



Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO

# GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS







Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO

## DIRECTORIO

C.P. Luis David Miranda Gómez  
**Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Legislativo**

L.D. Hugo Nava Soto  
**Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo**

L.D. Víctor Manuel Servín López  
**Departamento de Normatividad, Organización y Desarrollo**



## CONTENIDO

	PÁGS.
<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Título I. Generalidades</b> .....	<b>4</b>
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Alcance .....	4
1.3 Lineamientos generales para la elaboración de manuales de procedimientos .....	4
1.4 Codificación del manual.....	4
1.5 Implementación virtual para consulta de manuales de procedimientos .....	4
<b>Título II. Manual de procedimientos</b> .....	<b>5</b>
2.1 Definición.....	5
2.2 Beneficios .....	5
2.3 Estructura.....	5
2.4 Portada .....	6
2.5 Contenido.....	8
2.6 Introducción .....	10
2.7 Marco jurídico.....	11
2.8 Nombre del procedimiento, objetivo y políticas.....	12
2.9 Desarrollo del procedimiento .....	15
2.10 Diagrama de flujo.....	17
2.11 Anexos .....	21
2.12 Hoja de autorización y validación .....	22
<b>Título III. Elaboración de Formatos y Modelos de Escrito</b> .....	<b>24</b>
3.1 Concepto de formato .....	24
3.2 Objetivos específicos.....	24
3.3 Lineamientos generales para la elaboración, actualización y uso de formatos.....	24
3.4 Diseño de formatos.....	24
3.5 Encabezado .....	24
3.6 Cuerpo del formato .....	26
3.7 Pie del formato .....	26
3.8 Instructivo del formato.....	29
3.9 Características y reglas para la elaboración de modelos de escrito (ME .....	29
<b>Hoja de Control de Cambios</b> .....	<b>29</b>



## INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias para el desarrollo de las unidades administrativas del Poder Legislativo del Estado de México, lo constituye la revisión, actualización permanente de sistemas, mecanismos de control e instrumentos administrativos, y en ese orden, se hace evidente la necesidad de desarrollar una herramienta que agilice el desempeño eficaz sobre los métodos y procedimientos que contribuyan a la modernización y simplificación administrativa.

Los manuales detallan las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica, para el cumplimiento de objetivos, permiten dar a conocer políticas y desarrollo de actividades propias de dependencias y unidades administrativas.

Los manuales de procedimientos son la base de sistemas de control y evaluación interna, permiten establecer estándares de calidad al constituirse como instrumentos que auxilian en la inducción y capacitación del servidor público al puesto asignado; del mismo modo impulsan acciones de simplificación, mejora o reingeniería administrativa.

En este sentido, la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Legislativo presenta la “Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos”, como un instrumento metodológico la cual está integrada por los títulos siguientes:

Título primero: describe las generalidades de la guía, objetivo y alcance, lineamientos generales para la elaboración de manuales, codificación, implementación virtual para consulta de manuales.

Título segundo: detalla la estructura que conforma el manual.

Título tercero: plantea los lineamientos generales para la elaboración de formatos y modelos de escrito.

Finalmente se agrega, una hoja de control de cambios que permitirá conocer las actualizaciones anteriores y sucesivas de la presente guía.

El lenguaje empleado en la presente guía y manuales no genera ninguna distinción ni marca diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción representan a ambos sexos.

Para efectos de comprensión de la presente guía, se entenderá por:

<b>Guía</b>	Guía para la elaboración de Manuales de procedimientos
<b>Manual de identidad</b>	Manual de Identidad Gráfica Institucional
<b>Manual (es)</b>	Manual (es) de procedimiento (s)
<b>Poder</b>	Poder Legislativo del Estado de México
<b>Siglas</b>	
<b>CNDA</b>	Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo
<b>DNOD</b>	Departamento de Normatividad, Organización y Desarrollo



## TÍTULO I GENERALIDADES

### I.1 Objetivo

Contar con la herramienta técnica y metodológica de carácter general que oriente el proceso de análisis, elaboración, estructura e instrumentación de manuales del Poder bajo criterios de homogeneidad en su presentación.

### I.2 Alcance

La presente guía es de observancia para unidades administrativas del Poder, quienes deberán utilizar la metodología descrita al realizar trabajos de elaboración o actualización de manuales y formatos que integran el ámbito de su competencia.

### I.3 Lineamientos generales para la elaboración de manuales de procedimientos

- a) Se mantendrá la interrelación e identificación de actividades con las facultades o atribuciones establecidas en las Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México, reglamentos interiores de las dependencias, y funciones constituidas en los manuales generales de organización.
- b) Los manuales derivan de la estructura orgánica autorizada.
- c) Los procedimientos se integrarán con actividades que se realizan en un área determinada, desde su inicio hasta su conclusión, describirán paso a paso operaciones, citarán a las unidades administrativas que participan, así como formatos y/o modelos de escrito que se utilicen.
- d) Los manuales serán actualizados por cambios en la estructura organizacional de la dependencia o unidad administrativa, por transferencia de funciones y reformas que por Ley o reglamento se originen, así como por actualizaciones a procedimientos y su contenido.
- e) A partir de la validación, registro y publicación del manual, será responsabilidad de la unidad administrativa usuaria difundirla al personal a su cargo, así como implementarlo y revisarlo de forma continua.

### I.4 Codificación del manual

Corresponde a la asignación de un código alfanumérico que identifica al manual, este código representa características del documento como: tipo de manual, clave presupuestal de la unidad administrativa, así como la versión final del documento.

### I.5 Implementación virtual para consulta de manuales de procedimientos

Como resultado de las herramientas tecnológicas, el uso del código QR (Quick Response), permitirá vincular de manera rápida la consulta de los manuales.



## TÍTULO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 2.1 Definición

Es un instrumento de trabajo y consulta que integra la presentación de procedimientos de las unidades administrativas, mismos que contienen actividades, alcance, normatividad, políticas de operación y formatos.

