

# PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO  
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL  
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO  
C

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., MAYO 5 DEL AÑO 2018.

No.18

## GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO TERCERA SECCIÓN

### SUMARIO

#### SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

**LINEAMIENTOS.- PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.**



GOBIERNO DEL ESTADO  
DE OAXACA

**MAESTRO CARLOS MELGOZA MARTÍN DEL CAMPO, ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 82 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA; 1, 3, FRACCIÓN I, 8, 27 FRACCIÓN XIII Y 46, FRACCIONES XXVIII Y XLVI, DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE OAXACA, Y**

#### CONSIDERANDO

El Plan Estatal de Desarrollo establece, en el Eje II. **Oaxaca Moderno y Transparente**, la necesidad de consolidar una administración pública capaz de responder de manera eficiente a las exigencias de la sociedad, que sea moderna, transparente, innovadora, con un enfoque estratégico orientado al logro de resultados, con un aparato burocrático efectivo, moderno y profesional, que utilice las tecnologías de la información y comunicación como herramienta en beneficio de la ciudadanía.

En ese sentido, el Gobierno del Estado ha impulsado diversas acciones con el objeto de modernizar la Administración Pública Estatal y consolidar una gestión pública orientada al logro de resultados, eficiente y transparente, congruente con la realidad política, social y económica del País, con el propósito de mejorar la calidad y condiciones de vida de la ciudadanía oaxaqueña.

A fin de lograr lo anterior, es necesario, por una parte, revisar y actualizar cada uno de los manuales administrativos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, con el propósito de reorientar el esfuerzo institucional hacia el cumplimiento de los objetivos previstos en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, no sin antes dotar a las instituciones de gobierno de las herramientas técnicas y metodológicas que contribuyan y faciliten la elaboración y, en su caso, actualización de los citados instrumentos.

Ante ello, la Secretaría de Administración, con fundamento en los artículos 30 y 46 fracción XXVIII, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, ha realizado los *Lineamientos para la Elaboración del Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal* con el objetivo de proporcionar a dichos entes, la metodología necesaria para facilitar el proceso de elaboración, revisión y actualización del Manual de Procedimientos, contribuyendo así al proceso de modernización organizacional de la gestión pública.

Los lineamientos se encuentran estructurados en ocho apartados, a fin de permitir a las personas en el servicio público responsables de integrar el Manual de Procedimientos identificar de manera clara y precisa cada uno de los elementos que integran el mismo, así como las condiciones y requisitos que deberán observar durante el proceso de elaboración hasta su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

Las disposiciones de los presentes Lineamientos serán de observancia general y obligatoria, corresponderá a las y los titulares de las Dependencias y Entidades, implementar y dar cumplimiento, para así lograr la innovación de la administración pública y responder a las demandas de la ciudadanía. Para ello, debe contar con servidoras y servidores públicos honestos, capaces y con claridad en la acción gubernamental, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a la comunidad oaxaqueña.

Por los fundamentos y consideraciones anteriormente expuestos, tengo a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Se emiten los Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Corresponde a las Dependencias y a las Entidades de la Administración Pública Estatal, su aplicación, en el ámbito de sus respectivas competencias, en términos del Anexo Único del presente acuerdo.

#### ARTÍCULOS TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

**SEGUNDO.** Se abrogan los Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 4 de julio de 2015.

**TERCERO.** Se derogan todas aquellas disposiciones de igual o menor rango que se opongan al presente Acuerdo, aun cuando no estén expresamente derogadas.

Dado en Tlaxiact de Cabrera, Oaxaca, a los dieciséis días del mes de abril de dos mil dieciocho.

ATENTAMENTE

"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN"  
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"

ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

MAESTRO CARLOS MELGOZA MARTÍN DEL CAMPO

## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

### I. OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS.

Los presentes lineamientos tienen como finalidad proporcionar a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, la metodología necesaria y los elementos técnicos para facilitar el proceso de elaboración, revisión y actualización del Manual de Procedimientos con el fin de contribuir al proceso de modernización de la Administración Pública Estatal.

