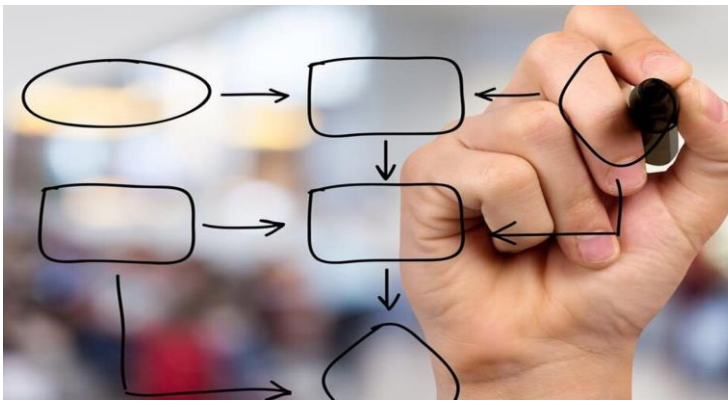
Secretaría
de Contraloría
GOBIERNO DE MICHOACÁN

Guía Técnica para la Elaboración del Manual de Procedimientos 2021-2027



Gobierno
de Michoacán
HONESTIDAD Y TRABAJO

Morelia, Michoacán, enero 2023

Contenido	Pág.
I. Introducción.	3
II. Fundamento Legal.	4
III. Objetivo.	5
IV. Alcance.	5
V. Políticas Generales.	5
VI. Estructura del Manual.	7
1. Portada Principal.	8
2. Índice.	9
3. Introducción.	10
4. Marco Jurídico.	10
5. Objetivo del Manual.	10
6. Misión.	11
7. Visión.	11
8. Procedimientos.	11
I.- Generalidades.	11
II.- Descripción de Actividades.	14
III.-Flujograma.	17
VII. Fundamento Legal para la Emisión de la Guía Técnica.	18

I. Introducción.

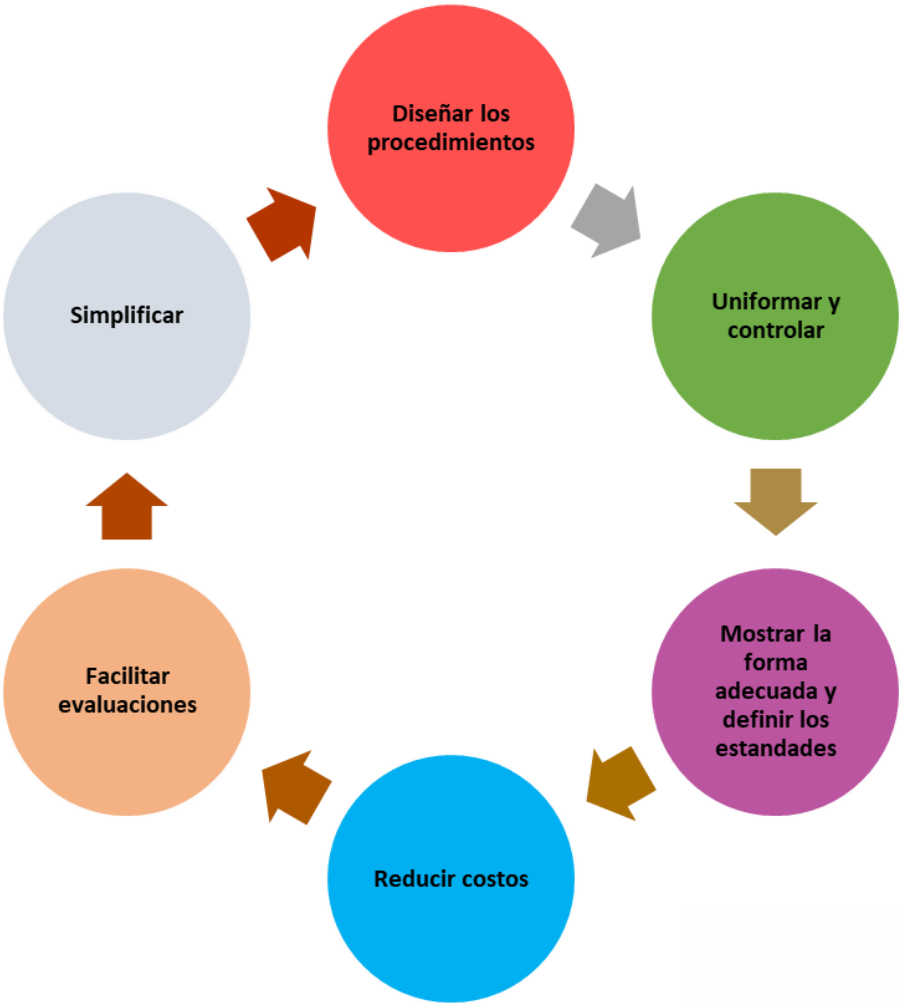
El Manual de Procedimientos es un documento de apoyo y consulta integrado por los procedimientos que sustentan el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas. Un procedimiento es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas, que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica.

