



PERIÓDICO OFICIAL

ÓRGANO DE DIFUSIÓN OFICIAL DEL GOBIERNO
CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE TABASCO.



TABASCO

JAVIER MAY RODRÍGUEZ
Gobernador Constitucional del Estado de Tabasco

JOSÉ RAMIRO LÓPEZ OBRADOR
Secretario de Gobierno

21 DE DICIEMBRE DE 2024



PUBLICADO BAJO LA RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO
Registrado como correspondencia de segunda clase con fecha
17 de agosto de 1926 DGC Núm. 0010826 Características 11282816

No.- 544



Dirección de Auditoría del Desempeño

Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos

Diciembre de 2024

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE TABASCO

ÓRGANO SUPERIOR DE FISCALIZACIÓN DEL ESTADO

C. Alejandro Álvarez González, Fiscal Superior del Estado, con fundamento en los artículos 116, fracción II, sexto párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 40, primer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco; 75, segundo párrafo y 81, fracciones I y XIII de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco y;

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Que, conforme a lo dispuesto en los artículos 40, primer párrafo, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco y 75, primer párrafo, de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, es el Órgano Técnico del H. Congreso Local, de naturaleza desconcentrada y cuenta con autonomía técnica y de gestión en el ejercicio de sus atribuciones y para decidir sobre su organización interna, funcionamiento y resoluciones.

SEGUNDO.- Que, con el propósito de cooperar en el fortalecimiento de los Ayuntamientos derivado de auditorías de desempeño a los Sistemas de Control Interno Municipales contempladas en el Programa Anual de Auditorías 2022, se determinaron recomendaciones enfocadas al valor público y la mejora de los procesos.

TERCERO.- Que, con la finalidad de fortalecer el componente de Ambiente de Control en los Ayuntamientos, se presenta una guía para la estandarización de los manuales de procedimientos con elementos conceptuales, metodológicos, fácil comprensión y que permita la actualización de su documento administrativo.

Por lo antes expuesto se emite la siguiente:

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos

Contenido

- PRESENTACIÓN**
- OBJETIVO DE LA GUÍA**
- GENERALIDADES**
 - 1.1 LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
 - 1.2 LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON ORIENTACIÓN AL PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS
 - 1.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS
- COMPONENTES PRINCIPALES**
 - 2.1 PRESENTACIÓN
 - 2.2 OBJETIVO GENERAL
 - 2.3 IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS
 - 2.4 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
 - 2.5 SIMBOLOGÍA
 - 2.6 REGISTRO DE EDICIONES
 - 2.7 DICTAMINACIÓN
 - 2.8 VALIDACIÓN
 - 2.9 CRÉDITOS
- ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**
 - 3.1 CUBIERTA O PORTADA
 - 3.2 PORTADA INTERIOR
 - 3.3 FORMATO DE HOJA
 - 3.4 ÍNDICE
- BIBLIOGRAFÍA**

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Presentación

El desempeño eficaz de los Ayuntamientos Municipales del Estado de Tabasco tiene como base la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de trámites y servicios gubernamentales, así como facilitar el cumplimiento de obligaciones de ley y reglamentarias.

En este sentido, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado presenta la Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos.

Los manuales de procedimientos detallan las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función o norma, contribuyendo a la generación de bienes y servicios de valor para la ciudadanía.

La utilidad que tienen los manuales de procedimientos en la Administración Pública Municipal es de suma importancia, debido a que constituyen instrumentos que auxilian en la inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación al personal; sirven para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa; son la base de los sistemas de control y evaluación interna y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

Esta Guía se integra por cuatro apartados: objetivo de la guía, generalidades, componentes principales y los elementos complementarios del manual de procedimientos.

Objetivo de la guía

Dotar de conocimientos al personal del servicio público en la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de la Administración Pública Municipal, mediante el establecimiento y divulgación de la metodología y las técnicas para la integración de estos instrumentos administrativos.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Generalidades

1.1 Los procedimientos administrativos

La Administración Pública Municipal cuenta con diversos procedimientos para la ejecución de las funciones que tienen encomendadas, así como para la obtención de los resultados establecidos en los programas operativos de trabajo.

Definición

El procedimiento administrativo es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran un proceso de transformación de insumos en productos, bienes o servicios. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.

1.2 Los procedimientos administrativos con orientación al Presupuesto basado en Resultados

Los procedimientos administrativos tienen una importancia fundamental para la Administración Pública Municipal, toda vez que por medio de ellos se suministran los bienes y servicios que demanda la población, y se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

En este sentido, las unidades administrativas municipales tienen la responsabilidad de proveer bienes y servicios de calidad conforme a lo mandatado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; es decir, que reúnan las condiciones o requisitos que merece la sociedad. Para cumplir con esta responsabilidad es necesario adoptar un esquema basado en resultados en el diseño y desarrollo de los procedimientos administrativos y la construcción de las matrices de indicadores para resultados. Tomando en cuenta las siguientes declaraciones:

a) Enfoque al ciudadano/cliente:

El enfoque principal de la gestión municipal es cumplir con los requisitos de las y los ciudadanos y tratar de exceder sus expectativas.

En este caso las unidades administrativas municipales deben identificar y

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



comprender las necesidades y expectativas de su población usuaria para satisfacer sus demandas.

b) Liderazgo:

Los funcionarios públicos son líderes en todos los niveles, establecen el propósito y la dirección, alineando sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr los objetivos de los planes municipales de desarrollo.

c) Participación del personal:

Los servidores públicos competentes, empoderados y comprometidos en toda la municipalidad son esenciales para aumentar la capacidad, así como para generar y proporcionar valor.

El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan su compromiso en el logro de los objetivos.

d) Enfoque basado en procesos:

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como interrelaciones que funcionan en un sistema coherente. Unidades administrativas municipales deben identificar y optimizar sus procesos para lograr resultados de valor al ciudadano.

e) Mejora:

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. Las unidades administrativas municipales deben en todo momento revisar, evaluar y mejorar sus procesos para elevar sus niveles de desempeño.

f) Toma de decisiones basada en evidencia.

Las unidades administrativas municipales deben generar indicadores que permitan medir sus resultados y acciones para una eficaz toma de decisiones, basada en evidencia.

g) Gestión de las relaciones:

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño del municipio, por ello, es particularmente importante que las unidades administrativas municipales gestionen las relaciones con sus proveedores y otras partes interesadas.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



1.3 Procedimientos documentados

(Manual de Procedimientos)

Las unidades administrativas de la Administración Pública Municipal deben documentar sus procedimientos, es decir, establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos.

Los procedimientos documentados se agrupan en una carpeta llamada Manual de Procedimientos, la cual se constituye en un documento, el cual considera la descripción de los criterios y métodos, incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.

Para documentar los procedimientos es necesario cumplir con los aspectos siguientes:

- a) Que tengan antecedentes históricos consolidados;
- b) Que tengan alcances y límites precisos;
- c) Que contribuyan al desarrollo de un proceso;
- d) Que exista personal responsable de su ejecución;
- e) Que indiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento; y
- f) Que el proceso para el que contribuye cuente con una matriz de indicadores para resultados.

Ventajas de contar con procedimientos documentados

Los procedimientos documentados y agrupados en un manual permiten:

- a) Disminuir la improvisación y los errores
- b) Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización
- c) Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo del personal del servicio público
- d) Ser documentos de consulta, control y evaluación
- e) Vincular la realidad con los procesos documentados; y
- f) Empezar acciones de mejora

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Componentes Principales

Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos

El contenido de los manuales de procedimientos es diferente en cada municipio, varía según el ámbito de aplicación y alcance. No obstante, para estandarizar los apartados de los manuales de procedimientos se recomienda adoptar el modelo siguiente:

- **Presentación**
- **Objetivo general**
- **Identificación e interacción de procesos**
- **Descripción de los procedimientos**
- **Simbología**
- **Registro de ediciones**
- **Dictaminación**
- **Validación**
- **Créditos**

A continuación, se explica cada uno de los apartados que integran el Manual de Procedimientos:

2.1 Presentación

Deberá contener una explicación del manual y responder a preguntas como: ¿Cuáles son sus propósitos? y ¿A quiénes se dirige?, así como su ámbito de aplicación. Por lo general, la presentación no deberá exceder de dos cuartillas y su redacción deberá ser clara y sencilla.

Es conveniente que se resalte la importancia del manual, a través de un mensaje del presidente municipal, así como hacer notar el papel que deben desempeñar las unidades administrativas y el personal del servicio público en la aplicación de éste, ya que, sin la participación total de las y los integrantes de la organización, los esfuerzos de mejoramiento administrativo no tendrán los resultados deseados. De conformidad con la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Tabasco, se recomienda el uso de lenguaje no sexista en el documento, formatos e instructivos que se empleen.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo:

PRESENTACIÓN

La sociedad exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la presidenta municipal impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las unidades administrativas que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las unidades administrativas tienen como base las mejores prácticas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento del sistema de gestión para resultados.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa municipal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de los funcionarios y servidores públicos municipales hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



El ejemplo anterior podrá utilizarse cuando el proyecto **incluya todos los procedimientos de la unidad administrativa que documenta éste, independientemente del nivel que tenga (dirección, subdirección o departamento)**. Lo anterior, debido a que cuando se señalan los objetivos de las unidades administrativas, está abarca todos los procesos que tiene encomendados y que cumple a través de los procedimientos.

En caso, de que en el documento sólo se incluya un procedimiento o un proceso (con los diferentes procedimientos) que le compete atender a la unidad administrativa solicitante, **en el penúltimo párrafo se deberá precisar la materia que atiende el procedimiento o que abarca el proceso que se documenta, a efecto de evitar considerar una parte por el todo.**

Ejemplos:

...

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a los objetivos municipales. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este municipio.

...

...

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la **Dirección de Servicios Municipales en materia de prestación de servicios públicos**. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este municipio.

...

Nota: Los ejemplos anteriores sólo corresponden al penúltimo párrafo de la Presentación.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2.2 Objetivo general

En este apartado se deberá establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo; es decir, ¿qué se pretende lograr con la integración del manual de procedimientos o procedimiento específico?

Para la redacción del objetivo general se recomienda aplicar la sintaxis siguiente:

- Iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo que implique medición.

Ejemplo de verbos en infinitivo: Incrementar, Reducir, Disminuir, Aumentar, Mejorar, Mantener, Ampliar, Abatir, etc.

- Especificar con claridad: ¿qué se pretende con la integración del Manual de procedimientos o del procedimiento específico? (resultado esperado).

Para ello, se recomienda responder a la pregunta: ¿para qué necesito un Manual de Procedimientos?

- Señalar las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado. Al respecto, se sugiere referenciar al propio Manual de Procedimientos, toda vez que éste se constituye como un medio para lograr un fin mayor.

Ejemplo:

OBJETIVO GENERAL

1/Incrementar 2/la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona 3/el Municipio de ... / La Dirección de.../ la Subdirección de ... / el Departamento de ..., 4/mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

2.3 Identificación e interacción de procesos

De conformidad con el principio del enfoque basado en procesos, en este apartado se representarán, de manera gráfica y en forma general, los procesos clave identificados que serán la base para la integración del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

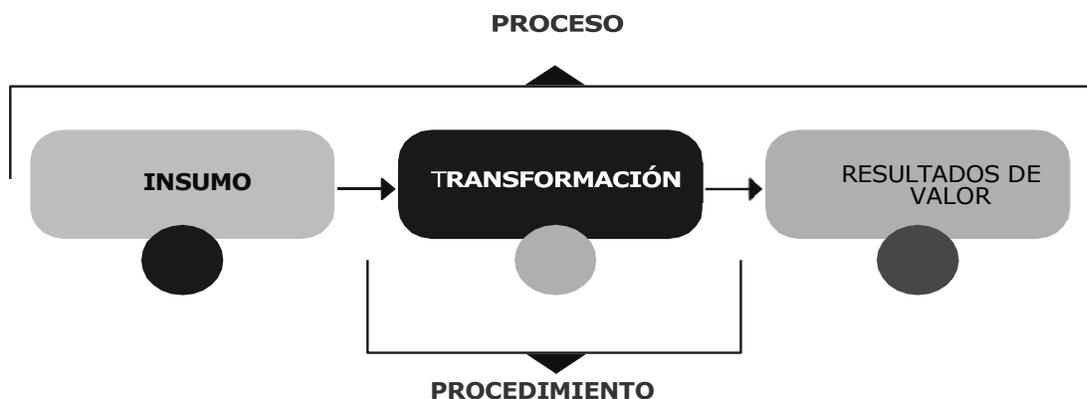


existen entre cada uno de ellos.

Para este propósito se debe precisar ¿Qué es un proceso?, ¿Cómo se identifica? y ¿Cómo se representan sus interacciones en un mapa de procesos de alto nivel?

Concepto de proceso:

Es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para las y los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor útiles para la población usuaria interna o externa. El proceso tiene un carácter genérico y de él se pueden derivar uno más procedimientos. La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es el método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de operaciones y tareas que detallan las actividades de un proceso de transformación de insumos en resultados, como se observa en la gráfica siguiente:



El proceso está impulsado al logro de resultados finales que permiten atender las demandas y expectativas ciudadanas y centra su atención en la satisfacción de las y de los usuarios, mientras que el procedimiento está impulsado por la finalización de tareas y se centra en el cumplimiento de normas y funciones establecidas.

Identificación de procesos:

Para la identificación de procesos es necesario:

- 1) Determinar ¿Quiénes son las y los usuarios internos o externos de la organización?
- 2) Señalar el resultado final de valor que genera la organización para cada usuaria o usuario interno o externo, que puede ser un bien,

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



servicio, información o documentos (estado final del proceso) a partir de la solicitud, demanda o requerimiento.

- 3) Especificar los requisitos necesarios que sirven de entrada al proceso para lograr el resultado final (estado inicial del proceso).
- 4) Anotar ¿Quién o quiénes son las o los proveedores (usuario) de los requisitos para iniciar el proceso?
- 5) Una vez determinados los estados inicial y final del proceso se debe definir el nombre de éste, a partir del resultado que genera.

El nombre del proceso que se identifique deberá tener la estructura siguiente:



Se deberá considerar en todos los casos el resultado de valor generado por el proceso.

Ejemplo:

1/ Sustantivo derivado de un verbo: Son aquellas palabras que provienen de acciones y se constituyen utilizando, en algunos casos, un sufijo que denota o precisa acción.

Ejemplo:

VERBO	VERBO EN ACCIÓN	VERBO	VERBO EN ACCIÓN
Elaborar	Elaboración	Conservar	Conservación
Levantar	levantamiento	Controlar	Control
Admitir	Admisión	Abrir	Apertura
Almacenar	Almacenamiento	Dictaminar	Dictaminación
Administrar	Administración	Revisar	Revisión

2/ **Sujeto u objeto:** Se deberá entender como sujeto a un ser dotado de conciencia y de voluntad y por objeto aquel ente sobre el cual se actúa.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo:

SUJETO	OBJETO
Persona servidora pública	Licencia
Usuaría / Usuario	Documento
Quejoso / Quejosa	Título profesional
Ciudadanía	Equipo de tecnologías de la Información

Aplicación recomendada, considerando la estructura correcta.

1 / SUJATIVO DERIVADO DE UN VERBO	2 / SUJETO U OBJETO
Abastecimiento	de bienes y servicios a unidades administrativas ...
Asesoramiento	técnico a personas servidoras públicas para la elaboración de instrumentos administrativos
Administración	de Recursos Financieros de la Dirección ...
Dictaminación	técnica de manuales de ...
Administración	de Recursos Humanos

Estructura No recomendada.

SUJATIVO DERIVADO DE UN VERBO	SUJETO U OBJETO
	Presupuestos
Solicitud	de bienes y servicios

Nota: En este caso, "Presupuestos", por sí mismo no es un proceso, requiere del sustantivo derivado de un verbo que indique la acción y conteste a la pregunta **¿Qué sobre presupuestos?**; por otra parte, el sustantivo "Solicitud", no es recomendable considerarlo como parte del nombre de un proceso o procedimiento, en virtud de que la "solicitud" siempre viene a ser el insumo que detona el inicio de un proceso, no el resultado de éste.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Dentro de este contexto, cuando el resultado de valor lo recibe la o el usuario externo (ciudadano), se están identificando procesos sustantivos; y cuando el resultado de valor lo recibe una o un interno (entre unidades administrativas) se están identificando procesos administrativos.

Para realizar el ejercicio de identificación de procesos se recomienda utilizar el formato PEPSU por sus siglas (Proveedor, Entradas, Proceso, Salida, Usuario), el cual se llenará conforme a la secuencia siguiente: Usuaría(o)/Salida/Entrada/Proveedor/Proceso

Identificación de Procesos

Proveedora / or Usuario(a)	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría(o) Interno / Externo
Ciudadano	- Solicitud de prestación de servicios de recolección a empresa - Original y copia de la licencia de funcionamiento.	Recolección de residuos sólidos	Los ciudadanos cuentan con un municipio libre de contaminación	Ciudadano
	- Copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC).			
	- Foto y coordenadas de ubicación.			
	- 2 fotografías tamaño infantil en blanco y negro.			
	- Pago anual del servicio de recolección.			
	- Pago anual por disposición final de residuos.			
	- Fotocopia de comprobante de domicilio, INE y CURP.			
Unidad Administrativa solicitante	- Solicitud de bienes y servicios	Adquisición de bienes y servicios	Bienes y servicios adquiridos	Unidades administrativas solicitantes

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Proveedora / or Usuario(a)	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría(o) Interno / Externo
Unidad Administrativa solicitante	- Solicitud de asesoría técnica.	Asesoría técnica para la elaboración de instrumentos administrativos	Asesoría técnica brindada	Unidades administrativas solicitantes

Una vez identificados los procesos, con base en este cuadro, se deberá diseñar **el mapa de** procesos de alto nivel en el que se visualice la interacción y secuencia que existe entre los procesos sustantivos, los procesos administrativos, la población usuaria y el entorno.

Mapa de Procesos de Alto Nivel

El Mapa de Alto Nivel constituye un gráfico que muestra los principales procesos de la organización o unidad administrativa, las o los usuarios que atienden y los resultados de valor que reciben.

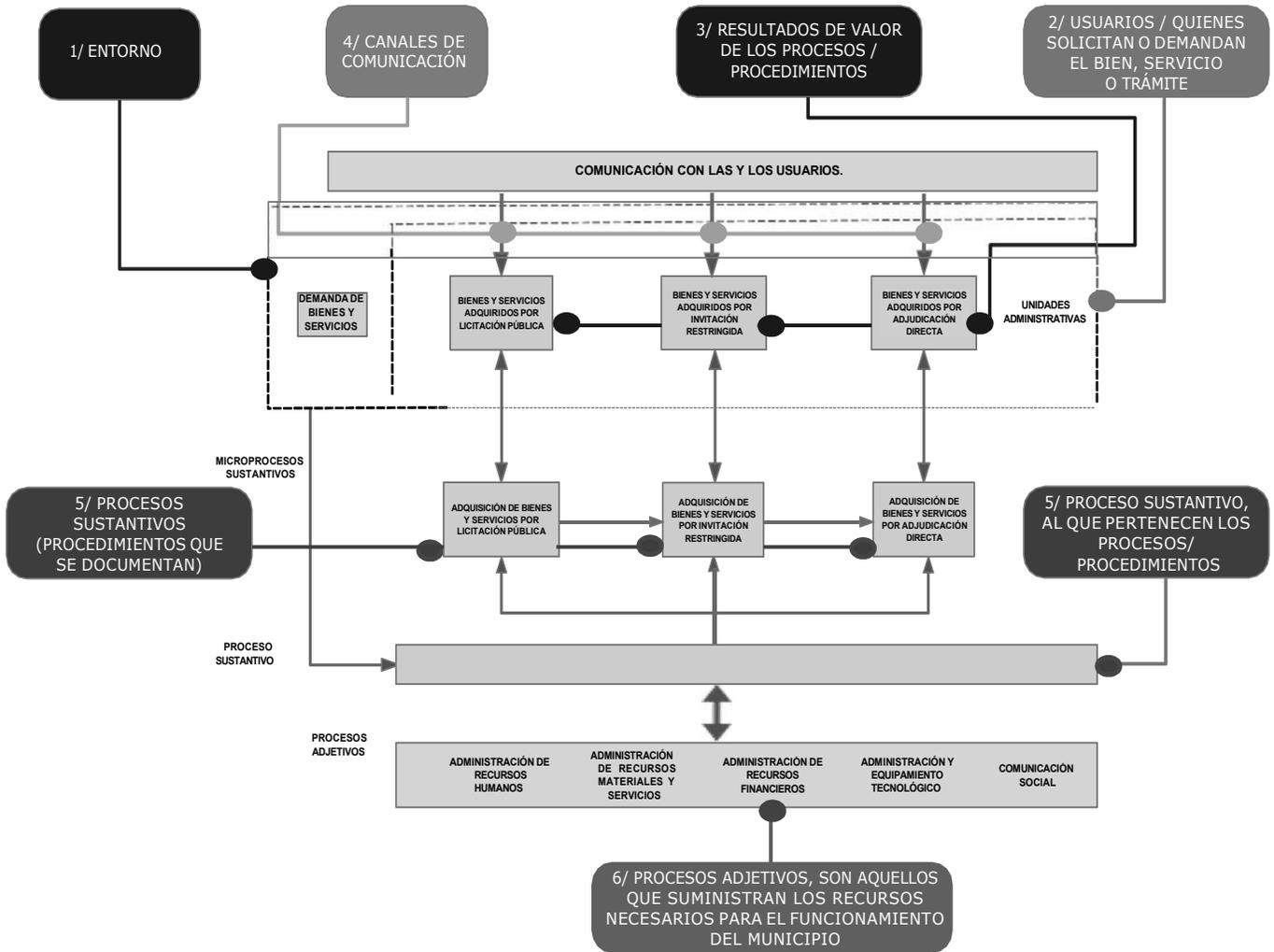
Cabe señalar que en el apartado de **"Identificación e interacción de procesos"** sólo deberá colocarse el "Mapa de procesos de alto nivel", que se integra por un gráfico que muestra los principales procesos de la organización o unidad administrativa, las o los usuarios que atienden y los resultados de valor que reciben.

