

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Noviembre de 2016
	Código: 203432000/02
	Página: 1 de 17

**PROCEDIMIENTO:** **Asesoría Técnica Personalizada a las Servidoras Públicas y a los Servidores Públicos de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Órganos Desconcentrados Responsables de la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos.**

**OBJETIVO:**

Apoyar a las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados en la solventación de las observaciones emitidas a proyectos de manuales de procedimientos o procedimientos específicos dictaminados, que permitan dar cumplimiento a los lineamientos técnicos establecidos para su elaboración o actualización, mediante el otorgamiento de asesoría técnica personalizada a las servidoras públicas y a los servidores públicos responsables de su integración.

**ALCANCE:**

Aplica a las y los analistas de los Departamentos de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda, responsables de otorgar la asesoría técnica personalizada para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos o procedimientos específicos; así como a las servidoras públicas y servidores públicos de las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados responsables de su integración.

**REFERENCIAS:**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 24, fracción L. Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Coordinación y el Control de Organismos Auxiliares del Estado de México, Artículo 14, fracción XVIII. Gaceta del Gobierno, 24 de agosto de 1983, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México, Artículo 8, fracción III. Gaceta del Gobierno, 8 de octubre de 1984, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículo 33, fracciones XIV y XV. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII.- Objetivo y funciones por unidad administrativa: 203430000 Dirección General de Innovación, 203432000 Dirección de Organización, 203432100 Subdirección de Desarrollo Institucional "A", 203432200 Subdirección de Desarrollo Institucional "B", 203432300 Subdirección de Desarrollo Institucional "C", 203432101 Departamento de

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Noviembre de 2016
	Código: 203432000/02
	Página: 2 de 17

Mejoramiento Administrativo "I", 203432201 Departamento de Mejoramiento Administrativo "II", 203432301 Departamento de Mejoramiento Administrativo "III". Gaceta del Gobierno, 13 de julio de 2015.

- Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, Capítulo Tercero, Artículo V, Norma IEO-011. Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación NMX-R-025-SCFI-2015, Secretaría de Economía, Diario Oficial de la Federación, 19 de octubre de 2015.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, Secretaría de Finanzas, Dirección General de Innovación, agosto de 2014.

#### **RESPONSABILIDADES:**

**Los Departamentos de Mejoramiento Administrativo "I", "II" y "III"** de la Dirección de Organización, son las unidades administrativas responsables de brindar asesoría técnica para la elaboración o actualización de manuales de procedimientos o procedimientos específicos a las servidoras públicas y servidores públicos de las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados de la Administración Pública Estatal.

#### **La o el Titular de la Dirección General de Innovación deberá:**

- Firmar el oficio de notificación a la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado, respecto de los compromisos establecidos por su personal en la asesoría técnica personalizada, así como de los compromisos no cumplidos para conocimiento y seguimiento.

#### **La o el Titular de la Dirección de Organización deberá:**

- Rubricar el oficio de notificación a la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado sobre los compromisos establecidos por su personal en la asesoría técnica personalizada o compromisos no cumplidos.
- Turnar a la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C", según corresponda, el oficio de notificación firmado por la o el Titular de la Dirección General de Innovación para su envío.

#### **La o el titular de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" deberá:**

- Elaborar el oficio de notificación de los compromisos adquiridos en la asesoría técnica personalizada o compromisos no cumplidos, dirigido a la o al titular de la unidad administrativa de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado responsable del proyecto.
- Turnar para archivo el formato de "Asesoría Técnica" a la o al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Noviembre de 2016
	Código: 203432000/02
	Página: 3 de 17

**El personal de mensajería de la Delegación Administrativa de la Dirección General de Innovación deberá:**

- Entregar original del oficio de notificación del compromiso adquirido en asesoría técnica personalizada o compromiso no cumplido, a la unidad administrativa responsable del proyecto de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado, y las copias del oficio a las instancias correspondientes.
- Obtener acuse de recibo del oficio de notificación y entregarlo a la Secretaria o al Secretario de la Subdirección de Desarrollo Institucional “A”, “B” o “C” que corresponda.

**La o el Titular de la Secretaría Particular de la Dirección General de Innovación deberá:**

- Turnar para firma de la o del Titular de la Dirección General de Innovación, el oficio de notificación del compromiso adquirido o no cumplido por el personal de las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados que asistieron a asesorías técnicas personalizadas.