### 2.2 Beneficios

- a) Evita duplicidad de funciones de las unidades administrativas.
- b) Contribuye a agilizar, controlar y transparentar la labor administrativa.
- c) Favorece la evaluación de resultados.
- d) Sirve de base para capacitar a servidores públicos en el cumplimiento de responsabilidades.

### 2.3 Estructura

- I. Portada.
- II. Contenido.
- III. Introducción.
- IV. Marco jurídico.
- V. Nombre del procedimiento, objetivo y políticas.
- VI. Desarrollo del procedimiento.
- VII. Diagrama de flujo del procedimiento.
- VIII. Anexos.
- IX. Hoja de autorización y validación.



## 2.4 Portada

Identificación principal del manual, las indicaciones técnicas corresponden a la primera hoja del documento.

- 1) Imagen Institucional, se colocará en la parte superior izquierda el escudo correspondiente a la Legislatura vigente, de 6.3 cm de ancho x 1.88 cm de alto con colores oficiales, en apego al Manual de Identidad.
- 2) Nombre de la dependencia, en orden descendente, en tipografía Lato Bold 10, negrita, mayúsculas y minúsculas, interlineado sencillo. Texto alineado vertical con respecto al texto de identificación, en apego al Manual de Identidad.
- 3) En la parte superior derecha, se coloca logotipo de la dependencia generadora del manual, guardando proporción con el tamaño del escudo de identidad institucional, (1.7 cm de alto x 2.35 cm de ancho aproximadamente).
- 4) Se anotará el nombre MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, con tipografía Gill Sans MT 14 negrita, mayúsculas, espaciado anterior 234 pto. y posterior 12 pto. interlineado sencillo, texto centrado; debajo de éste el nombre de la unidad administrativa emisora del manual, con tipografía Gill Sans MT 14 negrita, mayúsculas, espaciado anterior 60 pto. y posterior 12 pto. interlineado sencillo, texto centrado.
- 5) La configuración de la hoja será tamaño carta, márgenes superior 3.5 cm, inferior 2.5 cm, izquierdo 2.5 cm, derecho 2 cm, encabezado 0.7 cm y pie de página de 0.42 cm.
- 6) El código QR se colocará en la parte inferior izquierda, ubicado en la intersección del pie de página (0.42 cm) y el margen izquierdo (2.5 cm) y 2.5 cm de ancho x 2.5 cm de alto.
- 7) En la parte inferior derecha se anotará en cuadro de texto y alineado con el QR, lugar y debajo de éste fecha de elaboración o actualización del manual, con tipografía Gill Sans MT 11 normal, mayúsculas y minúsculas, espaciado anterior 0 pto. y posterior 12 pto. interlineado sencillo.
- 8) En la parte inferior izquierda de la hoja, debajo del código QR se dejará margen, donde se colocará un cuadro de texto con enlace web [http://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/cddiputados/art\\_92\\_i/1/0/8.web](http://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/cddiputados/art_92_i/1/0/8.web) con tipografía: Gill Sans MT 7, normal.





Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO

Ejemplo:



1)

Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO

2)

Secretaría de Administración y Finanzas

3)



5)

## 4) **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** **NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**

6)



7)

**Toluca. Estado de México**  
**Octubre 2019**

8) [http://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/cddiputados/art\\_92\\_i/1/0/8.web](http://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/cddiputados/art_92_i/1/0/8.web)



## 2.5 Contenido

Relación de capítulos, títulos o apartados que componen el manual. Es esencial para la organización, orientación y ubicación de temas, permite conocer los contenidos y paginación.

Deberá contener los elementos siguientes:

- 1) Se utilizará el formato del encabezado con tres secciones (imagen institucional, manual y paginación) para homologar las páginas subsecuentes del manual.
- 2) La leyenda “CONTENIDO” con tipografía Gill Sans MT 14 negritas, versalitas, mayúsculas, texto centrado independiente.
- 3) Para generar la tabla de contenido, se deberá ubicar primero en la barra de herramientas la celda que corresponde a “referencias”, enseguida “tabla de contenido” y elegir “tabla automática”.
- 4) Una vez seleccionada la tabla, homologar todo el texto interior con tipografía Gill Sans MT 11 normal.
- 5) A partir de esta sección en adelante se comenzará a codificar el manual.
- 6) La configuración de la hoja a partir de esta sección en adelante será con márgenes: superior 3.5 cm, inferior 2.5 cm, izquierdo 2.5 cm, derecho 2 cm, encabezado 0.7 cm y pie de página de 1.24 cm.

Esta codificación está compuesta por dos partes:

**La primera** se coloca en la parte inferior izquierda de cada hoja que compone el manual y se toma de la sintaxis XXXXXX-YYYYY, tal como se describe en la tabla siguiente:

Núm.	Campo	Descripción
1	XXXXXX	Nombre del manual: <b>MANPRO</b> (Manual de procedimientos).
2	YYYYY	Clave presupuestal de la unidad administrativa (cinco dígitos).
Ejemplo: <b>MANPRO-47021</b> (tipografía Gill Sans MT 11 negritas).		

**La segunda** ubicada en la parte inferior derecha de la hoja, corresponde a la sintaxis ZZZZ-WWW, como se describe en la tabla siguiente:

Núm.	Campo	Descripción
1	ZZZZ	Colocar las iniciales <b>CNDA</b> .
2	WWW	De acuerdo a la versión del manual elaborado o actualizado, corresponde a dos letras cuando se trate de emisión original <b>EO</b> . Se indicará el número de ocasiones en que el manual ha sido actualizado de la siguiente forma: <b>A1, A2...</b> cuantas veces corresponda.
Ejemplo: <b>CNDA-A3</b> (tipografía Gill Sans MT 11 negritas).		

**Nota:** El desarrollo del contenido y paginación se actualizarán cada vez que se coloquen los textos de los encabezados o subtemas, con los estilos o títulos correspondientes utilizados en la barra o menú principal.



