**Ejemplo: PR-DGDI/DMA/SEI-001**

**PR=** Procedimiento

**XXX=** Dirección General

**XXX=** Dirección de Área

**XXX=** Subdirección

**00=** Consecutivo

1. PROPÓSITO.

RESULTADO QUE DEBE SER ALCANZADO POR EL PROCEDIMIENTO.

Es la condición o resultado cuantificable que se quiere alcanzar y mantener con la aplicación del procedimiento, refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. Redáctela en forma breve y concisa; especifique los resultados o condiciones que se desea lograr, inicie con un verbo en infinitivo y en lo posible, evite utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

La redacción del propósito se estructura a partir de las siguientes preguntas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | JUSTIFICACIÓN / RAZÓN DE SER | |
| ¿Qué se hace? | ¿En qué función o campo de especialidad se hace? | ¿Para qué se hace? | ¿Para quién se hace? |
| Acción expresada en el verbo en infinitivo | Campo de especialidad principal | Resultado | Usuario final |

1. **ALCANCE.**

A NIVEL INTERNO: Menciona textualmente los nombres de la Dependencia, Entidad y áreas que operan este procedimiento.

A NIVEL EXTERNO: En este apartado describa brevemente el usuario final, dependencia, entidad, organismo y/o institución, área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quien se le proporciona el trámite, servicio o asesoría.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

En este apartado determina los requisitos que se solicitarán al usuario para el trámite y/o servicio, además señala los lineamientos o directrices que delimitan el desarrollo y operación de las actividades del procedimiento.

Se podrán determinar todas las políticas de operación que la dependencia o entidad determine necesarias para lograr el cumplimiento del procedimiento y que se encuentre dentro de sus facultades y atribuciones.

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que se realizan dentro de un procedimiento, agrupadas en etapas. Cada actividad debe explicar quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento. Determine actividades donde se tomen decisiones dentro de su procedimiento (¿qué procede en caso de que se presente o no cierto escenario?)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1. Etapa primordial | * 1. Actividad   2. Actividad   3. Actividad, etc. | Responsable |
| 2. Etapa primordial | 2.1 Actividad  2.2 Actividad  2.3 Actividad, etc. | Responsable |
| 3. Etapa primordial | 3.1 Actividad  3.2 Actividad  3.3 Actividad, etc. | Responsable |

**Aspectos que deben considerarse:**

* La primera actividad siempre debe estar redactada con la responsabilidad del área dueña del procedimiento a documentar.
* Redacte la descripción en forma clara y sencilla.
* Si el inicio indica la recepción de documentos, mencione de quién los recibe.
* Inicie la redacción de toda actividad con un verbo en tiempo presente de indicativo, en tercera persona del singular; ejemplo: elabora, envía, etc.
* Agrupe en etapas las actividades para facilitar su diagramación.
* Numere cada una de las etapas que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento. Inicie la redacción de las etapas con adverbios como: autorización, verificación, etc.
* Puede incluir las actividades necesarias en una sola etapa, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
* Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
* Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, anote su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
* En la distribución de documentos indique a qué puesto o área se envía.
* El responsable de la actividad se describirá con el nombre del puesto funcional, por cada actividad. A menos que dentro de una misma etapa se tengan actividades subsecuentes con el mismo responsable, se pueden agrupar.
* Indique el término del procedimiento con la leyenda: Termina procedimiento.

1. **DIAGRAMA DE FLUJO.**

Es la representación esquemática del procedimiento donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo. Este medio nos permite:

* Conocer e identificar los pasos de un procedimiento.
* Descubrir fallas tales como redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
* Elaborar los diagramas, siendo necesario conocer los símbolos a los que se les ha conferido convencionalmente un significado específico y manejo de determinadas reglas en cuanto a su aplicación.
* Diagramar su presentación, la cual es descrita en hojas conforme a las etapas y unidades que se mencionen.
* El diagrama de flujo deberá realizarse en el programa Microsoft Visio, sin tema de diseño.

A continuación, se presenta la simbología para la diagramación de procedimientos:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SIMBOLOGÍA PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS** | | | | | | | |
|  | | **TERMINAL**  INDICA EL INICIO O TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO | |  | | **ACTIVIDAD**  REPRESENTA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD, RELATIVA A UN PROCEDIMIENTO. | |
|  | **DECISIÓN O ALTERNATIVA**  INDICA UN PUNTO DENTRO DEL FLUJO EN QUE SON POSIBLES CAMINOS ALTERNATIVOS. | |  | **DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN**  CONECTA LOS SÍMBOLOS SEÑALANDO EL ORDEN EN QUE SE DEBEN REALIZAR LAS DISTINTAS ACTIVIDADES. | 1  A | | **CONECTOR DE PÁGINA**  **(FIN DE PÁGINA)**  REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE EN LA QUE CONTINUARÁ.  UTILICE CONECTORES EL NÚMERO INDICA LA SECUENCIA. |
| 1 | **CONECTOR DE PÁGINA (INICIO DE PÁGINA)**  REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE DE LA QUE PROVIENE.  UTILICE CONECTORES EL NÚMERO INDICA LA SECUENCIA. | |  | **DOCUMENTO**  REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO. SE COLOCA DENTRO EL NOMBRE O CÓDIGO DEL DOCUMENTO. |  | | **CONECTOR DE ACTIVIDAD**  REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD DEL DIAGRAMA CON OTRA DEL MISMO, PUDIENDO ESTAR EN LA MISMA PÁGINA O DE UNA PÁGINA A OTRA. EL NÚMERO INDICA LA SECUENCIA ALFABETICA |