**La o el titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo “I”, “II” o “III” deberá:**

- Firmar el formato de “Asesoría Técnica” en el apartado correspondiente al “Jefe Inmediato Superior”, y remitirlo a la Subdirección de Desarrollo Institucional “A”, “B” o “C”, según corresponda, informándole del compromiso establecido por el personal asesorado.
- Archivar y controlar el formato de “Asesoría Técnica”.
- Generar la estadística, análisis y mejoramiento del servicio, conforme a los indicadores del proceso.

**La o el Analista deberá:**

- Proporcionar asesoría técnica al personal de las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados, con base en la metodología establecida en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos y las observaciones al proyecto de manual o procedimientos revisados y dictaminados previamente.
- Entregar al personal a quien brindó la asesoría técnica el formato correspondiente, solicitarle su firma de conformidad, y notificarle fecha compromiso convenida para volver a remitir su documento a la Dirección General de Innovación para su dictaminación o, en su caso, para una asesoría técnica subsecuente.
- Firmar el formato de “Asesoría Técnica” en el apartado “Servidor(a) Público(a) que Proporcionó la Asesoría”, y entregarlo a la o al titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo “I”, “II” o “III”, según corresponda.
- Confirmar o reprogramar la asistencia del personal de la dependencia, organismo auxiliar y órgano desconcentrado a la asesoría técnica personalizada y controlar la agenda de citas.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 4 de 17

- Proporcionar al personal asesorado técnicamente el cuestionario de satisfacción del usuario respecto del servicio de Asesoría Técnica Personalizada otorgada por la Dirección General de Innovación, a fin de que sea requisado.

### **El personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado responsable de la elaboración o actualización del manual de procedimientos o procedimiento específico deberá:**

- Comunicar vía telefónica o correo electrónico a la o al analista que le fue indicado en el oficio de dictaminación, su confirmación o reprogramación de asistencia a la asesoría técnica personalizada.
- Presentar el documento revisado y dictaminado previamente, para recibir la asesoría técnica personalizada en el día y fecha programada.
- Firmar de conformidad el formato de “Asesoría Técnica”, indicar fecha compromiso de entrega de su documento con las observaciones solventadas para su dictaminación o, en su caso, presentación del avance de sus correcciones en una asesoría técnica personalizada subsecuente.
- Solventar, a través de correcciones o complementación de información, las observaciones derivadas de la dictaminación del proyecto del manual de procedimientos o procedimiento específico, con base en la asesoría técnica personalizada recibida y en el tiempo comprometido.
- Requisar el cuestionario de satisfacción del usuario respecto del servicio de Asesoría Técnica Personalizada otorgada por la Dirección General de Innovación.

### **DEFINICIONES:**

**Asesoría Técnica Personalizada:** Apoyo u orientación técnica que se otorga al personal de las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados 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.

**Procedimiento Administrativo:** Plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de un conjunto de actividades o tareas específicas dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto.

**Manual de Procedimientos:** Documento administrativo que compila procedimientos administrativos de una unidad orgánica o conjunto de éstas.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Noviembre de 2016
	Código: 203432000/02
	Página: 5 de 17

**INSUMOS:**

- Programación y confirmación de asistencia a la asesoría técnica personalizada.
- Manual de procedimientos o procedimiento específico previamente dictaminado.

**RESULTADOS:**

- Asesoría técnica proporcionada al personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado, para la solventación de las observaciones derivadas de la dictaminación de proyectos de manuales de procedimientos o procedimientos específicos.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Revisión y Dictaminación Técnica de Manuales de Procedimientos y de Procedimientos Específicos.
- Curso Inductivo para la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos.

**POLÍTICAS:**

- La asesoría técnica al personal de las dependencias, organismos auxiliares u órganos desconcentrados, será proporcionada por el analista que haya revisado y dictaminado el manual de procedimientos o el procedimiento específico en cuestión.
- El personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado que asista a la asesoría técnica personalizada a la Dirección de Organización, deberá presentar las observaciones al proyecto de manual de procedimientos o procedimiento específico dictaminado previamente; confirmar su asistencia vía telefónica o correo electrónico y presentarse 15 minutos previos a la hora establecida.
- El personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado podrá solicitar reprogramación del día y hora de la asesoría técnica personalizada, comunicándose vía telefónica o correo electrónico con la o el analista responsable, con un mínimo de dos días de anticipación.
- La asesoría técnica personalizada proporcionada al personal de las dependencias, organismos auxiliares u órganos desconcentrados 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".
- La o el Analista del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" otorgará 15 minutos de tolerancia al personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado que asista con retraso de horario a la asesoría técnica; sin embargo, el tiempo de retraso le será descontado de la hora de atención que

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 6 de 17

tiene asignada. En caso de que rebase el tiempo de tolerancia y llegare a la cita, se le solicitará reprogramarla para fecha posterior.