1)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

PÁGINA	0 de 00		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN			
ACTUALIZACIÓN			

## 2) CONTENIDO

3)		PÁGS.
INTRODUCCIÓN.....		3
MARCO JURÍDICO .....		4
COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO .....		5
Departamento de Normatividad, Organización y Desarrollo .....		5
Procedimiento 1: Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos .....		5
Objetivo .....		5
Políticas.....		5
Desarrollo.....		6
Diagrama de flujo .....		8
Procedimiento 2: Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos .....		9
Objetivo .....		9
Políticas:.....	4)	9
Desarrollo.....		10
Diagrama de flujo .....		12
PROCEDIMIENTO 3: Elaboración de Formatos Administrativos .....		14
Objetivo .....		14
Políticas:.....		14
Desarrollo.....		15
Diagrama de flujo .....		16
PROCEDIMIENTO 4: Catálogo de Firmas de Diputados y Servidores Públicos .....		17
Objetivo .....		17
Políticas:.....		17
Desarrollo.....		18
Diagrama de flujo .....		19
HOJA DE AUTORIZACIÓN Y VALIDACIÓN .....		20

6)

5)



## 2.6 Introducción

Texto breve y claro, que permite al lector conocer el panorama general del contenido del manual, mediante una explicación sobre su ámbito de aplicación que agrega el fundamento legal por el cual se ha elaborado.

- 1) La leyenda “**INTRODUCCIÓN**” con tipografía Gill Sans MT 14, negrita, versalitas, estilos título I, mayúsculas, sangría izquierda en 0.13 cm, espaciado anterior 0 y posterior 12 pto. interlineado sencillo, párrafo centrado.
- 2) **Texto de sección:** De acuerdo a la estructura del manual aquí se desarrolla la información inicial para el usuario, con tipografía Gill Sans MT 11 normal, así como mayúsculas-minúsculas, espaciado anterior 12 pto. y posterior 12 pto., interlineado múltiple a 1.15 cm, párrafo justificado.
- 3) **Nombre de la unidad administrativa:** Se colocará nombre de la unidad generadora con tipografía Gill Sans MT 11 negritas, entrecomillado.



<b>PÁGINA</b>	0 de 00		
<b>FECHA</b>	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
<b>ELABORACIÓN</b>			
<b>ACTUALIZACIÓN</b>			

### 1) INTRODUCCIÓN

- 2) Es atribución de la Secretaría de Administración y Finanzas, la elaboración de manuales de procedimientos para lograr el óptimo funcionamiento de las dependencias y unidades administrativas que integran el Poder Legislativo del Estado de México.

En cumplimiento al artículo 160 fracción XIX, del Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México, a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, se elabora el presente manual que tiene por objeto ser un instrumento normativo que describa de manera precisa y sistemática las actividades en forma ordenada, secuencial y detallada de los procedimientos de cada una de las funciones con objetivos, políticas diagramas de flujo y formatos utilizados, basados en la “Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos”.

El presente manual es sujeto de revisión y actualización constante, en la búsqueda de la mejora continua y simplificación administrativa, basado en las variaciones de ejecución de procedimientos, normativa vigente, cambios de estructura orgánica y demás aspectos fundamentales que influyan en la operatividad del mismo.

- 3) La Secretaría de Administración y Finanzas y la Dirección de Administración y Desarrollo de Personal a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, ponen a disposición de los servidores públicos del Poder Legislativo del Estado de México el “**Manual de Procedimientos del Departamento de Adquisiciones**”, elaborado de manera conjunta por el Departamento de Normatividad, Organización y Desarrollo y la propia unidad administrativa usuaria.



## 2.7 Marco Jurídico

Conjunto de disposiciones jurídico-administrativas que dan legalidad a las acciones de las unidades administrativas del Poder.

Para esta sección se deben considerar los criterios siguientes:

- 1) La leyenda “**MARCO JURIDICO**” con tipografía Gill Sans MT 14, negrita, versalitas, estilos título I, mayúsculas, sangría izquierda en 0.13 cm, espaciado anterior 0 y posterior 12 pto. interlineado sencillo, párrafo centrado;
- 2) Los títulos de los ordenamientos jurídicos aplicables con tipografía Gill Sans MT 11 negrita, alineación izquierda espaciado anterior y posterior 12 pto; Interlineado múltiple en 1.15 cm; y
- 3) Se deberá ordenar y jerarquizar de forma alfabética y descendente los ordenamientos jurídicos, viñetas, con tipografía Gill Sans MT 11 normal, alineación justificada, texto independiente, sangría izquierda en 0.13 cm, especial sangría francesa en 0.63 cm espaciado anterior y posterior en 0 pto. interlineado múltiple en 1.15 cm.



PÁGINA	0 de 00		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN			
ACTUALIZACIÓN			

### Ejemplo:

#### 1) **MARCO JURÍDICO**

#### 2) **Normatividad federal**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 3)

#### **Normatividad estatal**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

#### **Normatividad del Poder Legislativo**

- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Legislativo.
- Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Legislativo del Estado de México.
- Y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.



## 2.8 Nombre del procedimiento, objetivo y políticas

**Procedimiento:** Nombre de la actividad a realizarse, todo procedimiento debe contar con un número progresivo en su caso.

**Objetivo:** Se deberá describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento.

Deberá reflexionarse con los cuestionamientos: ¿Cuál es el propósito?, ¿Para qué? y ¿Para quién?; la redacción deberá iniciar con verbo infinitivo.