### II. GLOSARIO

**Dependencias:** Las definidas con ese carácter en el artículo 3 fracción I, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.

**Dirección:** La Dirección de Modernización Administrativa de la Secretaría de Administración.

**Enlace:** La persona responsable de coordinar al interior de la Dependencia o Entidad la integración del Manual de Procedimientos.

**Entidades:** Las definidas con ese carácter en el artículo 3 fracción II, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca y en el artículo 2° de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Oaxaca.

**Lineamientos:** Lineamientos para la elaboración del Manual de Procedimientos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

**Proceso:** Conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para los usuarios (as); es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para el usuario (a) interno o externo.

**Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo un proceso. De forma generalizada, los procedimientos describen qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse.

**Procesos de apoyo:** Son aquellos que sirven de soporte a los procesos sustantivos. Sin ellos, no serían posibles los procesos sustantivos ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de la Dependencia o Entidad.

**Procesos estratégicos:** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la Dependencia o Entidad, así como asegurar su cumplimiento. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

**Procesos sustantivos:** Son aquellos que justifican la razón de ser de la Dependencia o Entidad.

**Reglamento:** Reglamento Interno de la Dependencia o Entidad.

**Usuaría (o):** A quien está destinado el bien o servicio.

### III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### 1. DEFINICIÓN.

El Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que contiene información detallada de las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencial e interrelacionada para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.

#### 2. OBJETIVOS.

- Ser una fuente formal y permanente de información y capacitación para las personas en el servicio público.
- Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo de las personas al servicio público.
- Evitar la duplicidad de funciones y pasos innecesarios dentro de los procedimientos.
- Facilitar las labores de control interno y auditoría administrativa.
- Contribuir a la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en las Dependencias y Entidades.

### IV. PROCESO PARA LA EMISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

#### 1. ELABORACIÓN DEL PROYECTO.

Para la elaboración y revisión del proyecto de Manual de Procedimientos, la/el titular de la Dependencia o Entidad deberá designar mediante oficio dirigido a la/el titular de la Secretaría de Administración con atención a la Dirección, a la persona que fungirá como enlace, quien será responsable de coordinar al interior de la Dependencia o Entidad la elaboración del Manual de Procedimientos, además de ser el vínculo de comunicación institucional entre el área encargada de revisar el documento y la Dependencia o Entidad.

La persona que fungirá como enlace deberá contar con pleno conocimiento de la estructura orgánica, del marco normativo y del funcionamiento de la Dependencia o Entidad, además tener conocimientos en administración, reingeniería de procesos, simplificación administrativa y paquetería office.

**2. ENVÍO DEL PROYECTO.**

La persona que fungirá como enlace enviará el proyecto del Manual de Procedimientos impreso y en formato digital, mediante oficio firmado por la/el titular de la Dependencia o Entidad, a la Secretaría de Administración con atención a la Dirección, acompañado del marco normativo específico de cada procedimiento en forma digital.