- Cuando el personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado responsable 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/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.
- El personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado que asista a la asesoría técnica, deberá establecer 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".
- La asesoría técnica al personal de las dependencias, organismos auxiliares u órganos desconcentrados con domicilio en la zona metropolitana del Valle de Toluca se programará y proporcionará en un horario comprendido entre las 9:00 a las 12:00 horas a.m. y, para aquellas ubicadas en el Valle de México y resto del Estado de México se programarán en un horario entre las 11:00 y las 14:00 horas p.m.
- Las dependencias, organismos auxiliares u órganos desconcentrados que se presenten en las oficinas de la Dirección de Organización y soliciten una asesoría técnica no programada, se les atenderá siempre y cuando las cargas de trabajo de del analista responsable de la revisión de sus proyectos de manual se lo permitan. En su caso, se realizará una programación para brindarles la asesoría técnica en días posteriores.
- La asesoría técnica personalizada podrá proporcionarse a través del usos de tecnologías de la información como correo electrónico o chat para solventar observaciones o dudas concretas en un horario de las 9:00 a las 12:00 horas a.m.
- El personal asesorado de las dependencias, organismos auxiliares y órganos desconcentrados evaluará el servicio de asesoría técnica personalizada, a través del formato expofeso que proporcionará la/el asesora, or.
- La/el Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo I, II o III generará la estadística mensual del desempeño del proceso y de los asesores técnicos, analizará y propondrá medidas de mejoramiento, difundirá entre su personal los resultados obtenidos y generará los reportes e informes a su superior jerárquico.
- De la notificación de los compromisos derivados de la asesoría técnica personalizada o de los compromisos no cumplidos invariablemente se generarán copias para conocimiento y seguimiento a la/al Titular de la Contraloría Interna correspondiente y a la/al Titular de mando superior competente de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 7 de 17

**DESARROLLO:**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
<b>Viene del Procedimiento: Revisión y Dictaminación Técnica de Manuales de Procedimientos y Procedimientos Específicos.</b>		
1	Dependencia/ Organismo Auxiliar/Órgano Desconcentrado	<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; así como de la recomendación de asistir a una asesoría técnica personalizada, el nombre de la persona que brindará la asesoría técnica y la fecha y hora programada.</p> <p>Se comunica vía telefónica o correo electrónico con la/el analista indicado en el oficio para confirmar o reprogramar su asistencia a la asesoría técnica.</p>
2	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Analista)	<p>Recibe llamada telefónica o correo electrónico y confirma o reprograma la asistencia del personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado que se asesorará, reiterándole presente el proyecto de manual de procedimientos o procedimiento específico dictaminado previamente para trabajar en éste.</p> <p>Registra la confirmación de la fecha programada o la reprogramación de la asesoría técnica en la agenda de citas y espera.</p>
3	Dependencia/ Organismo Auxiliar/Órgano Desconcentrado	<p>En la fecha programada, acude a la Dirección de Organización con el analista asignado y presenta proyecto de manual de procedimientos o procedimiento específico dictaminado previamente.</p>
4	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Analista)	<p>Recibe y atiende al personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado, obtiene proyecto de manual o procedimiento dictaminado y con base en éste, indica cada uno de los aspectos técnicos a cumplir conforme a la metodología establecida en la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.</p> <p>Solventa dudas y requisita el formato "Asesoría Técnica", anotando el tipo de asesoría otorgada, el nombre y cargo del personal asesorado y solicita una fecha compromiso de entrega del documento ya corregido o, en su caso, de una asesoría subsecuente para presentar los avances de sus correcciones. Imprime dos originales del formato "Asesoría Técnica", firma en el apartado correspondiente al "Servidor/a Público/a que proporcionó la Asesoría" y turna el formato a la/al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 8 de 17