### Tabla de verbos para iniciar la descripción de objetivos en manuales

Para la descripción de objetivos en niveles jerárquicos de secretaría, dirección general, dirección, subdirección, coordinación y jefatura de departamento, se considerarán los ejemplos en la tabla siguiente:

Secretaría, Dirección General o equivalente			
Acordar	Determinar	Fijar	Planificar
Aprobar	Dictaminar	Fomentar	Presentar
Autorizar	Dictar	Formular	Programar
Colaborar	Dirigir	Informar	Promover
Concurrir	Emitir	Instruir	Proponer
Contribuir	Establecer	Organizar	Representar
Controlar	Expedir	Participar	Resolver
Coordinar	Evaluar	Planear	Suscribir
Dirección, Coordinación o equivalente			
Acreditar	Designar	Generar	Programar
Administrar	Determinar	Informar	Promover
Analizar	Difundir	Instruir	Proponer
Aplicar	Dirigir	Intervenir	Reclutar
Apoyar	Disponer	Jerarquizar	Regular
Asesorar	Divulgar	Notificar	Rendir
Autorizar	Emitir	Opinar	Representar
Coadyuvar	Establecer	Ordenar	Resolver
Conducir	Estudiar	Organizar	Seleccionar
Consolidar	Evaluar	Orientar	Servir
Contribuir	Expedir	Otorgar	Sistematizar
Convocar	Fijar	Participar	Suministrar
Coordinar	Fomentar	Planear	Supervisar
Definir	Formular	Procurar	



Subdirección			
Apoyar	Efectuar	Orientar	Revisar
Auxiliar	Evaluar	Participar	Suministrar
Aplicar	Implementar	Presentar	Supervisar
Coadyuvar	Informar	Proponer	Tramitar
Controlar	Integrar	Proporcionar	Vigilar
Coordinar	Investigar	Reportar	
Colaborar	Instrumentar	Representar	
Departamento			
Actualizar	Cuidar	Informar	Promover
Analizar	Desarrollar	Integrar	Proponer
Aplicar	Efectuar	Investigar	Proporcionar
Apoyar	Elaborar	Incrementar	Recopilar
Atender	Enviar	Operar	Sistematizar
Auxiliar	Estudiar	Optimizar	Verificar
Captar	Fomentar	Procesar	
Clasificar	Gestionar	Programar	

**Políticas:** Son lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, su redacción tiene 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 para regular la conducta o decisiones que deberá asumir.

Esta sección del manual deberá describir lo siguiente:

- 1) Texto de la DIRECCIÓN administrativa con tipografía Gill Sans MT 14, negrita, versalitas, estilos título 1, mayúsculas, sangría izquierda en 0.13 cm, espaciado anterior 0 y posterior 12 pto. interlineado sencillo, párrafo centrado. **A partir del segundo procedimiento en adelante se eliminará este texto;**
- 2) Texto con el nombre de la unidad administrativa con tipografía Gill Sans MT 12, negrita, estilos título 2, mayúsculas-minúsculas, espaciado anterior y posterior 12 pto. interlineado múltiple de 1.15 cm, alineación izquierda. **A partir del segundo procedimiento en adelante se eliminará este texto;** y
- 3) Nombre y número de procedimiento con tipografía Gill Sans MT 12 negrita, estilos título 2, mayúsculas-minúsculas, espaciado anterior y posterior 12 pto. interlineado múltiple de 1.15 cm, alineación izquierda;



- 4) Leyenda “Objetivo” seguido de dos puntos, con tipografía Gill Sans MT 12 negrita, estilos título 3, mayúsculas-minúsculas, espaciado anterior y posterior 0 pto. interlineado sencillo, alineación izquierda;
- 5) Texto del objetivo con tipografía Gill Sans MT 11 normal, espaciado anterior 0 y posterior 12 pto. interlineado sencillo, alineación izquierda;
- 6) “Políticas” seguido de dos puntos, con tipografía Gill Sans MT 12 negrita, estilos título 3, mayúsculas-minúsculas, espaciado anterior 0 y posterior 12 pto. interlineado sencillo, alineación izquierda; y
- 7) Texto de las políticas será en viñetas, con tipografía Gill Sans MT 11 normal espaciado anterior 0 y posterior 12 pto. interlineado sencillo, alineación justificada, sangría izquierda en 0.5 cm, especial sangría francesa en 0.5 cm.

**Ejemplo:**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

PÁGINA	0 de 00		
FECHA	DÍA	MES	AÑO
ELABORACIÓN			
ACTUALIZACIÓN			

**1) DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**

**2) Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones**

**3) Procedimiento 1: Instalación, adecuación y mantenimiento de red de voz y datos.**

**4) Objetivo:**

5) Brindar permanentemente acceso a las redes de voz y datos internas y hacia el exterior a los usuarios del Poder Legislativo.

**6) Políticas:**

7) – El usuario deberá solicitar los servicios requeridos vía electrónica mediante el sitio [administracionyfinanzasplem.gob.mx](http://administracionyfinanzasplem.gob.mx), en el cual se encuentra el vínculo hacia el sistema denominado eService-Ticket.

– ...





## 2.9 Desarrollo del procedimiento

Este apartado deberá describir actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas que intervienen en su realización.

La descripción permite conocer con precisión acciones, documentos y flujos de información. Para obtener el desarrollo del procedimiento, se deberá aplicar el cuestionario siguiente:

¿Qué se hace? • ¿Qué se necesita para hacerlo? • ¿Cómo se hace? • ¿Cuál es la secuencia de lo que se hace? • ¿Quién lo hace? • ¿Cuáles decisiones se toman? • ¿Qué acciones se derivan de una decisión? • ¿Qué documentos se generan? • ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera? • ¿Con quién se vincula?

- 1) El subtítulo “**Desarrollo**” con tipografía Gills Sans MT 12 negritas, mayúsculas-minúsculas, estilos título 3, espaciado anterior 0 pto. posterior 12 pto, interlineado sencillo.
- 2) La leyenda “**Unidad administrativa**” con tipografía Gill Sans MT 11 negrita, mayúsculas, párrafo centrado en la celda e interlineado sencillo. En esta columna se colocará el nombre de las unidades administrativas y/o áreas operativas involucradas en el procedimiento: con tipografía Gill Sans MT 11 sencillo, mayúsculas-minúsculas, espaciado anterior y posterior 3 pto. alineación justificada con interlineado múltiple en 1.15.
- 3) La leyenda “**Núm.**” abreviado con tipografía en Gill Sans MT 11 negrita, párrafo centrado en la celda e interlineado sencillo. En esta columna se colocará el número de la actividad en forma consecutiva de acuerdo a la prelación de la actividad.
- 4) La leyenda “**Actividad**” y “**Descripción**” con tipografía Gill Sans MT 11 negrita, mayúsculas-minúsculas, párrafo centrado en la celda e interlineado sencillo. En esta columna se colocará la descripción de los pasos del procedimiento con tipografía Gill Sans MT 11 sencillo, alineación justificada, espaciado anterior y posterior 3 pto. alineación justificada con interlineado múltiple en 1.15.
- 5) Entre el encabezado y las columnas se dejará un espacio, tamaño de fuente 5.