**3. REVISIÓN DEL PROYECTO.**

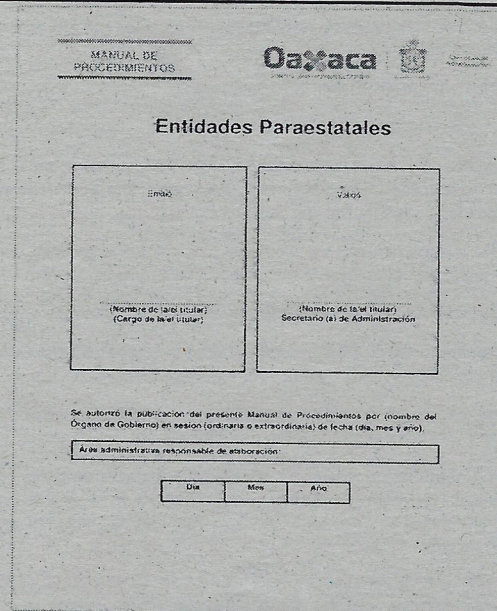
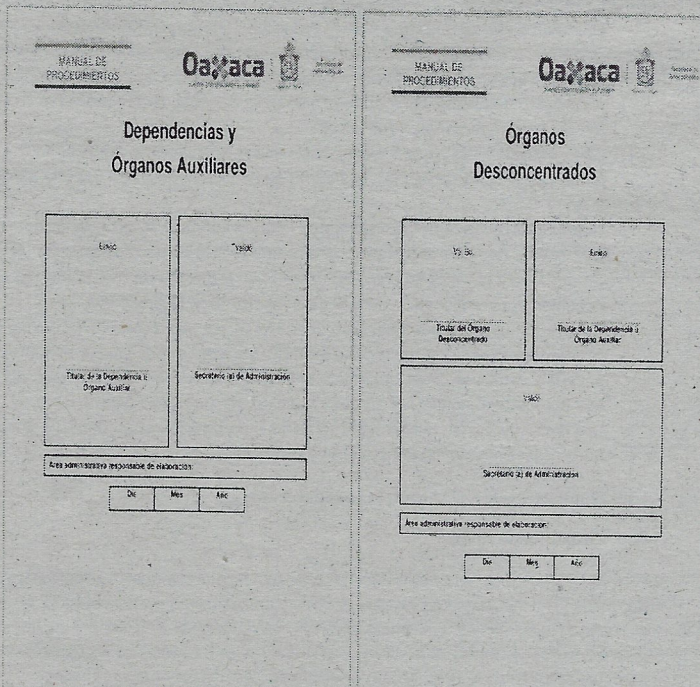
La Dirección será la encargada de revisar el proyecto de Manual de Procedimientos, designando a una persona revisora quien en caso de existir observaciones, se coordinará con la persona que fungirá como enlace para programar reuniones de trabajo en las que se le darán a conocer las mismas. La persona que fungirá como enlace se encargará de solventar las observaciones señaladas. Este proceso se llevará a cabo de manera consecutiva hasta llegar a la autorización del Manual de Procedimientos.

**4. AUTORIZACIÓN DEL PROYECTO.**

Una vez solventadas las observaciones, la Secretaría de Administración validará el Manual de Procedimientos y lo enviará a la Dependencia o Entidad según sea el caso, mediante oficio, a fin de que se realice su impresión y la firma de las/los titulares que emiten y validan el mismo, de conformidad con lo siguiente:

- Serán las/los Titulares de las Dependencias y los Órganos Auxiliares quienes firmen la emisión de su Manual de Procedimientos y la/el titular de la Secretaría de Administración su validación.
- Serán las/los Titulares de los Órganos Desconcentrados quienes firmen de Vo. Bo. su Manual de Procedimientos, en tanto que el/la Titular de la Dependencia a la que pertenecen firmará la emisión y el/la titular de la Secretaría de Administración de validación.
- Serán las/los Titulares de las Entidades quienes firmen la emisión de su Manual de Procedimientos y la/el Secretario de Administración de validación.

Ejemplo:



La Dependencia o Entidad, se encargará de enviar mediante oficio dirigido a la/el titular de la Secretaría de Administración el Manual de Procedimientos impreso para su firma; en el caso de las Entidades deberán acompañar además el acta de la sesión del Órgano de Gobierno en la que se autorice la publicación del Manual de Procedimientos.

**5. PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN.**

La Dependencia o Entidad, enviará el Manual de Procedimientos con las firmas originales, así como en CD a la Consejería Jurídica del Gobierno del Estado, para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, previo pago de derechos de conformidad con los Lineamientos Generales para el Proceso de Edición, Publicación y Venta del Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca, debiendo en todo momento informar a la Secretaría de Administración el estado que guarda el citado ordenamiento hasta su publicación.