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
5	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Titular)	Recibe formato "Asesoría Técnica", se entera de la fecha compromiso de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado para volver a presentar su proyecto de manual o procedimiento específico para su dictaminación o, en su caso, presentar el avance de las correcciones o complementaciones realizadas al documento a partir de la asesoría técnica recibida, firma el formato "Asesoría Técnica" en el apartado correspondiente al "Jefa/Jefe Inmediato Superior", y entrega a la/al analista.
6	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Analista)	Obtiene el formato "Asesoría Técnica" firmado y entrega al personal de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado asesorado para obtener su firma de conformidad, así como formato de "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada".
7	Dependencia/ Organismo Auxiliar/Órgano Desconcentrado	Obtiene formato "Asesoría Técnica" impreso, firma los dos originales, quedándose con uno y entregando el otro. Requisita el formato "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada" y entrega. Se retira.  <b>Se conecta con la operación número 27.</b>
8	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Analista)	Recibe formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", remite a la/al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.
9	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Titular)	Recibe formatos "Asesoría Técnica" y "Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada", se entera, 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, informándole de los compromisos establecidos.
10	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Titular)	Obtiene formato de "Asesoría Técnica", se entera y turna a su secretaria/secretario indicándole elabore oficio de notificación de compromisos asumidos en la asesoría técnica, dirigido a la/al titular de la unidad administrativa responsable del proyecto de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado.
11	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Secretaria/Secretario)	Recibe formato de "Asesoría Técnica" e indicaciones y elabora oficio de notificación a la/al titular de la unidad administrativa de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado cuyo personal fue asesorado, anexa el formato de "Asesoría Técnica" y entrega a la/al Titular de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" que corresponda.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 9 de 17

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
12	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Titular)	Obtiene oficio y formato de "Asesoría Técnica", se entera y turna documentos a la/al Titular de la Dirección de Organización.
13	Dirección de Organización (Titular)	Recibe oficio de notificación y formato de "Asesoría Técnica", rúbrica oficio y entrega a la/al Titular de la Secretaría Particular de la Dirección General de Innovación, devuelve formato a la/al Titular de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C".
14	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Titular)	Obtiene formato de "Asesoría Técnica" y turna a la/al Titular del Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III", según corresponda.
15	Departamento de Mejoramiento Administrativo "I", "II" o "III" (Titular)	Recibe formato de "Asesoría Técnica" y archiva.
16	Secretaría Particular de la Dirección General de Innovación (Titular)	Recibe oficio de notificación rubricado, se entera y turna a la/al Titular de la Dirección General de Innovación para su firma.
17	Dirección General de Innovación (Titular)	Recibe oficio de notificación rubricado, firma y turna a la/al Titular de la Secretaría Particular de la Dirección General de Innovación para su envío.
18	Secretaría Particular de la Dirección General de Innovación (Titular)	Recibe oficio de notificación firmado y turna a la/al Titular de la Dirección de Organización para su envío.
19	Dirección de Organización (Titular)	Recibe oficio de notificación firmado y turna a la/al Titular de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" que corresponda para su envío.
20	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Titular)	Recibe oficio de notificación firmado y turna a su Secretaria/Secretario para su envío.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 10 de 17

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
21	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Secretaria/Secretario)	Recibe oficio de notificación firmado, obtiene cuatro copias fotostáticas del oficio para conocimiento de las instancias indicadas, y señala las copias: una copia para la Contraloría de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado que corresponda para su conocimiento y seguimiento, una copia para la Dirección de Organización, y una copia del oficio para acuse de recibo. Entrega documentos al personal de mensajería de la Delegación Administrativa para su envío.
22	Delegación Administrativa (Personal de Mensajería)	<p>Recibe documentos y distribuye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original del oficio para su envío a la unidad administrativa responsable del proyecto.</li> <li>• Una copia del oficio para su envío a la/al Titular de mando superior competente de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado (director general, subsecretario, secretario o equivalente), para su conocimiento y seguimiento.</li> <li>• Una copia del oficio para su envío a la Contraloría Interna de la dependencia, organismo auxiliar u órgano desconcentrado que corresponda, para su conocimiento y seguimiento.</li> <li>• Una copia del oficio para la Dirección de Organización.</li> </ul>
23	Dependencia/ Organismo Auxiliar/Órgano Desconcentrado (titular de la unidad administrativa responsable del proyecto)	Recibe oficio de notificación del compromiso adquirido, se entera, firma de recibido y proporciona al personal de mensajería de la Delegación Administrativa.
24	Delegación Administrativa (Personal de Mensajería)	Obtiene acuse de recibo y entrega a la Secretaria/al Secretario de la Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" que corresponda
25	Subdirección de Desarrollo Institucional "A", "B" o "C" (Secretaria/Secretario)	Recepciona acuse de recibo, obtiene copia y archiva en expediente. Turna a la Secretaria/al Secretario de la Dirección General de Innovación.
26	Dirección General de Innovación (Secretaria/Secretario)	Obtiene acuse de recibo original y archiva.
27	Dependencia/ Organismo Auxiliar/Órgano	Indica a su personal responsable del proyecto del manual de procedimientos o procedimiento específico, dé cumplimiento a los compromisos adquiridos. Archiva oficio de notificación.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 11 de 17

