

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:**
LI-DGDI/DAP-01**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL****REV. 09****LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA MUNICIPAL****HOJA: 1 DE 16****LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL****ORIGINAL****CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	10 de febrero del 2022	10 de febrero del 2022	10 de febrero del 2022

Fecha de baja:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 2 DE 16

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS
3. FUNDAMENTO
4. PROPÓSITO
5. ALCANCE
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
7. CONTENIDO DEL MANUAL
8. ANEXOS

3

3

4

4

4

4

7

16

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 3 DE 16

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de contar con herramientas eficientes en materia de calidad administrativa, se elabora el presente documento para proporcionar los lineamientos bajo los cuales deberán generarse y/o actualizarse los Manuales de Procesos y Procedimientos de cada una de las Dependencias de la Administración Pública Municipal.

Es por esto que, la Dirección General de Desarrollo Institucional desarrolla los formatos necesarios para homologar la documentación de los procesos y procedimientos de la Administración Pública Municipal.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo; es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio, y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Procedimiento: Es un método compuesto de pasos claros o actividades específicas que permiten el logro de los objetivos de los procesos clave.

Proceso: Es un conjunto de procedimientos relacionados entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 4 DE 16

3. FUNDAMENTO

Conforme a los artículos 150 fracción V y 152 fracción XIII del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato, la Dirección General de Desarrollo Institucional tiene entre sus atribuciones: Elaborar, aprobar y actualizar en coordinación con las dependencias los lineamientos para la elaboración y actualización de sus manuales de organización y procedimientos., así como el proponer los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos de las dependencias.

4. PROPÓSITO

Establecer las líneas generales para la elaboración e integración de los manuales de procesos y procedimientos, mediante la descripción de etapas y formatos necesarios.

5. ALCANCE

El presente documento es aplicable para las Dependencias Centralizadas de la Administración Pública Municipal. Sin embargo, se puede implementar si lo requieren y solicitan, en las entidades Paramunicipales y Organismos Autónomos.

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Generales.

- Cada dependencia o entidad deberá asignar a un enlace que, sea el encargado de dar seguimiento y coordinar los trabajos necesarios para la integración de los manuales de procesos y procedimientos.
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad será la encargada de proporcionar las asesorías y/o capacitaciones necesarias para el desarrollo de los manuales de procesos y procedimientos.
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad proporcionará los formatos bajo los cuales deberá llevarse a cabo la documentación de los procesos y procedimientos.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 5 DE 16

- Cada dependencia o entidad será directamente responsable de elaborar su manual de procesos y procedimientos, integrando la información, así como los documentos enunciados en el punto 7 del presente documento.
- Los manuales de procesos y procedimientos de las Dependencias Centralizadas deberán revisarse y actualizarse cuando un proceso o procedimiento sufra algún tipo de modificación y debe notificar a la Subdirección de Sistemas Gestión de Calidad, lo anterior podrá realizarse en colaboración con la misma, cuando la dependencia o entidad así lo requiera.
- Las dependencias o entidades serán las responsables de la información y contenido de los manuales de procesos y procedimientos. La responsabilidad de la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad se limita a sugerir aspectos técnicos, corrección de flujogramas en caso de ser necesario, precisión de frases para lograr mayor entendimiento del contenido, entre otras que se relacionan con la forma del documento.
- En caso de solicitud de cambios o solicitud de actualización de manuales de procesos y procedimientos o de alguno de sus anexos, se deberán de respetar los tiempos de entrega que la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad establezca en orden de cumplir con los objetivos.
- La autorización del documento final, la realizará la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad, mediante el sellado del documento "ORIGINAL". Una vez que los documentos se encuentren firmados y rubricados y sellados, la dependencia o entidad será la responsable de resguardar el documento original.
- La Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad, solo conservará los documentos digitales y editables.
- En el caso de que exista un documento con revisión anterior, este debe ser entregado a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad para su sellado como documento obsoleto.
- El tratamiento que se dará a los procedimientos obsoletos es el sellado correspondiente, y el documento original queda a resguardo de la dependencia o entidad dueña del documento, para su debido archivo.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 6 DE 16

Procedimientos dentro del alcance del SGC de la Presidencia Municipal de León:

- Los procesos y procedimientos de las dependencias o entidades que se encuentran dentro del alcance del SGC, podrán consultarse de manera digital en el portal web <http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>.
- Deben documentar obligatoriamente la Matriz de Recursos y Proveedores.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 7 DE 16

7. CONTENIDO DEL MANUAL

Los manuales de procesos y procedimientos deben integrarse de la siguiente forma:

1. Contexto

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: P-XXX/XXX-00
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	REV. XX
	CONTEXTO DEL PROCESO	HOJA: 1 DE 2

Ejemplo: P-DGDI-01
P= Proceso
XXX= Dirección General
XXX= Dirección de Área
00= Consecutivo

1. INTRODUCCIÓN

En este apartado se deberá realizar una descripción de la Dependencia o Entidad, indicando sus principales actividades y funciones.