Por tal motivo se ha considerado conveniente la emisión de la presente guía cuyo objetivo fundamental consiste en señalar las bases para la elaboración, presentación y actualización de los manuales de procedimientos, unificando criterios de contenido y forma, así mismo sus políticas de operación para su actualización, presentación y registro; incluye la información básica que el personal responsable de la elaboración del manual de procedimientos necesita, así como un ejemplo detallado de cada apartado.

La emisión de los manuales de procedimientos está orientada a especificar responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos, a fin de evitar duplicidad de funciones y propiciar la eficiencia y eficacia en el trabajo, a fin de que se presten servicios con la calidad que los michoacanos demandan.

Los objetivos específicos para la elaboración del Manual de Procedimientos son:

- Diseñar los procedimientos, describiendo cada una de las acciones que deben seguir los responsables e integrantes de la unidad administrativa.
- Uniformar y controlar la ejecución de las rutinas de trabajo.
- Simplificar la detección de las causas de fallas o errores y la delimitación de responsabilidades.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación y control interno, así como su vigilancia.
- Mostrar a los servidores públicos la forma adecuada de realización del trabajo.
- Reducir costos al aumentar la eficiencia y sistematizar la operación.
- Definir estándares de calidad.



II. Fundamento Legal.

La Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo en su artículo 22, fracción XXXVII, le confiere a la Secretaría de Contraloría la atribución de coordinar la elaboración y dictaminación de los manuales de organización general y de procedimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como dirigir las estrategias y actividades para la administración de riesgos institucionales; para lo que podrá realizar o encomendar investigaciones, estudios y análisis necesarios sobre estas materias, y dictar las disposiciones administrativas necesarias al efecto.

El Reglamento Interior de la Secretaria de Contraloría, en sus artículos 20 fracciones I, III y 21 fracción X, le confieren a la Secretaría de Contraloría, a través de la Subsecretaría de la Función Pública y de la Dirección de Desarrollo Organizacional las atribuciones y facultades de revisar y opinar, desde el punto de vista

organizacional, sobre los reglamentos interiores, manuales, programas, reglas de operación y demás disposiciones normativas de las dependencias y entidades.

III. Objetivo.

Apoyar y proporcionar a las dependencias y entidades los elementos técnicos necesarios para la elaboración y/o actualización de su Manual de Procedimientos, a fin de que puedan realizar las funciones de cada una de sus unidades administrativas de forma más eficiente.

IV. Alcance.

La presente Guía es de carácter general y de observancia para las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en la elaboración o actualización de sus manuales de procedimientos.

V. Políticas Generales.

1. Las dependencias y entidades deberán remitir los proyectos de manuales de procedimientos a la Secretaría de Contraloría, para su revisión desde el punto de vista organizacional y actualización normativa.

2. La Secretaría de Contraloría, a través de la Dirección de Desarrollo Organizacional proporcionará a las dependencias y entidades, la asistencia, orientación y apoyo técnico que se requiera para la elaboración del manual de procedimientos.

3. Los manuales se desarrollarán de acuerdo a los formatos y políticas contenidas en la presente Guía.

4. Los procedimientos deberán de mantener relación e identificación con la estructura orgánica vigente, así como lo establecido en el manual de organización de la dependencia o entidad correspondiente.

5. En el desarrollo de cada manual, deberá existir congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas a cada unidad administrativa de que se trate.

6. Los procedimientos deberán ser de forma cronológica y con secuencia lógica, misma que se reflejará en el diagrama de flujo, reflejando el mismo número de actividades.

7. Se incluirán solo los procedimientos sustantivos o principales de cada dependencia o entidad.

8. Cada dependencia y entidad nombrará un enlace ante la Dirección de Desarrollo Organizacional a efecto de coordinar las acciones que se requieran para la elaboración y actualización de los manuales.

9. Los proyectos de manuales deberán remitirse en archivo electrónico a la Secretaría de Contraloría para su revisión correspondiente.