Para la integración del **"Mapa"** deberán considerar los elementos, conforme lo siguiente:

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo: Proceso: Adquisición de Bienes y Servicios. Mapa de Procesos de Alto Nivel



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



En este ejemplo se puede ver un mapa de procesos que se integra por los elementos siguientes:

1/ Entorno o ambiente: En la parte superior del mapa se establece que el entorno donde inciden las acciones del municipio o unidad administrativa es: la demanda de bienes y servicios de la unidad administrativa.

2/ Usuarios/os: El recuadro del entorno se subdivide para ubicar a las y los usuarios principales de los servicios que ofrece la unidad administrativa.

3/ Resultados de valor: En el recuadro donde se ubican las unidades administrativas y a las personas servidoras públicas, se grafican los principales resultados de valor que reciben de los procesos sustantivos.

4/ Canales de comunicación: En la parte superior del diagrama se ubican los canales de comunicación que tiene la organización o unidad administrativa con la o el usuario, representando una constante interacción y realimentación para la satisfacción de las necesidades y expectativas.

5/ Procesos sustantivos: Se grafican los procesos clave que generan los resultados de valor para la población usuaria, ubicados de manera secuencial y relacionados entre sí, a través de flechas. Asimismo, se vinculan con el campo reservado a las o los usuarios para direccionar los resultados de valor que genera cada proceso o microproceso.

6/ Procesos administrativos: Se diagraman los procesos administrativos que constituyen el soporte o apoyo al desarrollo de los procesos sustantivos.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2.4 Descripción de los procedimientos

Es a través de la documentación de los procedimientos como se puede tener una concepción clara y sistemática de las actividades que realizan las unidades administrativas para transformar insumos en resultados de valor; por lo que es de suma importancia que, al emprender la documentación de éstos, se aplique una metodología que garantice su descripción precisa, de acuerdo con la realidad operativa o práctica administrativa y con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto.

En tal virtud, se presentan los aspectos necesarios que deberán contener, invariablemente, los procedimientos administrativos que se documenten:

- Nombre del proceso al que pertenece
- Nombre del procedimiento
- Objetivo
- Referencias
- Definiciones
- Insumos
- Resultados
- Interacción con otros procedimientos
- Políticas
- Desarrollo
- Diagramación
- Formatos e instructivos

Para mayor comprensión se dará una breve explicación de cada punto:

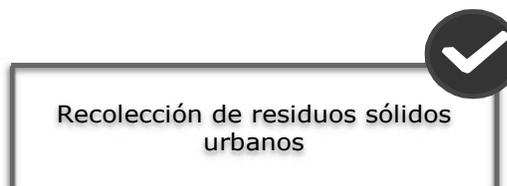
Nombre del proceso al que pertenece

La denominación del proceso al que pertenece deberá orientarse por el nombre del programa presupuestario al que corresponda.

Nombre del procedimiento

La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener, es recomendable estructurarla de acuerdo con los principios siguientes:

1. Utilice siempre un sustantivo derivado de un verbo que actúa + Sobre un sujeto u objeto



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Potabilización 

Potabilización de agua 

Nota: En ningún caso, la denominación se debe conformar sólo por el sustantivo derivado del verbo o por sujeto u objeto. Siempre debe considerarse ambos elementos.

2. Delimite de forma clara y precisa los alcances del procedimiento, evite juntar dos procedimientos en uno.

Recolección y traslado de residuos sólidos urbanos 

Recolección de residuos sólidos ...
o
Traslado de residuos sólidos ... 

Nota: En ningún caso, se deben juntar dos procedimientos en uno. En cada procedimiento se debe identificar el insumo que lo inicia y el resultado que se genera a partir de ese insumo.

3. Precise el sujeto u objeto, describiendo su característica

Distribución de agua 

Distribución de agua potable 

Impartición de cursos

Impartición de cursos para la elaboración de manuales de procedimientos

Nota: Es importante que en todos los nombres de los procedimientos se describa la característica del sujeto u objeto, debido a que esta le da precisión y permite entender desde el primer momento, que resultado de valor se genera con su ejecución.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



4. No utilice verbos en infinitivo + Sobre un sujeto u objeto.

 Registrar empresas vinculantes	 Registro de empresas vinculantes
---	---

Nota: Como ya se señaló, el nombre del procedimiento debe conformarse por un sustantivo derivado de un verbo que actúa (ver página 16), nunca con un verbo en infinitivo (terminado en ar, er ir).

Objetivo

Deberá describirse de manera clara y precisar el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento, independientemente de la naturaleza de éste.

La redacción del objetivo deberá considerar los principios siguientes:

1. Iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique medición (cualitativa o cuantitativa), por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, lograr, etc.

 Incremento de habilidades del personal del servicio público de las ...	 Incrementar las habilidades del personal del servicio público del municipio en la elaboración o actualización de manuales de procedimientos, mediante la asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias técnicas personalizadas.
 Incremento de habilidades del personal del servicio público de las ...	 Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2. Especificar con claridad qué se pretende con la ejecución del procedimiento. Se recomienda responder ¿para qué se ejecuta el procedimiento?

Si el procedimiento es: Asesoramiento técnico para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos.

 **Brindar asesorías técnicas** en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas al personal del servicio público municipal para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos.

 **Incrementar las habilidades** del personal del servicio público municipal en la elaboración o actualización de manuales de procedimientos, mediante la asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.

3. Determinar las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado, las cuales deberán referir al procedimiento mismo, toda vez que éste es el medio para alcanzar un fin último, en su caso referir la actividad sustantiva de este.

 Incrementar las habilidades del personal del servicio público municipal para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos

 Incrementar las habilidades del personal del servicio público municipal para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos, **mediante asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.**

Nota: En el ejemplo del lado izquierdo hace falta el **mediante**, por lo que se considera incorrecto.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo:

Procedimiento: Asesoramiento técnico para la elaboración de manuales de procedimientos.

Incrementar las habilidades del personal del servicio público municipal en la elaboración o actualización de manuales de procedimientos o procedimientos específicos, mediante la asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas.

Donde:

Incrementar: Es el verbo en infinitivo que implica medición.

Las habilidades del personal del servicio público municipal para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos: Es lo que se pretende lograr con la asesoría, es decir el resultado esperado.

Mediante asesoría técnica en sus modalidades de cursos taller y asistencias personalizadas: Son las acciones que servirán de medio para lograr el resultado esperado.

Referencias

En este apartado se deberá incluir una relación de los documentos jurídicos y administrativos que le dan soporte o rigen al procedimiento de forma objetiva y, con los cuales existe una correlación efectiva, como son: Constituciones, leyes, códigos, reglamentos, normas, manuales, instrucciones, otros procedimientos, etc.

Cabe resaltar que no se trata de transcribir íntegramente los documentos normativos del procedimiento, sino indicar el nombre vigente, los títulos, capítulos, artículos y fracciones del ordenamiento jurídico, o bien, los apartados de las disposiciones administrativas, así como señalar el medio y la fecha de publicación (vigente) de los ordenamientos que rigen las acciones del procedimiento.

La descripción de las "Referencias" deberá ser conforme a los principios siguientes:

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



1. Indicar el nombre correcto y completo del documento jurídico o administrativo.

Ley de los Municipios del Estado de Tabasco, Título Octavo Capítulo I, Artículo 126, inciso b).

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, Título Octavo, Capítulo I, Artículo 126, inciso b).

2. Indicar el título, capítulo, artículo y fracción del documento jurídico o apartado del documento administrativo que le da soporte al procedimiento que le da soporte al procedimiento que se documenta.

Documento jurídico:

Ley de los Municipios del Estado de Tabasco,
Título Octavo.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco,
Título Octavo, Capítulo I, Artículo 126, inciso b).

3. Indicar el medio y fecha de publicación (vigente) del documento jurídico o administrativo que le da soporte al procedimiento que se documenta.

Documento jurídico:

**Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco
Título Octavo.
18 de diciembre 2015.**

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, Título Octavo, Capítulo I, Artículo 126, inciso b).

Periódico Oficial del Estado número 7942 "B" de fecha 17 de octubre de 2018

Nota: No se debe confundir la fecha de publicación en la que entre en vigor el documento jurídico o administrativos, con las fechas donde se publican reformas y adiciones a estos.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



4. Ordenar los documentos jurídicos y administrativos conforme a la pirámide de Kelsen o supremacía.



Nota: En todos los casos se deberán incluir los documentos jurídicos y administrativos, conforme a su jerarquía, considerar el orden siguiente: constituciones, tratados internacionales, leyes, decretos, códigos, reglamentos, normas administrativas, resoluciones, convenios o acuerdos, manuales de organización, manuales de procedimientos.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Definiciones

Con el propósito de facilitar la comprensión de los términos técnicos empleados en el procedimiento que se documenta, así como el contexto de éste, se deberá establecer un apartado que describa el significado de los conceptos, abreviaturas, siglas, etcétera.

La descripción de las Referencias deberá ser conforme a los principios siguientes:

- 1. Incluir únicamente aquellos términos, palabras, abreviaturas y siglas que se mencionen o utilicen en el documento.**
- 2. Considerar, dentro de éstas, los términos que conforman el nombre del procedimiento (estos ayudan a establecer de forma precisa y congruente el objetivo del procedimiento).**
- 3. Anotar primero los términos, conceptos o palabras conforme al alfabeto o abecedario y posteriormente agregar las abreviaturas y las siglas considerando en estas últimas el mismo orden, el significado y una breve descripción de estas.**

ASESORAMIENTO TÉCNICO

Apoyo u orientación que se otorga al personal de los municipios para elaborar o actualizar su manual de procedimientos o procedimiento específico, con base en la metodología establecida en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

DIAGRAMAS

Son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.

Insumos

Apartado en el que deberá señalar con precisión los requisitos documentales, materiales o de información que la unidad administrativa dueña o responsable solicite para dar inicio con la ejecución del procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



La descripción del "Insumo" deberá ser conforme a los principios siguientes:

1. El insumo deberá corresponder a uno o más de los elementos aquí descritos:

- Solicitud verbal o escrita del trámite, servicio o producto.
- Recepción de un producto o resultado parcial o final de valor que venga de otro procedimiento.
- Queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento verbal, escrita o por algún medio electrónico.
- En su caso, cuando así esté establecido, la documentación soporte o requerida para dar inicio al trámite o servicio.

2. El o los insumos referidos deberán ser congruentes con lo que describan las actividades de inicio del Desarrollo del procedimiento.

Para dar certeza a lo anterior, el responsable de documentar el procedimiento deberá cotejar que lo que se indique como Insumo, se vea reflejado y sea congruente con lo que se describe en el Desarrollo de forma precisa en las actividades donde asume la responsabilidad la unidad administrativa dueña o responsable del procedimiento.

Ejemplo:

Insumo:

- **Oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares.**

Desarrollo:

No.	PARTES INTERESADAS/ UNIDADES ADMINISTRATIVAS	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Se presenta en la Dirección de Servicios Municipales y entrega al responsable del proceso del servicio de recolección el oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares en original y copia.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2	Dirección de Servicios Municipales / responsable del proceso del servicio de recolección	Recibe oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares en original y copia , se entera de la solicitud, extrae formato "Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos a empresas particulares", revisa que el oficio presentado cumpla con los requisitos de recepción; requisita el formato Criterios de Valoración y determina: ¿El oficio cumple con los criterios establecidos?
---	--	--

3. El Insumo debe ser congruente con el Resultado de valor que se describa.

<div style="text-align: right; font-size: 2em; margin-bottom: 10px;"></div> <p>INSUMO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares / valoración técnica para la autorización de la prestación del servicio. <p>RESULTADO: Manual de recolección.</p>	<div style="text-align: right; font-size: 2em; margin-bottom: 10px;"></div> <p>INSUMO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares / valoración técnica para la autorización de la prestación del servicio. <p>RESULTADO: Autorización para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos a la empresa solicitante.</p>
---	--

Nota: En todos los casos el procedimiento se deberá concluir cuando se genere el resultado de valor que fue solicitado, sea un servicio, un trámite, un producto, etc.

4. Para efectos de este apartado, no se deben confundir Insumos (elementos que detonan el inicio del procedimiento) con Recursos (elementos que se utilizan para ejecutar el mismo).

Considerar como **Recursos** al personal, el equipo de tecnologías de la información, los vehículos, los sistemas, etc., que se utilizan en la ejecución del procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo:

Procedimiento: Asesoramiento técnico para la elaboración de manuales de procedimientos

Insumos

- Solicitud escrita o verbal de asesoría para integrar o actualizar manuales de procedimientos administrativos/ Asesoría programada en el "Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos".
- Presencia de la o del interesado, el día de la asesoría, en las oficinas de la Dirección, para resolver las dudas sobre la integración o actualización de manuales de procedimientos.
- Proyecto de manual de procedimientos o procedimiento específico.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Resultados:

Especificar el resultado tangible o intangible que se obtiene después de ejecutar el procedimiento y que da respuesta a la solicitud o insumo que detona el inicio del procedimiento, el cual puede servir de insumo para otro procedimiento.

La integración del "Resultado" deberá ser conforme a los principios siguientes:

1. Describir con precisión el sustantivo que describa el bien, producto, información, documento, servicio, capacitación etc., que se genera o entrega después de ejecutar el procedimiento (solicitado / programado).

INSUMO:

- **Solicitud** escrita o verbal **de asesoría técnica / Asesoría programada** en el "**Dictamen Técnico de Proyectos de Manuales de Procedimientos**".

RESULTADO:
Manual de recolección.



RESULTADO:
Autorización para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos a la empresa solicitante.



2. Verificar que exista congruencia entre el resultado y el insumo que detonó el inicio del procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



INSUMO:

- Oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares / valoración técnica para la autorización de la prestación del servicio.

RESULTADO:
Manual de recolección.

INSUMO:

- Oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares / valoración técnica para la autorización de la prestación del servicio.

RESULTADO:
Autorización para la prestación del servicio de

Nota: En todos los casos el procedimiento concluye cuando se genera y entrega el resultado de valor que fue solicitado, sea un servicio, un trámite, un producto, etc. Cuando proceda con aquellas actividades que indiquen la conclusión del asunto.

3. Verificar que exista congruencia del apartado de Resultado con el nombre del Procedimiento, así como con lo descrito como resultado de valor/respuesta en el Desarrollo.

Resultado: Autorización para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos a la empresa solicitante.

Nombre del Procedimiento: Revisión y autorización a las solicitudes para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos a particulares.

Desarrollo:

No.	PARTES INTERESADAS / UNIDADES ADMINISTRATIVAS	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Se presenta en la Dirección de Servicios Municipales y entrega al responsable del proceso del servicio de recolección el oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares en original y copia.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2	Dirección de Servicios Municipales / responsable del proceso del servicio de recolección	Recibe oficio de solicitud de prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares en original y copia , se entera de la solicitud, extrae formato "Solicitud de servicio de recolección de residuos sólidos a empresas particulares"
3	Dirección de Servicios Municipales / responsable del proceso del servicio de recolección	Revisa que el oficio presentado cumpla con los requisitos de recepción; requisita el formato Criterios de Valoración y determina su autorización en caso de que el oficio cumpla con los criterios establecidos o su rechazo
4	Ciudadano	Se presenta en la Dirección de Servicios Municipales para la recepción de la autorización o rechazo para la prestación del servicio de recolección de servicios sólidos a empresas particulares.

Interacción con otros procedimientos

Indicar el nombre de los procedimientos con los cuales se relaciona el procedimiento que se describe, señalando si es antes o después de su ejecución.

Para lo anterior considerar los principios siguientes.

- 1. Describir el nombre de los procedimientos con los que se interrelaciona antes y después el procedimiento documentado, considerando el proceso al que pertenece.**
- 2. Verificar que exista congruencia entre el nombre de los procedimientos descritos en el índice del manual y los demás apartados donde se mencionen, en caso de que pertenezcan al mismo manual.**
- 3. Incluir los nombres de los procedimientos con los que se relaciona el procedimiento documentado, aun cuando sean ajenos al Manual que se documenta, considerando el nombre correcto, conforme fue autorizado o publicado o, en su caso, utilizar la palabra "inherente", cuando éste no se encuentre debidamente identificado, documentado o validado.**

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo:

Procedimiento: Recolección de residuos sólidos

Interacción con otros procedimientos

- Revisión y autorización de solicitudes para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos a particulares
- Procedimiento de traslado de residuos sólidos.
- Procedimiento inherente al proceso de recolección y traslado de residuos sólidos.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Políticas

En este apartado se anotarán las normas o disposiciones administrativas que regulan las actividades de los procedimientos. Las políticas emanan de disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, etc., y norman situaciones, actividades o decisiones conocidas o probables.

Las políticas son directrices o lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento. Por lo tanto, su redacción tiene un carácter imperativo para su observancia y cumplimiento. Los verbos implicados en la redacción deberán estar en tiempo futuro, toda vez que la política es aplicable al sujeto que esté en la situación o supuesto descrito para regular la conducta o decisiones que deberá asumir.

A través de las políticas se pueden normar los casos o situaciones imprevistas, que por excepción se pueden presentar en las actividades rutinarias del proceso.

Para dar atención a lo anterior se recomienda lo siguiente:

1. Todas las políticas deberán describirse con verbos en tiempo futuro y carácter imperativo.

 <p>La asesoría técnica al personal de las unidades administrativas <u>se</u> proporciona por la o el analista que haya revisado y dictaminado el manual de procedimientos o el procedimiento específico en cuestión.</p>	 <p>La asesoría técnica al personal de las unidades administrativas <u>será</u> proporcionada por la persona analista que haya revisado y dictaminado el manual de procedimientos o el procedimiento específico en cuestión.</p>
--	---

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



La asesoría técnica personalizada proporcionada al personal de las unidades administrativas **tiene** un tiempo de duración máximo de una hora, si en ese tiempo no quedan solventadas todas las dudas o aclaraciones, se programará una asesoría subsecuente, la cual quedará registrada en el formato de "Asesoría Técnica".



La asesoría técnica personalizada proporcionada al personal de las unidades administrativas **tendrá** un tiempo de duración máximo de una hora, si en ese tiempo no quedan solventadas todas las dudas o aclaraciones, se **programará** una asesoría subsecuente, la cual **quedará** registrada en el formato de "Asesoría Técnica".

2. Indicar quién las debe observar (sujeto), la situación, supuesto y/o materia que se regula.



Se **establecerá** una fecha compromiso para volver a presentar el proyecto con las observaciones solventadas o, en su caso, para presentar un avance de las correcciones realizadas en una asesoría técnica subsecuente, la cual quedará asentada en el formato de "Asesoría Técnica".