Ejemplo:

### Desarrollo

1)

2)

5)


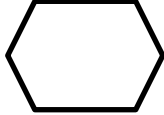

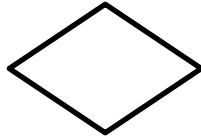

Unidad administrativa	4) Actividad	
	<sup>3)</sup> Núm.	Descripción
Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	1	Recibe el software del Departamento de Adquisiciones y/o Proveedor/Desarrollador por medio electrónico, físico o magnético.
	2	Acude al área de trabajo del usuario solicitante del software para llevar a cabo la instalación.
	3	Solicita al usuario que realice pruebas para validar completamente el servicio.
	4	Registra la instalación en el sistema de control de software.
		Fin



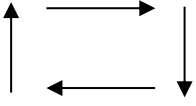




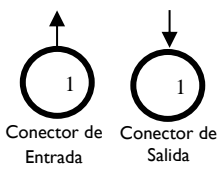
## 2.10 Diagrama de flujo

Una vez descrito el procedimiento se continúa con la representación gráfica; para ello, se elaborará un diagrama de bloque que simbolice el flujo de la información y las interacciones entre las unidades administrativas 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. Para la diagramación del flujo del procedimiento, la hoja se dividirá en columnas que representarán a las unidades administrativas que intervienen.

La diagramación se efectuará mediante uso de símbolos, los cuales tienen la representación siguiente:

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o fin del proceso</b> Se anotarán las palabras “Inicio” o “Fin” según corresponda.
	<b>Interconexión</b> Deberá anotarse dentro del símbolo el nombre del procedimiento con el que conecta.
	<b>Actividad</b> Se utilizarán enunciados breves, de la actividad descrita. También se utiliza como conector entre un proceso y otro.
	<b>Decisión</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no.
	<b>Conector de hoja de un mismo procedimiento</b> Dentro del símbolo se anotará la letra “A” para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.



Símbolo	Representa
	<p><b>Dirección de flujo</b></p> <p>Indica la secuencia de la información y la conexión entre símbolos.</p>
	<p><b>Interrupción de proceso</b></p> <p>Se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria, cuando un documento se archiva temporalmente y después se vuelve a utilizar.</p>
	<p><b>Formato impreso</b></p> <p>Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc., se anota después de cada operación, inspección o actividad combinada indicando dentro del símbolo el nombre del formato.</p>
	<p><b>Línea de comunicación</b></p> <p>Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, módem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>
	<p><b>Fuera de flujo</b></p> <p>Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se opta por utilizar el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el proceso.</p>
	<p><b>Conectores de actividad</b></p> <p>Representan el enlace entre actividades dentro de un procedimiento y siempre tendrá que relacionarse un conector de salida y uno de entrada, utiliza números arábigos en forma progresiva y depende del orden de aparición en el diagrama de flujo.</p>



El diagrama de flujo del procedimiento deberá contener la información siguiente:

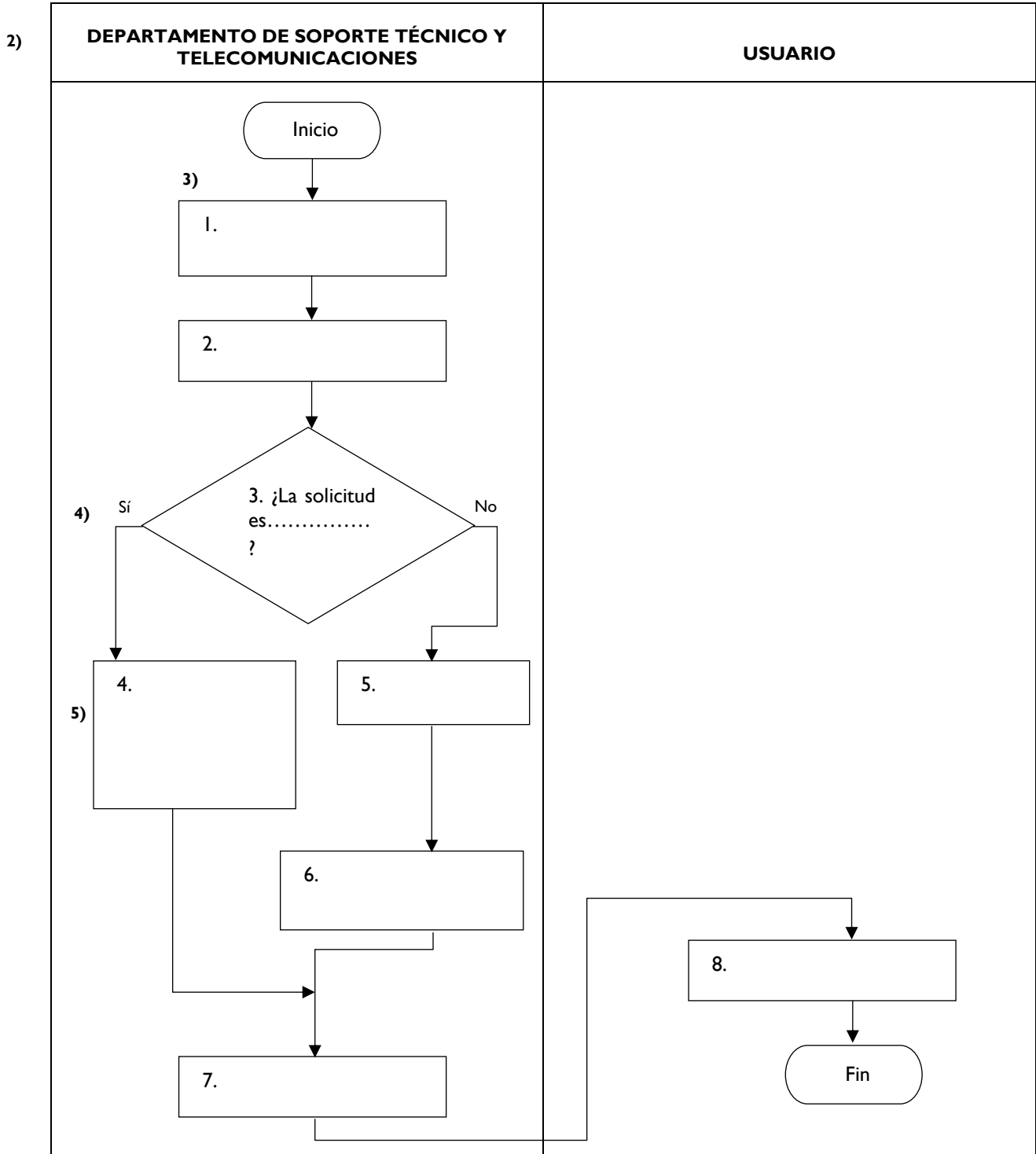
- 1) El subtítulo “**Diagrama de flujo**” con tipografía Gills Sans MT 12 negritas, mayúsculas-minúsculas, estilos título 3, espaciado anterior 0 pto. posterior 12 pto, interlineado sencillo.
- 2) El texto en estas celdas corresponde a los nombres de las unidades administrativas involucradas en las actividades del procedimiento; con tipografía Gill Sans MT normal, centrado en la celda, interlineado sencillo, su tamaño regularmente será de tamaño 10 de la fuente, sin embargo, podrá ser más pequeño, de acuerdo al número de columnas necesarias en el formato.
- 3) Los cuadros de la simbología correspondiente tendrán que guardar el tamaño proporcional entre ellos y se ubicaran al centro de cada columna. El grosor de las líneas y símbolos deberá de ser de 2 px.
- 4) En los cuadros de decisión se colocarán las palabras por separado “Sí” o “No” en cada extremo opuesto a los primeros bordes, tipografía Gill Sans MT 10, normal.
- 5) Descripción de la secuencia del procedimiento, colocar al inicio del texto el número de la actividad que corresponde, texto con tipografía Gill Sans MT en mayúsculas-minúsculas, tamaño 10 de la fuente normal, interlineado sencillo, alineación centrada.