2. PROCEDIMIENTOS

Se deberá de realizar un inventario de los procedimientos de la Dependencia o Entidad, los cuales estarán incluidos en el manual, y completar la información de la tabla siguiente.

Dependencia, Entidad	P			E	O		
	Entradas			Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno		Trámites o Servicio	Evaluacio nes	Resultados
Dirección General de Medio Ambiente	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Artículo XX	Ciudadanos que realicen actividades que puedan generar impacto negativo al ambiente. Denuncia ciudadana	Bandera XX	Procedimiento de Inspección ambiental	Resolución	Percepción del usuario	Indicador

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

a) **Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.

b) **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área, o director de área.

c) **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área, Director General o Titular.

Fecha de baja: d)

d) 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.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 9 DE 16

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	(Del proceso al que pertenece)
	(NOMBRE DEL PROCESO)	REV. 00
	MATRIZ DE RECURSOS Y PROVEEDORES	HOJA: 2 DE 2
		Anexo A

2. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión (a)	Fecha de la actualización (b)	Descripción de cambio (c)
N/A	N/A	N/A

- a) **Número de revisión:** anote el número arábigo correspondiente a la revisión del documento.
- b) **Fecha de actualización:** es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del procedimiento.
- c) **Descripción del cambio:** mencione brevemente las razones que motivaron al cambio del procedimiento, así como las modificaciones realizadas.

Cuando la matriz de recursos es nueva, siendo la revisión 00, los conceptos anteriores quedan con N/A; hasta que la revisión cambia al 01 se llenan.

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

- a) **Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.
- b) **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área, o director de áreas.
- c) **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área o Director General.

Fecha de baja:	d)
-----------------------	----

- d) 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.

ORIGINAL



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:**
LI-DGDI/DAP-01**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL****REV. 09****LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA MUNICIPAL****HOJA: 12 DE 16****MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CÓDIGO:**
(Del procedimiento
al que pertenece)

(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)

REV. 00

(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)

HOJA: 2 DE 3**ANÁLISIS OTIDA****Anexo B****Instrucciones de llenado:**

1. Anota la descripción de actividades y responsable para llevar a cabo tu procedimiento, tal cual se tienen documentado en el procedimiento.
2. Para cada actividad define si es: Operación (O), Transporte (T), Inspección (I), Demora (D) o Almacenaje (A).
3. Anota el tiempo que se utiliza para desarrollar cada actividad. La unidad de tiempo seleccionada (minutos, horas, días) debe ser utilizada a lo largo de todo el desarrollo del análisis.
4. Identifica las actividades que son provocadas por cualquier tipo de error o diferencia entre el procedimiento descrito, agrupándolas por decisiones.

Para determinar la productividad de tu procedimiento realiza lo siguiente:

5. Identifica el primer escenario, y realiza la suma de tiempo de las actividades de cada columna, anota el resultado en la fila "TOTAL POR ACTIVIDAD" correspondiente
6. Realiza la suma de la fila "TOTAL POR ACTIVIDAD", para conocer el tiempo total del proceso y anótalo en la fila "TIEMPO TOTAL DEL PROCEDIMIENTO".
7. Aplica la fórmula para conocer tu productividad: **Tiempo de operación / Tiempo total del proceso * 100= Productividad**

Dónde: Tiempo de operación: Tiempo total de la columna Operación (O)

Tiempo total del proceso: Suma de la fila "TIEMPO TOTAL DEL PROCEDIMIENTO"

Porcentaje: *100

Productividad: Es el resultado de la fórmula, indicará tu productividad.

8. Agrega otra tabla de productividad, y cambia el número del escenario.
9. Repite los pasos del 5 al 8, cuantas veces sea necesario.