10. Una vez revisados, los proyectos de manuales de procedimientos deberán ser autorizados por los titulares de las dependencias y entidades, según corresponda. En el caso de las entidades deberán someterlos a la aprobación y autorización del Órgano de Gobierno respectivo, debiendo anexar a dicho proyecto la copia del acuerdo de autorización por los integrantes del mismo.

11. La autorización del documento se realizará con la firma de la HOJA DE AUTORIZACIÓN por parte del titular de la dependencia o entidad correspondiente y remitirá a la Secretaría de Contraloría dos tantos impresos en carpetas blancas de tres argollas, regresando uno a la dependencia o entidad correspondiente.

12. Autorizado el manual de procedimientos, la dependencia o entidad será la responsable de realizar las gestiones correspondientes ante la Dirección del Periódico Oficial para su publicación.

13. A partir de la publicación, será responsabilidad de la dependencia o entidad correspondiente, la difusión, implementación y actualización permanente de dicho manual.

14. La Secretaría de Contraloría llevará un registro electrónico de los manuales de procedimientos publicados en el Periódico Oficial del Estado.

La primera acción a realizar para llevar a cabo una modificación de los manuales de procedimientos, consiste en detectar si existen áreas de oportunidad en el mismo, basados en criterios y lineamientos fundados como:

- Cambio en la normatividad que rigen los Procedimientos, la atribución o función que lo implica.
- Modificación en la Estructura orgánica o funcional;
- Alteraciones en los tiempos de respuesta que representan los Procedimientos;
- Creación de servicios y/o productos.
- Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
- Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.

- Como resultado del proceso de simplificación administrativa y/o de mejora continua.

VI. Estructura del Manual.

1. Portada Principal.

La portada principal deberá contener la información siguiente:

a) En la parte de abajo el logo emblemático del Gobierno del Estado de Michoacán.

b) En la parte superior, derecha el logotipo de la dependencia o entidad, utilizar la identidad gráfica oficial.

c) Al centro, nombre y tipo de documento normativo;

d) En la parte inferior derecha la fecha del Manual de Procedimientos.

Ejemplo:

a)
2021 - 2027
b)
Secretaría
de Contraloría
GOBIERNO DE MICHOACÁN
c) Manual de Procedimientos
de la Secretaría de
Contraloría
d) Morelia, Michoacán, marzo 2022.

2. Índice.

Relación de los capítulos que componen el documento.

Ejemplo:

Gobierno de Michoacán HONESTIDAD Y TRABAJO	Manual de Procedimientos	
	Secretaría de Contraloría	
	REV: 00	Fecha: 17/03/2023
	HOJA: 2	DE: 335

INDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN ---------- 6

CAPÍTULO I

1. MARCO JURÍDICO ---------- 7
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ---------- 10
3. MISIÓN ---------- 10
4. VISIÓN ---------- 10

CAPÍTULO II.

PROCEDIMIENTOS

A) OFICINA DE LA SECRETARIA. **11**
1. Programa operativo anual y matriz de indicadores para resultados ---------- 11

3. Introducción.

Explica al lector los antecedentes, motivos y propósitos del Manual, así como su contenido, y ámbito de aplicación. Para tal efecto se deberán seguir los lineamientos siguientes:

a) La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible;

b) Se hará la introducción preferentemente en un máximo de una cuartilla;

c) Deberá incluir información acerca del ámbito de su aplicación y quiénes son los destinatarios o usuarios del Manual;

e) Conviene que la introducción incluya un mensaje y la validación de la más alta autoridad de la dependencia o entidad.

4. Marco jurídico.

Deberá contener una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman los procedimientos de las unidades administrativas.

Es recomendable que las disposiciones legales guarden la siguiente secuencia: Constitución, Tratados Internacionales, Leyes, Códigos, Reglamentos, Decretos, Acuerdos y Circulares, tanto del ámbito Federal, como del Estatal, en ese orden.

5. Objetivo del Manual.

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que pretende cumplir este documento en la dependencia o entidad. Se recomienda señalar la posibilidad que tiene el Manual para ser un documento de inducción al cargo. Su formulación se ajustará a los lineamientos descritos a continuación:

a) La redacción del objetivo debe ser clara, concisa y directa;

b) Se describirá, en lo posible, en una extensión máxima de doce renglones; y,

c) Se evitará al máximo el uso de adjetivos, tratando de expresar el objetivo de manera general y abstracta.

