)	Código: e)l		
Proceso: c)	Día: f)	Mes: f)	Año: f)
Procedimiento: d)	Revisión: g)		
	Página:	h)	X de X

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX	XXXX	XXX

Instructivo de llenado

El formato, será utilizado para los apartados que conforman el procedimiento.

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Nombre del procedimiento
- e) Código proporcionado para la UA
- f) Fecha en la se elaboró el Manual
- g) Revisión, número consecutivo
- h) Página, se establece mediante sistema arábigo

Formato 6, Descripción del procedimiento

[illegible]

Instructivo de llenado

El procedimiento **inicia** en Descripción de la actividad, para después de manera consecutiva describir el procedimiento, indicando la participación de la unidad administrativa que realiza dicha actividad. Lo anterior, en congruencia con el diagrama de flujo. Para una mejor referencia, ver el apartado **Integración y Descripción de los Procedimientos** de la presente guía.

Formato 7, Instrucción de Trabajo

Manual de Procedimientos de la Dirección de a)



Macroproceso: b)	Código: e)-		
Proceso: c)	Día: f)	Mes: f)	Año: f)
Procedimiento: d)	Revisión: g)		
	Página: h)	XX de XX	

X.X.X Instrucción de Trabajo

Nombre: XXX.

Clave: Pr-SUST-CONALEP-OXX-Pd-00X-IT-XX **No. de Revisión:** XX

Propósito: XXX

Alcance: XXX.

Etapa / Actividad		Tarea	Responsable
I. XXX			
1	XXX		CAE / SSTBD.
1.1	XXX		CAE / SSTBD.
1.2	XXX		DCTA.
1.X	XXX.		XXX
II. XXX			
X	XXX,		XXX.
	Termina		
	Total de Actividades: X		Duración Estimada: X días

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX	XXX	XXX

Instrucciones de llenado

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Nombre del procedimiento
- e) Código proporcionado para la UA
- f) Fecha en la se elaboró el Manual
- g) Revisión, número consecutivo
- h) Página, se establece mediante sistema arábigo

Nombre: Describir el nombre de la instrucción de trabajo.

Clave: Escribir el código al que corresponde la instrucción, debe seguir la siguiente formula: Pr-SUST-CONALEP-XXX-Pd-XXX-IT-00

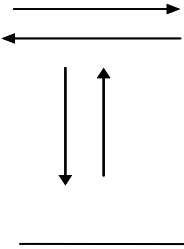
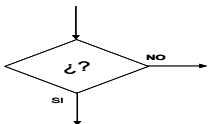
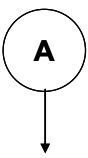
Propósito: El motivo por el que se establece la instrucción de trabajo o cual es la finalidad por la que se esta estableciendo.

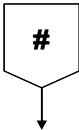
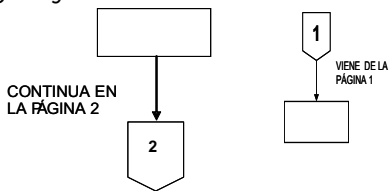
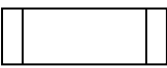
Alcance: Cual es el marco de operación, es decir, “desde” y “hasta”.

Se debe detallar las actividades que conforman la instrucción de trabajo y los responsables que participan.

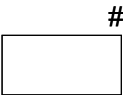
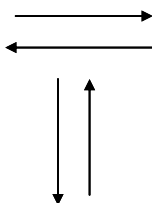
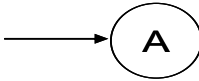
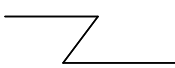
Anexo “B”, Simbología para diagramas

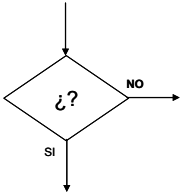
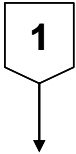
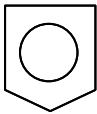
Simbología para elaborar el Diagrama de Bloques del Proceso

Símbolo	Significado	Descripción
	Inicio o fin	Dentro del símbolo se anotan las palabras “inicio” o “fin”, según corresponda al principio o conclusión del Proceso.
	Descripción del Conjunto de actividades o etapas del Proceso	Describir brevemente, dentro del símbolo, las actividades o etapas que relacionan los procedimientos que integran el Proceso.
	Nombre de cada Procedimiento. Numero consecutivo del Procedimiento	En el interior del cuadro escribir el nombre del Procedimiento y, en la parte exterior superior derecha, anotar el número consecutivo de los procedimientos que integran el Proceso. Asimismo, se sombrea el símbolo para diferenciar un procedimiento de una etapa o actividad.
	Dirección de Flujo	Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones. Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales (no inclinadas). En los casos en que no sea posible conectar las actividades con línea rectas se utilizarán ángulos rectos, las líneas de conexión no deben cruzarse entre sí, si esto es inevitable se usará un pequeño “puente”: 
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones alternativas. Preferentemente, se indicará la decisión afirmativa (SI) hacia la parte inferior del símbolo y la negativa (NO) hacia uno de los lados.
	Continuador de etapa	Este símbolo se utiliza para indicar la continuidad del Diagrama del Flujo cuando el diagrama abarca dos o más páginas y se desea hacer referencia entre etapas ubicadas en distintas páginas. Dentro del símbolo se anota una letra mayúscula, en orden alfabético, para

Símbolo	Significado	Descripción
		identificar la etapa en la que continua el flujo. Para cada conector que salga de una etapa debe existir cuando menos otro de entrada a otra etapa, ambos símbolos tendrán la misma letra de referencia.
	Base de datos	Aplicación o programa automatizado que se utiliza para desarrollar la actividad.
	Conector de página	Se maneja como conexión o enlace entre páginas para dar continuidad al diagrama. Dentro del símbolo se anota un número que identifica la página de origen y la de continuación. 
	Actividad Compleja	Proceso Vinculado y Desarrollado de manera independiente a la línea de proceso descrita. En su interior se describe brevemente el proceso.