2. PRODUCTIVIDAD

ESCENARIO (N)	O	T	I	D	A
TOTAL POR ACTIVIDAD					
TIEMPO TOTAL DEL PROCEDIMIENTO					



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 13 DE 16

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	(Del procedimiento al que pertenece)
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
	ANÁLISIS OTIDA	HOJA: 3 DE 3 Anexo B

Tiempo de operación	Tiempo total del proceso	Porcentaje	Productividad
		100	%

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:

- a) **Elaboró:** Persona que haya elaborado el documento.
- b) **Revisó:** Persona responsable del área, jefe de departamento, Subdirector de Área, o Director de Área.
- c) **Autorizó:** Persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área o Director General.

Fecha de baja:	d)
-----------------------	----

- d) 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.



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 14 DE 16

Normas de edición

- | | |
|---|---|
| i. Márgenes del documento | i. Encabezado |
| <ul style="list-style-type: none"> • Superior 2.5 • Inferior 1.9 • Izquierdo 1.75 • Derecho 2.0 | <ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de texto 8 • Texto centrado • En negritas • Ajustar tabla al tamaño de los márgenes |

Ejemplo:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-DGDH/SJ-04
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO	REV. 01
	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	HOJA: 8 DE 16

- | | |
|--|---|
| i. Cuerpo del documento | i. Información en tablas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fuente Gotham • Tamaño de texto 11 • Interlineado 1.5 • Texto justificado • Títulos en mayúsculas y negritas, enumerados | <ul style="list-style-type: none"> • Fuente Gotham • Tamaño de texto 10 • Interlineado a 1.5 • Ajustar al tamaño de los márgenes • Fila de títulos: centrar texto y usar color oro |

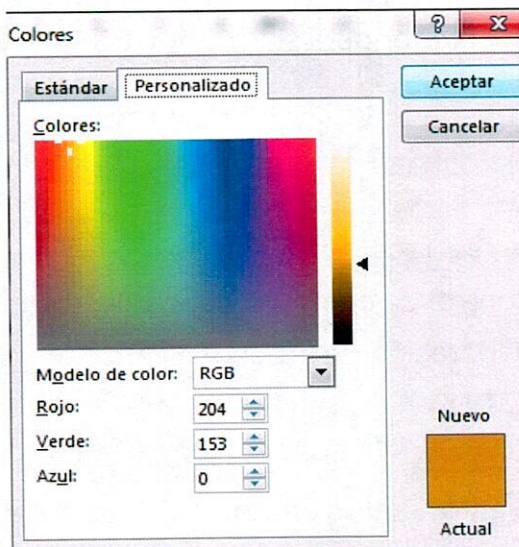
Ejemplo:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 15 DE 16

- Color oro
Rojo: 204
Verde: 153
Azul: 0



i. Impresión de documentos

- Se deben imprimir un tanto a color.
- La impresión del contexto, procedimientos y anexos deberá de ser, por ambos lados de la hoja.
- La dependencia o entidad deberá de imprimir el archivo PDF que será entregado por la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad, para que sea respetado el formato.
- Las hojas que queden en blanco deberán llevar la leyenda "SIN TEXTO", dicho formato será proporcionado por la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

Firmas y rúbrica

- Los documentos que contienen el recuadro de control de emisión, debe de ser firmado por los responsables de: elaboración, revisión y autorización.
- Todas las páginas de los documentos deberán de contener la rúbrica de los responsables de: elaboración, revisión y autorización.
- La Dependencia o Entidad deberá de enviar a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad, para validar el documento con sello de "ORIGINAL".



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-DGDI/DAP-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 09
	LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	HOJA: 16 DE 16

- iv. En caso de que los procedimientos sean versión a partir del 01, deberán entregar la versión anterior para sellar de "OBSOLETO".

8. ANEXOS

1. Formato Contexto
2. Anexo A. Matriz de recursos y proveedores
3. Lista maestra de control de control de documentos internos / externos
4. Formato para la elaboración de procedimientos
5. Anexo B. Análisis OTIDA

Los presentes lineamientos entran en vigor una vez autorizados, en caso de que la información ya documentada requiera alguna actualización documental o bien, se realice alguna documentación inicial con fecha posterior a la emisión de este documento, se debe respetar lo aquí descrito para que sea validado y autorizado.