6. **Misión.**

La Misión de la dependencia o entidad consiste en determinar su razón de ser, su propósito fundamental, indicar en detalle quiénes son sus clientes, productos, su filosofía administrativa, la tecnología que usa, la imagen que tiene de sí y describir los valores a desarrollar para cumplir con estas expectativas.

Con la **Misión** se responden las preguntas básicas ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Para qué los hacemos? ¿Para quién lo hacemos? ¿A través de qué lo hacemos?

7. **Visión.**

La Visión de la dependencia o entidad consiste en señalar lo que se pretende llegar a ser, es decir, determina el objetivo último que cumplirá la dependencia o entidad.

Es el estado futuro deseado para la dependencia o entidad en el largo plazo.

Con la **Visión** se responden las preguntas básicas, ¿Qué y cómo queremos ser? ¿Qué deseamos lograr? ¿Cómo queremos que se nos reconozca? ¿Cuáles son nuestros prioritarios? ¿Hacia dónde queremos cambiar?

8. **Procedimientos.**

Son las acciones que, en forma ordenada, cronológica, secuencial y concatenada, se constituyen en una unidad para la realización de una función, o producto determinado.

Para efectos de la integración del Manual, los procedimientos se desarrollan en tres apartados:

I. Generalidades;
II. Descripción de actividades; y,
III. Flujograma

I.- Generalidades.

En este apartado se desarrollan los conceptos del procedimiento, en sentido amplio.

a) Nombre del Procedimiento:
Determinar el nombre del procedimiento en forma sencilla y breve. El nombre del procedimiento nos indica por sí mismo el fin para el que se crea.

b) Código:
Deberá integrarse con la letra P de procedimiento al inicio, las iniciales de la dependencia o entidad, las siglas de la Dirección, a la que pertenece, y el número consecutivo de procedimiento, separados por guiones.

Ejemplo:

Procedimiento = **P**

Secretaria de Contraloría = **SECOEM**

Secretaria Técnica = **ST**

No. de procedimiento = **01**

Código: **P-SECOEM-ST-01**

c) Unidad Responsable:
Señalar el nombre de la unidad administrativa encargada de realizar el procedimiento, hasta el nivel de departamento, si éste es el responsable del procedimiento.

d) Objetivo del Procedimiento:
En forma breve y concisa determine cuál es la finalidad del procedimiento en cuestión.

Los procedimientos que se desarrollen deben ser sustantivos, es decir, sólo aquellos que tienen que ver con las facultades que otorga la Ley, Reglamento u otras disposiciones normativas aplicables.

e) Políticas y Normas Generales:
El propósito real de una política en una organización, es simplificar la tramitología administrativa y ayudar a obtener utilidades, lograr sus objetivos en tiempo, forma y ahorrar recursos.

Todas las organizaciones, conscientemente o no, se rigen por políticas, estén o no por escrito.

La política debe ser:

- Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares;
- Una orientación clara hacia dónde debe dirigirse toda actividad de un mismo tipo;
- Una manera consistente de tratar a usuarios, clientes y proveedores;
- Un lineamiento general que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias; y,
- Lo que la Dirección desea que se haga en cada situación definida.

f) Alcance:

Señalará las áreas que abarcará el procedimiento, por ejemplo, este procedimiento es aplicable para el área de la Dirección General.

g) Fundamento Legal:

Únicamente señalará el o los ordenamientos normativos específicos en que se fundamente el procedimiento.

Ejemplo:

(a) **1. GENERALIDADES.**

(b)	**Nombre del Procedimiento**	Programa Operativo Anual y Matriz de Indicadores para Resultados
(c)	**Código del Procedimiento**	P-SECOEM-ST-01
(d)	**Unidad Responsable**	Secretaría Técnica

(e) **1.1. Objetivo del Procedimiento:**

Establecer las líneas de responsabilidad para la planeación del Programa Operativo Anual de la Secretaría, así como para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados.

(f) **1.2. Políticas y Normas Generales del Procedimiento:**

1. La Secretaría Técnica establecerá acciones de coordinación con las unidades administrativas, para la planeación y elaboración del POA y la MIR.
2. Las unidades administrativas, en la planeación de su Programa Operativo Anual deberán considerar los programas y acciones donde participa la Secretaría, alineado al Plan de Desarrollo vigente en el Estado de Michoacán de Ocampo, así como a lo que corresponda a los programas derivados de convenios de coordinación con instancias federales o estatales y demás lineamientos relacionados.
3. Los titulares de las unidades administrativas deberán validar tanto la planeación del POA y la MIR como los informes de seguimiento, mensuales y trimestrales, asumiendo con ello la responsabilidad de la veracidad, oportunidad, confiabilidad e integración de la información y contenido de la información que generan sus áreas de adscripción.

