



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

MES DE 2016

*Sector Central*

**INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE ADSCRIPCIÓN**  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA SUBSECRETARÍA, EN SU CASO  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL

---

*Sector Auxiliar*

**INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SECTORIZACIÓN**  
INSERTAR DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO U ÓRGANO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	II

**ÍNDICE**

	<b>Pág.</b>
<b>Presentación</b>	III
<b>Objetivo General</b>	IV
<b>Identificación e Interacción de procesos</b>	V
<b>Relación de procesos y procedimientos</b>	VI
<b>Descripción de los procedimientos</b>	VII
<b>Denominación de la unidad administrativa que ejecuta el o los procedimientos</b>	
1. Insertar nombre del procedimiento	203041000/01/01
<b>Simbología</b>	VIII
<b>Registro de ediciones</b>	X
<b>Distribución</b>	XI
<b>Validación</b>	XII

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	III

## **PRESENTACIÓN**

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

Por ello, el Dr. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, 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. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal 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 instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tiene como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la **insertar denominación de la unidad administrativa**. 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 esta **unidad administrativa o, según sea el caso, organismo auxiliar** del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	IV

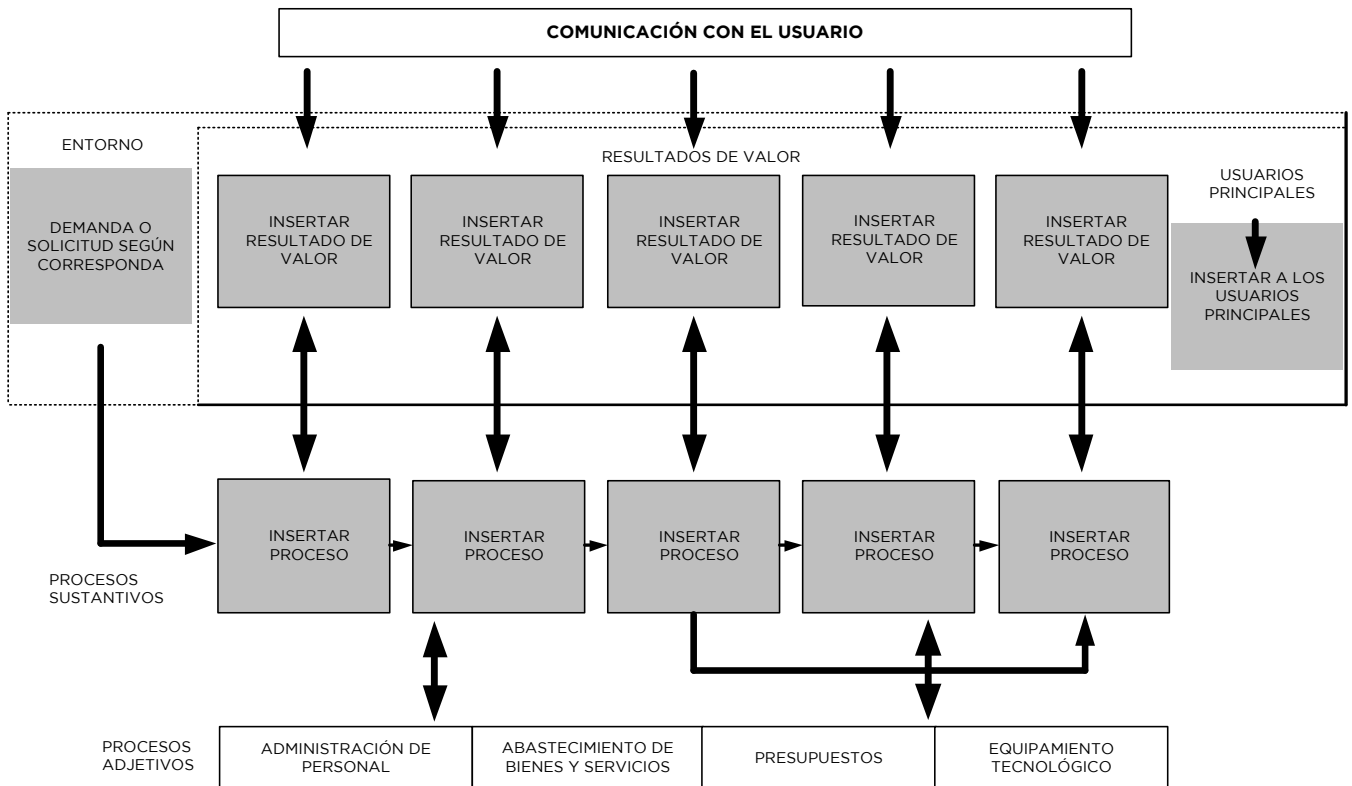
**OBJETIVO GENERAL**

Insertar.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

**Edición:** Primera  
**Fecha:** Mes de 2016  
**Código:** codificación de la unidad administrativa  
**Página:** V

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**Nota:** El Mapa de procesos de Alto Nivel deberá ser modificado de acuerdo al Manual de Procedimientos de cada unidad administrativa.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	VI