CONTENIDO DEL MANUAL (DOCUMENTACIÓN)		
Tipo de procedimiento	Obligatoria	No obligatoria
Procedimientos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	1. Formato Contexto 2. Anexo A. Matriz de recursos y proveedores 3. Lista maestra de control de control de documentos internos / externos 4. Formato para la elaboración de procedimientos	5. Anexo B. Análisis OTIDA (podrá documentarse si así lo requieren)
Procedimientos fuera del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	1. Formato Contexto 3. Lista maestra de control de control de documentos internos / externos 4. Formato para la elaboración de procedimientos	

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	P-XXX/XXX-00
	CONTEXTO DEL PROCESO	REV. XX
		HOJA: 1 DE 2

Ejemplo: P-DGDI-01

P= Proceso

XXX= Dirección General

XXX= Dirección de Área

00= Consecutivo

1. INTRODUCCIÓN

En este apartado se deberá realizar una descripción de la Dependencia o Entidad, indicando sus principales actividades y funciones.

2. PROCEDIMIENTOS

Se deberá de realizar un inventario de los procedimientos de la Dependencia o Entidad, los cuales estarán incluidos en el manual, y completar la información de la tabla siguiente.

Dependencia, Entidad	P			E	O		
	Entradas			Procedimiento	Salidas		
	Normatividad	Requerimientos	Programa de gobierno		Trámites o Servicio	Evaluaciones	Resultados
Dirección General de Medio Ambiente	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Artículo XX	Ciudadanos que realicen actividades que puedan generar impacto negativo al ambiente. Denuncia ciudadana	Bandera XX	Procedimiento de inspección ambiental	Resolución	Percepción del usuario	Indicador

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)		P-XXX/XXX-00
	CONTEXTO DEL PROCESO		REV. XX
			HOJA: 2 DE 2

Parque Ecológico Metropolitano de León			N/A	Procedimiento para la atención de visitas en grupo	Visita de grupo	Percepción del usuario	Indicador
--	--	--	-----	---	--------------------	---------------------------	-----------

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

- a) **Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.
- b) **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área, o director de área.
- c) **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área, Director General o Titular.

Fecha de baja:	d)
-----------------------	----

- d) 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.

7
10-11-2010

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	(Del proceso al que pertenece)
	(NOMBRE DEL PROCESO)	REV. 00
	MATRIZ DE RECURSOS Y PROVEEDORES	HOJA: 2 DE 2 Anexo A

2. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión (a)	Fecha de la actualización (b)	Descripción de cambio (c)
N/A	N/A	N/A

- a) **Número de revisión:** anote el número arábigo correspondiente a la revisión del documento.
- b) **Fecha de actualización:** es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del procedimiento.
- c) **Descripción del cambio:** mencione brevemente las razones que motivaron al cambio del procedimiento, así como las modificaciones realizadas.

Quando la matriz de recursos es nueva, siendo la revisión 00, los conceptos anteriores quedan con N/A; hasta que la revisión cambia al 01 se llenan.

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

- a) **Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.
- b) **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área, o director de área.
- c) **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área o Director General.

Fecha de baja:	d)
-----------------------	----

- d) 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.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 1 DE 10

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

2. 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.



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 2 DE 10

3. 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.

4. 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	1.1 Actividad 1.2 Actividad 1.3 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.



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	REV. 00
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	HOJA: 3 DE 10

- 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.

5. 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:

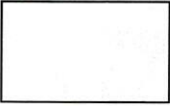
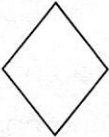
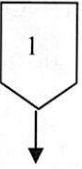
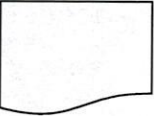
- Conocer e identificar los pasos de un procedimiento.
- Descubrir fallas tales como redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
- Elaborar los diagramas, siendo necesario conocer los símbolos a los que se les ha conferido convencionalmente un significado específico y manejo 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.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 4 DE 10

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.		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.
	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 ALFABÉTICA.

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00 HOJA: 5 DE 10

Para su elaboración, se establecen los siguientes pasos:

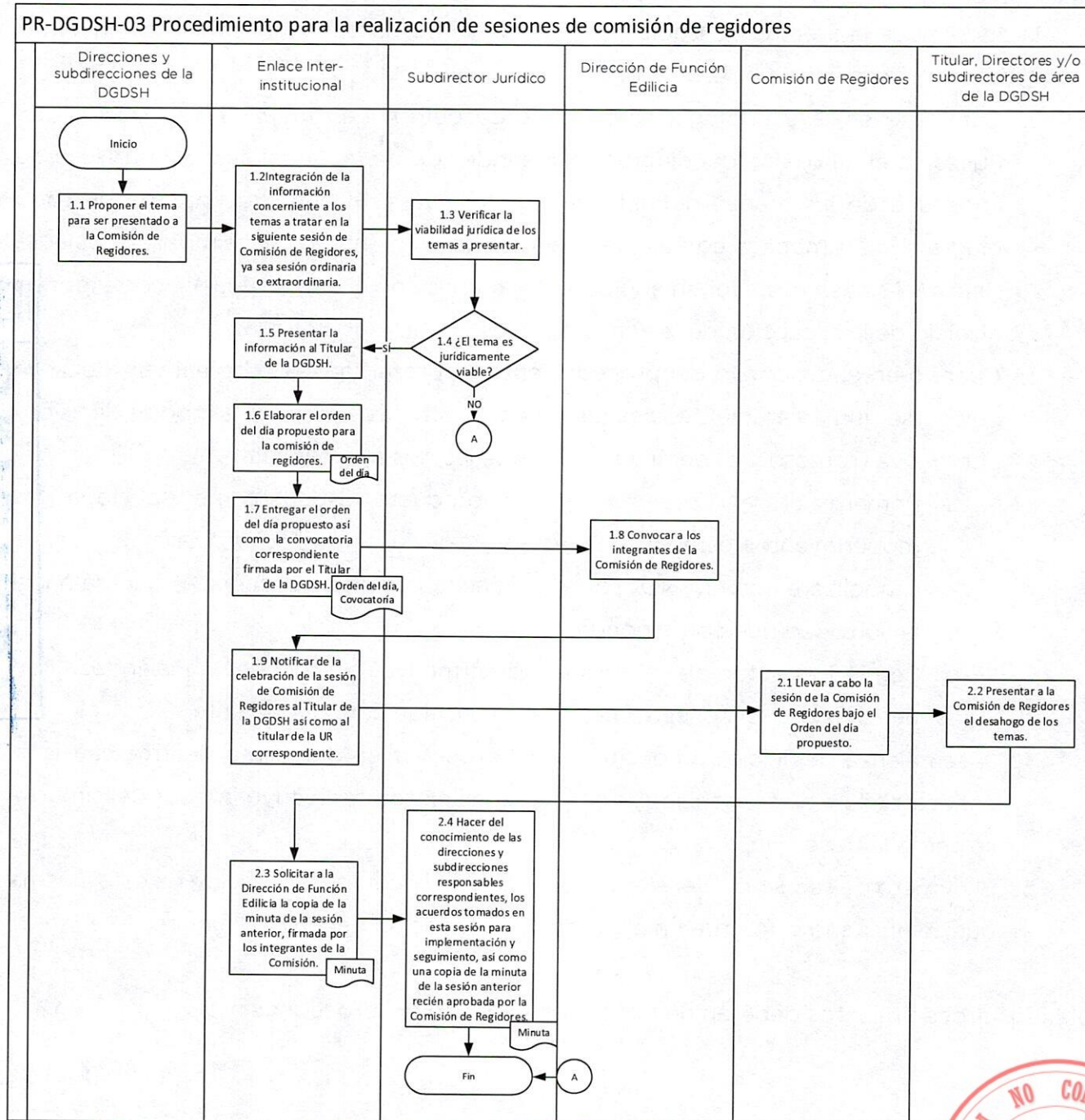
1. Identifique al área responsable del procedimiento, su denominación y las unidades que intervienen en su desarrollo.
2. Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas 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.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 6 DE 10

EJEMPLO:



ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 7 DE 10

6. 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

7. 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)

- Registro:** anote el nombre del documento utilizado y generado en las actividades del procedimiento.
- Tiempo de conservación:** lapso en que permanece vigente el registro. No deben contraponerse con los tiempos de conservación de archivo.
- Responsable de conservarlo:** área señalada en la descripción del procedimiento que tiene el deber de resguardarlo.
- 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.



ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 8 DE 10

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

8. 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.

9. 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.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 9 DE 10

10. 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)

- 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.
- Fecha de actualización:** es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del procedimiento.
- 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:

- Elaboró:** persona que haya elaborado el documento.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)	PR-XX/XX/XX-01
	(NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO)	REV. 00
		HOJA: 10 DE 10

- b) **Revisó:** persona responsable del área, jefe de departamento, subdirector de área, o director de área.
- c) **Autorizó:** persona que aprueba y autoriza el documento, puede ser el Director de Área, Director General o Titular.

Fecha de baja:	d)
-----------------------	----

- d) 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.

ORIGINAL



Handwritten signature and initials.