**Nota:** Las acciones anteriores para diagramas de flujo se desarrollarán de acuerdo al programa que se establezca.



Ejemplo:

1) Diagrama de flujo





## 2.11 Anexos

Documentos de comunicación administrativa, los cuales están diseñados para cubrir una necesidad de control y registro de información.

Esta sección hace referencia a los anexos que posteriormente se agregarán en formatos y tendrá las especificaciones siguientes:

- 1) El subtítulo “**ANEXOS**” con tipografía Gills Sans MT 14 negritas, estilos título 1, mayúsculas, alineación izquierda, sangría izquierda 0.13 cm, espaciado anterior 0 pto. posterior 12 pto, interlineado sencillo;
- 2) La leyenda “**Anexo 1**” con tipografía Gill Sans MT 12 negritas, alineación izquierda, espaciado anterior 0 pto. posterior 12 pto. interlineado sencillo, seguido de un diagonal y numeración asignada por la CNDA; y
- 3) El texto deberá describir el nombre del formato entrecomillado y entre paréntesis contendrá clave presupuestal asignada, número secuencial y versión del año de la actualización del formato; con tipografía Gill Sans MT 12 sencillo, alineación izquierda, espaciado anterior 0 pto. posterior 12 pto. interlineado sencillo.

**Nota:** Después de esta sección, se agregarán los anexos (formatos y/o modelos de escrito) por separado que se hayan registrado y asignado de acuerdo a su numeración.



<b>PÁGINA</b>	0 de 00		
<b>FECHA</b>	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
<b>ELABORACIÓN</b>			
<b>ACTUALIZACIÓN</b>			

- 1) **ANEXOS**
- 2) **Anexo 1/ 0000:** Formato “Asignación de equipo informático” (48031-F01-19).  
**Anexo 2/ 0000:** Formato “Cambio de equipo informático” (48031-F02-19).  
**Anexo 3/ 0000:** Formato “Retiro de equipo informático” (48031-F03-19).
- 3)



## 2.12 Hoja de autorización y validación

Los manuales deberán ser validados por titulares de unidades administrativas y jefes inmediatos superiores hasta el nivel de dependencias.

Esta sección otorga valor y vigencia al manual, deberá contener: nombres, unidad administrativa que representa y firma de las partes que intervienen en la elaboración o actualización del mismo, también encabezado con paginación y pie de página con la codificación asignada similar a la que viene desarrollando el manual. Las autoridades que validan el manual, se colocarán en orden jerárquico y se describen con las especificaciones siguientes:

- 1) Se coloca la leyenda **“HOJA DE AUTORIZACIÓN Y VALIDACIÓN”**: con la tipografía Gill Sans MT 14 negrita, versalitas, estilos título 1, alineación centrada sangría izquierda a 0.13 cm, espaciado anterior 0 pto. y posterior 12 pto. interlineado sencillo;
- 2) Se coloca el nombre y firma del titular de la dependencia, en Gill Sans MT 11 normal, mayúsculas –minúsculas, alineación centrada, espaciado anterior 72 pto. y posterior en 0 pto. interlineado sencillo;
- 3) La leyenda **“DEPENDENCIA”** con la tipografía Gill Sans MT 11 negrita, mayúsculas, alineación centrada, espaciado anterior 2 pto y posterior 12 pto. interlineado sencillo; y
- 4) Los apartados que contienen los nombres y firmas, así como de las unidades administrativas que representan, se describirán así: **para el nombre**, la tipografía Gill Sans MT 11 normal, alineación centrada, espaciado anterior 72 pto. y posterior 0 pto. interlineado sencillo; **para la unidad administrativa** que representa, con la tipografía Gill Sans MT 11 negrita, mayúsculas, alineación centrada, espaciado anterior 2 pto y posterior 12 pto, interlineado sencillo.