Para su elaboración, se establecen los siguientes pasos:

1. Identifique al área responsable del procedimiento, su denominación y las unidades que intervienen en su desarrollo.
2. Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con el óvalo, anotando en el interior del símbolo la palabra “Inicio”. Asimismo, se deben enumerar las etapas con el número que le corresponda al inicio de la redacción de la actividad.
3. Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán colocarse inmediatamente después de la actividad con el símbolo decisión-alternativa (rombo) y deberán especificarse las dos alternativas:
   * Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se califica como “*no procede*”, lo cual se simbolizará con un “NO” sobre el conector (flujo de secuencia) que irá hacia la actividad que corresponde.
   * Segunda: contempla la posibilidad afirmativa “sí procede”, señalándose con un “SI” sobre el conector hacia la instrucción correspondiente.
4. A semejanza del inicio, la conclusión del procedimiento se simboliza mediante un conector (flujo de secuencia) y un óvalo en el extremo, en cuyo interior del símbolo se anota la frase “Fin”.
5. El número de secuencia de la etapa debe coincidir con la descripción de ésta, misma que se encuentra descrita en el punto 4. Descripción del Procedimiento.

Nota. Los procedimientos deberán de iniciar con el dueño del procedimiento.

**EJEMPLO:**



1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

Son leyes, reglamentos, normas, documentos que nos sirve de apoyo para la determinación de las actividades que se llevaran a cabo para ejecutar el procedimiento.

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
|  |  |

Ejemplo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Documento** | **Código** |
| Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. | N/A |
| Manual de Organización de la Dirección General de . | N/A |
| Reglamento Interior de la administración pública municipal de León. | N/A |

1. **REGISTROS.**

Son documentos, elementos, formatos que usamos/elaboramos en la ejecución del procedimiento. Sirven como evidencia de las actividades realizadas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registro** | **Tiempo de conservación** | **Responsable de conservarlo** | **Código de registro o folio (cuando aplique)** |
| (a) | (b) | (c) | (d) |

1. **Registro:** anote el nombre del documento utilizado y generado en las actividades del procedimiento.
2. **Tiempo de conservación:** lapso en que permanece vigente el registro. No deben contraponerse con los tiempos de conservación de archivo.
3. **Responsable de conservarlo:** área señalada en la descripción del procedimiento que tiene el deber de resguardarlo.
4. **Código de registro o folio**: es el código asignado al documento utilizado. De no tener código o folio asignado se deberá de incluir N/A en el recuadro

Si se desea agregar un nuevo registro que no se tiene codificado se podrá hacer de la siguiente manera:

**Ejemplo: FO-DGDI/DAP/SSGC/XX-01**

**FO=** Formato

**XXX=** Dirección General

**XXX=** Dirección de Áreas

**XXX=** Subdirección

**XXX=** Iniciales del Procedimiento

**00=** Consecutivo

1. **GLOSARIO.**

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada dentro de la descripción del procedimiento.

Proporciona elementos para una adecuada comprensión del mismo, y facilita su consulta.

Se describe en orden alfabético.

Determinar al menos 3 definiciones por procedimiento.

1. **ANEXOS.**

Formatos, documentos o instructivos que se generan en el desarrollo del procedimiento que sirven como complemento para su aplicación y documentación, y que se utilizan o generan durante las actividades. Se deben escanear e insertarse en el documento del procedimiento de acuerdo a las siguientes políticas:

* Deben ser legibles y claras
* Preferentemente en tamaño carta
* Agregar imágenes de los formatos sin llenar, solo machotes, que no contengan información personal, firmas, sellos, rubricas, fechas, logotipos.
* Deben contener la codificación que se le asigna en el punto 7 Registros
* Este apartado debe contener todos los formatos enlistados en el punto 7 Registros, en el mismo orden e identificados con el mismo nombre y codificación asignada en el apartado 7.

1. **CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.**

Es la descripción clara y breve de las modificaciones que se realicen en el procedimiento como parte de una actualización, siempre y cuando sea una versión que sustituye a otra. Si es la versión inicial (00) que se elabora del procedimiento, se anota en los recuadros “N/A”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| (a) | (b) | (c) |

1. **Número de revisión:** anote el número arábigo correspondiente a la revisión del documento. Las revisiones comienzan en cero cuando el documento es nuevo, o bien, en caso de tener alguna modificación; se va cambiando el número de revisión de manera ascendente.
2. **Fecha de actualización:** es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del procedimiento.
3. **Descripción del cambio:** mencione brevemente las razones que motivaron al cambio del procedimiento, así como las modificaciones realizadas.

**RECUADRO DE CONTROL DE EMISIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** | | | |
|  | **(a) Elaboró:** | **(b) Revisó:** | **(c) Autorizó:** |
| **Nombre** |  |  |  |
| **Cargo-puesto** |  |  |  |
| **Firma** |  |  |  |
| **Fecha** |  |  |  |

Este recuadro se sitúa en la última página del documento. Se compone de los siguientes apartados:

1. **Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.
2. **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área, o director de área.
3. **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área, Director General o Titular.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de baja:** | d) |

1. Este recuadro se llenará una vez que la versión sea obsoleta, agregando a pluma la fecha en la que versión siguiente ha sido autorizada o bien, con la fecha del oficio de baja definitiva.