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
	Desconcentrado (titular de la unidad administrativa responsable del proyecto)	
28	Dependencia/ Organismo Auxiliar/Órgano Desconcentrado (personal que elabora el proyecto)	Recibe indicaciones y procede de acuerdo al compromiso adquirido.  <b>Se conecta con los procedimientos: “Revisión y Dictaminación Técnica de Manuales de Procedimientos y de Procedimientos Específicos” o “Asesoría Técnica Personalizada a las Servidoras Públicas y a los Servidores Públicos de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Órganos Desconcentrados Responsables de la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos”, según corresponda.</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

Edición: Segunda

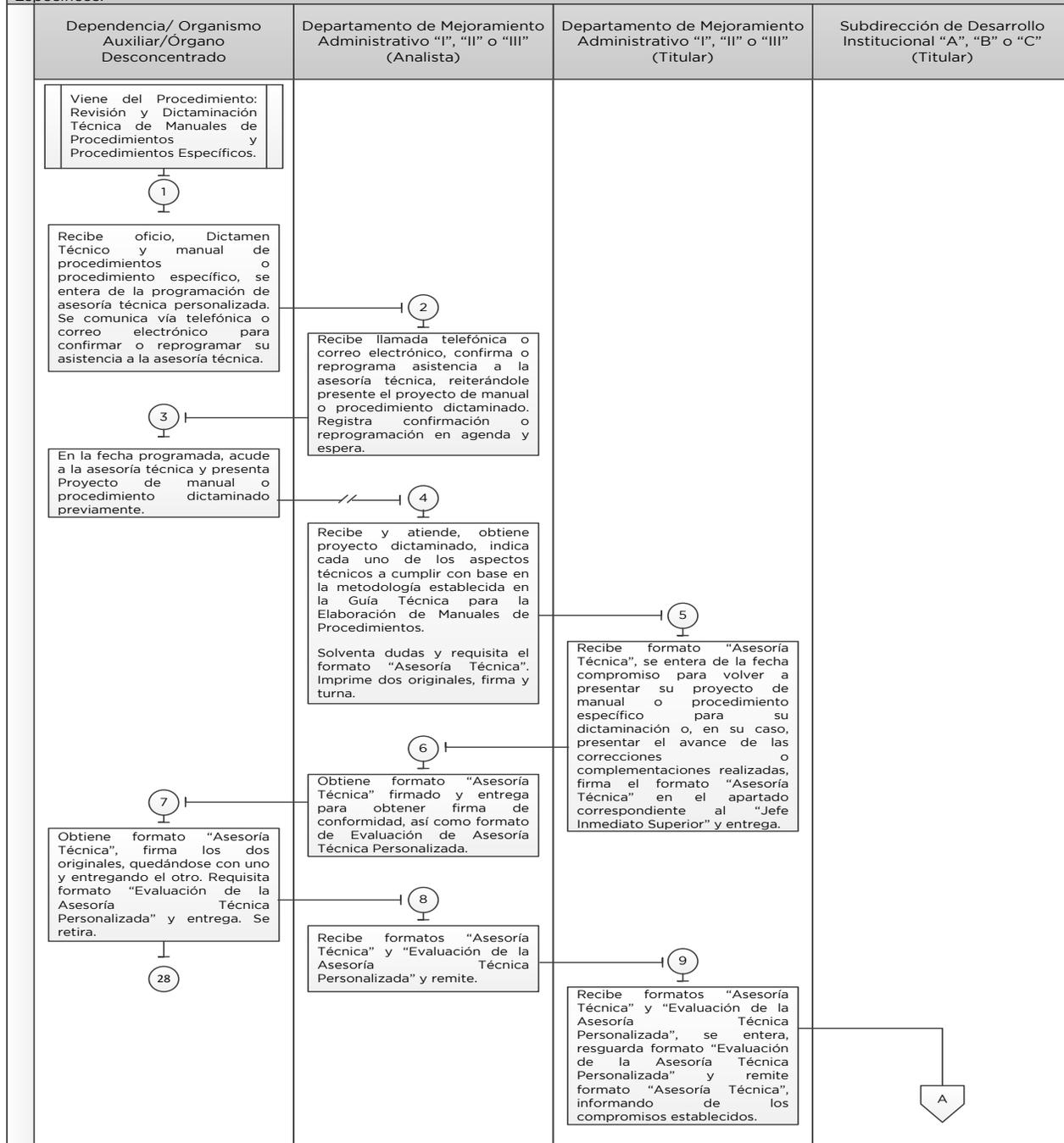
Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 12 de 17