Una vez publicado dicho manual, las/los Titulares de las Dependencias y Entidades deberán difundir e implantar al interior de las mismas el Manual de Procedimientos, asegurándose de que todo el personal conozca y tenga acceso a dicho documento.

**6. ACTUALIZACIÓN.**

Las Dependencias y Entidades deberán actualizar su Manual de Procedimientos cuando se modifique el marco jurídico en el que funden sus atribuciones y/o facultades, sufran cambios en su estructura orgánica, en las atribuciones o funciones, y cuando sea necesario derivado del resultado del proceso de simplificación administrativa y/o de mejora continua, siguiendo el mismo proceso establecido en estos lineamientos.

**V. DEL FORMATO GENERAL.**

Para la elaboración del Manual de Procedimientos se deberá considerar el siguiente formato:

**1. DE LAS PÁGINAS.**

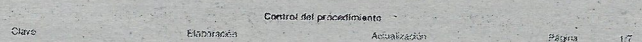
En el encabezado del lado derecho llevará el logotipo, slogan del Gobierno del Estado y el escudo oficial acompañado del nombre de la Dependencia o Entidad con el color oficial y en la esquina superior izquierda se anotará Manual de Procedimientos en fuente Arial tamaño 14, sin enumerar hasta la sección de descripción de los procedimientos.

Ejemplo:



En el apartado de los procedimientos, se agregará en la parte inferior de cada página, la clave del procedimiento, mes y año de elaboración y de actualización en su caso, el número de página/total de páginas, en fuente Arial 7.5, con mayúsculas y minúsculas.

Ejemplo:



**2. DE LA TIPOGRAFÍA.**

Los títulos del documento serán en fuente Arial tamaño 12, negritas, mayúsculas y minúsculas, color negro. el texto general del documento deberá ser misma fuente y color, tamaño 11, mayúsculas y minúsculas, interlineado 1.0, margen de 2.5 cm a la izquierda, 2.0 cm a la derecha, 3.5 cm superior y 1.75 cm inferior.

## 3. DE LOS CAPÍTULOS.

Los capítulos se numerarán mediante números romanos (I, II, III, etcétera), alineados del lado izquierdo.

## VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

En esta etapa, se debe tener conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Dependencia o Entidad, siempre considerando que el fin último de la misma es satisfacer las necesidades y expectativas del usuario (a).

Para poder cumplir con ello es necesario, primero saber quiénes pueden considerarse usuarios (as) y, segundo, identificar sus necesidades y expectativas.

Es necesario diferenciar entre dos tipos de usuarios (as): interno y externo.

Usuario (a) interno: Elemento dentro de la Dependencia o Entidad que toma el resultado de un proceso (bien o servicio), para realizar su propio proceso.

Usuario (a) externo: Es la persona o ente que no pertenece a la Dependencia o Entidad y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).

Para identificar quienes son nuestros usuarios (as) basta con preguntarse ¿Quiénes reciben nuestros bienes/servicios? El objetivo de esta pregunta es conseguir un listado de usuarios (as) a partir del cual se debe tratar de establecer qué necesidades tienen y qué esperan que les ofrezcamos.

Una vez efectuado lo anterior se determinan los procesos mediante una relación simple o inventario de procesos, para ello puede emplearse la siguiente tabla:

INVENTARIO DE PROCESOS	
Número	Procesos
1	Proceso A
2	Proceso B
3	Proceso C

Después de haber completado el inventario de procesos, deben ser clasificados en:

- Procesos estratégicos.
- Procesos sustantivos.
- Procesos de apoyo.

Para la clasificación de los procesos se debe realizar lo siguiente:

En primer lugar deben identificarse los **procesos sustantivos** que están orientados al cumplimiento de la misión (razón de ser) y lograr la satisfacción de la ciudadanía o destinatario (a) de los bienes y servicios.