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso:**

**Insertar Nombre del Proceso:** De la señalar el inicio del proceso al señalar el fin del proceso.

**Procedimientos:**

- Insertar el Nombre del Procedimiento.
- Insertar el Nombre del Procedimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	VII

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa/01
<b>Página:</b>	1 de 7

**PROCEDIMIENTO: INSERTAR NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVO**

Insertar el objetivo del procedimiento.

**ALCANCE**

Insertar el alcance del procedimiento.

**REFERENCIAS**

- Nombre del Ordenamiento Jurídico o Administrativo. (Capítulo, artículo, fracción). Medio de publicación, día de mes de año, reformas y adiciones (en su caso).

**RESPONSABILIDADES**

La o El (unidad administrativa ejecutora del procedimiento) es responsable de \_\_\_\_\_.

**El Puesto deberá:**

- Insertar la responsabilidad que interviene en el desarrollo del procedimiento.

**DEFINICIONES**

**Insertar término técnico, abreviatura o siglas empleadas en el procedimiento:** describir el significado.

**INSUMOS**

- Insertar los requisitos documentales, materiales o de información para dar inicio al desarrollo del procedimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa/01
<b>Página:</b>	2 de 7

**RESULTADOS**

- Insertar el resultado que se obtiene del desarrollo del procedimiento.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Indicar el nombre de los procedimientos con los que se relaciona el procedimiento que se describe.

**POLÍTICAS**

Deberán regular casos o situaciones que por excepción pueden presentarse en las actividades rutinarias de los procedimientos).

- La \_\_\_\_\_, deberá \_\_\_\_\_.
- El \_\_\_\_\_, podrá \_\_\_\_\_.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

**Edición:** Primera  
**Fecha:** Mes de 2016  
**Código:** codificación de la unidad administrativa/01  
**Página:** 3 de 7

**DESARROLLO**

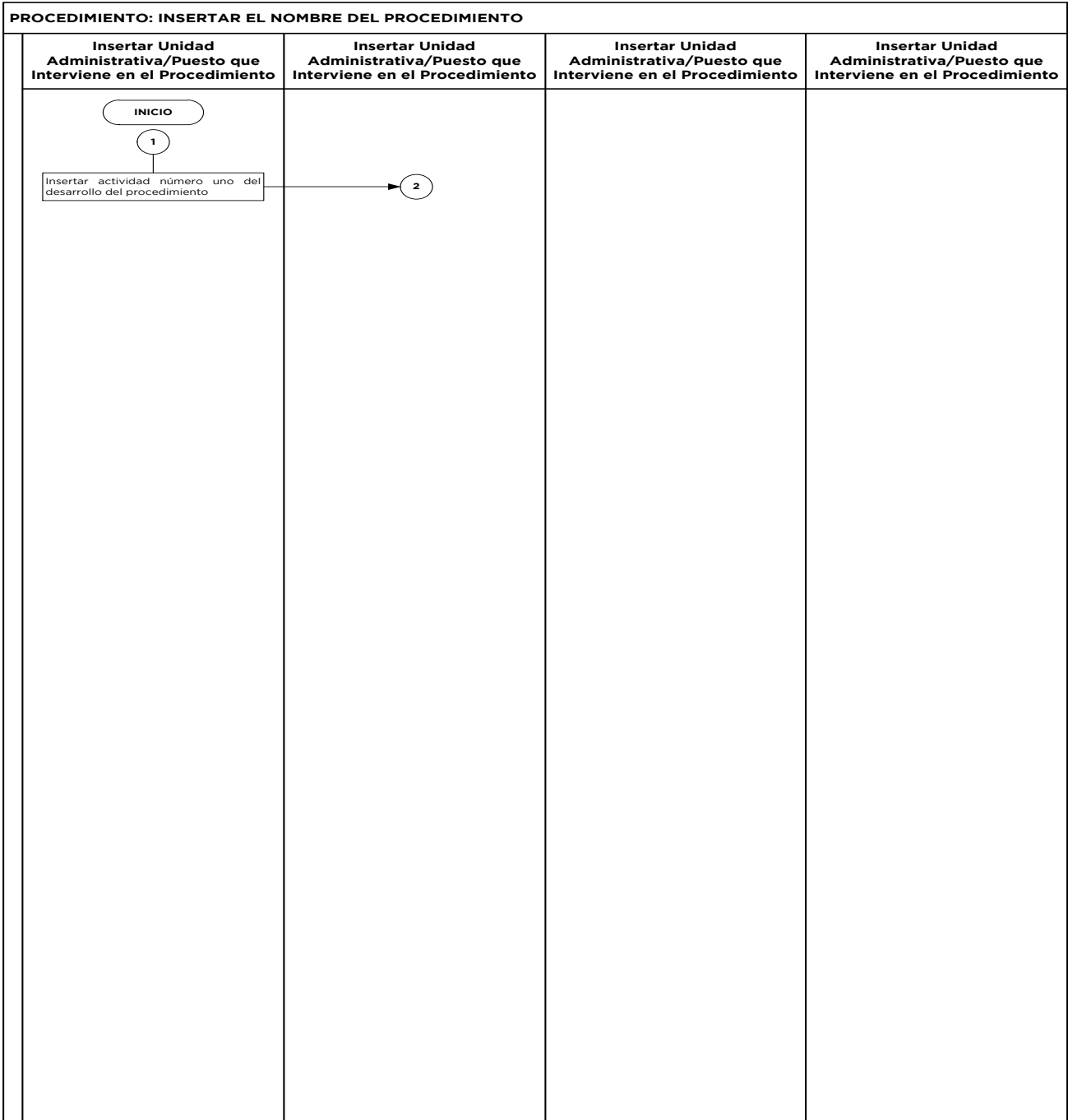
**PROCEDIMIENTO:** Insertar el Nombre del Procedimiento.