## DIAGRAMACIÓN:

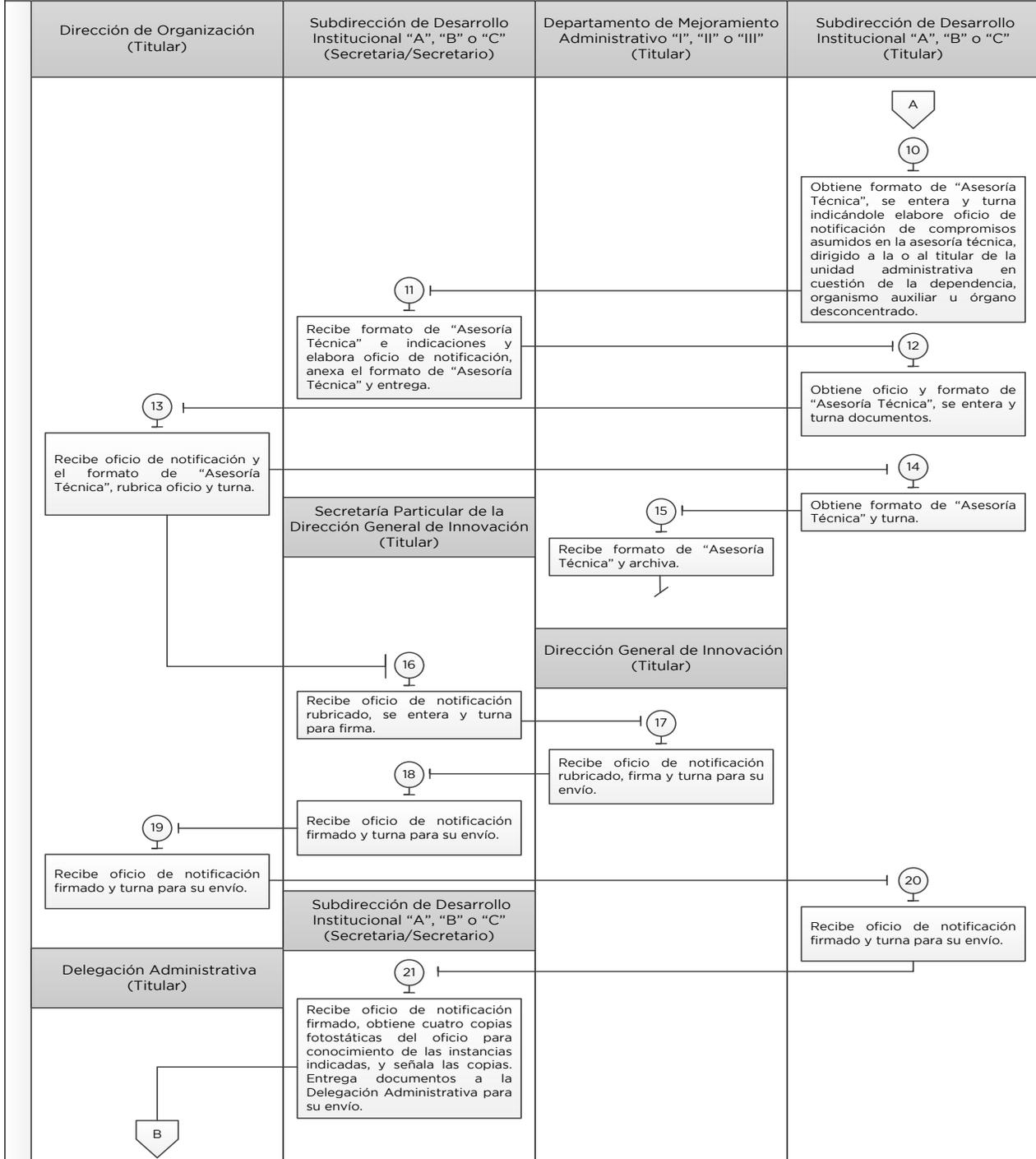
PROCEDIMIENTO: Asesoría Técnica Personalizada a las Servidoras Públicas y a los Servidores Públicos de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Órganos Desconcentrados Responsables de la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