En segundo lugar, se identifican los **procesos estratégicos** y los **procesos de apoyo**. Los resultados de esta clasificación pueden ser incorporados en la siguiente tabla.

Procesos estratégicos	Procesos sustantivos	Procesos de apoyo

Para la elaboración del Manual de Procedimientos se seleccionarán únicamente los procesos sustantivos identificados por la Dependencia o Entidad que justifica su razón de ser y se encuentran ligados directamente con la realización del producto o prestación del servicio de la misma.

## 2. PROCEDIMIENTO.

## a) Identificación y delimitación de los procedimientos.

Una vez determinados los procesos sustantivos se da inicio a la identificación y delimitación de aquellos procedimientos que permiten dar cumplimiento a cada uno de ellos, debiendo documentarse en el Manual de Procedimientos únicamente los que para su desarrollo cuenten con ocho o más actividades.

El primer punto que debe concretarse cuando se investiga un procedimiento, ya sea para describirlo, implantarlo, mejorarlo o sustituirlo, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde inicia?
- ¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

## b) Recolección de la información.

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos actuales, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan los aspectos jurídico-administrativos que rigen el funcionamiento y actividades de la Dependencia o Entidad, como la estructura orgánica, el reglamento y el manual de organización; las personas en el servicio público que pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; así como las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que opera los procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

- Investigación documental.
- Entrevista directa.
- Observación de campo.

## c) Análisis de la información.

Consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, se debe responder a los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

## • ¿Qué trabajo se hace?

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la Dependencia o Entidad y los resultados que se obtienen de éstas.

## • ¿Quién lo hace?

Las áreas administrativas que intervienen en el procedimiento y el recurso humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

## • ¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

## • ¿Cuándo se hace?

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

## • ¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación geográfica de las oficinas.

## • ¿En qué tiempo se hace?

Se refiere al tiempo total efectivo en que se desarrolla el procedimiento expresado en horas y minutos.

## d) Redacción del procedimiento.

Para la redacción de los procedimientos se deberán observar las siguientes reglas:

- La descripción del procedimiento debe redactarse en un lenguaje común, claro y sencillo.
- Para iniciar el procedimiento se escribirá, centrado y en letra negrita la leyenda "Inicio del procedimiento", y para finalizarlo se escribirá de la misma manera "Fin del procedimiento".
- La redacción de la descripción de cada actividad debe iniciar con un verbo en tiempo presente, en tercera persona de singular. Ejemplo: Elabora, recibe, emite, etc.
- La redacción será tipo libreto, es decir, en el orden en que quienes ejecutan las actividades van apareciendo y así la redacción tendrá un orden secuencial y lógico.
- Deberán describirse los documentos (oficios, memorándums, formatos e instructivos) que sirven como canal, mecanismo o medio de comunicación utilizado para el procedimiento, agregando al final de la actividad correspondiente su destino (envío, archivo temporal o definitivo).
- Cada actividad del procedimiento debe iniciar en números arábigos (1,2,3...) de forma consecutiva, ajustando la sangría con una alineación en 0 y una sangría de texto en 0.63.
- Cuando se requiera aclarar o recalcar alguna instrucción, se usarán notas en el procedimiento, éstas deben ser breves e irán al final de la actividad referida.
- Se utilizarán comillas cuando se transcriba textualmente un párrafo de algún documento, para alguna leyenda o para resaltar alguna referencia.
- Cuando el flujo de la actividad retroceda o avance a otra actividad dentro del mismo procedimiento se señalará con las palabras "retorna" o "continúa" y el número de la actividad donde se dirige. Se indica entre paréntesis al final de la actividad donde sea requerida. Ejemplo: No aprueba solicitud. (Retorna a la actividad No. 3).
- Las decisiones o alternativas que se deriven de una actividad, deberán describirse en el procedimiento, en letra negrita y centrada.