<b>No.</b>	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

**Edición:** Primera  
**Fecha:** Mes de 2016  
**Código:** codificación de la unidad administrativa/01  
**Página:** 4 de 7

**DIAGRAMA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa/01
<b>Página:</b>	5 de 7

**MEDICIÓN**

**Nota:** Podrás medir tiempo de respuesta, eficiencia, eficacia, asignación y reducción de costos, productividad y satisfacción del usuario; entre otras. La medición debe estar relacionada con el objetivo del procedimiento.

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual, bimestral, semestral, anual, etc., variable}}{\text{Número mensual, bimestral, semestral, anual, etc., fijo}} = \text{Porcentaje de demandas, de solicitudes, etc., atendidas}$$

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan registradas, resguardadas etc., en el \_\_\_\_\_.

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de personas, servidores públicos, etc., satisfechas}}{\text{Número total de personas servidores públicos, etc., que recibieron asesoría, curso, etc.}} = \text{Porcentaje de usuarios satisfechos}$$

Registro de evidencias:

- Las personas, servidores públicos, etc., declaran su nivel de satisfacción en el formato, encuesta, examen, etc.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Insertar el nombre de los formatos utilizados en el procedimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa/01
<b>Página:</b>	6 de 7

**INSERTAR FORMATO (s)**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa/01
<b>Página:</b>	7 de 7

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: INSERTAR EL NOMBRE DEL  
FORMATO**

**Objetivo:** Insertar el objetivo del formato.


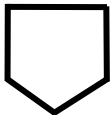

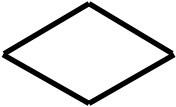

**Distribución y Destinatario:** Insertar a quien se dirige el formato.

<b>No.</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	VIII

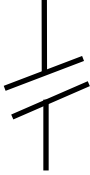



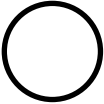
**SIMBOLOGÍA**

<b>Símbolo</b>	<b>Representa</b>
	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 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.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	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.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	IX

<b>Símbolo</b>	<b>Representa</b>
	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 el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	X

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (insertar día, mes y año): elaboración del manual.

Segunda edición (insertar día, mes y año): se modifican los apartados de insertar los apartados que se modifican.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	XI

**DISTRIBUCIÓN**

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de (insertar unidad administrativa).

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Insertar Unidad Administrativa.
- 2.- Insertar Unidad Administrativa.
- 3.- Insertar Unidad Administrativa.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
INSERTAR DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA**

<b>Edición:</b>	Primera
<b>Fecha:</b>	Mes de 2016
<b>Código:</b>	codificación de la unidad administrativa
<b>Página:</b>	XII

**VALIDACIÓN**

---

**INSERTAR NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Insertar los cargos de los Titulares de las unidades administrativas  
jerárquicamente superiores hasta el mando superior

---

**INSERTAR NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Insertar el cargo del titular de la unidad administrativa dueña del Manual de  
Procedimientos