El personal de las unidades administrativas que asistan a la asesoría técnica deberá establecer/establecerá una fecha compromiso para volver a presentar su proyecto con las observaciones solventadas o, en su caso, para presentar un avance de las correcciones realizadas en una asesoría técnica subsecuente, la cual **quedará** asentada en el formato de "Asesoría Técnica".

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Cuando el personal no se presente, se notificará la inasistencia, a través de oficio, a la o al titular de su unidad administrativa y, por única vez, se realizará una reprogramación, la cual quedará asentada en el mismo oficio.



Cuando **el personal de las unidades administrativas responsables de la elaboración o actualización del manual de procedimientos o del procedimiento específico, no se presente a la asesoría técnica programada**, se notificará la inasistencia, **a través de oficio, a la o al titular de su unidad administrativa** y, por única vez, se realizará una reprogramación de la asesoría, la cual quedará asentada en el mismo oficio.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Desarrollo

En este apartado se deberán describir las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas, puestos y usuarios que intervienen en su realización.

La descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que las personas servidoras públicas llevan a cabo para la generación de un bien o prestación de un servicio. Para obtener la información del desarrollo del procedimiento se deberá aplicar el cuestionario siguiente:

- ¿Quién lo inicia?
- ¿Cómo inicia?
- ¿Qué se hace?
- ¿Qué se necesita para hacerlo?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuál es la secuencia de lo que se hace?
- ¿Qué instrumentos o equipo de oficina se utiliza?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuáles decisiones se toman?
- ¿Qué acciones se derivan de cada decisión?
- ¿Qué documentos se generan?
- ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera?
- ¿Cuál es el resultado de la actividad?
- ¿Con quién se vincula?

Cabe resaltar que la secuencia del procedimiento deberá desarrollarse mediante el uso de los anteriores cuestionamientos hasta finalizar con la obtención del resultado esperado.

Por otra parte, se recomienda delimitar correctamente las fronteras de procedimiento, identificando el insumo y el resultado de valor y la congruencia entre ambos. Si el resultado del procedimiento sirve de insumo para otro procedimiento, deberá señalarse su conexión; asimismo, si el insumo del procedimiento viene de otro procedimiento, también deberá señalarse de donde viene.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Los lineamientos para la redacción del procedimiento son las siguientes:

1

OBJETIVIDAD

En la redacción se deberá utilizar un lenguaje que relate hechos, situaciones y circunstancias, lo más fielmente posible, por lo que es preciso evitar reflejar sentimientos, emociones o puntos de vista de la persona que redacta el procedimiento o de terceros.

2

EVITAR OBVIIDADES

Es necesario que en la redacción se consideren todos los aspectos del procedimiento sin dejar cabida a situaciones obvias, toda vez que la descripción de éste, debe reflejar un lenguaje de hechos que se pueda probar o auditar.

3

PRECISIÓN

Se deben omitir términos vagos o imprecisos que generen ambigüedad en su comprensión, por lo que es recomendable precisar y especificar al máximo aspectos cuantitativos, medibles o catalogables del proceso.



4

SENCILLEZ

Para su cabal comprensión, la redacción del procedimiento debe eliminar redundancias, así como adjetivos calificativos, empleando un lenguaje sobrio, accesible e incluso llano.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Asimismo, se recomienda considerar los principios siguientes:

1. El procedimiento que se va a documentar debe ya existir y contar con antecedentes consolidados de ejecución (ya se ejecuta y se realiza de la misma manera); por lo anterior, se deberá realizar la descripción exacta, tal como se desarrolla. El omitir documentos, copias, acuses, firmas, instancias y actividades al momento de documentar este, no es procedente, toda vez que no correspondería a la práctica administrativa real.
2. Los verbos activos que se empleen deberán estar conjugados en tiempo presente y en tercera persona. Por lo que no es correcto utilizar verbos en infinitivo (ar, er, ir), ni gerundios (ando, iendo).



<p>Unidad Administrativa</p>	<p>Recibir formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", requisando los apartados correspondientes y procede a entregar los formatos a la o al Analista y se retira.</p> <p>Se conecta con la actividad 27.</p>
<p>Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Analista</p>	<p>Recibir formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remitir a la o al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.</p>
<p>Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Titular</p>	<p>Procede a recibir formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", resguardando el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remitiendo el formato de "Asesoría Técnica" a la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda, informándole sobre los compromisos establecidos.</p>

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Unidad Administrativa	<p>Recibe formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", requisita los apartados correspondientes y <u>entrega los formatos a la o al Analista y se retira.</u></p> <p>Se conecta con la actividad número 27.</p>
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Analista	<p><u>Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remite a la o al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.</u></p>
Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" /Titular	<p><u>Recibe los formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada"</u>, resguarda el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y remite el formato de "Asesoría Técnica" a la subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda, e informa de los compromisos establecidos.</p>

4. Para la descripción del desarrollo es necesario emplear un formato de hoja dividido en tres columnas para colocar; en la primera el número progresivo de la actividad; en la segunda la unidad administrativa y puesto o responsable que ejecuta la acción; y en la tercera la descripción detallada de la actividad. Todo deberá estar alineado en la parte superior

Ejemplo:

Procedimiento: Asesoría Técnica para la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa	<p>Viene del Procedimiento: Revisión y Dictaminación Técnica de Manuales de Procedimientos y Procedimientos Específicos.</p> <p>Recibe oficio, Dictamen Técnico y manual de procedimientos o procedimiento específico, se entera de que su documento no fue validado técnicamente y/o no cumplió con el uso del lenguaje incluyente, no sexista y accesible; ...</p>
2	Departamento de	Recibe llamada telefónica o correo

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
	Manuales de Procedimientos Administrativos "I", "II" o "III" / Analista	electrónico y confirma o reprograma la asistencia del personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar que...
3	Dependencia/ Organo Administrativo Desconcentrado/ Organismo Auxiliar	En la fecha programada, acude a la Dirección de Organización con la o el Analista asignado y presenta proyecto de...
4	Departamento de Manuales de Procedimientos Administrativos "I", "II" o "III" / Analista	Recibe y atiende al personal de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo auxiliar, obtiene proyecto de manual o procedimiento dictaminado y con ...

5. Toda actividad está compuesta de operaciones; por lo tanto, para describir el desarrollo de los procedimientos es necesario que en cada actividad se plasmen tres tipos de operaciones básicas conforme a la teoría general de sistemas: de Entrada (insumos), de Transformación (transformación o procesamiento) y de Salida (resultados).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
1	Usuario / solicitante	...
2	(nombre de la unidad, instancia / puesto que inicia el procedimiento)	Recibe (solicitud, demanda, documento, instrucción, oficio, etc.), firma acuse y devuelve, realiza (actividad o actividades), elabora (oficio, formato, documento etc. en original y copias), instruye (actividad instruida) a (persona o puesto) y turna (oficio, documento etc.). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
3	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (instrucción, oficio, programa, formato, documentación original o copia), firma acuse y devuelve, registra, realiza (actividad o actividades para atender o dar trámite al oficio), elabora (oficio, formato, documento etc. en original y copias o tantos), instruye (actividad instruida) a (puesto) y turna (oficio, documento, formato etc.). Archiva acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.
4	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (instrucción y oficio de ... en original o copia), firma acuse y lo devuelve, registra en (sistema, base, control), revisa/ verifica/analiza y determina: ¿PROCEDE / ES CORRECTA LA INFORMACIÓN // CUMPLE / AUTORIZA ETC.?

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
5	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	<p>NO PROCEDE / NO ES CORRECTA / NO CUMPLE / NO AUTORIZA ETC.)</p> <p>OP. A: Devuelve (oficio, documento, formato etc.) e instruye realizar observaciones / corregir etc.</p> <p>OP. B. Realiza observaciones / devuelve (oficio, formato, documento etc. en original y copias o tantos), instruye (actividad instruida) a (puesto) y turna (oficio, documento etc. original o copia). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido</p>
6	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	<p>Recibe (oficio, documento, formato original o copia), realiza adecuaciones), elabora (oficio, formato, documento), anexa (oficio, documento, formato original o copia) turna (oficio, documento o formato corregido y oficio, documento etc. elaborado). Archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 4</p>
7	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	<p>SI PROCEDE / SI ES CORRECTA, SI CUMPLE / SI AUTORIZA ETC.)</p> <p>Valida, aprueba, firma, etc. (oficio, documento, formato etc.), elabora (oficio de envió, formato, documento etc. original y copias o tantos), instruye (actividad que instruye) a (puesto), turna (oficio, documento etc.) y archiva (acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.</p>

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD (insumo; transformación/procesamiento; resultado)
8	(nombre de la unidad, instancia / puesto)	Recibe (instrucción, oficio, programa, formato, documentación original o copia), firma acuse y devuelve, registra, realiza (actividad o actividades para dar trámite al oficio), elabora (oficio, formato, documento etc. en original y copias o tantos), instruye (actividad instruida) a (puesto) y turna (oficio, documento, formato etc.). Archiva acuse, documento u oficio recibido) para su control, previo acuse de recibido.

6. Describir con precisión -en todas las actividades- la información (tangible o intangible) y/o documentos que se reciben, elaboran, imprimen, turnan y archivan; considerando de estos últimos los tantos originales, las copias y las firmas en los mismos.

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud con información anexa , recaba acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud con información anexa, sella y devuelve. Registra en sistema y entrega a la persona titular de la UIE la solicitud.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud con información anexa, instruye a la persona Asesora de la UIE revisar para su atención precedente.



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior / Persona Representante	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto en original y copia, con información anexa, recaba sello en copia de acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto original y copia, con información anexa, sella en copia de acuse y devuelve. Registra en sistema interno de correspondencia y entrega a la persona titular de la UIE la solicitud con información anexa.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior o Solicitud de Autorización de Proyecto, con información anexa, entrega a la persona Asesora de la UIE con instrucciones de revisar para su atención precedente.

7. Describir con precisión todas las instancias y puestos que participan en la ejecución del procedimiento. Considerar la estructura siguiente Unidad administrativa / Puesto y mantener congruencia en todo el desarrollo.

Ejemplo:



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Representante de la Institución de Nivel Medio Superior /	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud ...
2	Unidad de Infraestructura / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud de Fortalecimiento ...
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento ...



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior / Persona Representante	Entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, Solicitud ...
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe Solicitud de Fortalecimiento ...
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe la Solicitud de Fortalecimiento ...

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



8. Describir las formas como se envía y recibe la documentación / información, instrucción, solicitud, etc. (impresa y/o física; vía sistema, aplicación, correo, telefónica, verbal, etc.).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega de forma impresa "Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior" o "Solicitud de Autorización de Proyecto" en original y copia, con información anexa a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, recaba sello en copia de acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe de forma impresa Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización y copia, con información anexa, sella en copia de acuse y devuelve. Registra en sistema interno de correspondencia y entrega solicitudes impresas a la persona titular de la UIE la solicitud con información anexa.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe de forma impresa la Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización, con información anexa, escanea documentación y envía vía correo electrónico a la persona Asesora de la UIE e instruye vía telefónica revisar para su atención precedente. Archiva solicitud e información anexa.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



9. Cuando se origine por primera vez un formato se deberá indicar el nombre completo del mismo entre comillas (las comillas permitirán denotar que es un formato) y en las actividades-operaciones subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico con la primera letra en mayúscula (sin comillas) y/o clave, siempre y cuando se utilice de manera homóloga y así se requiera o determine.

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega de forma impresa "Solicitud de Fortalecimiento a la Infraestructura Física Educativa de Nivel Medio Superior" o "Solicitud de Autorización de Proyecto" en original y copia, con información anexa a la persona de la Oficialía de Partes de la Unidad de Infraestructura Escolar, recaba sello en copia de acuse y se retira.
2	Unidad de Infraestructura Escolar / Personal de Oficialía de Partes	Recibe de forma impresa Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización y copia, con información anexa, sella en copia de acuse y devuelve. Registra en sistema interno de correspondencia y entrega solicitudes impresas a la persona titular de la UIE la solicitud con información anexa.
3	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe de forma impresa la Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización, con información anexa, escanea documentación y envía vía correo electrónico a la persona Asesora de la UIE e instruye vía telefónica revisar para su atención procedente. Archiva solicitud e información anexa.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



10. En decisiones o determinaciones que originen cursos de flujo alternos, dentro de una actividad, se deberán describir éstos por separado; narrando primero el flujo más breve sin cortarlo hasta concluirlo, conectarlo a otra actividad o procedimiento y continuar con el curso siguiente (las determinaciones deben ser lógicas, tener secuencia cronológica y concatenada).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Entrega a la
...
4	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe la Solicitud ..., revisa el tipo de solicitud y determina: ¿Es Solicitud de Fortalecimiento o Solicitud de Autorización al Proyecto?
5	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Es Solicitud de Fortalecimiento. La registra en ...
6	Unidad de Infraestructura Escolar / Titular	Recibe oficio de ...
7	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	Recibe oficio de respuesta de viabilidad o no, firmado, verifica el tipo de respuesta y determina: ¿La respuesta es viable?
10	Unidad de Infraestructura Escolar / Persona Asesora	No es viable la respuesta Cancela la Solicitud ... y la envía a través de medios electrónicos a la persona representante de la institución educativa de Nivel Medio Superior. Archiva oficio original, Solicitud y, en su caso, con información anexa.
11	Institución Educativa de Nivel Medio Superior/ Persona Representante	Recibe oficio de respuesta ... En su caso, genera una nueva solicitud, anexa información y entrega a la persona de la Oficialía de Partes de la UIE. Se conecta con actividad número 2.

- a. En caso de que la alternativa más corta lleve a la conclusión del procedimiento, se deberá optar por describir primero la más larga, a efecto de concluir el procedimiento con aquello que arroja el resultado de valor esperado o da respuesta al insumo que detonó el procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



11. La descripción del desarrollo deberá tener límites precisos: El insumo que detona el inicio del procedimiento y el resultado que lo finalice deberán ser congruentes (si se solicita una licencia de conducir / se deberá concluir con la entrega de una licencia de conducir) y, cuando proceda, con la conexión con otro procedimiento.

Ejemplo:

Procedimiento: Capacitación a las personas servidoras públicas de los ayuntamientos en el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ayuntamiento/ Enlace	Con base en... solicita la capacitación para el uso de los módulos de captura...
...
12	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	En fecha y hora programada ingresa a la URL de la videoconferencia e inicia la videograbación de ésta, comparte una presentación con el contenido teórico acerca de los módulos de captura que conforman la Plataforma Digital Estatal.
13	Ayuntamiento / Enlace	En la fecha y hora programada de la capacitación, ingresa a la URL de acceso a la videoconferencia, recibe la capacitación... y continúa en la videoconferencia.
14	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	Al finalizar la presentación ... realiza un ejemplo práctico sobre el uso de los módulos de captura ...
15	Ayuntamiento / Enlace	Recibe ejemplo práctico sobre el uso de los módulos de captura de la plataforma ... y expone sus dudas.
...
17	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	Resuelve las dudas y/o preguntas. Concluye capacitación. ...
18	Ayuntamiento / Enlace	Concluida la capacitación y resueltas sus dudas, recibe mediante correo electrónico, las claves de acceso para el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal, y procede a registrar la información de la Plataforma Digital Estatal. Se conecta con el procedimiento inherente a la captura de información en los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



12. Cuando el procedimiento que se documenta tenga conexión con otros procedimientos; sea al inicio, entre las actividades o al final de éste, se deberá indicar el nombre correcto de los mismos, conforme estén documentados, validados o publicados o, en su caso, hacer la referencia con el término "inherente" al procedimiento correspondiente.

Ejemplos:

Procedimiento: Capacitación a las personas servidoras públicas de los ayuntamientos en el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ayuntamiento/ Enlace	Con base en... solicita la capacitación para el uso de los módulos de captura ...
...
17	Subdirección de Atención a Usuarios / Titular	Resuelve las dudas y/o preguntas, concluye capacitación ...
18	Ayuntamiento / Enlace	Concluida la capacitación y resueltas sus dudas, recibe mediante correo electrónico, las claves de acceso para el uso de los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal, y procede a registrar la información en la Plataforma Digital Estatal. Se conecta con el procedimiento inherente a la captura de información en los módulos de captura de la Plataforma Digital Estatal.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LÍNEA TELEFÓNICA.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del servicio de recolección	Con base en una irregularidad o inconformidad en el servicio de recolección del municipio, realiza llamada telefónica ...
...
16	Persona Inconforme del servicio de recolección	Recibe folio e información que su queja se va a canalizar a la Dirección de Servicios Municipales y que en 5 días hábiles se le dará respuesta a su queja, finaliza llamada y queda en espera. Se conecta con la actividad número 22.
17	Dirección de Servicios Municipales / Persona de Enlace	Recibe la queja, analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, ayudará a realizar acciones para dar atención Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de recolección de residuos sólidos de la Dirección de Servicios Municipales.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



18	Dirección de Servicios Municipales / Persona de Enlace	Atendida la queja, informa a la Dirección de Atención Ciudadana sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
...
22	Persona Inconforme del servicio de recolección	Recibe vía telefónica la respuesta a su queja ... y finaliza llamada.
23	Dirección de Atención Ciudadana / Persona Asesora	Registra que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.

13. No juntar actividades que se realicen en momentos diferentes (existe tiempo de espera o se realiza la ejecución de otro procedimiento); asimismo, se debe considerar la interacción que se da con otras instancias (intercambio de información entre los actores).

Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe llamada de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita información sobre la situación ocurrida, analiza la información obtenida y determina: ¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?
3	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero. Orienta a la Persona Inconforme, canaliza y proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza llamada.
...

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe llamada de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita información sobre la situación ocurrida.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
3	Persona Inconforme del Transporte Público	Informa de manera específica la situación que dio raíz a su llamada.
4	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra la información de la Persona Inconforme, realiza las preguntas necesarias para conocer de fondo el tema, analiza la información obtenida y determina: ¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?
...

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
...
17	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles. Atendida la queja , informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
18	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y determina: ¿La queja es anónima?
...

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
...
17	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles. Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
18	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Atendida la queja, informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
19	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y determina: ¿La queja es anónima?
...



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



14. Por último, se deberá establecer congruencia entre los tanto originales, copias y firmas descritas en los formatos e instructivos de llenado con lo descrito en el desarrollo (es necesario que se verifique y coteje la información de los formatos con el desarrollo para establecer coherencia).

Diagramación

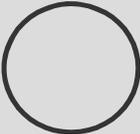
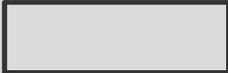
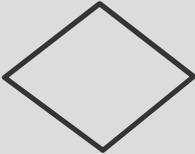
Una vez descrito el procedimiento se continúa con su representación gráfica; para ello, se elaborará un diagrama de bloque que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las unidades administrativas y puestos que intervienen en el procedimiento. Un bloque es un recuadro donde se describe brevemente la actividad y se ubica en la columna que corresponda a la unidad administrativa y puesto que ejecuta la actividad.

Un diagrama es una representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa, muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.

La diagramación se efectúa mediante el uso de símbolos básicos, los cuales tienen la representación siguiente:

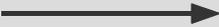
"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada , cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Símbolo	Representa
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha).
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando se requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso/ procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Para la diagramación del flujo del procedimiento, la hoja se dividirá en columnas que representarán a las unidades administrativas o puestos que intervienen, asegurándose de no repetir actores. En cada columna se ubicarán bloques o recuadros donde se describe brevemente la actividad que ejecuta la unidad administrativa/ puesto, los cuales serán vinculados con líneas continuas que direccionen el flujo del símbolo de "Operación" (rectángulo) al de "Conector de Operación" (círculo). Los bloques se deberán corresponder en número y secuencia a los de la descripción del procedimiento y se combinarán con los símbolos que apliquen.

Para la diagramación, se incluyen los ejemplos siguientes:

1. Construya el diagrama respetando la secuencia cronológica, conforme a la descripción del desarrollo.

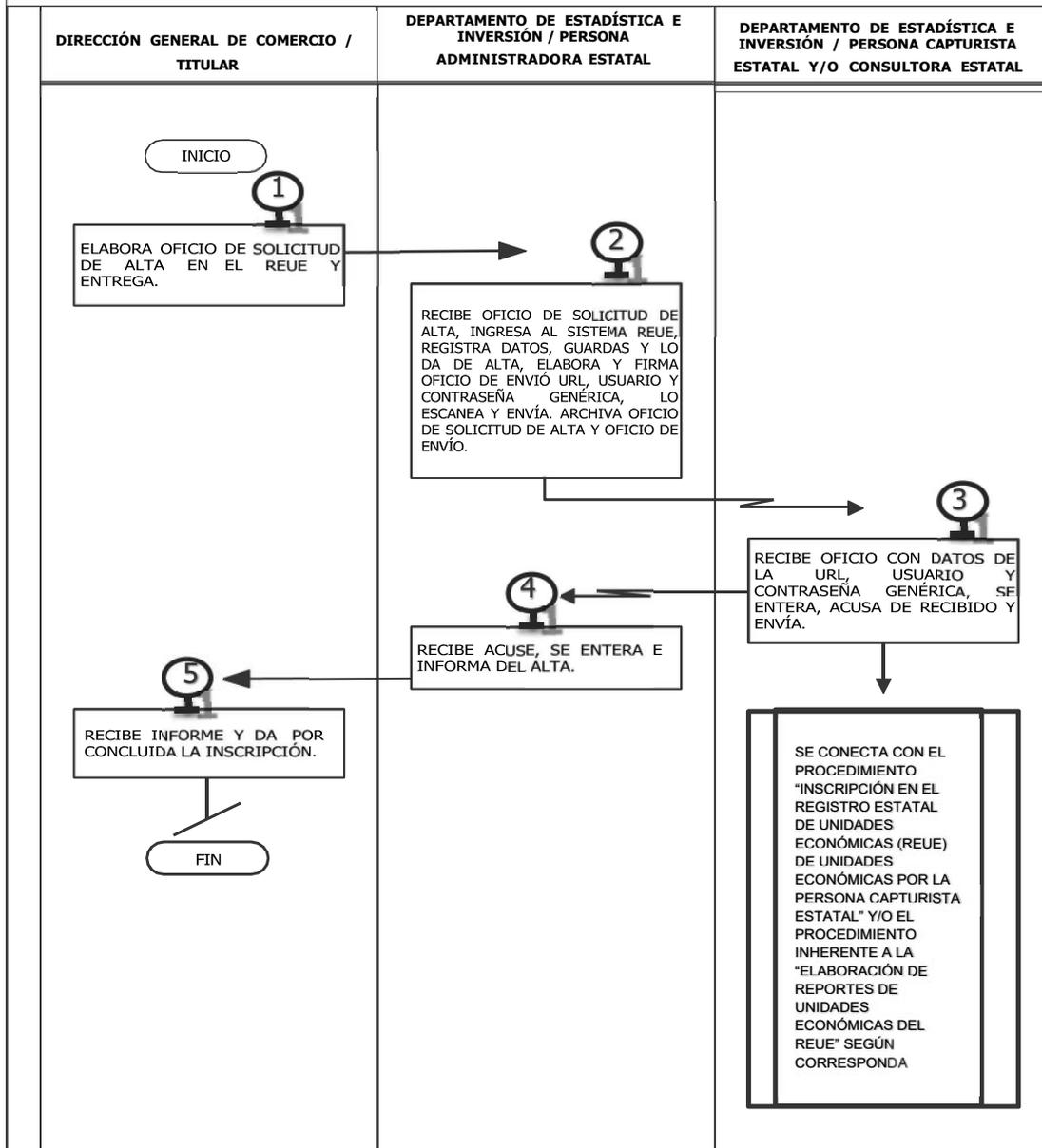
Ejemplo:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de Comercio / Titular	Con base a la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, elabora oficio de solicitud de alta en el REUE de la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal, describiendo el nombre completo, cargo y correo electrónico de esta y entrega a la persona Administradora Estatal.
2	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Recibe oficio de solicitud de alta, ingresa al sistema REUE, en el apartado "Nuevo Usuario", con base al oficio de solicitud, registra los campos correspondientes, guarda registro y da de alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas, elabora y firma oficio de envío de usuario y contraseña genérica, escanea y envía mediante correo electrónico adjuntando URL, usuario y contraseña genérica a la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva oficio de solicitud de alta y oficio de envío para su control.
3	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal	Recibe vía correo electrónico oficio que contiene los datos de la URL, usuario y contraseña genérica, acusa de recibido y envía por el mismo medio a la persona Administradora Estatal y procede a realizar Alta de Unidades Económicas en el REUE o a realizar reportes del REUE, según corresponda.
4	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Se conecta con el procedimiento "Alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de Unidades Económicas por la persona Capturista Estatal" y con el procedimiento inherente a la "Elaboración de Reportes de Unidades Económicas del REUE" según corresponda.
5	Dirección General de Comercio / Titular	Recibe acuse por correo electrónico, se entera y le informa de forma verbal a la persona titular de la Dirección General de Comercio sobre el alta de las personas servidoras públicas Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva de forma electrónica el acuse de recibo. Fin del procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



PROCEDIMIENTO: Inscripción en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de la Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal.

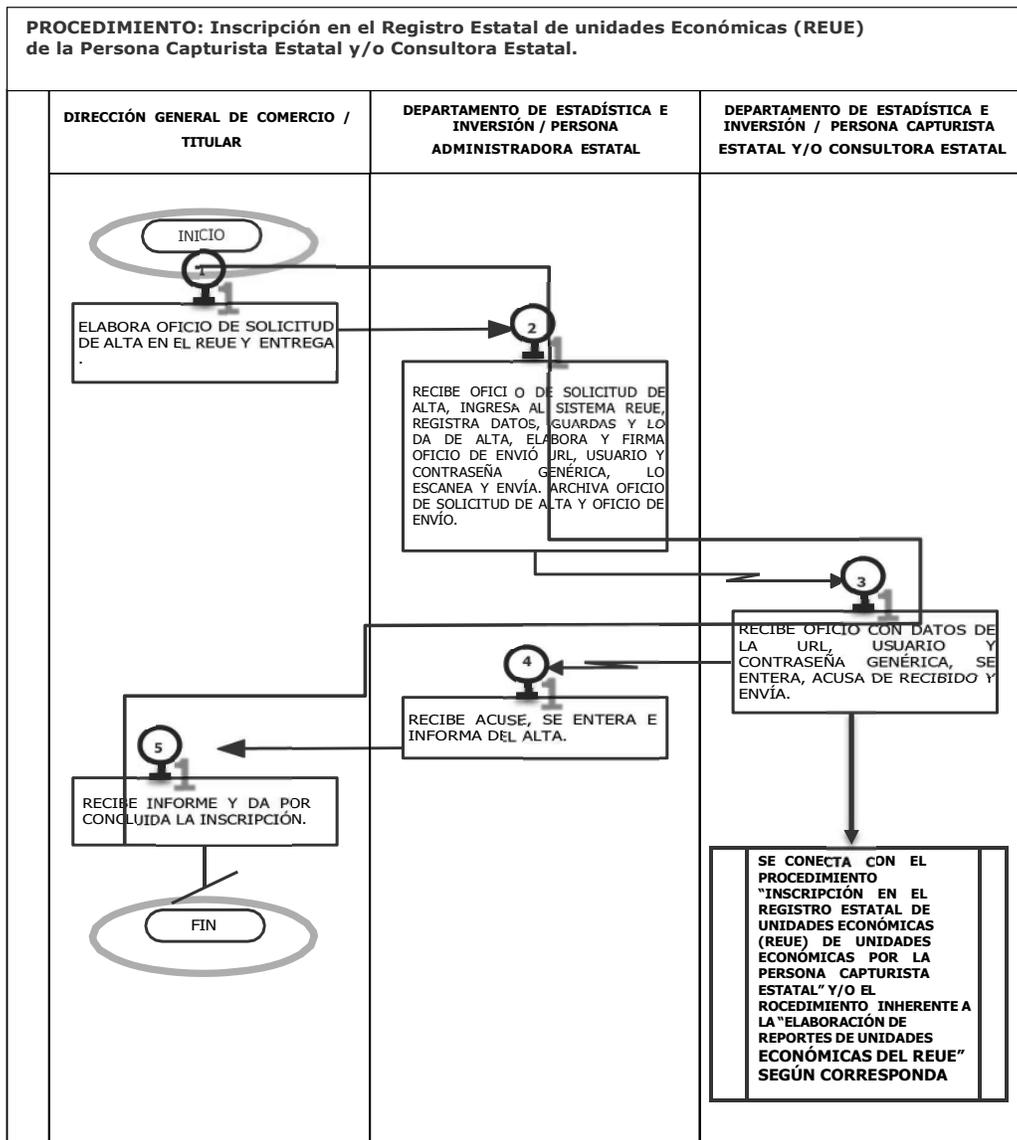


"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



3. Inicie la diagramación siempre en la primera columna de la izquierda, considerando que el flujo al iniciar vaya de izquierda a derecha y de arriba abajo (de forma escalonada, independientemente del nivel jerárquico que inicie el procedimiento, en su caso y para mayor precisión de los participantes, se podrán agrupar éstos, pero siempre iniciar en la primera columna de la izquierda).

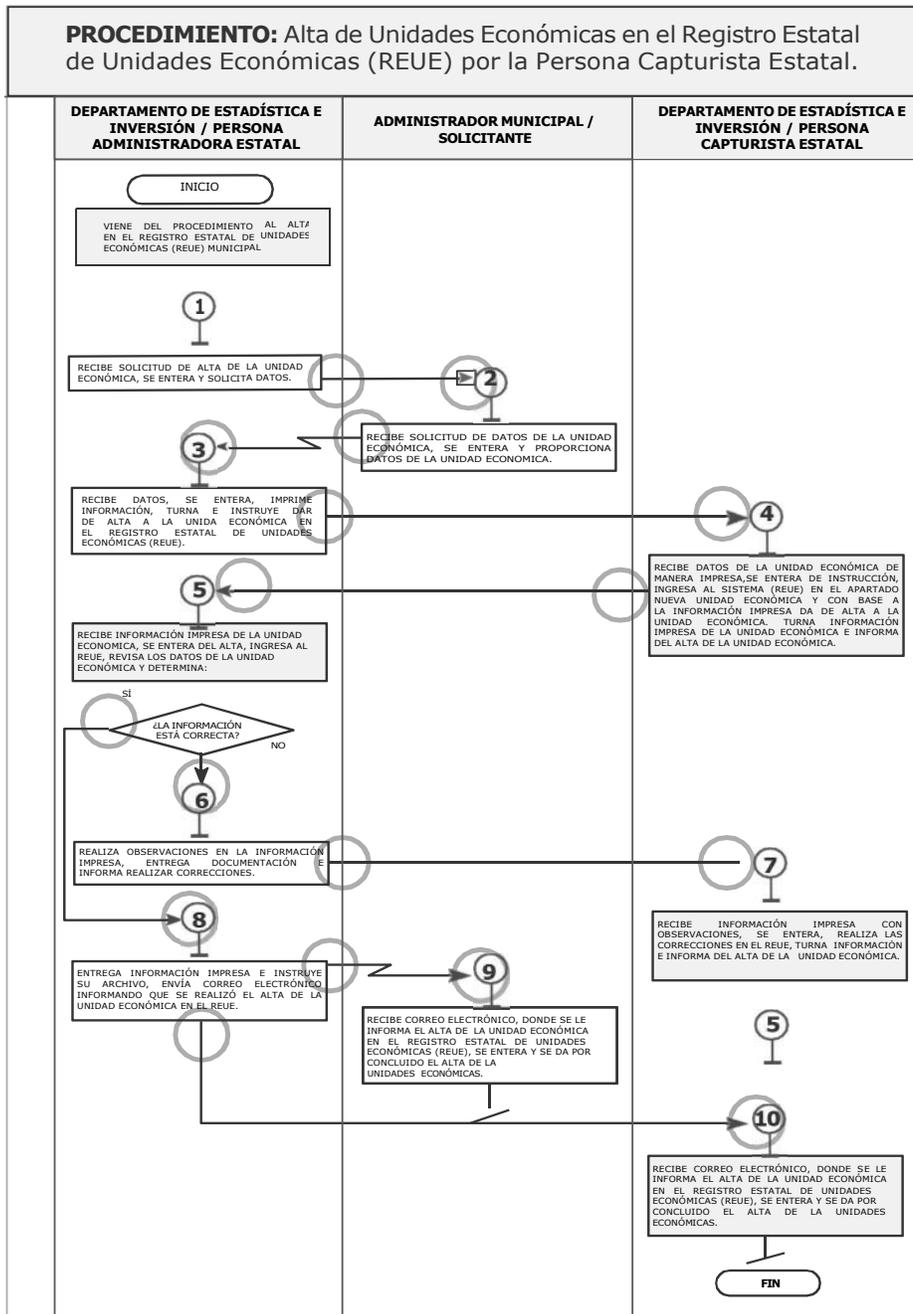
Ejemplo



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



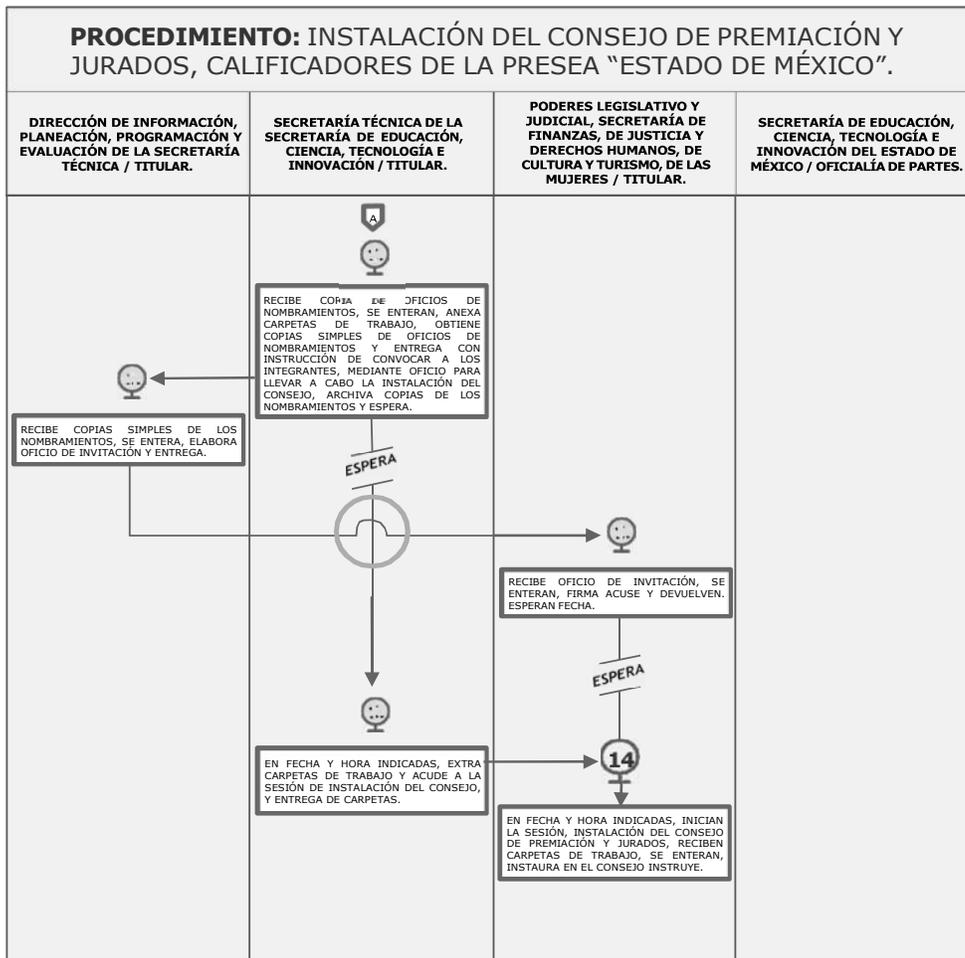
4. Las líneas continuas (con punta de flechas) entre los símbolos indican el sentido del flujo y deberán salir del símbolo de "Operación" o de "Decisión" y llegar siempre al símbolo "Conector de operación".



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



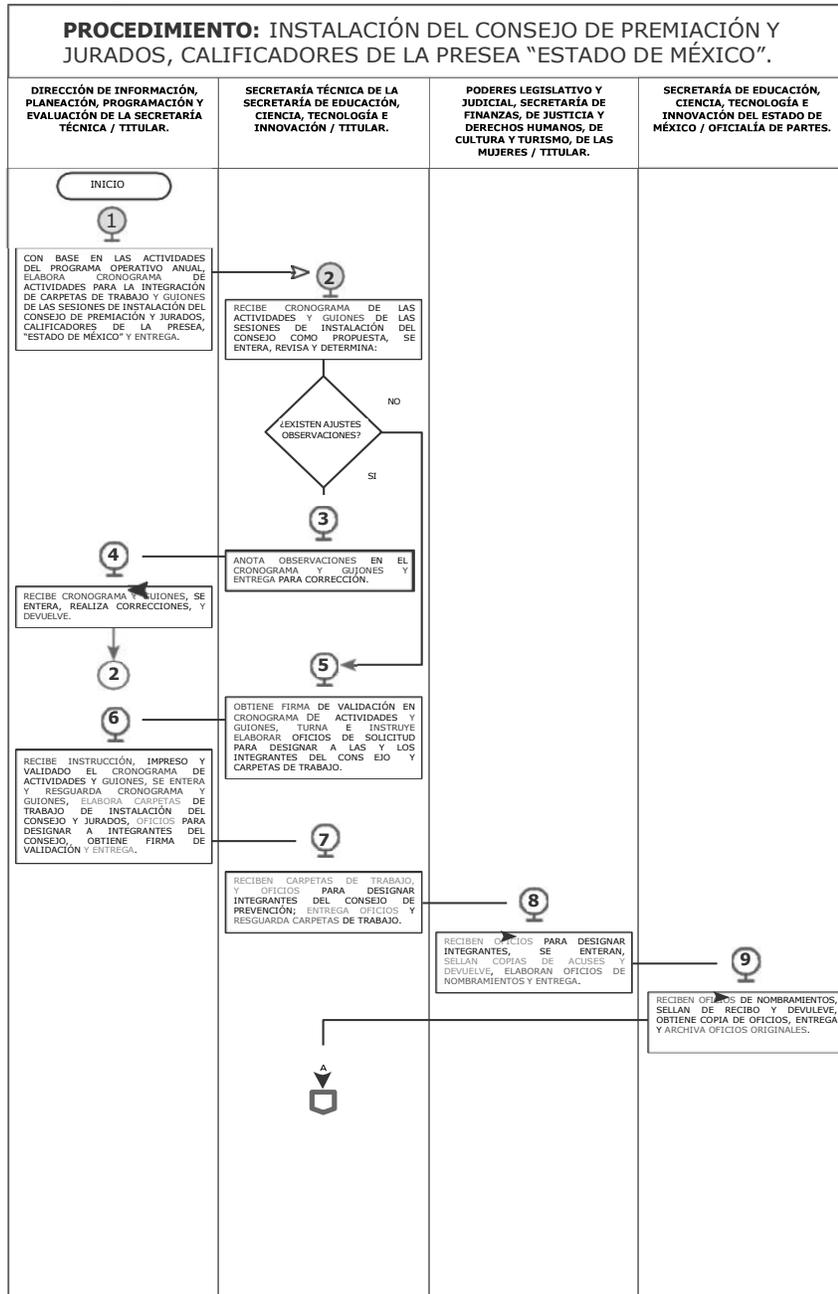
5. Evite cruzar "líneas continuas" (flujo) de forma directa y cuando no sea posible, utilice el símbolo conector de líneas



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



7. Todo documento que se elabora o requisita deberá tener un origen, flujo y/o destino final (archivo), en caso de que entre a un archivo temporal o se retenga deberá volver al flujo y llegar a su destino final o archivo permanente



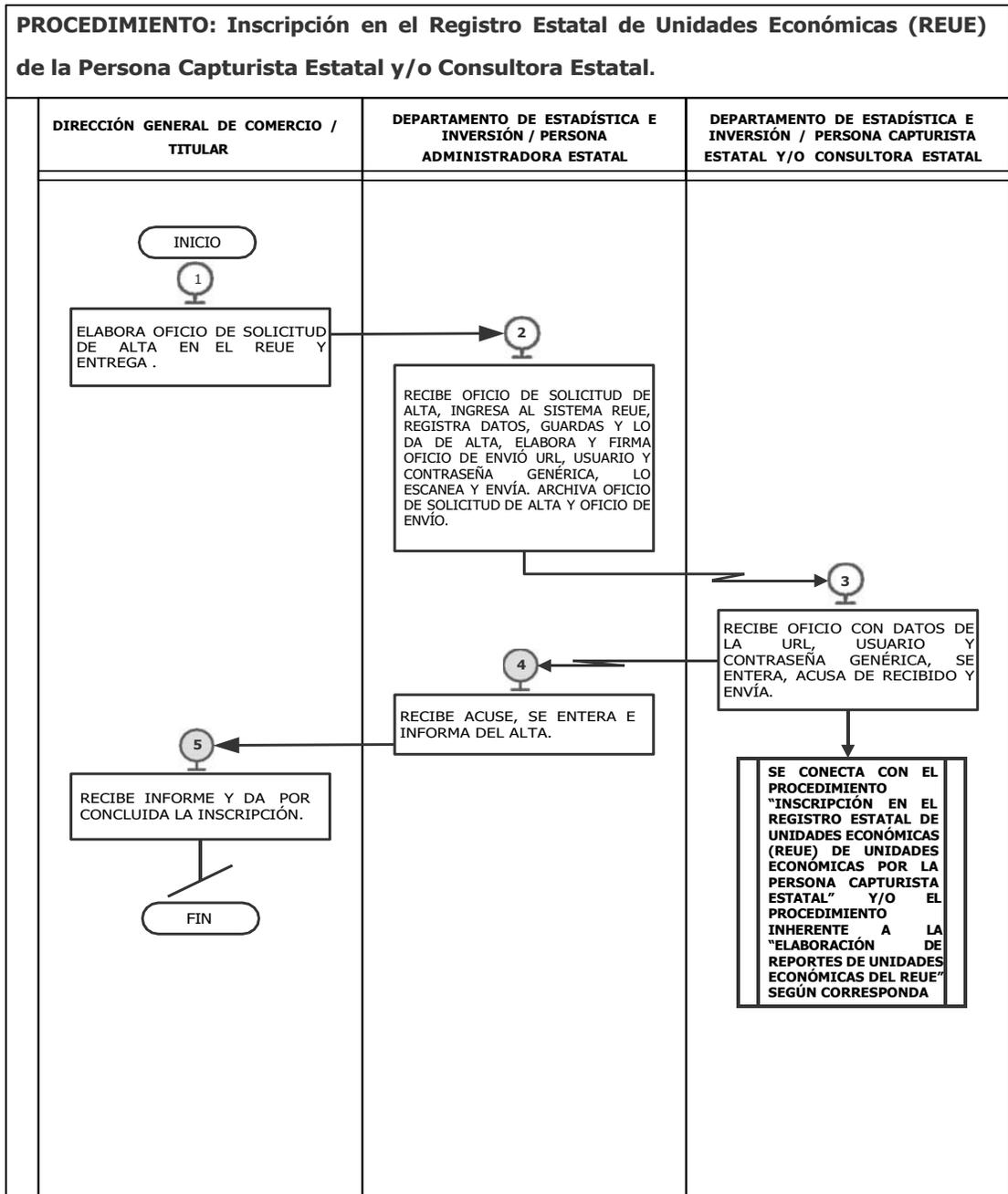
"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



8. La descripción de las operaciones deberá ser de manera sintetizada dentro del símbolo "Operación" y ser congruente con lo descrito en el desarrollo.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección General de Comercio / Titular	Con base a la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, elabora oficio de solicitud de alta en el REUE de la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal, describiendo el nombre completo, cargo y correo electrónico de esta y entrega a la persona Administradora Estatal.
2	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Recibe oficio de solicitud de alta, ingresa al sistema REUE, en el apartado "Nuevo Usuario", con base al oficio de solicitud, registra los campos correspondientes, guarda registro y da de alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas, elabora y firma oficio de envío de usuario y contraseña genérica, escanea y envía mediante correo electrónico adjuntando URL, usuario y contraseña genérica a la persona servidora pública Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva oficio de solicitud de alta y oficio de envío para su control.
3	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Capturista Estatal y/o Consultora Estatal	Recibe vía correo electrónico oficio que contiene los datos de la URL, usuario y contraseña genérica, acusa de recibido y envía por el mismo medio a la persona Administradora Estatal y procede a realizar Alta de Unidades Económicas en el REUE o a realizar reportes del REUE, según corresponda.
4	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora Estatal	Se conecta con el procedimiento "Alta en el Registro Estatal de Unidades Económicas (REUE) de Unidades Económicas por la persona Capturista Estatal" y con el procedimiento inherente a la "Elaboración de Reportes de Unidades Económicas del REUE" según corresponda.
5	Dirección General de Comercio / Titular	Recibe acuse por correo electrónico, se entera y le informa de forma verbal a la persona titular de la Dirección General de Comercio sobre el alta de las personas servidoras públicas Capturista Estatal y/o Consultora Estatal. Archiva de forma electrónica el acuse de recibo.
		Fin del procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

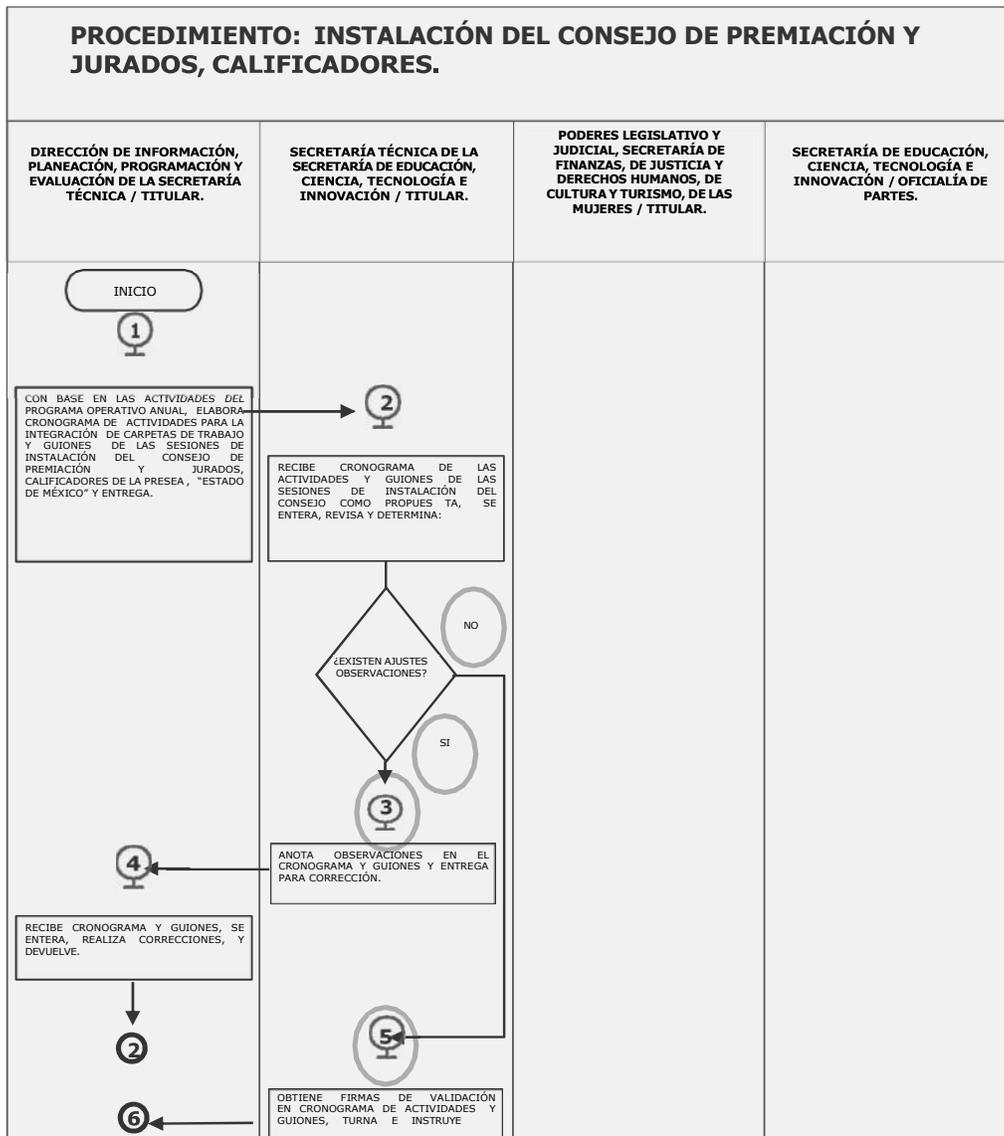


"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



9. Graficar los puntos de decisión o alternativas con el símbolo de "Decisión", numerando cada alternativa con número diferente.

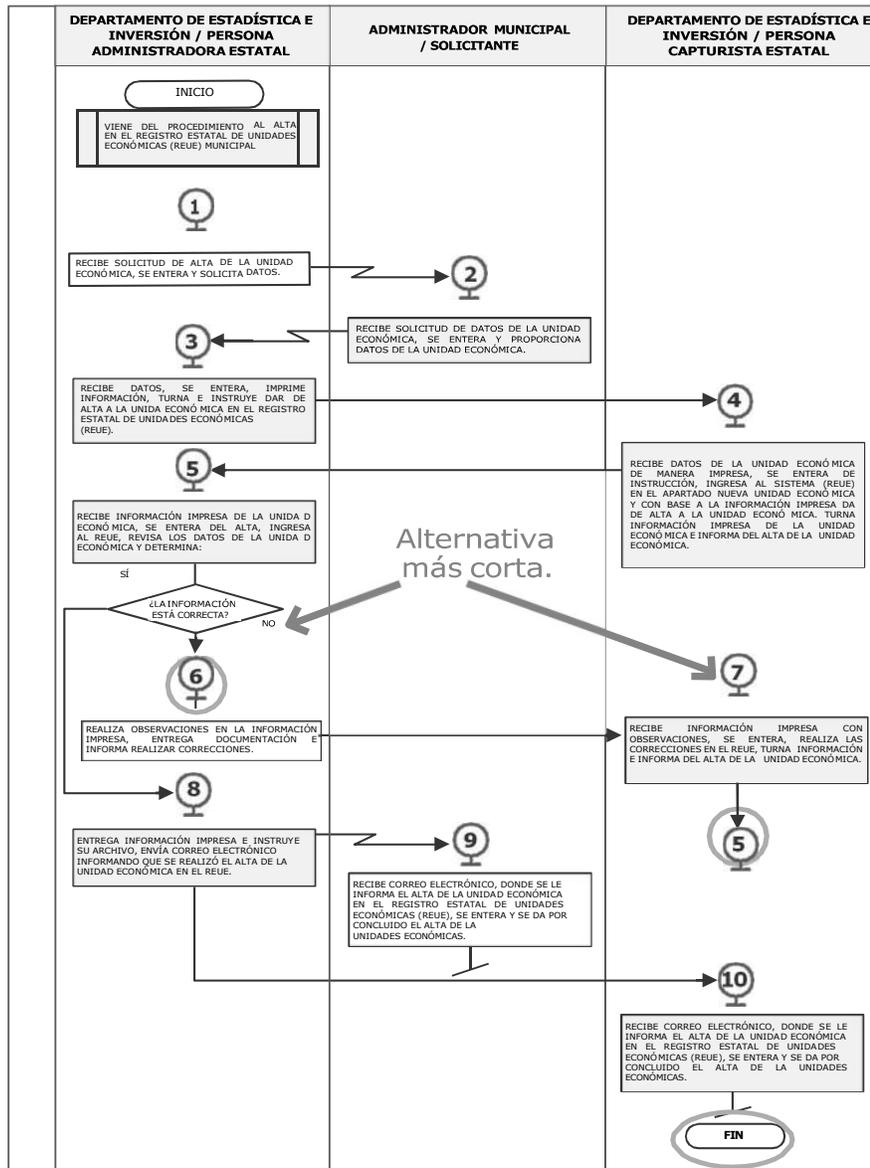
Ejemplo:



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



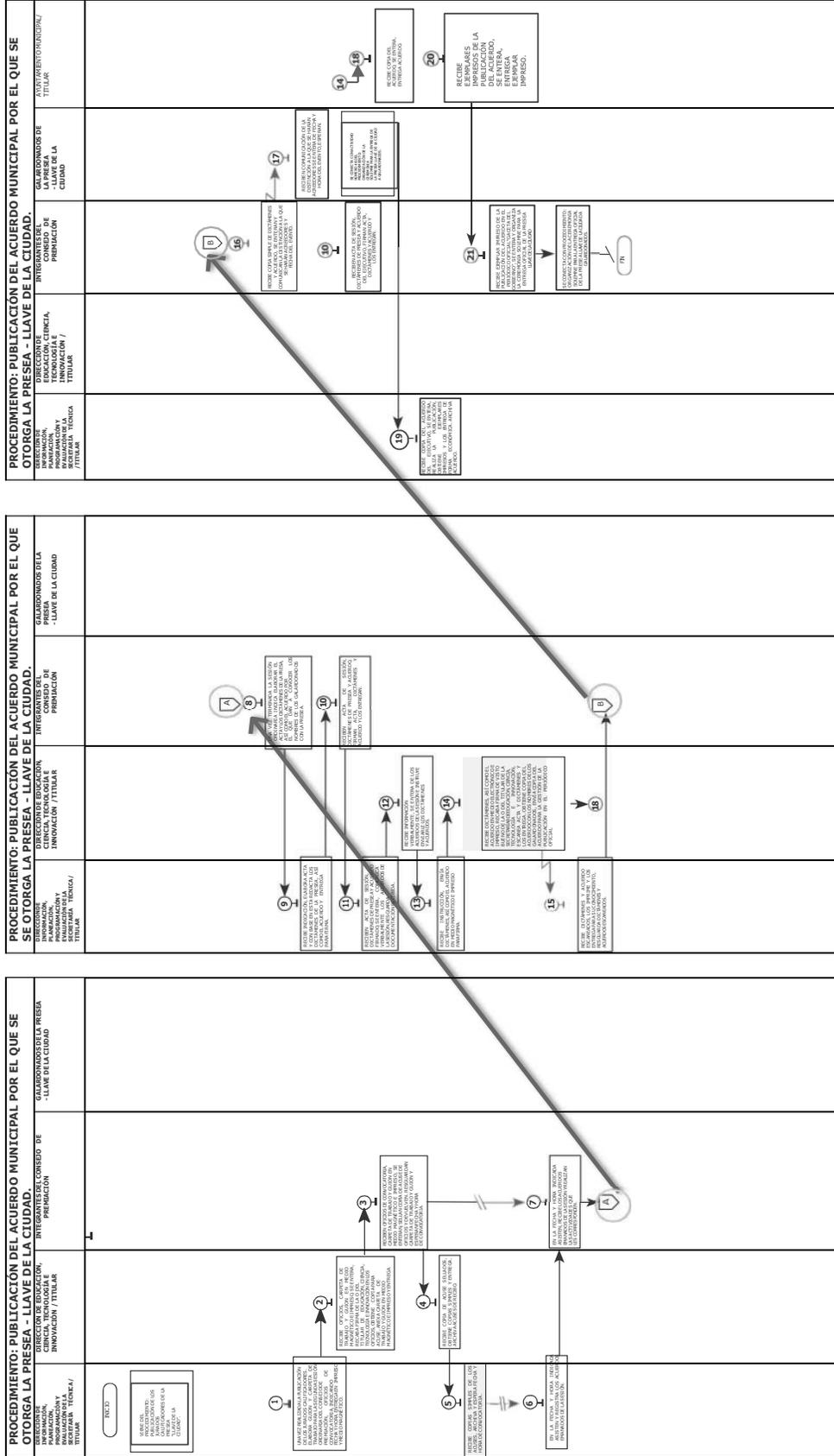
10. Cada alternativa deberá tener graficado su flujo hasta su conexión a otra operación, procedimiento o conclusión. Se recomienda darle flujo primero a la alternativa más corta hasta concluirla o conectarla a otra operación o, en su caso, procedimiento.





"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

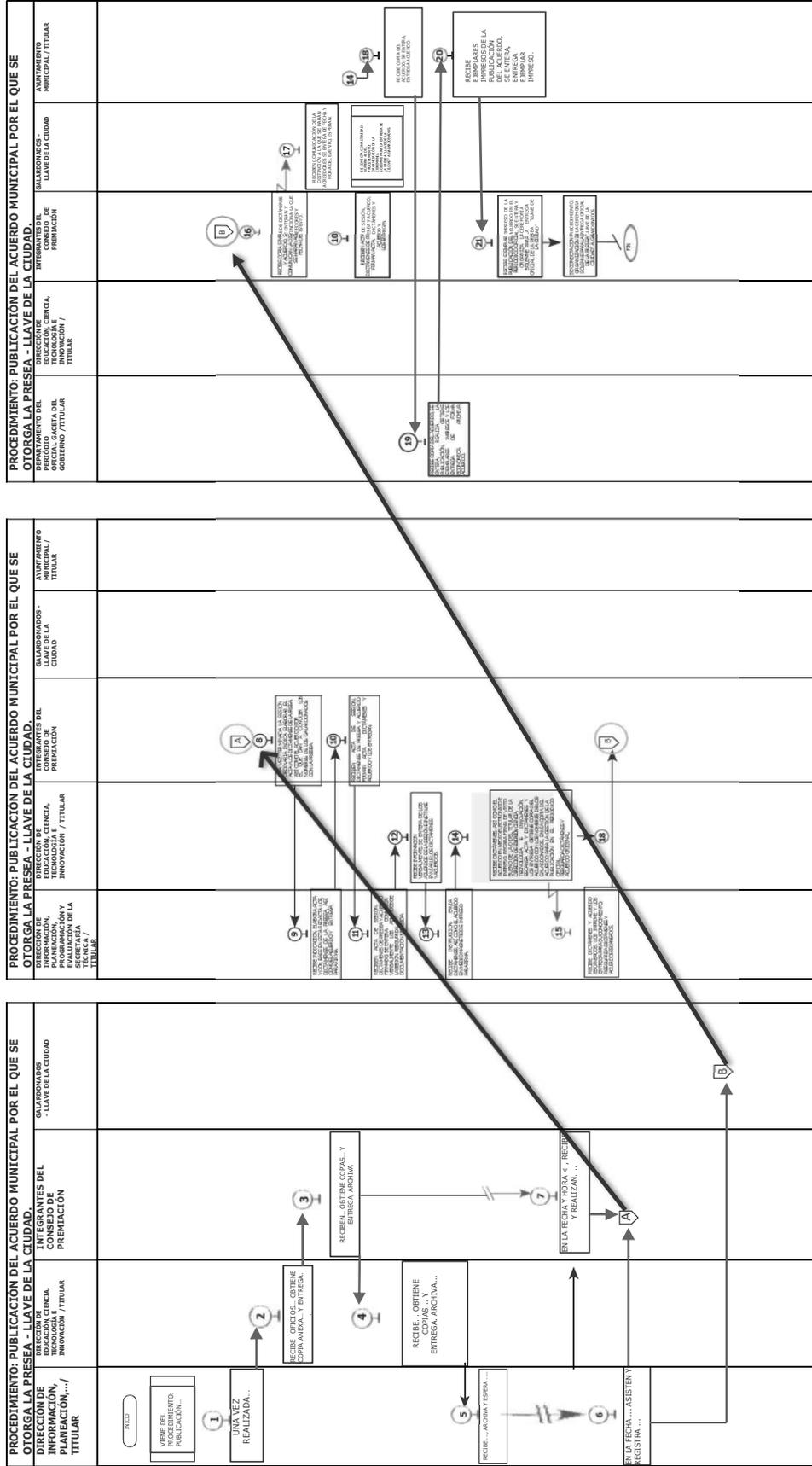
11. Si la diagramación requiere más de una hoja; a la primera le corresponde un conector de hoja, y así consecutivamente, marcando con la misma letra el conector de entrada de la hoja siguiente, y así consecutivamente.





"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

13. Sólo se podrá utilizar más de un conector de hoja cuando cada conector que se utilice inicie una hoja.



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



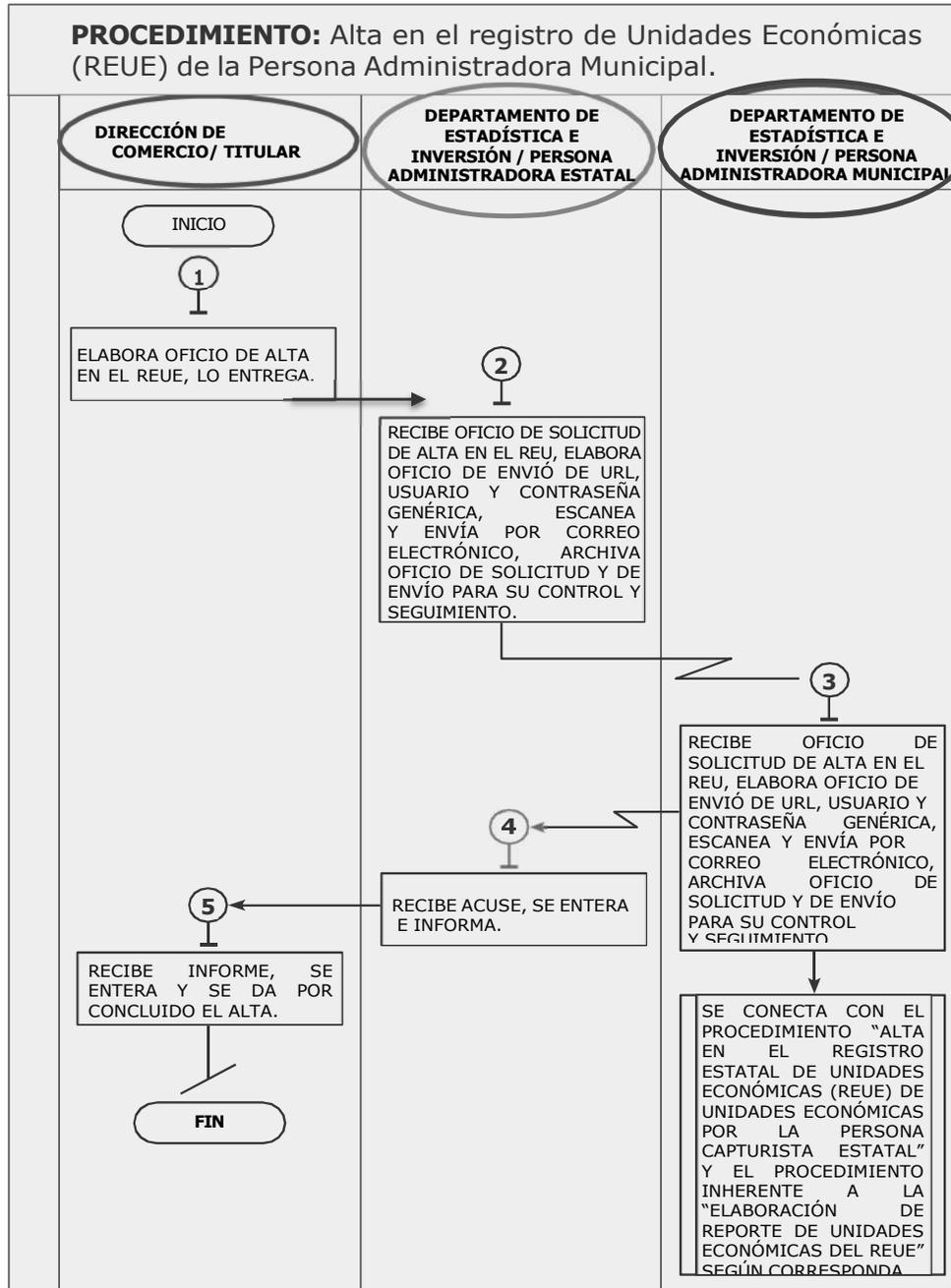
14. Las columnas en el diagrama deberán corresponder al número de instancias que se describan en el desarrollo.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección de Comercio / Titular	Con base en la Ley..., elabora oficios de solicitud de alta en el REUE de la persona servidora pública capturista y/o correo electrónico de esta y lo entrega a la persona Administradora.
2	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora	Recibe oficio de solicitud de alta, se entera, ingresa al sistema REUE, en el apartado "Nuevo Usuario", con base al oficio de solicitud, registra los campos correspondientes, guarda registro y lo da de alta en el Registro de Unidades Económicas, elabora y firma oficio de envío de usuario y contraseña genérica, lo escanea y envía mediante correo electrónico adjuntando URL, usuario y contraseña genérica a la persona servidora pública Capturista y/o Consultora. Archiva oficio de solicitud de alta y oficio de envío para su control
3	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora	Recibe vía correo electrónico oficio que contienen los datos de la URL, usuario y contraseña genérica, se entera, acusa de recibido y envía por el mismo medio a la persona Administradora y procede a realizar Alta de Unidades Económicas en el REUE o a realizar reportes de REUE, según corresponda. Se conecta con el procedimiento "Alta en Registro de Unidades Económicas (REUE) de Unidades Económicas por la persona Capturista" y con el procedimiento inherente a la "Elaboración de Reportes de las Unidades Económicas del REUE" según corresponda.
4	Departamento de Estadística e Inversión / Persona Administradora	Recibe acuse por correo electrónico, se entera y le informa de forma verbal a la persona titular de la Dirección de Comercio sobre el alta de las personas servidoras públicas Capturista y/o Consultora. Archiva de forma electrónica el acuse de recibo.
5	Dirección de Comercio / Titular	Recibe informe de alta de la persona Capturista y/o Consultora, se entera y da por concluida alta de las personas servidoras públicas Capturistas y/o Consultora. Fin del procedimiento.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



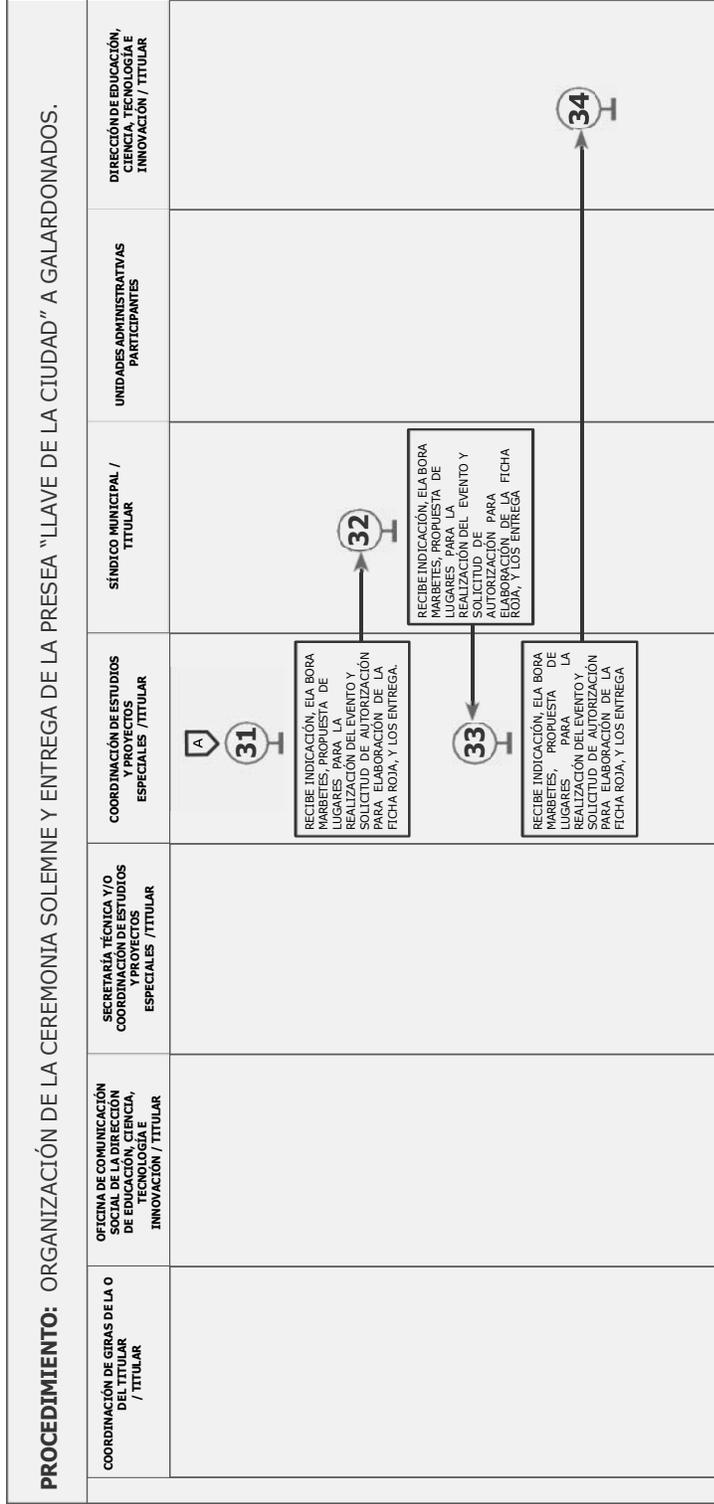
Ejemplo:





"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

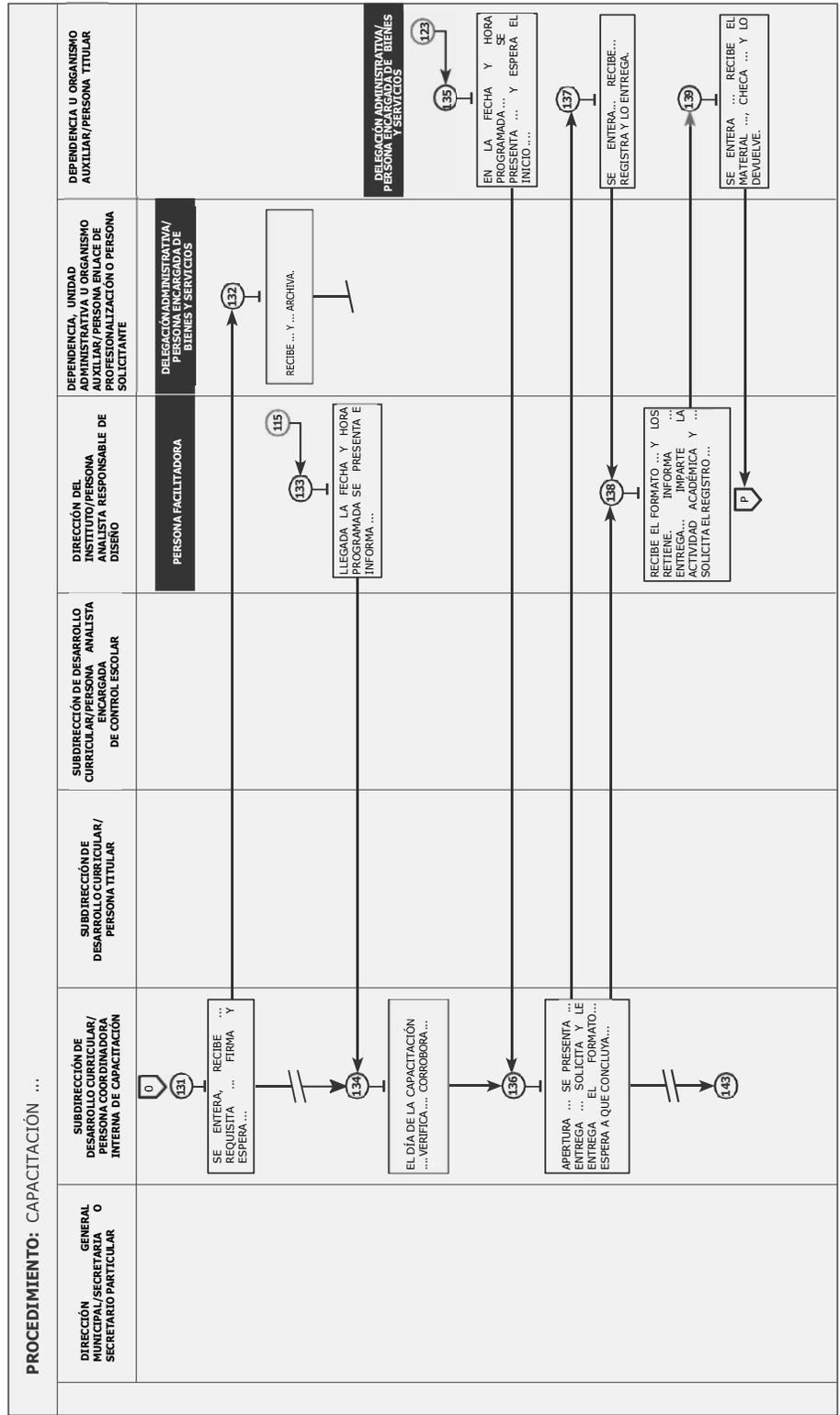
15. Cuando el número de instancias que participen en la ejecución de un procedimiento sea de 8 o más, se recomienda representar en el diagrama un mínimo de 7. Asimismo, si el número de instancias participantes corresponde a 3, 4, 5, 6 y 7, se deberán representar en el diagrama el total de estas. El tamaño de letra se recomienda que no sea menor a cuatro puntos, ni mayor a 5 y en mayúsculas.





"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

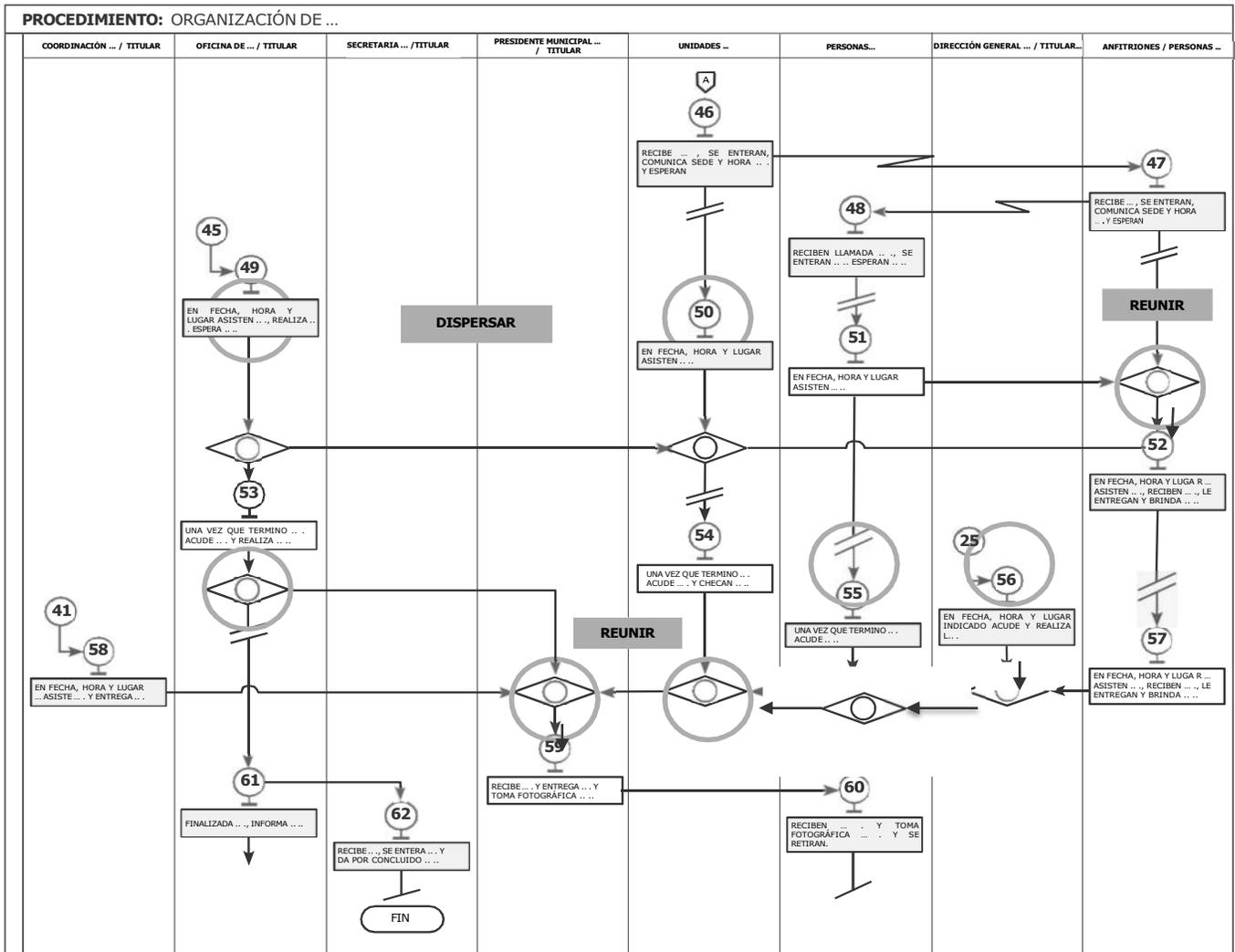
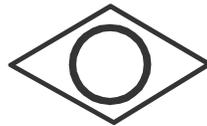
16. Cuando en la diagramación por la cantidad de puestos o instancias que participen en el desarrollo de un procedimiento sea necesario, dividir una columna, para incorporar el nombre de otra instancia o puesto participante, se deberá utilizar aquella del puesto o unidad administrativa que no tenga participación en esa hoja y/o la que tenga menos participación, pero no dividir más de una vez la misma columna. La instancia o puesto que se incorpore deberá sombreadse, a efecto de resaltarla, para mayor claridad.



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



17. Cuando por la complejidad de las alternativas se requiera dispersar o converger (reunir) dos o más flujos en una operación, para mejor comprensión o interpretación del diagrama se recomienda utilizar el símbolo del BPMN (GATEWAY) Compuerta Inclusiva:



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Formatos e instructivos:

En este apartado se deberán incluir los formatos utilizados en el procedimiento, así como su "Instructivo de Llenado", en el cual se deberá explicar el "Objetivo" del formato (para que les sirve) y en lo referente a "Distribución y destinatario" indicar los tantos originales, copias requeridas y su destino, así como la información variable que deberá obtenerse.

Los formatos deberán contener la imagen institucional del municipio, así como una denominación y, en su caso clave de identificación si el formato cuenta con esta.

Ejemplo:

		ÓRGANO SUPERIOR DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
SALIDA DE PERSONAL			
(1) Nombre:			
(2) Unidad Administrativa:			
(3) Oficial:		Personal:	
(4) Lugar:		(5) Fecha:	
(6) Motivo:			
(7) Hora de salida:		(8) Hora de entrada:	
(9) AUTORIZÓ Jefa/Jefe Inmediato			

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SALIDA DE PERSONAL

Objetivo: Mantener un control del personal del servicio público cuando se ausentan de su lugar de trabajo, ya sea oficial o por motivos personales

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y la persona servidora pública lo entrega en vigilancia, para control.

No.	Concepto	Descripción
1	NOMBRE:	Anotar el nombre de la persona servidora pública que se ausenta de su lugar de trabajo.
2	UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Especificar en nombre de la unidad administrativa donde está adscrita la persona servidora pública.
3	OFICIAL, PERSONAL:	Marcar en el recuadro la razón (oficial o personal) por la que la persona servidora pública se ausenta de su lugar de trabajo.
4	LUGAR:	Escribir el lugar donde acudirá la persona servidora pública.
5	FECHA:	Registrar el día, mes y año en que se ausenta la persona servidora pública.
6	MOTIVO:	Anotar la causa por la que se ausenta la persona servidora pública.
7	HORA DE SALIDA:	Espacio para anotar la hora de salida de la persona servidora pública.
8	HORA DE ENTRADA:	Anotar la hora de entrada de la persona servidora pública.
9	AUTORIZÓ	Asentar la firma de la Jefa / Jefe inmediato que autoriza la salida.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2.5 Simbología

En este apartado del manual se deberán incluir únicamente los símbolos que fueron usados en los diagramas con la descripción de su significado. Conforme se establece en el apartado de "Diagramación" de esta Guía.

2.6 Registro de ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.

Asimismo, se deberá incluir un párrafo que indique que el manual de procedimientos o procedimiento específico deja sin efectos al documento anterior, ya sea publicado o validado, indicando la fecha, según corresponda.

Ejemplo:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MUNICIPIO DE...

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (26 de septiembre de 2001): elaboración del manual.

Segunda edición (10 de octubre de 2011): se modifican los apartados de responsabilidades, interacción con otros procedimientos, políticas, desarrollo y diagramación del procedimiento "Inscripción del alumnado".

Se deja sin efectos el Manual de Procedimientos del Municipio de..., validado en el mes de septiembre de 2001.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2.7 Dictaminación

Este apartado contendrá el nombre del manual de procedimientos o del procedimiento específico de la unidad administrativa de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo descentralizado según corresponda, y el texto que indique la dictaminación en cumplimiento a los lineamientos técnicos, número de oficio, día, mes y año.