## e) Representación gráfica del procedimiento.

## Diagrama de flujo.

El diagrama de flujo representa gráfica y consecutivamente las actividades contenidas en un procedimiento, a través de símbolos convencionales que determinan el inicio, las etapas, las áreas administrativas que intervienen en su desarrollo y el fin del procedimiento. Muestran la secuencia de actividades para desarrollar un trabajo determinado desde el insumo de entrada hasta la obtención de un producto.

A continuación se presentan a modo de referencia los principales símbolos utilizados en la diagramación del procedimiento, por lo que deberán de aplicarse en todas las Dependencias y Entidades. Ver Tabla No. 1.

Tabla No. 1. Simbología ANSI básica para diagramas de flujo

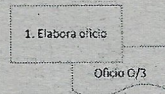
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin del diagrama de flujo	Señala donde inicia o termina un procedimiento. Se escribe dentro del símbolo la palabra "Inicio o Fin".
	Actividad	Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo las alternativas derivadas de una decisión, es decir, en una situación en la que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.
	Conector	Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo definitivo	Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Representa el almacenamiento de un documento en forma temporal.
	Nota	Describe dentro del símbolo de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento.
	Flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

**Criterios para su elaboración.**

Para su elaboración se deberán considerar los siguientes criterios:

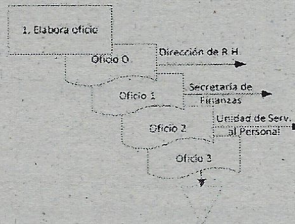
- Inicia y finaliza con el símbolo de "Inicio/Fin".
- El diagrama deberá iniciarse en la parte superior, de izquierda a derecha, de acuerdo a la secuencia de las actividades.
- Cada símbolo de actividad deberá numerarse consecutivamente, dentro del mismo, de acuerdo a la descripción del procedimiento.
- El símbolo de actividad, contendrá los datos asentados en la descripción del procedimiento en forma resumida, tomando en cuenta la interpretación de los símbolos.
- El símbolo de documento, debe contener el nombre del documento o formato que se esté utilizando.
- En el símbolo de documento, cuando se trate de originales, se deberá señalar con la letra "D" de original, seguido por una diagonal, que significa el número de copias del documento.

Ejemplo:



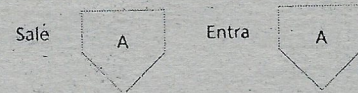
- En la distribución de los documentos, las copias se marcarán con el número que les corresponda señalando hacia donde se dirigen, ya que ningún documento deberá quedar sin definir su destino.

Ejemplo:



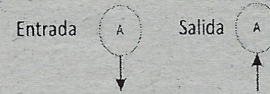
- La unión entre símbolos se representará con líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando su cruce, con excepción de los conectores, que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- A cada conector de salida de página le corresponde un conector de entrada a página, marcando con la misma letra.

Ejemplo:



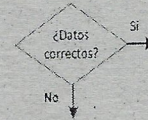
A cada conector de salida de actividades le corresponde un conector de entrada, marcado con la misma letra.

Ejemplo:



- Sobre el símbolo de decisión, la opción de la situación se escribirá dentro del símbolo de manera resumida y en forma interrogativa. La respuesta a la pregunta planteada será generalmente Sí o No y deberán escribirse sobre las líneas de flujo, que señalan las diferentes decisiones.

Ejemplo:



- No debe haber más de una línea de entrada a cada símbolo y más de una línea de salida de cada uno de ellos, con excepción de la entrada y salida de un conector y símbolos de decisión, que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- Por cuestiones de presentación, los símbolos que se utilicen deberán ser de un mismo tamaño.
- Para la elaboración de los diagramas de flujo se utilizará el software Visio 2013.
- El nombre y tamaño de la fuente será Calibri 8.