Símbolos para elaborar Diagramas de Flujo del Procedimiento

Símbolo	Significado	Descripción
	Inicio o fin	Dentro del símbolo se anotan las palabras "inicio" o "fin", según corresponda al principio o conclusión del Procedimiento
	Descripción de la actividad	Describir brevemente la actividad dentro del símbolo. En la parte exterior superior derecha, anotar el número consecutivo de la actividad, el cual debe coincidir con el asignado en la descripción de actividades.
	Dirección de Flujo	Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones. Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales (no inclinadas). En los casos en que no sea posible conectar las actividades con línea rectas se utilizarán ángulos rectos, las líneas de conexión no deben cruzarse entre sí, si esto es inevitable se usara un pequeño "puente" 
	Conector con otra actividad	Se utiliza para unir actividades cuando el espacio en el diagrama es limitado y sirve para evitar cruzar las líneas de dirección de flujo. Se utilizan letras mayúsculas dentro del símbolo: A, B, C, etcétera.
	Transmisión de datos	Indica que el envío de datos se realiza por medios electrónicos.

Símbolo	Significado	Descripción
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo de actividades en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones o alternativas. Preferentemente se indicará la aceptación (SI) hacia la parte de abajo y la negativa (NO) hacia un lado. Estos símbolos no contarán con número consecutivo de etapa.
	Conector a otra página	Es útil para continuar con la diagramación en diferentes páginas. Se utilizan números dentro del símbolo para indicar de que página proviene y en que página continúa.
	Conector con un procedimiento o proceso	Para interconectar procedimientos de diferentes procesos /subprocesos.
	Documento	Indica los documentos que se generan como resultado de las actividades señaladas en el proceso.
	Almacenamiento / archivo	Indica que el documento generado se archiva.

Historial de Cambios

Código: DEI-GUIATEC-01
Versión: 07

Fecha: septiembre, 2021

Descripción del cambio

Presentación, marco normativo; conceptos y aspectos básicos tales como: definición de Manual de Procedimientos y procedimientos documentados.

En ese sentido también se modificó la denominación de la Guía, se llamaba "Guía Práctica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos", ahora su denominación es "Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos". Se actualiza la Portada para estar acorde a la imagen institucional. Cambio de ubicación de la Glosario, Siglas o Acrónimos, se trasladó al inicio del documento, pues en la versión anterior, se encontraba al final.

Dentro de la sección de Estructura de los Manuales de Procedimientos; se incorporó un apartado de Historial de Cambios, con el objetivo de documentar las modificaciones que se realizan al Manual, en atención al PNCCIMGP. Reemplaza el formato "Hoja de Aprobación y Control de Cambios", este eliminado por la DIMAC.

Se añaden los siguientes apartados: a) nombre del procedimiento y la formula para la definición del mismo; b) objetivo del procedimiento y su correspondiente formula para su establecimiento; c) "Políticas o normas de Operación"; d) Alcance, se especifica como se define el mismo; e) Integración y descripción de los procedimientos, se añade, un ejemplo para nombrar las instrucciones de trabajo y formatos en las actividades; y, f) Integración de las instrucciones de trabajo, se incluye una descripción de lo que es este apartado;

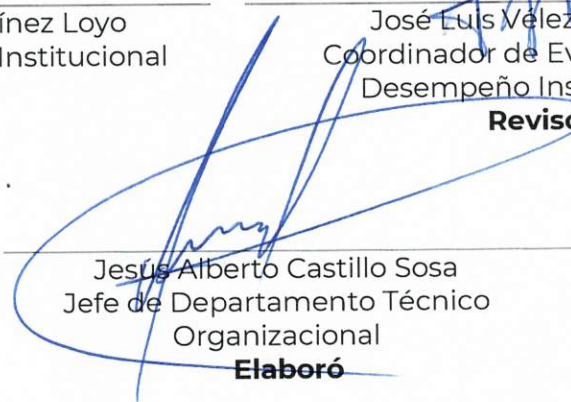
En la sección "Validación, Registro, Difusión y Seguimiento", se establecen los tiempos para la realización de estas actividades; lo anterior, para dar cumplimiento a la recomendación de la Auditoría realizada en 2020. Se detallan las actividades inherentes para la validación y registro de los Manuales de Procedimientos.

Se actualizan los formatos que componen los Manuales de Procedimientos.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN


 Carolina Maribel Martínez Loyo
 Directora de Evaluación Institucional
Aprobó


 José Luis Vélez Ramírez
 Coordinador de Evaluación del
 Desempeño Institucional
Revisó


 Jesús Alberto Castillo Sosa
 Jefe de Departamento Técnico
 Organizacional
Elaboró