Ejemplo:

### HOJA DE AUTORIZACIÓN Y VALIDACIÓN

1)

2)

Nombre del titular

**DEPENDENCIA**

2)

3)

4)

Nombre del titular

**COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y  
DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

Nombre del titular

**DIRECCIÓN DE XXXXXXXXXX**

Nombre del titular

**DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD,  
ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

Nombre del titular

**DEPARTAMENTO DE  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**



## Título III. Elaboración de Formatos y Modelos de Escrito

### 3.1 Concepto de formato

Es un documento de comunicación administrativa, el cual está diseñado para cubrir una necesidad de control y registro de información.

Los formatos se utilizarán para captar, registrar y proporcionar información, se incluyen con apéndices o anexos del mismo; se convierte en un documento oficial una vez que se codifica y autoriza por la CNDA.

### 3.2 Objetivos específicos

- a) Sirve como control interno en procedimientos de las unidades administrativas.
- b) Proporciona información necesaria para la realización de un trámite o servicio.

### 3.3 Lineamientos generales para la elaboración, actualización y uso de formatos

- a) El diseño será en apego a lo que establece la presente guía.
- b) Las instrucciones de llenado, en su caso, deberán estar indexadas en la parte posterior del formato.
- c) Los formatos autorizados por la CNDA deberán contar con la codificación que esta establezca.

### 3.4 Diseño de formato

El formato consta de cuatro secciones básicas: encabezado, cuerpo del formato, pie del formato e instructivo en su caso.

### 3.5 Encabezado

Es la parte superior del formato que lo vincula al Manual de Identidad y el nombre de la dependencia y unidad administrativa emisora, se tomarán en cuenta los elementos siguientes:

- 1) **Imagen Institucional.** La constituye el escudo del Poder, la tipografía y los colores oficiales autorizados por la Legislatura, este se colocará con el número de la Legislatura vigente.



Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO



Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO



Diputados Locales  
ESTADO DE MÉXICO



El tamaño de la imagen institucional para los formatos será de 1.88 cm de alto por 6.3 cm de ancho, cuando los formatos seán en hojas tamaño oficio, carta o ejecutivo; sin embargo, estos podrán reducirse de manera proporcional cuando el tamaño del formato así lo requiera.

El nombre de la dependencia y unidad administrativa en formato será de la manera siguiente:

- 2) **Título principal.** Colocar nombre de la dependencia de que se trate, con las especificaciones siguientes:
  - Tamaño y tipo de letra: Lato Bold 9, negrita. Colores institucionales;
  - Alineación: vertical con respecto a las leyendas “Diputados Locales” y “Estado de México”; y
  - Mayúsculas y minúsculas.
  
- 3) **Subtítulos.** Especificar el nombre de la dirección, coordinación, subdirección y/o departamento como se describe a continuación:
  - Tamaño y tipo de letra: Lato Medium modo normal o regular con 1 punto menor, respecto a la fila anterior. Colores institucionales;
  - Alineación: vertical; y
  - En mayúsculas y minúsculas.
  
- 4) **El emblema o logotipo de la dependencia.** Tendrá un tamaño proporcional a la imagen institucional del Poder, preservando la imagen en su diseño y especificaciones, con el objeto de establecer una imagen visual unificada para uso oficial de las dependencias y unidades administrativas, bajo los criterios que se indican a continuación:

**Ejemplo:**



**Secretaría de Administración y Finanzas**  
Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo  
Departamento de Normatividad Organización y Desarrollo



**Colores Institucionales**

	Pantone	221 C				
	CMYK	C 31	M 100	Y 53	K 20	
	RGB	R 150	G 0	B 72		
	HTML	#9c0048				

	Pantone	Cool Gray 8 C				
	CMYK	C 49	M 40	Y 38	K 4	
	RGB	R 137	G 138	B 141		
	HTML	#898ABD				

	Pantone	Cool Gray 5 C				
	CMYK	C 31	M 25	Y 26	K 0	
	RGB	R 177	G 177	B 177		
	HTML	#B1B1B1				



### 3.6 Cuerpo del formato

Parte que contiene de manera explícita los datos o información que se requiere recopilar, deberá de cumplir con las características que se describen a continuación:

- 1) **Nombre o identificación del formato.** Parte principal del formato que permitirá la identificación de una solicitud, servicio, requerimiento, etc., usará tipografía Gill Sans MT II negritas, mayúsculas, en la celda color blanco, fondo I, oscuro 35%, bordes I punto;
- 2) **Fecha y folio.** Se colocarán de acuerdo a las necesidades de control y registro de información que las unidades emisoras del formato requieran. Deberán colocarse estos datos debajo del título del formato con la siguiente tipografía: Gill Sans MT II normal, mayúsculas, bordes I punto, líneas intermedias de ½ punto; en caso de que el número de folio y/o fecha se ubiquen en el encabezado del formato, éstos se colocarán al lado derecho y/o debajo del logotipo de la dependencia, guardando la proporción en el tamaño;
- 3) **Identificación de los segmentos.** Parte del formato que comprende un conjunto de datos delimitados por el mismo cuerpo, identificado por cuadros o secciones, éstos podrán integrarse de un solo segmento o más. El orden en que se dispongan los segmentos dentro del cuerpo del formato debe de ser lógico, claro y definido pueden ser de forma horizontal y/o vertical (en forma de columna);
- 4) **Espacio de los segmentos.** Éste deberá ser suficiente para poder colocar la información solicitada, con la siguiente tipografía: Gill Sans MT mayúsculas, negrita o normal, alineación a la izquierda o centrada, el tamaño dependerá del diseño y tamaño del formato, los campos se llenarán con letra de molde o en computadora, en mayúsculas y minúsculas; y
- 5) **Líneas y bordes.** Comúnmente las líneas se usan para guiar la vista del usuario a través del formato, se utilizará la descripción siguiente:

Separar los márgenes externos, con línea de I punto color negro y para los renglones intermedios se utilizará una línea de ½ punto color negro.