(g) **1.3. Alcance:**

Este procedimiento es aplicable para la Secretaría Técnica, así como para todas las unidades administrativas de la Secretaría.

(h) **1.4. Fundamento Legal:**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo
- Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría

II.- Descripción de Actividades.

En este formato deberán repetirse los datos generales del procedimiento, como: nombre, código y responsable del mismo.

El formato consta de 5 columnas:

1.- Número consecutivo de la actividad;

2.- Descripción detallada de cada actividad que desarrollamos y que se concatena con la siguiente;

3.- Señalar el puesto de quien realiza la actividad, ejemplo: director, jefe de departamento, analista, secretaria, así como el área, en caso de que participe más de una;

4.- El insumo o entrada es el documento: escrito, solicitud o promoción que inicia la actividad, y

5.- La salida es el valor agregado que le dimos a ese insumo; es decir, si indicó como insumo una solicitud, su salida implica sellarla de recibida.

Ejemplo:

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Nombre del Procedimiento	Programa Operativo Anual y Matriz de Indicadores para Resultados
Código del Procedimiento	P-SECOEM-ST-01
Unidad Responsable	Secretaría Técnica

(a) No.	(b) Descripción de la actividad	(c) Puesto y área	(d) Insumo	(e) Salida
1	Recibe oficio en el que se indica el inicio de trabajos de planeación del POA y la MIR, emite memorándum a las Unidades Administrativas con los formatos para la recopilación de la información.	Secretario Técnico.	Lineamientos para el POA y la MIR.	Oficio circular (instrucciones y establecimiento de plazos) con formatos.
2	Reciben formatos e instruyen a sus áreas competentes que presenten sus proyectos del POA y la MIR en los formatos correspondientes.	Titulares de las Unidades Administrativas de la SECOEM.	Formatos.	Proyectos de POA y MIR de sus unidades administrativas.
3	¿La Unidad Administrativa está adscrita a la SEAGPS? Sí. - Continúa en la actividad 4 No. - Pasa a la actividad 6	Titulares de las unidades administrativas de la SECOEM.	Formatos.	Proyectos de POA y MIR
4	Reciben, aprueban e integran el proyecto del POA y la MIR para autorización de la titular de la SEAGPS.	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la SEAGPS.	Proyectos de POA y MIR.	POA y MIR revisado.
5	Aprueba POA y MIR de las unidades administrativas de su adscripción e integra POA de su despacho.	Titular de la Subsecretaría de Evaluación y Auditoría Gubernamental y Participación Social (SEAGPS)	POA y MIR revisado de las unidades administrativas .	POA revisado y aprobado, así como POA de su despacho.
6	Una vez integrada la información la remiten debidamente validada a la Secretaría Técnica.	Titulares de las unidades administrativas de la SECOEM.	POA revisado y aprobado	POA y MIR integrado.

Recomendaciones

1. El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
2. La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
3. No deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.
4. Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, menciona de quien los recibe.
5. Todas las actividades deben de iniciar con un verbo en presente indicativo, en tercera persona, ejemplo: elabora, envía, etc.