**f) Integración del procedimiento.**

Para la integración de un procedimiento se deberá considerar los elementos que se encuentran en el siguiente formato:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Oaxaca**  
JUNTES CONSERVEMOS EL COMERCIO

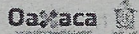
Secretaría de Administración

**VII. Procedimientos:**

<b>Nombre del proceso:</b>	
<b>1. Nombre del procedimiento:</b>	
<b>Insumo:</b>	
<b>Producto/servicio:</b>	
<b>Área responsable del procedimiento:</b>	<b>Tiempo de ejecución:</b> 00 Hrs/00 min.
<b>2. Objetivo:</b>	
<b>3. Alcance:</b>	
<b>4. Marco jurídico:</b>	
<b>5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:</b>	
<b>6. Políticas de operación:</b>	
<b>7. Formatos:</b>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
Secretaría de Administración



**2. CONTENIDO.**

Es la lista ordenada de los capítulos que integran el Manual de Procedimientos, alineando a la izquierda los capítulos correspondientes con números romanos. Ejemplo:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Contenido**

**Capítulo**

- I. Introducción
- II. Glosario
- III. Objetivo del Manual de Procedimientos
- IV. Marco Jurídico
- V. Instrumentos de Estructura y Organización Institucional
- VI. Simbología
- VII. Procedimientos

**Dirección de Modernización Administrativa**

**SA-DMA-PS3** Modernización Administrativa de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal

**SA-DMA-PS3.1** Diseño y autorización de estructuras orgánicas de las Dependencias y Entidades

**SA-DMA-PS3.2** Revisión, autorización y/o validación administrativa de Reglamentos Internos de Dependencias y Entidades

**SA-DMA-PS3.3** Revisión y validación de manuales administrativos de Dependencias y Entidades

**SA-DMA-PS3.4** Registro de Entidades Paraestatales

**SA-DMA-PS3.5** Supervisión del funcionamiento de los Órganos de Gobierno de las Entidades Paraestatales

VI. Anexos

- A. Estructura
- B. Fichas de Estructura
- C. Control de Cambios

**3. INTRODUCCIÓN.**

Da a conocer al lector un panorama general del contenido y utilidad de la elaboración y difusión del Manual de Procedimientos, incluye información sobre cómo se usará, quién, cómo y forma en que se lleva a cabo su revisión y actualización, además de indicarse los fundamentos y motivos por el que se emite dicho instrumento. La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible. Se desarrollará en máximo dos cuartillas.

**4. GLOSARIO.**

Es la lista de términos, que se utilizan en el Manual de Procedimientos y que cuentan con un significado técnico o poco común y que es aplicable en el quehacer sustantivo de la Dependencia o Entidad, los cuales deberán estar ordenados de forma alfabética.

**5. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

Expresará el propósito y fin último que se pretende alcanzar con la implementación del Manual de Procedimientos. Este deberá ser conciso, claro y comprensible, comenzará con un verbo en infinitivo y sin exceder un párrafo de diez renglones.

**6. MARCO JURÍDICO.**

Es una relación de los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes que fundamentan y regulan las atribuciones, funciones y actividades de la Dependencia o Entidad. Deberán anotarse en forma enunciativa considerando lo siguiente: Nombre del ordenamiento jurídico, fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación o en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado según corresponda, así como su última reforma, (sin considerar el articulado particular de cada ley), enlistándose de manera jerárquica, como se describe a continuación:

**Nivel Federal:** Constitución, Tratados, Leyes, Decretos, Reglamentos, Convenios, Acuerdos y Circulares.

**Nivel Estatal:** Constitución Política local, Leyes, Códigos, Decretos, Reglamentos, Acuerdos y Circulares.

Ejemplo:  
**LEYES.**

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 01 de diciembre de 2010.  
Última reforma publicada el 17 de febrero de 2018.