Para el caso del segmento con una celda que contenga un subtítulo, se ocupará la tipografía Gill Sans MT negritas, mayúsculas y en una celda color blanco, fondo I, oscuro 15%; bordes de I punto.

### 3.7 Pie del formato

Área que contendrá los espacios para la rúbrica de quienes dan validez y legalidad al servicio, trámite o procedimiento para el cual se ha instrumentado el uso del formato; así como su código de identificación.



- a) **Nombre y firmas de validación:** Éstos espacios están definidos para colocar el nombre, cargo y firma de quienes están involucrados en el seguimiento del trámite o servicio. Esta parte del formato valida y autoriza su uso. Gill Sans MT 8 mayúsculas, texto centrado. (ver ejemplo página 23).
- b) **Codificación:** Cada formato deberá tener un número único de identificación, este debe aparecer en todas las hojas del formato, al final de la última línea; con la siguiente tipografía: Gill Sans MT 7, alineación inferior derecha, en negritas y mayúsculas y podrá reducir el tamaño de acuerdo a las necesidades de espacio de éste.

**Sintaxis del código:** Serie de números que identifica el formato y la unidad administrativa que la genera antecedido por el número de anexo que le corresponde:

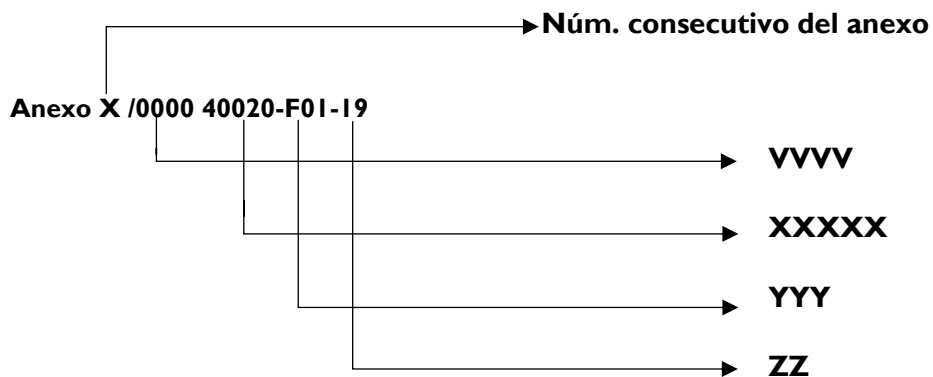
**VVVV. Número consecutivo:** Clave asignada por la CNDA.

**XXXXX. Código de la dependencia y/o unidad administrativa:** Clave presupuestal asignada, se reservan cinco campos numéricos.

**YYY. Número secuencial del formato:** Clave de identificación del formato, cuenta con tres dígitos de acuerdo a la cantidad de formatos que cuenta la unidad administrativa. Cabe hacer mención que para los formatos que no correspondan al procedimiento, se utilizarán las letras **SP** (sin procedimiento). Para los casos de documentos estilo “machote”, se denominarán como **Modelo de Escrito**, estos no llevarán nomenclatura, pero sí estarán incluidos dentro del listado de los anexos, de acuerdo a su aparición.

**ZZ. Versión:** Se coloca el año en que fue modificado. Se reservan para este campo dos dígitos.

**Ejemplo;**





**Ejemplo:**



**Secretaría de Administración y Finanzas**  
Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo  
Archivo General del Poder Legislativo



(1)

**IMPARTICIÓN DE ASESORÍA**

FECHA		
(2) D	M	A
(3)		

UNIDAD ADMINISTRATIVA:	
DEPARTAMENTO: (4)	RESPONSABLE/ENCARGADO:
DIRECCIÓN:	TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:	UBICACIÓN FÍSICA DONDE SE IMPARTE LA ASESORÍA:
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBIÓ LA ASESORÍA: (5)	
<b>TIPO DE ARCHIVO QUE MANEJA:</b>	
OBSERVACIONES:	
(a) NOMBRE Y FIRMA QUIEN RECIBE LA ASESORÍA	NOMBRE Y FIRMA ASESOR

(b) Anexo I/0000 43031-F01-19



### 3.8 Instructivo del formato

Los formatos deberán llevar instructivo de llenado, en el reverso de la hoja. Sin embargo, existen formatos que, debido a su naturaleza o información que se requiera quedarán exentos de instructivo, o en algunos casos podrán llevar una pequeña nota a manera de guía al pie de la página.

### 3.9 Características y reglas para la elaboración de modelos de escrito (ME).

Un modelo de escrito es un documento preestablecido que tiene como principal característica informar, algunos ejemplos son actas u oficios, (hoja de liberación) etc.

#### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REFERENCIA	OBSERVACIONES
2006	Sin referencia (EO) Emisión Original	La Secretaría de Administración y Finanzas del Poder Legislativo a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, presenta y pone en operación la Guía para la elaboración de Manuales de Organización y de Procedimientos, a fin de garantizar que las dependencias cuenten con un instrumento que facilite la elaboración de manuales administrativos. Basándose en la premisa fundamental de que: “lo que se hace se encuentre documentado y lo que está documentado se lleve a cabo”.
2012	Sin referencia (A1) Actualización 1	Se actualiza la guía con sentido práctico, desde la perspectiva del conocimiento de los manuales administrativos, objetivos, funciones, políticas, objetivos, procedimientos y diagramas, hasta la manera de integrarlos, conformarlos e instrumentar su operación.
2015	Sin referencia (A2) Actualización 2	En el marco de modernización administrativa, se actualiza la guía con el uso de herramientas de la tecnología que se consideran innovaciones, con el propósito de llevar a cabo la elaboración, presentación, revisión y registro de los manuales administrativos orientados con criterios homologados.
XX/xxxxx/2019	Sin referencia (A3) Actualización 3	Se actualiza la presente Guía en cumplimiento a las Normas Administrativas del Poder Legislativo del Estado de México.