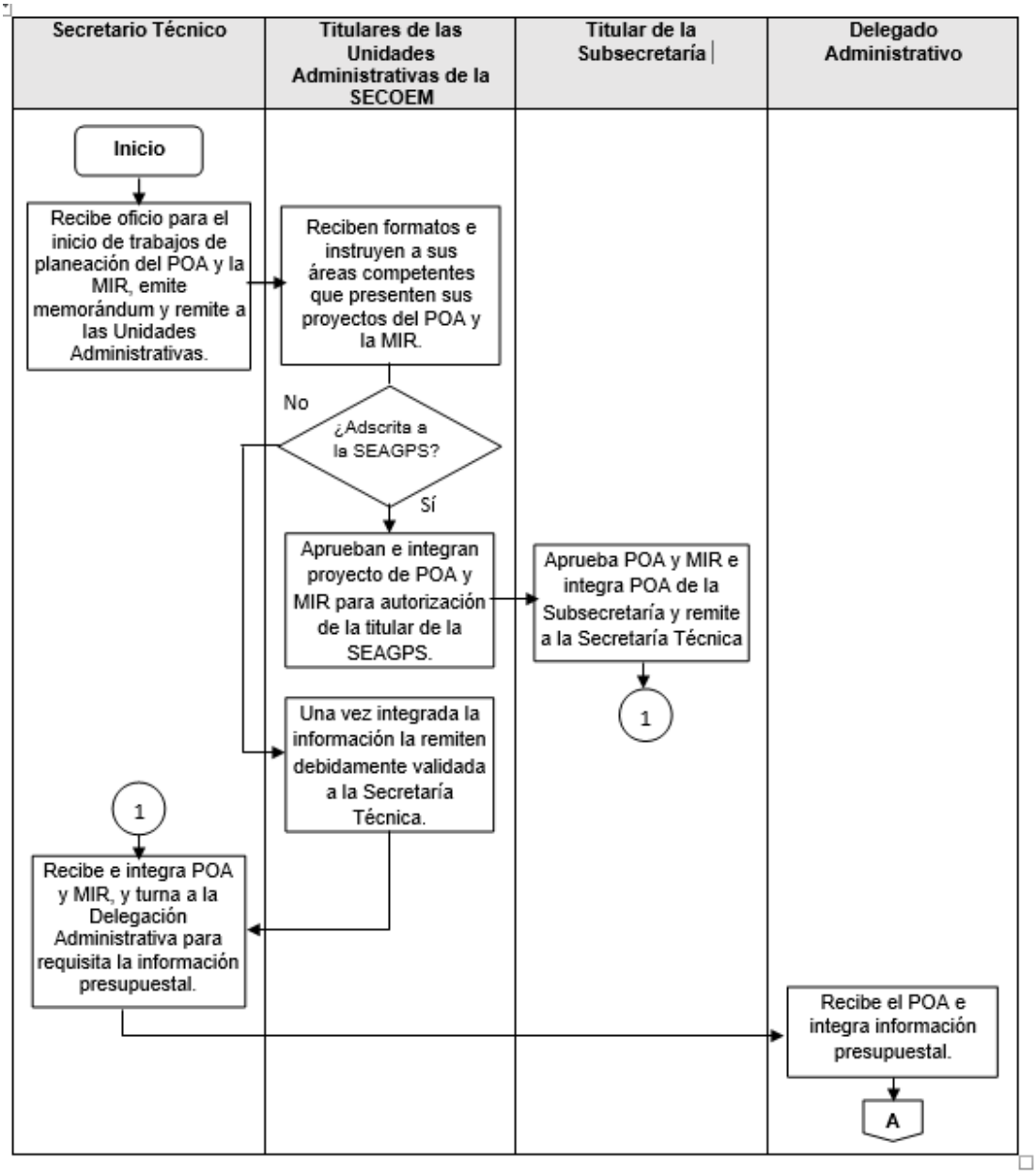
III.- Flujograma.

Es la descripción gráfica de los pasos que damos para realizar un procedimiento, éstos deben coincidir con los que ya señalamos en la descripción de las actividades, en cada cuadro se indica telegráficamente la acción.

Se recomienda utilizar el flujograma con símbolos más sencillos, como es el cuadro de acción, decisión, conectores y flechas de traslado, aunque no se limita si desean arrastrar los documentos o realizar anotaciones, conforme a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o final del procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Operación. Representa la actividad relativa a un procedimiento.		Conector de página. Representa un enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varias opciones.		Desplazamiento. Indica el movimiento y continuidad de la operación.

Ejemplo:


Secretario Técnico
Titulares de las Unidades Administrativas de la SECOEM
Titular de la Subsecretaría
Delegado Administrativo
Inicio
Recibe oficio para el inicio de trabajos de planeación del POA y la MIR, emite memorándum y remite a las Unidades Administrativas.
Reciben formatos e instruyen a sus áreas competentes que presenten sus proyectos del POA y la MIR.
No
¿Adscrita a la SEAGPS?
Sí
Aprueban e integran proyecto de POA y MIR para autorización de la titular de la SEAGPS.
Aprueba POA y MIR e integra POA de la Subsecretaría y remite a la Secretaría Técnica
1
Una vez integrada la información la remiten debidamente validada a la Secretaría Técnica.
1
Recibe e integra POA y MIR, y turna a la Delegación Administrativa para requisita la información presupuestal.
Recibe el POA e integra información presupuestal.
A

VII. Fundamento Legal para la Emisión de la Guía Técnica.

La presente Guía Técnica se emite con fundamento en los artículos 17 fracción III y 22 fracción XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo; y, 16 fracción V y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría.