

**GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR Y
ACTUALIZAR MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS DEL INSTITUTO
NACIONAL DE LAS PERSONAS
ADULTAS MAYORES
2016**

Mayo, 2016





ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 4

2 OBJETIVO DE LA GUÍA..... 5

3 CONSIDERACIONES GENERALES 5

4 METODOLOGÍA..... 6

4.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS6

4.2 RECOPIACIÓN DE DATOS7

4.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....7

4.4 REGISTRO DE INFORMACIÓN.....7

5 ELEMENTOS QUE INTEGRAN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 8

5.1 IDENTIFICACIÓN O PORTADA.....8

5.2 CÉDULA DE REGISTRO.....9

5.3 ÍNDICE9

5.4 INTRODUCCIÓN9

5.5 OBJETIVO DEL MANUAL.....10

5.6 BASE LEGAL.....10

5.7 POLÍTICAS11

5.8 PROCEDIMIENTOS.....12

5.8.1 Propósito.....13

5.8.2 Alcance14

5.8.3 Descripción14

5.8.4 Diagrama de Flujo del Procedimiento.....16

5.8.5 Registros21

5.8.6 Glosario22

5.8.7 Anexos.....22

5.9 CAMBIOS DE VERSIÓN.....23

6 CRITERIOS GENERALES SOBRE EL DISEÑO Y PRESENTACIÓN 24

6.1 ENCABEZADOS.....24

6.2 PAGINACIÓN24

6.3 MÁRGENES DE LA PÁGINA24

6.4 TÍTULOS24

6.5 TEXTO.....25

6.6 UNIFORMIDAD.....25

6.7 FORMALIDAD.....25

6.8 ESPECIFICACIONES26



1 INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el artículo 21, fracción VI del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), mismo que señala que entre las atribuciones de las direcciones de área se encuentra “planear, elaborar y proponer al Director General los lineamientos, procedimientos e instrumentos operativos que les permitan sustentar técnicamente el desarrollo de las funciones y programas de sus respectivas competencias, así como sus correspondientes indicadores de gestión”; y con la finalidad de dar cumplimiento al Mecanismo para el Seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora, clasificados como específicos, derivados de informes y evaluaciones externas, mediante el cual, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores se comprometió a realizar un manual de procedimientos del Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales” que contenga mínimamente los siguientes elementos: 1) el objetivo, 2) definiciones, 3) marco legal, 4) alcance, 5) responsabilidades, 6) descripción de actividades, 7) diagramas de flujo. Así como a difundir públicamente los procedimientos para para la recepción, registro y trámite de solicitudes de apoyo; la selección de beneficiarios; el otorgamiento de apoyos; la ejecución de acciones y los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de las mismas.

Se actualiza¹ la Guía Técnica para Elaborar y Actualizar los Manuales de Procedimientos del INAPAM, como una herramienta de consulta rápida para documentar los procedimientos que se realizan en las áreas al interior del Instituto, es necesario determinar las actividades respectivas que integrarán los manuales de procedimientos que deberán actualizarse a corto plazo.

¹ La primera versión de esta Guía se aprobó en la tercera sesión ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna del INAPAM, celebrada el día 05 de noviembre de 2015. La presente versión constituye la primera actualización al documento original.

2 OBJETIVO DE LA GUÍA

Proporcionar a las unidades administrativas del Instituto, una metodología con los elementos técnicos necesarios para la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos así como los criterios y fundamentos que permitan sistematizar la información contenida en los mismos.

3 CONSIDERACIONES GENERALES

- La Dirección de Administración y Finanzas a través de la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación pondrá a disposición de las unidades administrativas del Instituto, el personal para asesorar técnicamente en la elaboración o actualización de los manuales de procedimientos y entregará, a cada una, copia de la “Guía Técnica para Elaborar y Actualizar los Manuales de Procedimientos”.
- Es obligación de las unidades administrativas del Instituto la elaboración y actualización de la información de los manuales de procedimientos que le correspondan y apearse a la presente Guía Técnica.
- Se elaborará un procedimiento por cada tipo de apoyo del Programa presupuestario y/o, en su caso, de los procesos administrativos derivados de los procesos sustantivos, siempre que los primeros no contravengan lo estipulado en el *Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican.*
- Los manuales de procedimientos deberán actualizarse, en el momento en que se presenten cambios en cualquiera de los casos siguientes:
 1. Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de los mismos.
 2. Cuando existan cambios en la normatividad aplicable a los procedimientos e impliquen adecuaciones o supresiones de éstos.

3.- Cuando no cumpla con los criterios de la presente Guía.

- En cada unidad administrativa deberá nombrarse a un encargado que coordine la elaboración, actualización y el control de la documentación asociada a los procedimientos.
- La elaboración y/o actualización de los procedimientos será competencia de los jefes de departamento o equivalentes, subdirectores de área y directores de área.
- El Manual de Procedimientos, una vez autorizado y expedido será difundido al interior del área respectiva, a través de una circular y correo electrónico a todo su personal.

En caso de que el Manual de Procedimientos, no cumpla con los criterios establecidos presente Guía, se notificará al área correspondiente, con la finalidad de que ésta realice los ajustes necesarios, en un período no mayor a diez días hábiles.

4 METODOLOGÍA

4.1 Identificación de Procedimientos

Un factor que permite tener una visión integral de la operación de un Programa lo constituye la identificación de sus procedimientos.

En el marco de las funciones de cada unidad administrativa, se debe verificar qué procedimientos se llevan a cabo en la operación y es necesario describir y diagramar para lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente, hacia la mejora continua con estándares de calidad.

Un manual puede contener diversos procedimientos, de acuerdo con el propósito de cada uno.

Se considera un procedimiento a la forma especificada para llevar a cabo un proceso². Se recomienda que el procedimiento, tenga un tamaño que permita ser controlado por el dueño del mismo.

4.2 Recopilación de Datos

Consiste en recabar documentos y datos en general, que una vez organizados, analizados y sistematizados permitan integrar el Manual de Procedimientos.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, de las cuales destacan las siguientes:

- Estatuto Orgánico del Instituto.
- Estructura orgánica, plantilla de personal y Manual de Organización.
- Normatividad vigente (Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y otras aplicables).
- Entrevistas al personal para recabar datos acerca del desarrollo de sus actividades.

4.3 Análisis de la Información

Deberá asegurarse que los datos recopilados sean relevantes, precisos y representativos de la situación descrita, la información producto de las entrevistas debe ser cuidadosamente validada en el momento mismo de llevarse a cabo éstas, mediante el cuestionamiento de preguntas al personal responsable de las actividades, y si es posible comprobando la veracidad de las respuestas, a través de la observación directa.

4.4 Registro de Información

² Se entiende por proceso el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o salidas (bienes o servicios)”. Definición tomada de la norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.

En esta etapa, es necesario describir el proceso y el método de trabajo; para este fin se emplean dos herramientas:

- Descripción del Procedimiento
- Diagrama de flujo o mapa del procedimiento

Es importante señalar que la información registrada en los procedimientos, así como los formatos utilizados, deberán ser de aplicación cotidiana en el desarrollo de las actividades del área.

5 ELEMENTOS QUE INTEGRAN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

5.1 Identificación o portada

La portada del Manual de Procedimientos, deberá contener los datos siguientes:

- En la parte superior izquierda (1), deberá aparecer el logo vigente de la Secretaría de Desarrollo Social.
- En la parte superior, al centro (2), se deberá colocar el distintivo empresa incluyente.
- En la parte superior derecha (3), deberá aparecer el logo vigente del Instituto.
- En la parte del centro (4), se anotará el título del Manual de Procedimientos.

- En seguida del título se anotará el código de registro (5) para su control, el cual integrará;

Siglas de Manual de Procedimientos "MP", la Clave del Programa presupuestario (E003) y la versión del documento, la cual deberá cambiar cada vez que sufra adecuaciones, iniciando con "000" para el manual original sin actualizaciones.

- En la parte inferior derecha (6), se especificará la fecha de elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos (mes y año).

Consultar ANEXO I "Identificación o portada".

5.2 Cédula de Registro

Se refiere al registro Institucional del Manual de Procedimientos con el que se protocoliza como documento oficial.

Se realizará a través de la forma "Cédula de Registro" que contiene los siguientes rubros:

- (1) **Nombre del Manual de Procedimientos:** Indicar el nombre completo del documento.
- (2) **Elaboró:** Se anotará el nombre y la firma del Titular de la Unidad Administrativa que genera el manual, de acuerdo con el Estatuto orgánico de la Entidad.
- (3) **Registró:** Se enunciará al Subdirector Jurídico, tanto nombre como firma.
- (4) **Autorización:** Se citará la sesión y el número del acuerdo por medio del cual el Comité de Mejora Regulatoria Interna apruebe el Manual de Procedimientos y llevará tanto nombre como firma del (la) Presidente (a) del COMERI.
- (5) **Registro:** Será la Subdirección Jurídica quien asignará la clave de registro para su control, la versión del documento de acuerdo al número de veces que se actualice y la fecha correspondiente.

Consultar ANEXO II "Cédula de registro"

5.3 Índice

Es la ordenación de los apartados que conforman el Manual de Procedimientos para identificar de manera ágil y sencilla la información dentro del documento, y se elabora de la siguiente manera:

En el extremo izquierdo de la hoja, se anotará de acuerdo al margen establecido, el número arábigo que corresponda al apartado; a continuación, con letras mayúsculas y minúsculas se registrará el nombre del apartado. En el margen derecho, se escribirá con números arábigos, el número de página en que inicie el apartado.

El carácter de relleno deberá ser puntos.

5.4 Introducción

En este apartado se señalan, los aspectos siguientes:

- Las razones y propósitos que motivan la elaboración del manual.
- Una descripción sintética sobre el contenido general del manual.
- A quién está dirigido el manual, es decir sus destinatarios.
- La forma en que deberá utilizarse y actualizarse.
- Las áreas que intervinieron en su elaboración.

Se recomienda que el contenido de la introducción se redacte en forma breve, clara y fácil de entender, y su extensión sea preferentemente de un máximo de dos cuartillas.

Ejemplo: *“El presente manual tiene el propósito de simplificar y eficientar la operación de los procesos de la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación, así como de describir el desarrollo de los mismos en un lenguaje ciudadano y sencillo para que los servidores públicos adscritos a la citada unidad administrativa cuenten con una herramienta de fácil aplicación que los oriente en el desarrollo de sus actividades.”*

5.5 Objetivo del Manual

Es la expresión cualitativa de los propósitos que pretende alcanzar el área con el manual en un periodo determinado; el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué?, y ¿para qué?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar gerundios y adjetivos calificativos.

Ejemplo: *“Normar el funcionamiento de los procesos a cargo de la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación, así como el ejercicio de las responsabilidades de cada uno de los servidores públicos involucrados en el desarrollo de los mismos para garantizar la calidad de sus resultados.”*

5.6 Base Legal

Es la relación de los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes, que fundamentan los procedimientos que se van a describir, deberá especificarse el número del título, capítulo, artículo, fracción y letra del inciso que corresponda.

La relación de dichos ordenamientos se realizará conforme al siguiente orden jerárquico descendente:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Leyes
- Códigos
- Decretos
- Convenios
- Reglamentos
- Acuerdos
- Normas
- Circulares y oficios
- Documentos normativos-administrativos (manuales, guías, catálogos, bases, políticas, entre otros)
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza, no pueden ser incluidos en la clasificación anterior)

Listar las normas jurídicas y administrativas específicas que inciden directamente en el (los) procedimiento (s) y en sucesión cronológica, anotando el o los artículos correspondientes conforme al siguiente orden: nombre de la norma; medio y fecha de publicación; última reforma o edición (en su caso); y el o los artículos o numerales.

Consultar ANEXO III "Base legal"

5.7 Políticas

Aquí se describen las políticas aplicables de carácter general y específico conforme a la secuencia lógica de los procedimientos que contenga el manual, es decir, marcan responsabilidades y límites generales, deberán enumerarse consecutivamente.

Las políticas, facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias, describen lo que el área desea que se haga en cada situación definida. Deberán redactarse en tiempo futuro del modo imperativo.

Ejemplo:

"1. La Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación asesorará a la Dirección de Administración y Finanzas en el proceso de planeación y fijación de objetivos, metas, políticas, sistemas y procedimientos institucionales;"

"2. La Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación propondrá conjuntamente con las áreas del Instituto las metas anuales de los programas correspondientes y los sistemas para evaluar su seguimiento;"

5.8 Procedimientos

En este apartado deberán integrarse en forma ordenada y consecutivamente de acuerdo al índice, los diferentes procedimientos que se realicen en orden secuencial.

Cada procedimiento deberá contener los rubros siguientes:

Recuadro de Identificación. Se situará como encabezado en cada página del procedimiento, iniciando en la página en que se localice el Propósito.

- **Título del procedimiento:** El título del procedimiento debe llevar de forma implícita el **producto** que genera y ser acorde con la actividad principal que se desempeña en él, así como redactarse lo más concreto y sencillo posible.
- **Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente. Su integración se compone de tres partes: 1) combinación numérica de la Unidad Administrativa responsable de la elaboración, actualización y aplicación del procedimiento, se tomará del Catálogo de Centros de Costo en vigor. 2) Sigla del tipo de documento correspondiente a Procedimiento "P". 3) Número consecutivo de 2 dígitos que le fue asignado al procedimiento. Éste último lo asignará la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación.
- **Revisión:** Se escribirá "00" a la versión original autorizada sin actualizaciones (documento original), y a partir de la primera revisión anotar "01", para la segunda "02", para la tercera "03" y así sucesivamente.
- **Página:** Se anotará el número consecutivo de las hojas utilizadas en el procedimiento, así como el número total de éstas.

Consultar ANEXO IV Recuadro de identificación y Recuadro de control de emisión.

Recuadro de Control de Emisión. Se situará únicamente al pie de la última hoja del procedimiento. Se compone de los siguientes apartados:

- a. Elaboró:** Se anotará el nombre y la firma del Titular de la Unidad de Administrativa como responsable de la elaboración y aplicación del procedimiento.
- b. Revisó:** Se anotará el nombre y la firma del Subdirector Jurídico como responsable de la revisión.
- c. Aprobó:** Se anotará el nombre y la firma del Presidente (a) del COMERI como responsable de la aprobación.

Consultar ANEXO IV Recuadro de identificación y Recuadro de control de emisión.

5.8.1 Propósito

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido, con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. El propósito debe redactarse en forma breve y concisa; especificará los resultados o condiciones que se desean lograr, iniciará con un verbo en infinitivo y, en lo posible se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

Se deberá incorporar un propósito específico **para cada procedimiento** que contenga el manual.

Su presentación será en el apartado 1 para el caso de un solo procedimiento, de haber más de un procedimiento se indicará el número del procedimiento en cuestión y el dígito del apartado correspondiente, es decir (1.1) que se refiere al propósito del procedimiento 1.

La redacción del propósito se estructura a partir de los cuestionamientos siguientes:

		JUSTIFICACIÓN / RAZÓN DE SER	
Qué se hace	En qué función o campo de especialidad se hace	Para qué se hace	Para quién se hace
Acción expresada en el verbo	Campo de especialidad principal	Resultado	Personas adultas

			mayores
--	--	--	---------

Ejemplo: *“Brindar asesoría y apoyo técnico a los titulares de la Unidades Administrativas del Instituto en la definición de los programas y proyectos a desarrollar conforme a la normatividad aplicable y en el marco de la política pública de atención a personas adultas mayores indicada en el Plan Nacional de Desarrollo para la fijación de objetivos, metas, políticas, compromisos y procedimientos.”*

5.8.2 Alcance

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento; es decir, a quienes afecta o qué límites o influencias tiene. Se representa en el apartado 2 para el caso de un solo procedimiento. Cuando el manual conste de más de un procedimiento, será el número consecutivo del procedimiento en cuestión y el dígito del apartado correspondiente, es decir (1.2, 2.2, 3.2).

Ejemplo: “Este procedimiento es aplicable al todo el personal encargado de la planeación, programación y presupuestación de las Unidades Administrativas del Instituto.

5.8.3 Descripción

La descripción del procedimiento es una relación ordenada y progresiva de las etapas y actividades que se realizan en la ejecución de determinado servicio, proyecto o función y se registra en un formato que integra los rubros siguientes:

- **Secuencia de etapas**

- a. Son las partes en que se divide el procedimiento, y cada una de ellas integra un conjunto afín de actividades.
- b. El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la numeración de la secuencia plasmada en el diagrama del procedimiento, iniciando siempre con el número 1. No existe límite sobre el número de etapas para cada procedimiento, sin embargo, se sugiere describir estrictamente las necesarias, a fin de propiciar una mayor comprensión del procedimiento.

De acuerdo a la "Guía para determinar el porcentaje de procesos estandarizados, emitida por la Secretaría de la Función Pública, existen procesos que pudieran realizarse de la misma manera debido a que tienen características similares; cuando sea posible realizar las etapas o actividades de un grupo de procesos de la misma manera, es importante que se lleve a cabo su homologación, a fin de que la atención a sus usuarios o clientes, así como los productos (bienes o servicios) que brindan estén estandarizados en la medida de lo posible.

- c. La redacción de la etapa, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular.
- d. El mínimo de actividades que debe tener una etapa serán tres, ya que si ésta contiene solamente una, no se considera como etapa sino como actividad.

• **Actividad**

- a. Es la descripción detallada de las acciones que conforman una etapa determinada, que permite al personal comprenderlas, seguirlas y aplicarlas, aun cuando sea de recién ingreso al área.
- b. El número con que se registrará cada actividad, estará compuesto por el dígito de la etapa correspondiente, seguido de un punto, y, a la derecha de éste, el número consecutivo respectivo.
- c. La redacción de la actividad, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular. Al final de la redacción y en la misma columna, deberá colocarse entre paréntesis el tiempo máximo que tomará realizar dicha actividad.
- d. En las actividades que se utilicen formatos preestablecidos o documentos generados, deberá especificarse el recorrido de los originales y copias de los mismos en la sección correspondiente de registros y anexos.
- e. Las actividades deben tener una congruencia y secuencia cronológica entre ellas.

Condicionales y decisiones: Cuando en el desarrollo de la descripción del procedimiento se presente una disyuntiva condicionada por diversas situaciones, deberá señalarse inmediatamente después de la actividad que dio origen a la disyuntiva la expresión: **"No procede"** o **"No"**. Una vez concluida la anterior descripción de la secuencia de actividades, señalar: **"Sí procede"** o **"Si"**, de igual forma, con la continuación de la secuencia de actividades que precisará la procedencia.

Deberán considerarse en la redacción de las actividades, los elementos necesarios para su realización; así como los productos que se generen.

Al concluir la descripción de las etapas y sus actividades, deberá escribirse "Termina el Procedimiento", así como el Tiempo Total (deberá ser igual a la suma del tiempo registrado en las actividades).

- **Responsable**

Se refiere a los puestos de la estructura autorizada responsables de la ejecución y cumplimiento de las actividades del procedimiento.

Todos los que participan en el desarrollo del procedimiento deben ser incluidos en el mismo, esto con objeto de definir el tramo de responsabilidad de cada participante.

Cada una de las actividades deberá tener invariablemente un responsable.

En el caso del personal operativo habrá de señalarse el nombre del puesto autorizado.

Consultar ANEXO V "Descripción del procedimiento"

5.8.4 Diagrama de Flujo del Procedimiento

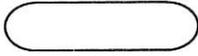
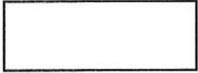
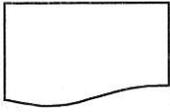
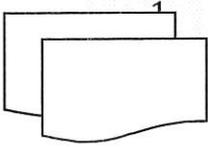
Es la representación gráfica de la secuencia de las etapas y de los órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

- El diagrama se elabora con base en la descripción del procedimiento y debe incorporarse uno por cada procedimiento.
- En cada una de las columnas se registra el nombre del órgano de la estructura autorizada o puesto responsable que interviene.

- El diagrama de flujo deberá seccionarse en tantas columnas como órganos y/o puestos participen en el procedimiento.
- En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento. El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.
- La primera columna consignará los órganos o puestos donde se inicie el procedimiento.
- Las columnas siguientes señalarán los órganos o puestos, que participan en el procedimiento de acuerdo al orden de aparición de éstos.
- Deberá identificarse en los Diagramas de Flujo cada una de las etapas con el número correspondiente en la descripción narrativa y se colocará en el ángulo superior derecho.
- Una etapa, se considera lo que se describe dentro del símbolo y corresponde al resumen de las actividades realizadas dentro de la misma. Dentro de la narrativa, se describe la SECUENCIA DE ETAPAS.
- La presentación del diagrama de flujo (horizontal o vertical), dependerá de las necesidades de información del procedimiento, así como el tipo de usuarios a quienes va dirigido.
- Deberá diagramarse siempre al centro de la columna para hacer una adecuada distribución de las actividades.

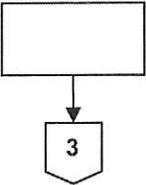
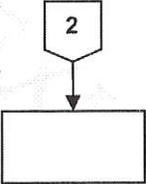
El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado “de bloque”, pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas, como órganos o puestos intervienen en el procedimiento.

Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIA" o "TERMINA" según corresponda el principio o conclusión del procedimiento.
	Descripción de la etapa (Actividad)	<p>Describir brevemente dentro del símbolo la etapa.</p> <p>En la esquina superior derecha se anotará el número consecutivo de la etapa, el cual deberá coincidir con el asignado en la Descripción del Procedimiento.</p> <p>Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo.</p>
	Documento	Significa que en el procedimiento hay un documento o formato generado
SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Documento Múltiple	Significa que en el procedimiento hay más de un documento o formato generados, se le añade un subíndice para indicar el número de documentos.

	<p>Conector de actividades</p>	<p>Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, etc., con éste símbolo, señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas actividades.</p> <p>Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, no inclinadas. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos.</p> <p>Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente.</p>
	<p>Conector de documentos</p>	<p>Señala la dirección o flujo entre un documento y una actividad</p>
	<p>Base de datos</p>	<p>Aplicación o programa automatizado que se utiliza para desarrollar la actividad</p>
	<p>Decisión</p>	<p>Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones alternativas.</p> <p>La procedencia y la no procedencia (SI-NO), se indicará de acuerdo a la</p>

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	<p>Continuador de etapa</p>	<p>secuencia lógica del procedimiento, es decir, podrá ir hacia la parte inferior del símbolo o hacia un lado.</p> <p>Se utilizará para indicar la continuación a otra etapa anterior o posterior a la que se está describiendo, sin utilizar las flechas de dirección. Se procurará hacer uso de este conector siempre y cuando exista dificultad para diagramar.</p> <p>Dentro del símbolo se deberá anotar una letra mayúscula, siguiendo el orden alfabético, para que se identifique la etapa en que continúa.</p> <p>Por cada círculo continuador que sale de alguna etapa, deberá haber cuando menos otro círculo continuador que entre o llegue a otra etapa. Los continuadores relacionados tendrán la misma letra de referencia.</p>
	<p>Conector de página</p>	<p>Se utilizará como conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento.</p> <p>Dentro del símbolo se deberá anotar un número para que se identifique en qué página continúa y de que página viene.</p>

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
		<p>Ejemplos:</p>  <p>Significa: continúa en la página "3"</p>  <p>Significa: viene de la página "2"</p>

Se representa en el apartado 4 para el caso de un solo procedimiento, para dos o más, será el número consecutivo del procedimiento en cuestión y el dígito del apartado correspondiente, es decir (1.4) que describe el diagrama del procedimiento 1.

Consultar ANEXO VI "Diagrama de flujo del procedimiento"

5.8.5 Registros

Se deben relacionar los formatos y demás registros de control interno que sirven de evidencia en la realización de las actividades, describiendo los elementos siguientes:

a) Registro: Se anotará el (los) documento (s) utilizado (s) en las actividades del procedimiento.

b) Tiempo de conservación: El lapso en que permanece vigente el formato.

c) Responsable de conservarlo: Es el órgano o puesto responsable señalado en el procedimiento.

d) Código de registro o identificación única: Es la clave asignada al formato que consta de cuatro partes:

- Siglas de Formato - "FO" (para bases de datos se registrará con las siglas "BD")
- Clave de la Entidad (INAPAM) - "V3A"
- Siglas de la Dirección de Área responsable - "DPE", "DAG", "SJ", "SCS" o "DAF"
- Número consecutivo de 2 dígitos que le fue asignado al proceso - "02", "03", etcétera.
- Número de formato - "02", "03", etcétera.

Esto separado por guiones como en el siguiente ejemplo: **FO-V3A-DPE-02-02**

Consultar ANEXO VII "Registros y Cambios de versión"

5.8.6 Glosario

En el apartado 6 del procedimiento, se describirán únicamente los términos utilizados en la redacción cuya complejidad y/o tecnicismo impidan su inmediata comprensión. Se anotará el término y su concepto para facilitar la operación del procedimiento. Se incluirá un glosario por procedimiento.

5.8.7 Anexos

Apartado del procedimiento donde se incorporan los formatos mencionados en la descripción del procedimiento y enlistados en la sección de Registros. Se enunciarán en forma de lista consecutivamente según su aparición en el procedimiento, en donde el primer número será 7 (correspondiente al apartado de anexos), y el siguiente dígito será la secuencia de los anexos descritos en el procedimiento iniciando con 1, es decir 7.1, para el caso de más de un procedimiento, se anotará el número consecutivo del procedimiento, antes del apartado y el consecutivo del anexo, es decir (1.7.1, 1.7.2, etc.).

Ejemplo:

Anexo 1.7.1 Formato de programación

FO-V3A-SPSE-00-01

Actividad	Unidad de medida	Realizado 2015	Meta PAT 2016	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic

En seguida del nombre del formato se integrará su código de acuerdo a lo descrito en el Código de registro o identificación única.

Estarán representados tanto descriptiva como físicamente al final del procedimiento.

En este apartado también podrán incorporarse otro tipo de documentos que sean referidos en los procedimientos tales como planos, esquemas, dibujos, fotografías, resúmenes, transcripciones documentales, etc.

5.9 Cambios de versión

Este apartado tiene por objeto registrar y controlar la emisión de las sucesivas versiones de actualización que deban emitirse, los datos que deberá contener son los siguientes:

- **Número de revisión:** Se anotará el número correspondiente a la revisión o actualización del documento (1, 2, 3, etcétera).
- **Fecha de la actualización:** Se registrará el mes y el año en que se concluyen las modificaciones y aprobaciones del procedimiento.
- **Descripción del cambio:** Se mencionarán en forma breve los cambios realizados y las razones que motivaron esos cambios.

Consultar ANEXO VII “Registros y Cambios de versión”

6 CRITERIOS GENERALES SOBRE EL DISEÑO Y PRESENTACIÓN

El logotipo, los colores y diseños de fondo a utilizar en el contenido del manual de procedimientos, deberán ser de acuerdo con el ANEXO VIII "Hoja INAPAM"

6.1 Encabezados

Las páginas a partir del apartado de Procedimientos llevarán el Recuadro de Identificación a excepción de la página en la que se incluya el Diagrama del Procedimiento y el Recuadro de Control de Emisión se situará únicamente al pie de la última hoja del procedimiento.

6.2 Paginación

La paginación deberá ser continua y con numeración arábica a partir de la página que incluya la Introducción, hasta el final del documento.

En el caso de paginar hojas nuevas que constituyan actualización a un documento ya editado, se le asignará el mismo número de página, seguido de un punto y un número arábigo consecutivo. Esto evitará tener que numerar nuevamente un procedimiento que ya fue distribuido a los usuarios.

6.3 Márgenes de la página

Los márgenes deseables que deben observarse son los siguientes:

Lateral izquierdo: 3 cm., a partir del borde izquierdo de la hoja.

Lateral derecho: 3 cm., a partir del borde derecho de la hoja.

Superior: 2 cm., a partir del borde superior de la hoja.

Inferior: 2 cm., a partir del borde inferior de la hoja.

6.4 Títulos

Los títulos de los apartados se anotarán con letra Cambria a 12 puntos mayúscula en negritas y los subapartados, se anotarán en Cambria 12 puntos con mayúscula la letra inicial y minúsculas las demás en negritas, sin dejar sangría.

6.5 Texto

- Se utilizarán hojas tamaño carta en forma vertical.
- El texto iniciará dejando doble espacio a partir del encabezado o del Recuadro de Identificación.
- Se deberá capturar a renglón seguido sin sangría. Después del título de un apartado se dejará un espacio.
- Se dejará un espacio entre subapartados y textos.
- Se recomienda, en caso de requerirse, utilizar sangrías y tabuladores de 1.30 cm.
- Todo el texto deberá justificarse, excepto los títulos que deberán ir centrados.