**7. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS.**

En este apartado se enlistarán todos los procesos y procedimientos que se vinculan con cada uno de ellos, los cuales serán documentados en el Manual de Procedimientos. Ejemplo:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



**V. Inventario de procesos y procedimientos sustantivos.**

Clave proceso	Proceso	Clave procedimiento	Procedimiento
SA-DMA-PS3	Modernización Administrativa de las Dependencias y la Administración Pública Estatal	SA-DMA-PS3.1	Diseño y autorización de estructuras orgánicas de las Dependencias y Entidades
		SA-DMA-PS3.2	Revisión, autorización y/o validación administrativa de Reglamentos Internos de Dependencias y Entidades
		SA-DMA-PS3.3	Revisión y validación de manuales administrativos de Dependencias y Entidades
		SA-DMA-PS3.4	Registro de Entidades Paraestatales
		SA-DMA-PS3.5	Supervisión del funcionamiento de los Órganos de Gobierno de las Entidades Paraestatales

**8. SIMBOLOGÍA.**

En este apartado se integrará la simbología referida en el capítulo VI, apartado 2 "Procedimiento", inciso e (tabla No. 1 Simbología ANSI básica para diagramas de flujo).

**9. PROCEDIMIENTOS.**

En este apartado se enlistarán todos los procesos con sus respectivos procedimientos, agregando la codificación correspondiente. El seguimiento y codificación de los procedimientos estará ligado a la secuencia que se presenta en el proceso.

En el Manual de Procedimientos solo se integrarán los procesos y procedimientos sustantivos que existan en la Dependencia o Entidad, los cuales se desarrollarán en el formato descrito en el capítulo VI de los presentes lineamientos.

**10. DIRECTORIO.**

Es una relación de las personas en el servicio público del nivel de mandos medios y superiores que integran la estructura orgánica, se deberá ordenar la información de la siguiente manera: nombre, dirección de oficina, municipio, entidad, código postal, número telefónico de oficina, extensión y correo electrónico institucional. En caso de las Entidades, se incluirán los miembros del Órgano de Gobierno.

**11. EXHORTO.**

En el exhorto deberá escribirse la leyenda: "Es responsabilidad de las personas al servicio público que integran la (Dependencia o Entidad), apearse a lo establecido en el presente Manual de Procedimientos, cualquier modificación a este documento sin autorización correspondiente, constituye responsabilidad administrativa en términos de los artículos 1, 6, 9 y 51 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Oaxaca".

**12. FOJA DE FIRMAS.**

En este apartado, se plasmarán las firmas correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el capítulo IV, apartado 4 "Autorización del proyecto", de los presentes lineamientos. La foja de firmas deberá contener el nombre completo, cargo y firma de las/los servidores públicos que suscriben el documento.

**13. CONTROL DE CAMBIOS.**

Se registrará el número de revisiones, fechas y descripción clara y breve de los cambios que se hayan realizado al Manual de Procedimientos. Ejemplo:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



**XI. Control de cambios.**

Número de revisión	Fecha de actualización	Nombre y clave del procedimiento	Justificación del cambio

Instructivo de llenado		
Número de revisión:	de	El número consecutivo de la revisión realizada.
Fecha de actualización:	de	Es la fecha en la cual se aprueban las modificaciones del Manual de Procedimientos.
Nombre y clave del procedimiento:	del	El nombre del o de los procedimientos a modificar con su clave respectiva.
Justificación de cambio:	del	Se mencionará de manera breve la razón que motivo el cambio o mejora del Manual de Procedimientos, agregando su fundamento legal si aplica.

**VIII. DISPOSICIÓN GENERAL.**

La interpretación y aplicación de los presentes lineamientos corresponde a la Dirección. Para el caso de que algún elemento por sus características particulares resulte inaplicable, también la Dirección será la facultada para autorizar lo que proceda.

**PERIÓDICO OFICIAL**  
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO  
**INDICADOR**  
**UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS**

OFICINA Y TALLERES  
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN  
TELÉFONO Y FAX  
51 6 37 26  
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

**CONDICIONES GENERALES**

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.