Edición: Segunda  
 Fecha: Noviembre de 2016  
 Código: 203432000/02  
 Página: 13 de 17

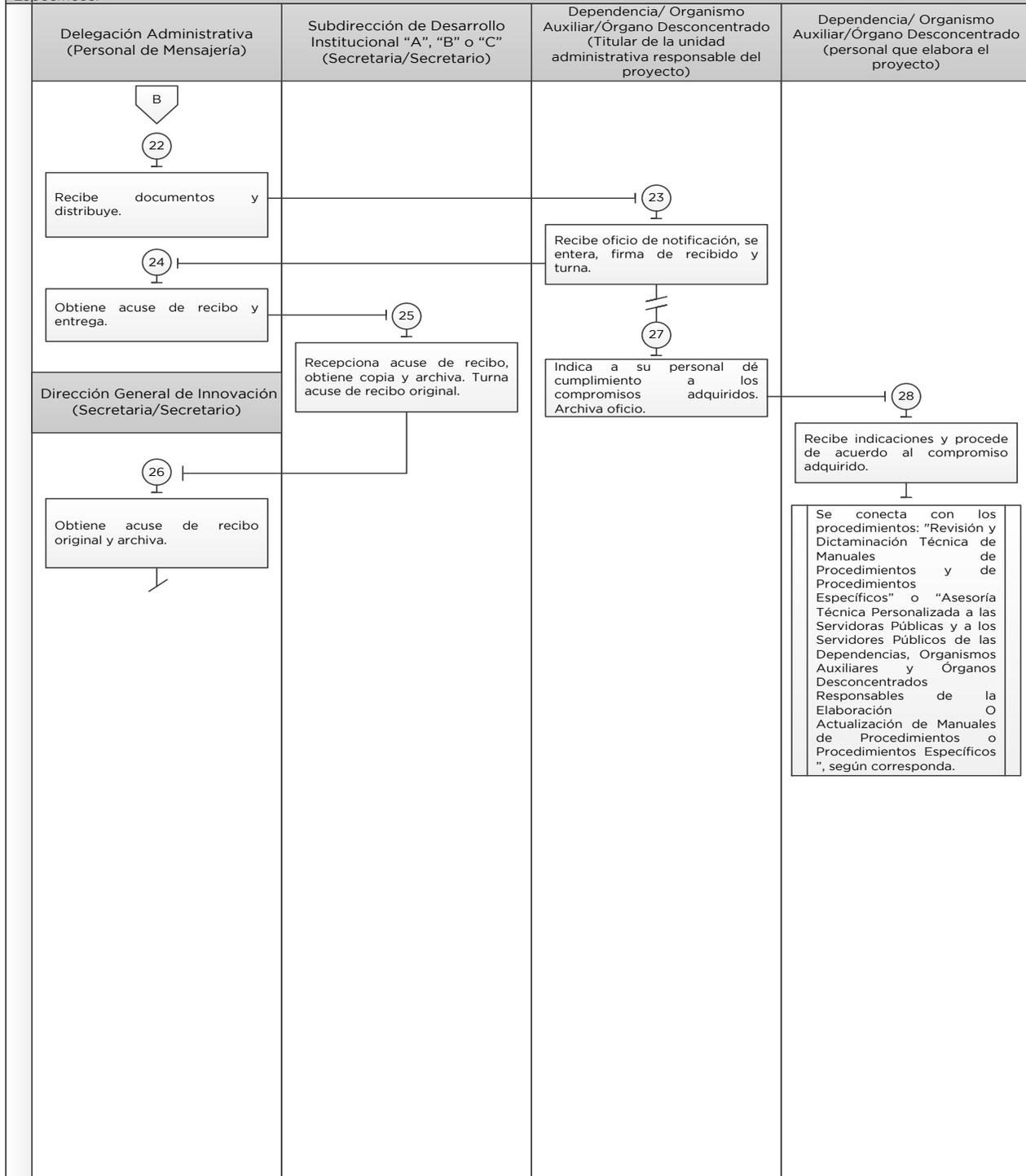
PROCEDIMIENTO: Asesoría Técnica Personalizada a las Servidoras Públicas y a los Servidores Públicos de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Órganos Desconcentrados Responsables de la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN

Edición: Segunda  
 Fecha: Noviembre de 2016  
 Código: 203432000/02  
 Página: 14 de 17

PROCEDIMIENTO: Asesoría Técnica Personalizada a las Servidoras Públicas y a los Servidores Públicos de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Órganos Desconcentrados Responsables de la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos o Procedimientos Específicos.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 15 de 17

## Medición

**Indicador para medir la eficacia en el cumplimiento de metas programáticas de asesorías técnicas personalizadas:**

$$\frac{\text{Número mensual de asesorías técnicas otorgadas}}{\text{Número mensual de asesorías técnicas programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de cumplimiento de metas programáticas de asesoría técnicas personalizadas}$$

### Registro de evidencias:

- El número de asesorías técnicas otorgadas se registra en el formato “Asesorías Técnicas”.
- El número de asesorías técnicas programadas se registra en la agenda de citas y en los oficios de envío de dictámenes técnicos.

**Indicador para medir la eficacia de las asesorías técnicas personalizadas:**

$$\frac{\text{Número mensual de manuales y procedimientos que solventaron observaciones a través de asesorías técnicas}}{\text{Número mensual de manuales y procedimientos sujetos a asesoría técnica}} \times 100 = \text{Porcentaje de eficacia de las asesorías técnicas en la solventación de observaciones de manuales y procedimientos dictaminados}$$

### Registro de evidencias:

- El número mensual de manuales y procedimientos que solventaron observaciones a través de asesorías técnicas se registra en el formato “Asesoría Técnica”
- El número mensual de manuales y procedimientos sujetos a asesoría técnica se registra en el formato “Asesoría Técnica”.

**Indicador para medir la calidad del servicio de asesoría técnica personalizada:**

$$\frac{\text{Número mensual de personal del servicio público que declara su satisfacción sobre los atributos de calidad del servicio de asesoría técnica personalizada}}{\text{Número mensual de personal del servicio público asesorado}} \times 100 = \text{Porcentaje de personal del servicio público que se declara satisfecho}$$

### Registro de evidencias:

- El número de personal del servicio público que declara su satisfacción sobre los atributos de calidad del servicio de asesoría técnica personalizada se registra en el formato “Evaluación de la Asesoría Técnica Personalizada”
- El número mensual de personal del servicio público asesorado se registra en el formato “Asesoría Técnica”.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 16 de 17

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Edición: Segunda

Fecha: Noviembre de 2016

Código: 203432000/02

Página: 17 de 17

**Instructivo para llenar el formato: Asesoría Técnica**

**Objetivo:** Llevar el control de las Asesorías Técnicas que para elaborar o actualizar Manuales de Organización, de Procedimientos y Reglamentos Interiores se proporcionan en la Dirección General de Innovación.

**Distribución y Destinatario:** El formato se requisita en dos originales. Un tanto se archiva en el Departamento de Mejoramiento Administrativo A,B o C; otro tanto es para el personal del servicio público asesorado.

No.	Concepto	Descripción
1	Tipo de solicitud	Colocar en el círculo una X, cuando la asesoría se solicita por escrito, si es este el caso se deberá anotar en la línea el número de referencia del oficio de solicitud; o marcar el círculo siguiente cuando se solicita de manera verbal.
2	Fecha	Anotar la fecha en que se proporciona la solicitud.
3	Hora	Anotar la hora en que se proporciona la solicitud.
4	Dependencia, Coordinación General u Organismo Auxiliar/ Dirección General o Unidad Administrativa	Anotar la dependencia, coordinación general u organismo auxiliar/ dirección general o unidad administrativa de la Administración Pública Estatal o Municipal que solicite la Asesoría Técnica.
5	Asesoría Técnica	Anotar una X en el concepto correspondiente, según se trate de Manual de Organización, de Procedimientos o de Reglamento Interior.
6	Personal al que se le proporcionó la Asesoría	Anotar los nombres, cargos y las firmas de los servidores públicos que recibieron la Asesoría Técnica.
7	Compromisos	Indicar la fecha en la que la dependencia, coordinación general u organismo auxiliar / dirección general o unidad administrativa enviará a la Dirección General de Innovación el Proyecto de Manual de Organización, de Procedimientos o de Reglamento Interior.
8	Observaciones	Anotar las situaciones y observaciones específicas que se deriven de la Asesoría Técnica que se proporcionó.
9	Nombre y firma	Anotar el nombre y firma del servidor público que proporcionó la Asesoría Técnica.
10	Nombre y firma	Anotar el nombre y firma de visto bueno del Jefe inmediato superior.