Ejemplo:

DICTAMINACIÓN

El presente procedimiento denominado "**Servicio de Recolección y Traslado de Residuos Sólidos realizado por la Dirección de Servicios Municipales**" fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número _____ de fecha ___ noviembre de 2023.

2.8 Validación

Este apartado contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades municipales que corresponda, por medio del cual se aprueba el contenido del manual de procedimientos o procedimiento específico.

Cabe señalar que los manuales de procedimientos o, en su caso, procedimientos específicos de los municipios deberán ser validados por las personas titulares de las unidades administrativas ejecutoras de los procedimientos y por las jefas o jefes inmediatos superiores, en su caso, hasta el nivel de presidente municipal.

Ejemplo:

Hoja de Validación del Manual de Procedimientos de una unidad administrativa:

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



VALIDACIÓN

(Nombre del responsable de la Dirección)
Director de Servicios Municipales

(Nombre del responsable de la Subdirección)
Subdirector de Recolección y Traslados de Residuos Sólidos

(Nombre del responsable del Departamento)
Jefe de Departamento de Recolección de Residuos Sólidos

(Nombre del encargado del área)
Encargada de la Administración de Rutas de Recolección

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



2.9 Créditos

En este apartado se deberá incluir un párrafo que indique los datos del documento, así como quien lo elabora, lo revisa, lo aprueba y lo autoriza.

Ejemplo:

CRÉDITOS
<p>El procedimiento "Servicio de Recolección y Traslado de Residuos Sólidos realizado por la Dirección de Servicios Municipales", fue elaborado por personal de la Dirección de Servicios Municipales, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección de Administración y la Dirección de Asuntos Jurídicos y la aprobación del Presidente Municipal:</p>
<p>Elaboración del Manual</p>
<p>C. Miguel Armando Hernández Torres Director de Servicios Municipales</p>
<p>C. Iker Renato López Sánchez Subdirector de Recolección y Traslados de Residuos Sólidos</p>
<p>C. Lucero Romero Vera Encargada de la Administración de Rutas de Recolección</p>
<p>DICTAMINACIÓN TÉCNICA</p>
<p>C. Luis Arias Montejo Por el Bando de Policía y Gobierno</p>
<p>C. Gilberto Palomares Jiménez Director de Asuntos Jurídicos</p>
<p>APROBÓ</p>
<p>C. Eduardo Zapata Gómez Presidente Municipal</p>

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



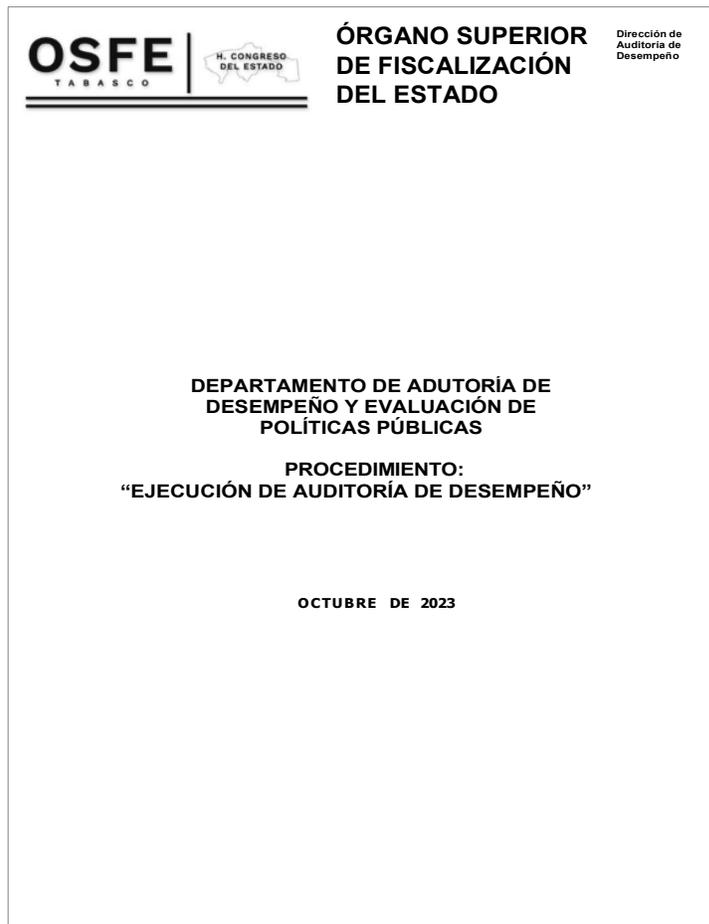
Elementos complementarios del Manual de Procedimientos

3.1 Cubierta o portada

Para su elaboración se deberán considerar los datos siguientes:

- Imagen institucional del ayuntamiento municipal.
- Logotipo.
- En su caso, nombre de la unidad administrativa.
- Título del Manual de Procedimientos / del procedimiento específico.
- Fecha de elaboración.

Ejemplo:



"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



3.2 Portada interior

Contendrá los mismos elementos que la cubierta o portada y, en su caso, contendrá al reverso los datos siguientes:

- El copyright o derechos de copia, en su caso, con el nombre y domicilio de la o del editor y el año en que se registraron los derechos de autora/or.
- El número de la edición o de la reimpresión de que se trate, así como el tiraje y el año de esta.
- Advertencia.

Ejemplo:

© Derechos reservados
Primera edición, noviembre de 2023
H. Ayuntamiento del Municipio de ...
Presidencia
C. Ignacio Allende, Número 4015,
Col. Centro, C.P. 86000,
Villahermosa, Tabasco, Méx.
Impreso y hecho en Villahermosa,
Tabasco. Printed and made in
Villahermosa, Tabasco.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expofeso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



3.3 Formato de hoja

Con el propósito de homogeneizar la presentación de los manuales de procedimientos, se recomienda utilizar letra Arial de 11 puntos, y para resaltar los títulos de los apartados utilizar Arial de 14 puntos en negrita, justificando la alineación de la información, con un margen de 0.5 a la izquierda y 0.5 a la derecha, al interior del margen del formato. Asimismo, se propone usar el formato de página que se presenta conforme a lo siguiente:

Ejemplo:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ... / PROCEDIMIENTO: ...	Edición:
	Fecha:
	Código: 1003020000L /01
	Página: 1 de 10

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



En el formato se deberá precisar el número de edición o impresión del manual o procedimiento específico; la fecha de su expedición; el código de los procedimientos y el número de página.

Para la asignación del código se deberá considerar la clave estructural de la unidad administrativa que tiene a su cargo la ejecución del procedimiento (actualmente de 15 dígitos), así como el número secuencial que le corresponda a éste.

Ejemplo:

Código: 1003020000L/01
Dónde: **1003020000L** es la clave estructural de la unidad administrativa.
01 número secuencial del procedimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ... / PROCEDIMIENTO: ...	Edición:
	Fecha:
	<u>Código: 1003020000L /01</u>
	Página: 1 de 10

En el espacio de página se deberá colocar el número arábigo que corresponda a la hoja del total de hojas que integran el procedimiento, por ejemplo: 1 de 19; 5 de 25, etc.

3.4 Índice

Enlistará los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento; asimismo, se deberán agrupar los procedimientos atendiendo a la unidad administrativa que los ejecuta o proceso al que pertenece. La paginación del documento en sus apartados de presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, y procedimientos, simbología, registro de ediciones, distribución, dictaminación, validación y créditos se realizará con números romanos.

El apartado de "Descripción de los Procedimientos" deberá paginarse atendiendo al código del procedimiento y al número arábigo de la página que le corresponda. Esta medida permitirá agilizar la actualización del documento, debido a que, al modificarse algún procedimiento, únicamente se sustituiría o añadiría la página correspondiente.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Ejemplo:

ÍNDICE		Pág
Presentación		III
Objetivo General		IV
Identificación e interacción de procesos Descripción de los procedimientos		V
Dirección de Organización y Desarrollo Institucional		VI
1. Asesoría técnica para la elaboración de manuales de organización	1003020000L /01-01 de 10	
2. Revisión y dictaminación de proyectos de manuales de organización	1003020000L /02-01 de 12 1003020000L /03-01 de 15	
3. Validación de manuales de organización		
4. Gestión para la publicación de manuales de organización	1003020000L /04-01 de 10	
5. Asesoría técnica para la elaboración de manuales de procedimientos	1003020000L /05-01 de 20	
6. Revisión y dictaminación de proyectos de manuales de procedimientos	1003020000L /06-01 de 25 1003020000L /07-01 de 30	
7. Validación de manuales de procedimientos	1003020000L /08-01 de 15	
8. Gestión para la publicación de manuales de procedimientos		
Unidad de Normatividad y Legislación Administrativa		
1. Asesoría técnica para la elaboración de reglamentos interiores	1003010000L /01-01 de 10	
2. Revisión técnica de reglamentos interiores del sector central	1003010000L /02-01 de 15	
3. Revisión y gestión para la publicación de reglamentos interiores del sector auxiliar	1003010000L /03-01 de 22	
Simbología		VII
Registro de ediciones		IX
Distribución		X
Dictaminación		XI
Validación		XII
Créditos		XIII

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Bibliografía

Crosby, Philip B., *Calidad sin Lágrimas, El Arte de Administrar sin Problemas*, Ed. CECSA, 1991. Crosby, Philip B., *Hablemos de Calidad*, Ed. Mac. Graw Hill, 1990.

Crosby, Philip B., *La Calidad no Cuesta, El Arte de Cerciorarse de la Calidad*, Ed. CECSA, 1992.

Deming W. Edwards, *Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis*, Madrid, Ed. Díaz de Santos, S.A., 1986.

Duhalt Krauss, Miguel, *Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas*, México, UNAM, 1987.

Gómez Ceja, Guillermo, *Análisis de Sistemas*, México, EDICOL, 1988.

Gómez Ceja, Guillermo, *Planeación y Organización de una Empresa, Guía Técnica para Planear y Estructurar un Negocio*, México, EDICOL, 1984.

Kramis Joubanc, José Luis, *Sistemas y Procedimientos Administrativos*, 1985.

Lazzaro, Víctor, *Sistemas y Procedimientos. Un Manual para los Negocios y la Industria*, México, Ed. Diana S.A., Primera Edición, 1990.

Oficialía Mayor, Dirección General de Innovación, Gobierno del Estado de México. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos 2024*, México, 2024.

Quiroga Leos, Gustavo, *Organización y Métodos en la Administración Pública*, México, Ed. Trillas, S.A., Segunda Edición, 1994.

Rodríguez Valencia, Joaquín, *Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos*, México, ECASA, Primera Edición, 1989.

Rodríguez Valencia, Joaquín, *Estudios de Sistemas y Procedimientos Administrativos*, México, ECASA, Primera Edición, 1990.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje*, Ciudad de México, México, 2017.

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto,
Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



Artículos Transitorios

PRIMERO.- Publíquese en el Periódico Oficial del Estado para su difusión.

SEGUNDO.- La presente Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos se pone a disposición de los Ayuntamientos del estado de Tabasco.

Dado en el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, a 16 de diciembre de 2024. C. Alejandro Álvarez González, Fiscal Superior del Estado. Firma electrónica. -----

Datos Técnicos de la Firma Electrónica

El presente documento electrónico ha sido firmado mediante el uso de la Firma Electrónica Avanzada, amparada por un Certificado Digital vigente a la fecha de su emisión y es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48, 49 fracción I y 53 de la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios.

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar a través de la página electrónica del Órgano Superior de Fiscalización del Estado por medio de la liga: <https://app.osfetabasco.gob.mx/Apps/ValidacionFirmaOSFE/6JdJH1dwE3n7> . De igual manera, podrá verificar el documento electrónico por medio del código QR.

Documento

Nombre: **GuiaProcedimientoAytos.pdf** Páginas: **90**

Digestión del Archivo Original (Hash): **1074a874fb6ecf0f487808d9c85c529444f39610d179c84d174c159cbd05170c**

Fecha y hora de emisión: **13/12/2024 04:54:42 p. m.** Algoritmo de digestión: **SHA256** Tipo de Conversión: **HEXADECIMAL**

Firmantes

C. Alejandro Álvarez González

Fiscal Superior del Estado

Sello Digital:

U8sn+IAzA80dfAcjXhrOUcXU9AkUpnNFK/h7gMDQibmJA7V13NPvkCtkikWKOBC/d8JHAYk1hPE7y5d7Aosah5GFkQbfeYWHz0boJv00pv0NjXJn4trHvFQRBQPz9pWaKil6EpsbSjNMrR9VX8H+mZMzNKBDozuXWKLWssf2IFvx2J6pbnJwGdbjVpYgvuoizMH+UpaX6fGenAnhM4QF2IKlvCmqQLSXgHEdAQNNBr6wAGKra2x/ehOLF3jsyF2ZVNyw2bDm/CdmZbdnirP3AY/Mo3agaAfhIHkCp/zxm6ZPJt03H+f/kd4nvVblP9bGIUpCW5IU4VdEZEWn7XSw==

Sello de Tiempo: 2024-12-16 20:41:04.053 UTC



No.- 545

"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



**H. CONGRESO DEL ESTADO DE TABASCO
ÓRGANO SUPERIOR DE FISCALIZACIÓN DEL ESTADO**

C. Alejandro Álvarez González, Fiscal Superior del Estado, con fundamento en los artículos 116, segundo párrafo, fracción II, sexto párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 40 primer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco; 4, fracción III; 75, 81 fracciones I, VIII y XIII de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco; 6 y 11 fracciones I, inciso A) y IV del Reglamento Interior del Órgano Superior de Fiscalización del Estado, y

CONSIDERANDO

Primero.- Que conforme a los artículos 40, primer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco y, 75, primer párrafo, de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, es el órgano técnico del H. Congreso Local, de naturaleza desconcentrada y cuenta con autonomía técnica en el ejercicio de sus atribuciones y para decidir sobre su organización interna, funcionamiento y resoluciones.

Segundo.- Que con fecha 23 de noviembre de 2022, se publicó en el Suplemento G, Edición 8370 del Periódico Oficial, el documento denominado "Lineamientos para la Baja de Servidores Públicos del Órgano Superior de Fiscalización del Estado".

Tercero.- Que, en ejercicio de la autonomía técnica y de gestión, y de la revisión sustancial conforme a los procedimientos de operación y requisitos actuales de este Órgano Técnico, acorde a la modernización de la gestión administrativa contenida en el Eje 2 del Plan Estratégico 2018-2024, y derivado de la actualización de la normatividad interna en aras de mantener una mejora continua a estas regulaciones, así como dar certeza administrativa en el procedimiento y formatos a utilizar para la baja de los servidores públicos cualquiera que sea el motivo; se requieren hacer los ajustes necesarios conforme a la situación actual que prevalece en el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, por lo que he tenido a bien emitir los siguientes:

Lineamientos para la Baja de Servidores Públicos del Órgano Superior de Fiscalización del Estado

Objetivo

Establecer los criterios y actividades administrativas para realizar la baja de los servidores públicos del Órgano Superior de Fiscalización del Estado, y la determinación del pago de las partes proporcionales de sueldos, prestaciones u honorarios devengados que no se hayan pagado.

Ámbito de Aplicación

Las medidas establecidas en el presente lineamiento son de aplicación obligatoria a todos los servidores públicos que terminan su relación laboral o contractual con el OSFE y al personal que interviene en este proceso.

Marco Normativo-Legal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco
- Ley General de Archivos
- Ley de Archivos para el Estado de Tabasco
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tabasco
- Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco
- Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios
- Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Ley que Establece los Procedimientos de Entrega y Recepción en los Poderes Públicos, los Ayuntamientos y los Órganos Constitucionales Autónomos del Estado de Tabasco.
- Reglamento Interior del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de Tabasco
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Condiciones Generales de Trabajo del Poder Legislativo del Estado de Tabasco

Definiciones

Para los efectos de las disposiciones establecidas en los presentes Lineamientos, se entenderá por:

DAF: Dirección de Administración y Finanzas.

DCI: Dirección de Contraloría Interna.

DRH: Departamento de Recursos Humanos

DSAJ: Dirección de Substanciación y Asuntos Jurídicos.

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información.

Enlace: Persona designada por el Titular de la Unidad Administrativa de adscripción para realizar trámites de baja.

OSFE: Al Órgano Superior de Fiscalización del Estado.

Percepciones Ordinarias: A las percepciones consignadas en el Tabulador autorizado en el Presupuesto General de Egresos del Estado de Tabasco bajo los conceptos de Sueldo Base, Canasta Alimenticia, Ayuda de Transporte y Becas Escolares.

Personal sindicalizado: A todo el personal que cuenta con una plaza de base sindicalizado que presta sus servicios en el OSFE.

Servidor público: A la persona física que percibe una remuneración con cargo al erario público adscrito al OSFE.

Sueldo Base: Remuneración antes de prestaciones que se otorga al personal de base y confianza sobre la cual se calculan las aportaciones de seguridad social de los servidores públicos.

Titular(es): A los Directores, Coordinadores y Encargados de las Unidades Administrativas del OSFE.

Unidades Administrativas: A las Unidades Administrativas del OSFE conforme la estructura orgánica autorizada.

1. Políticas aplicables

- 1.1 El presente Lineamiento aplica para personal de base, confianza y prestadores de servicios por honorarios. En el caso del personal sindicalizado, aplicarán además las disposiciones que al respecto se pronuncien en las Condiciones Generales de Trabajo del Poder Legislativo del Estado de Tabasco.
- 1.2 El personal del OSFE, causará baja de conformidad con los siguientes motivos:
 - a) Renuncia;
 - b) Fallecimiento;
 - c) Rescisión de la relación laboral por causa fundamentada en la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco;
 - d) Convenio de terminación de la relación laboral en común acuerdo de las partes;



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



- e) Ejecución de resolución emitida por la Dirección de Control y Evaluación, dependiente del H. Congreso del Estado;
- f) Vencimiento del término o conclusión del contrato;
- g) Conclusión del periodo para el cual fue nombrado el servidor público;
- h) Jubilación o incapacidad médica permanente.

1.3 Las situaciones no previstas en el presente, así como las que requieran de la autorización de la DAF, serán resueltas por estos directamente.

2. Trámite de Baja

- 2.1 El servidor público que desee dar por concluida su relación laboral con el OSFE, debe presentar ante la Oficialía de Partes, el escrito de renuncia dirigida al Fiscal Superior del Estado, el que deberá contener firma autógrafa legible similar a la que consta en su credencial para votar.
- 2.2 La Oficialía de Partes deberá turnar electrónicamente de conocimiento sobre la renuncia, a la DAF, al Titular de la Unidad Administrativa de adscripción y a la DCI. El escrito original de renuncia se deberá entregar a la DAF para el trámite correspondiente.
- 2.3 El escrito de renuncia debe contener como mínimo los siguientes datos:
 - a) Nombre del servidor público,
 - b) Número de empleado o identificación asignado,
 - c) Cargo que desempeñaba o servicios prestados,
 - d) Unidad Administrativa de adscripción o supervisión,
 - e) Fecha del escrito o presentación de la renuncia, y
 - f) Fecha a partir de que surte efectos la renuncia.
- 2.4 El servidor público deberá tramitar su renuncia con 15 días naturales de anticipación a la fecha en que cause efecto, que serán preferentemente los días 15, 30 o 31 del mes. En caso de incumplimiento de esta disposición, se estará sujeto al inicio de un procedimiento administrativo de responsabilidad.
- 2.5 El servidor público que causa baja o el Enlace, deberá entregar al DRH, el gafete de identificación y, en su caso, el original del oficio de identificación, el día hábil anterior a la fecha en que surta efectos la baja. Si no se cuenta con el original, se deberá exhibir una copia certificada de la denuncia por extravío de documentos presentada ante la instancia correspondiente. El pago del finiquito se realizará en cuanto se concluya la entrega de los documentos mencionados.
- 2.6 El jefe inmediato, supervisará la entrega de la información y los respaldos electrónicos correspondientes que contenga el equipo de cómputo asignado al servidor público que causó baja.
- 2.7 Los servidores públicos con categoría igual o superior a Jefe de Departamento o sus equivalentes, o que hayan manejado recursos, o hubieran tenido personal a su cargo o por la naturaleza e importancia de sus funciones; deberán llevar a cabo el proceso de Entrega y Recepción, lo que determinará la DCI de conformidad a las disposiciones internas al respecto.



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



- 2.8 Para el caso del numeral anterior, el Titular nombrará a la persona que recibirá el encargo en los términos que este determine hasta concluir el proceso, independientemente de quien lo ocupe posteriormente de manera temporal o definitiva.
- 2.9 El DRH deberá notificar al Departamento de Recursos Financieros la baja del personal, para los efectos de verificar e informar que el servidor público no tiene gastos o adeudos pendientes por comprobar o liquidar, que no se hayan realizado cobros de pagos indebidos relacionados con viáticos, pasajes u otros, o tenga documentación pendiente de firma.
- 2.10 El servidor público que causa baja o el Enlace, deberán realizar las siguientes solicitudes de Dictámenes respecto a bienes a su cargo, con la precisión que el motivo es por "Baja de Personal":
- a) DTI: Para efectos de la revisión física de los equipos informáticos asignados, respaldo de la información contenida, deshabilitación de cuentas de usuario de sistemas, correos u otros de uso para el desempeño de las actividades institucionales en la fecha en que cause efectos la baja y la emisión del dictamen correspondiente.
 - b) Departamento de Servicios Generales: Para llevar a cabo la verificación del estado físico y de conservación del mobiliario u otros bienes muebles, y la emisión del dictamen correspondiente y en su caso, la verificación de la entrega de las llaves de acceso a las oficinas de adscripción.
- 2.11 Los dictámenes que emitan las Unidades Administrativas señaladas en el numeral anterior, deberán entregarse al servidor público que causa baja, mientras que en caso de baja por fallecimiento será a través del Enlace, y deberá entregarlos al Departamento de Recursos Materiales para proceder a la liberación de bienes.
- 2.12 El servidor público que causa baja, el Enlace o el propio Departamento de Recursos Materiales, deberá enviar al DRH, vía correo electrónico, o en su caso, entregar los archivos electrónicos correspondientes, que contengan la Liberación de bienes que corresponda.
- 2.13 En el caso de baja del personal de base y confianza, el DRH realizará el trámite de baja ante el Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco por los medios establecido por este, así como de anexar los documentos derivados de su baja en el Expediente de Personal.
- 2.14 El DRH requisitará el formato de "Baja de Servidor Público" que se integrará al Expediente de Personal, debidamente firmado.
- 2.15 El servidor público que causa baja, deberá presentar su declaración patrimonial de conclusión en los sesenta días naturales siguientes a la fecha de la baja a través del medio establecido oficialmente para ello.
- 2.16 Los numerales 1.5 al 1.15 de este Lineamiento, serán aplicables para todas las causas de baja señaladas en el apartado de "Políticas", observando las particularidades que pudieran presentarse en el proceso.
- 2.17 Para el tipo de baja específico por "Jubilación", se deberá entregar un escrito de renuncia bajo los términos que se establecen en los numerales 1.1 a 1.3, señalando ese motivo de la baja.
- 2.18 La DAF, a través del DRH podrá emitir, a petición por escrito del servidor público que causa baja, una Constancia de la permanencia en el OSFE como personal de base, confianza o prestador de servicios profesionales por honorarios asimilados, donde se podrá incluir la siguiente información:



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



- a) Datos laborales como: fecha de ingreso, fecha de baja, historial laboral que incluya el puesto o encargo inicial y final, unidad administrativa de adscripción;
- b) Función general que realizaba;
- c) Último resultado de evaluación del desempeño por el Titular de supervisión;
- d) Capacitación;
- e) Permanencia en el Servicio Fiscalizador de Carrera;

2.19 En los casos en que el servidor público que causa baja, solicite "Carta de Recomendación", los Titulares y demás personal, podrán emitirlas a título personal en hojas simples, por lo que queda estrictamente prohibida la emisión de este tipo de documentos en su calidad de servidor público del OSFE o utilizando el membrete oficial.

3. Baja por fallecimiento

3.1. Los Titulares de las Unidades Administrativas deberán notificar:

- a) Al jefe inmediato del servidor público fallecido, quien valorará lo señalado en el numeral 1.7 del presente lineamiento y dará las instrucciones correspondientes.
- b) A la DCI, en caso de que el punto anterior proceda para iniciar con el proceso de Entrega y Recepción.
- c) Y a la DAF, para que procedan según lo señalado en el numeral 1 secciones 1.9 (Adeudos) y 1.10 (solicitud de Dictámenes) del presente lineamiento.

La persona designada por el jefe inmediato o en su caso, quien acredite un parentesco con el servidor público fallecido, entregará la información y documentación requerida y a su vez realizará los trámites correspondientes.

3.2. El Superior Jerárquico:

- a) Designará al servidor público, para que en caso de proceder la Entrega y Recepción actualice los formatos correspondientes que le aplican al servidor público fallecido y funja como enlace ante la DCI para los trámites necesarios;
- b) Verificará con el servidor público designado, los asuntos en trámite y expedientes (documentación en proceso y papeles de trabajo) generados por el servidor público fallecido, además de lo señalado en la numeral 1.6 del presente lineamiento.
- c) Solicitará a la DAF la liberación y reasignación del mobiliario y bienes de tecnologías de la información que tenía el servidor público fallecido bajo su resguardo; lo anterior una vez obtenido los documentos señalados en la numeral 1.10 y en correlación con el numeral 1.12 del presente lineamiento.

3.3. El DRH verificará que los bienes asignados o bajo el resguardo del servidor público fallecido, sean entregados en su totalidad, de acuerdo al Formato de "Trámite de Baja de Servidores Públicos", en correlación con el numeral 1.14 del presente lineamiento.



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



- 3.4. La DCI, coordinará el proceso de entrega y recepción y verificará físicamente los bienes enlistados en el formato de Inventario de bienes muebles e inmuebles, emitido por el Departamento de Recursos Materiales.
- 3.5. En caso de que el servidor público fallecido, hubiera estado laborando fuera de las oficinas del OSFE, su Superior Jerárquico considerará lo señalado en la sección 2.2, inciso b) del presente lineamiento.
- 3.6. El Titular de la Unidad Administrativa, informará a la DAF, la entrega de artículos personales que, en su caso, el servidor público fallecido hubiere dejado en su lugar de trabajo. Dicha entrega deberá realizarse a quien se acredite como familiar, especificando la fecha y hora acordada del ingreso a las instalaciones, en su caso.
- 3.7. Respecto a los Asuntos en trámite se considerará lo siguiente:
 - a) El personal que designe el Superior Jerárquico, concluirá con las actividades pendientes a realizar y que cuenten con plazos de atención.
 - b) Es responsabilidad primaria del Titular de la Unidad Administrativa, la información y bienes que se encontraban bajo el resguardo del servidor público fallecido.

4. Cálculo y pago de partes proporcionales

- 4.1 La DAF, a través del DRH, es el área responsable de realizar los cálculos para determinar el importe de las partes proporcionales de sueldos y prestaciones devengados y no pagados al servidor público que causa baja, mismos que estarán integrados por los siguientes conceptos:
 - a) Sueldos devengados no cobrados,
 - b) Parte proporcional de vacaciones no disfrutadas del año en ejercicio al personal de base y confianza,
 - c) Parte proporcional de vales de despensa no cobrados, en el caso de personal sindicalizado,
 - d) Parte proporcional de prima vacacional al personal de base y confianza,
 - e) Parte proporcional de aguinaldo o gratificación anual, y
 - f) Otras prestaciones que en específico establezcan las Condiciones Generales de Trabajo para el personal de base sindicalizado.
- 4.2 De conformidad con el control de incidencias de los servidores públicos del OSFE, los días no laborados por concepto de faltas injustificadas y licencias sin goce de sueldo, no se tomarán en cuenta para el pago de las partes proporcionales por término de la relación laboral.
- 4.3 Cualquier adeudo del servidor público con el OSFE, se le disminuirá del pago de las partes proporcionales que le correspondan. En el caso que el importe del adeudo sea superior al alcance calculado, no procederá el pago y se notificará de inmediato al Titular de la DSAJ, la DCI y al Departamento de Recursos Financieros para la recuperación y registro del adeudo.
- 4.4 Las percepciones que el servidor público obtenga por las partes proporcionales que le correspondan por la terminación de la relación laboral, serán gravadas conforme a las disposiciones legales aplicables.
- 4.5 Tratándose de la baja por rescisión con causa fundamentada de la relación laboral o en acuerdo de las partes, el pago de los proporcionales que correspondan por la baja del servidor público, se deberá realizar mediante



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



convenio que se establezca ante la autoridad laboral competente, donde se recabarán las firmas en los recibos y documentos administrativos procedentes, por lo que se solicitará el apoyo de la DSAJ del OSFE.

- 4.6 En caso de baja por fallecimiento de un servidor público, el pago de las partes proporcionales se realizará a los beneficiarios designados o en su caso quien acredite un parentesco en línea directa con el trabajador, a quien se le reconocerá como beneficiario, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco (personal de base y de confianza). Tratándose de los prestadores de servicios profesionales por honorarios, a quien se haya designado como beneficiario o acredite parentesco en línea directa.
- 4.7 El registro del pago por las partes proporcionales que correspondan a los servidores públicos, se realizará con cargo a la partida presupuestal del Clasificador por Objeto del Gasto que corresponda a cada uno de los conceptos pagados.
- 4.8 En los casos que procedan, se deberá realizar la retención por concepto de pensión alimenticia en el porcentaje determinado por la autoridad judicial correspondiente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del derecho de los acreedores alimentarios.
- a) El Departamento de Recursos Financieros será el responsable de elaborar el cheque a favor del acreedor.
 - b) Si se presentare el caso que el o los acreedores alimentarios no asistan a recoger sus cheques, se deberá dar aviso a la DSAJ para que por su conducto se emita un informe a la autoridad judicial correspondiente
- 4.9 El pago proporcional por concepto de vacaciones, únicamente procederá para las vacaciones no disfrutadas o que no hayan prescrito en términos del numeral 3.11
- 4.10 El cálculo de la parte proporcional de vacaciones no disfrutadas, se obtendrá de multiplicar el número de días realmente laborados en el año, por los días a los que tiene derecho de vacaciones. El resultado se dividirá entre 365 o 182.5 días y se multiplicará por la percepción ordinaria vigente del servidor público a la fecha en que cause baja.
- 4.11 La parte proporcional de la prima vacacional se pagará al servidor público sobre el Sueldo Base, de acuerdo a lo que se tenga autorizado para este concepto y de conformidad al número de días efectivamente laborados.
- 4.12 Para el caso del personal de base sindicalizado, la parte proporcional de despensa se determinará dividiendo el importe mensual vigente autorizado entre 30 y se multiplicará por el número de días pendientes de pago.
- 4.13 El pago del aguinaldo se calculará multiplicando el número de días efectivamente laborados en el año por los días establecidos como derecho. El resultado se dividirá entre 365 y se multiplicará por la percepción ordinaria del servidor público vigente a la fecha en que cause baja. Para este pago se incluirá como parte de la percepción ordinaria el concepto de Compensación.
- 4.14 La acción de exigir el pago de las partes proporcionales que le corresponden a los servidores públicos por la terminación de la relación laboral con el OSFE, prescribirá en un año contado a partir de la fecha en que sea devengadas o se tenga derecho a percibir las.



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



ANEXO. Formato de "Baja de Servidor Público"

Órgano Superior de Fiscalización del Estado Dirección de Administración y Finanzas Departamento de Recursos Humanos				
Baja de Servidor Público				
1. Datos de identificación personales y laborales				
Núm.	Nombre completo	RFC	CURP	Teléfono
Domicilio				
Escolaridad			Correo electrónico	
Categoría o Encargo		Condición	Unidad Administrativa	
Fecha de Ingreso	Fecha de Baja		Motivo de la Baja	
2. Documentos administrativos				
Estatus	Requisito		Notas u Observaciones	
	Oficio de identificación original, a quienes se haya expedido dadas sus funciones.			
	Documento de identificación institucional, original (gafete, credencial u otro).			
	Constancia de liberación de bienes bajo resguardo.			
	Tarjeta para registro de asistencia o de entrada a oficinas, en su caso.			
	No adeudo de documentos en el Expediente de Personal.			
	No adeudo de gastos por comprobar, liquidar o reintegros.			
	No adeudo de firmas en trámites administrativos (viáticos, recibos de pago, otros).			
	Otro, especificar:			
* Estatus: E= Entregado; V= Verificado; NE= No Entregado; NA= No Aplica.				
En este acto se hace constar la conformidad del presente trámite de baja de servidor público, de acuerdo a la verificación y entrega u omisión de documentos requeridos en términos de las disposiciones normativas internas.				
Villahermosa, Tabasco, a <día> de <mes> de <año>.				
Entrega, el servidor público de baja <Nombre>				
Verifica por el Departamento de Recursos Humanos <Nombre y cargo>				
Vo.Bo. <Nombre y cargo>				



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
 C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
 Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



ANEXO. Formato de "Constancia Laboral"

Oficio No. HCE/OSFE/FS/DAF/<Num. de Oficio/<Año>.

Asunto: Constancia Laboral.

Villahermosa, Tabasco, a <día> de <mes> de <año>.

A QUIEN CORRESPONDA.

Quien suscribe, <Nombre y Cargo>, Director/a de Administración y Finanzas del Órgano Superior de Fiscalización del Estado, con fundamento en el artículo <número de artículo> fracción <fracción> del Reglamento Interior del Órgano Superior de Fiscalización del Estado; hago constar que, después de una revisión exhaustiva a los registros físicos o electrónicos administrativos y expediente de personal que corresponde; se encontró información laboral/contractual a nombre del/la C. <nombre completo>, bajo los siguientes términos:

Fecha de ingreso:	<Fecha de ingreso>
Fecha de baja:	<Fecha de baja>
Puesto o encargo al ingreso:	<Puesto inicial>
Puesto o encargo final	<Puesto final>
Unidad Administrativa de adscripción o supervisión:	<Unidad Administrativa>

El/La C. <nombre completo> desempeñaba actividades consistentes en: <descripción de funciones que desempeñaba>; las cuales fueron evaluadas de manera periódica durante su permanencia en este Órgano Fiscalizador, cuyos resultados reflejan que <descripción general de resultados de las evaluaciones>.

Asimismo, participó en actividades de capacitación o profesionalización relacionadas al encargo que desempeñaba, tales como <describir temas de los cursos en que participó>.

Es importante destacar que, el/la C. <nombre completo> durante su estancia en el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, formó parte del Servicio Fiscalizador de Carrera desde el <fecha de ingreso al SFC>, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad interna aplicable a los procesos de reclutamiento y selección en los concursos de oposición en que participó, así como en las evaluaciones y el desarrollo profesional.

Atentamente,

El/La directora/a de Administración y Finanzas

<Nombre>

Elaboró: <Nombre y Cargo> / <Revisó: <Nombre y Cargo>

C.c.p. Expediente de Personal.

AUTORIZACIÓN

De conformidad a lo que establecen los artículos 11, fracción I, inciso A); 17 fracciones II y VI del Reglamento Interior del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de Tabasco publicado el día 17 de febrero de 2024 en la edición 8499 del Periódico Oficial del Estado, se emite la versión 2.0 de los Lineamientos para la Baja de Servidores Públicos del Órgano Superior de Fiscalización del Estado, a los diez días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro. **C.P.C. y M. en Aud. Alejandro Álvarez González. Fiscal Superior del Estado.**-----



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50, 3-51-53-84



"2024, Año Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"



TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se abrogan los "Lineamientos para la Baja de Servidores Públicos del Órgano Superior de Fiscalización del Estado" publicado en el Suplemento G, edición 8370 del Periódico Oficial del Estado de fecha 23 de noviembre de 2022.

TERCERO.- Se derogan todas las disposiciones administrativas que se opongan al presente acuerdo.

CUARTO.- Publíquese en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco, medio de difusión oficial del Gobierno Libre y Soberano de Tabasco, así como en la página web oficial del Órgano Superior de Fiscalización del Estado.

Dado en el Órgano Superior de Fiscalización del Estado, en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, a los diez días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro. C. Alejandro Álvarez González. Fiscal Superior del Estado. Firma electrónica.



Carlos Pellicer Cámara No 113, Col. del Bosque
C.P. 86160 Villahermosa, Tabasco, México.
Tel: (993) 3-51-19-40, 3-51-18-50,3-51-53-84



Datos Técnicos de la Firma Electrónica

El presente documento electrónico ha sido firmado mediante el uso de la Firma Electrónica Avanzada, amparada por un Certificado Digital vigente a la fecha de su emisión y es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 48, 49 fracción I y 53 de la Ley de Gobierno Digital y Firma Electrónica para el Estado de Tabasco y sus Municipios.

La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar a través de la página electrónica del Órgano Superior de Fiscalización del Estado por medio de la liga: <https://app.osfetabasco.gob.mx/Apps/ValidacionFirmaOSFE/yY4B15A3PsZi> . De igual manera, podrá verificar el documento electrónico por medio del código QR.

Documento

Nombre: **Lineamientos_Baja_V20.pdf** Páginas: **10**

Digestión del Archivo Original (Hash): **6bf5450dcc043241b252d86e15231817457bfaabae46e0bc609318fe1f2bd403**

Fecha y hora de emisión: **12/12/2024 01:47:30 p. m.** Algoritmo de digestión: **SHA256** Tipo de Conversión: **HEXADECIMAL**

Firmantes

C. Alejandro Álvarez González

Fiscal Superior del Estado

Sello Digital:

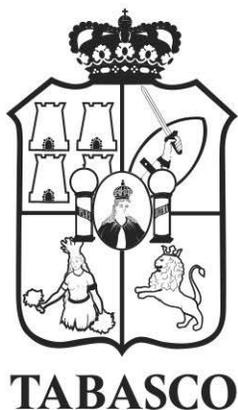
U8sn+ Az0df cj Xchr O9DkpONF F K/ 7NKMdG+ QnrtKbtoo8h0V1s/ 3cPlvQC+ pkIVzBAIPF kH0iyf Elsa5dVQbye7ppz Gf Y7xi1U54 U/ Sz R6ydC6Z8g8u 8tL y6261f lar EOi5Bgr IKUNEp1ZZnXRr u hS
cob.JhZ+ P3w25/ 5pQNAO/ S+ RL 5yhDONOu F q.DUN80F gVL U5kwnXhagyanw7g62pr 035QszDJAgZZGM# u vu r bzVdr GJ 2K2/ JJC85f 1Sof z 8ZaP11l8HgsSvq8EF EkO5+gA5z NSI2 p=wwZ1
Gxaei44 ATOtngRXwahHpgk z RW qm02 u lbexIF ac.Dt4 SgTT

Sello V6 Eie+ vo: KhKk-cK-cZ Kh:kc:K0.0KY CEw



INDICE TEMATICO

No. Pub.	Contenido	Página
No.- 544	GUIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS OSFE	2
No.- 545	LINEAMIENTOS PARA LA BAJA DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÓRGANO SUPERIOR DE FISCALIZACIÓN DEL ESTADO OSFE	93
	INDICE.....	104



Impreso en la Dirección de Talleres Gráficos de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental, bajo la Coordinación de la Secretaría de Gobierno.

Las leyes, decretos y demás disposiciones superiores son obligatorias por el hecho de ser publicadas en este periódico.

Para cualquier aclaración acerca de los documentos publicados en el mismo, favor de dirigirse al inmueble ubicado en la calle Nicolás Bravo Esq. José N. Rovirosa # 359, 1er. piso zona Centro o a los teléfonos 131-37-32, 312-72-78 de Villahermosa, Tabasco.

Cadena Original: |00001000000710402709|

Firma Electrónica: B7+TjoE2pYNqIJDD9EXfjb+7tnLUvoi3hLtcHlBlJyHppopfJyNXENLkv3QeZtjjAjoRLf/JEUI3aqQ+O
h98is1KbleTxjTvonO63dqODV4UMqrGID5SEQk+Q16vPptJ0VEDaEOXCn0qCWmcxvWwNX4qGsvzrtuLjYTnV64
aiO+TIKk/VQDMFog6A1b5hU/19Kipuvl++PluRds3t0kUtnPRkN2Hk8fd3M3r3BnStzPb4bUVTQ5Ezr+JAFujvQLbb8
qmr9vBDB4+I5ysYjViuATR4thXP8YkZIMkXBmXkP7dLxTdMge8X5pp2ugP3dn4F/SngwIVaViGry+dJkH9Q==