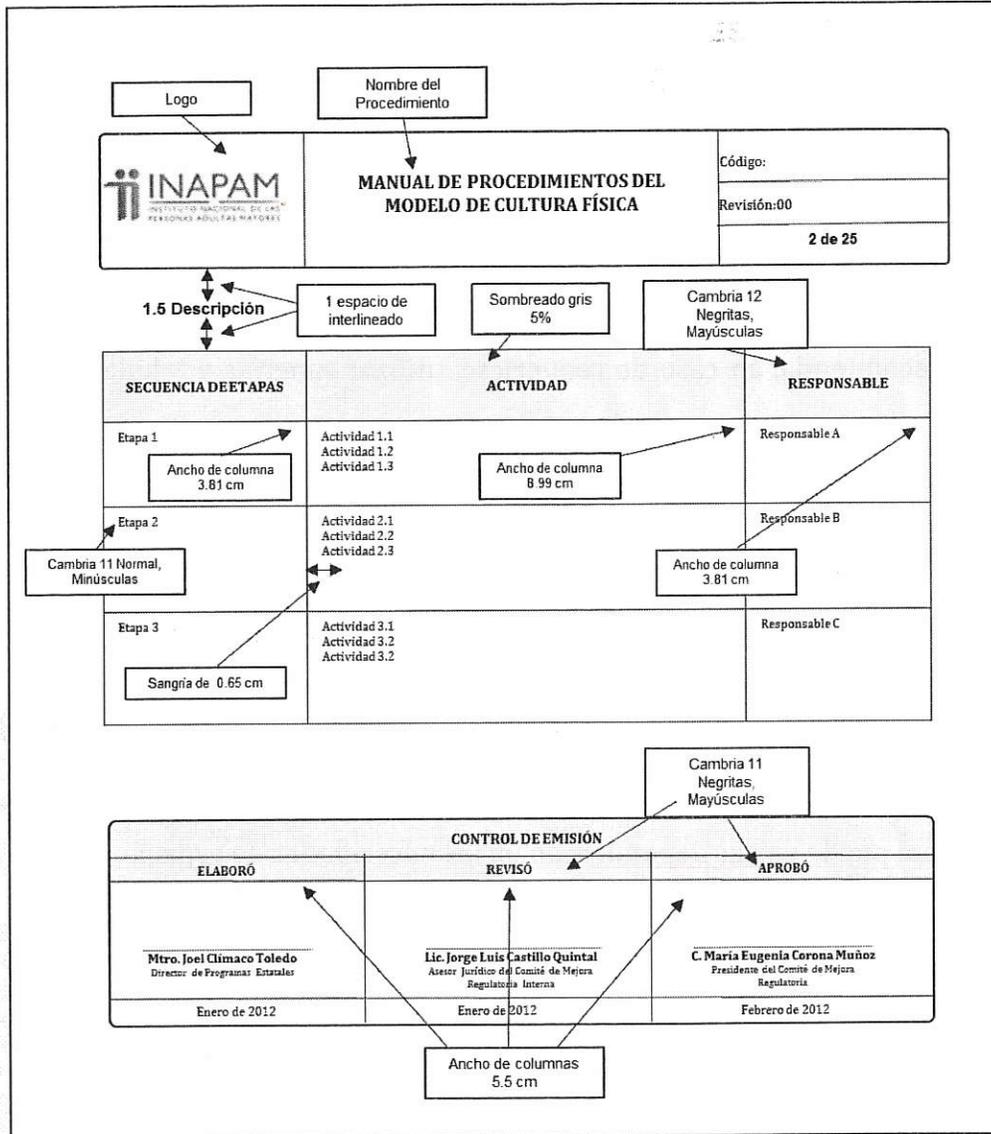
6.6 Uniformidad

- Los Manuales de Procedimientos, deberán tener uniformidad en su presentación; se deberá utilizar el procesador de textos Word para Windows con tipo de letra Cambria de 12 puntos y para la diagramación, Visio de preferencia, Power Point y/o Word con una tipografía Cambria de 11 puntos, la cual puede variar dependiendo de las necesidades de espacio.
- Los símbolos del diagrama deberán ser uniformes, es decir, conservarán el mismo tamaño, misma tipografía, mismo tamaño de letra.
- Se sugiere realizar el diagrama del procedimiento en una tabla en donde las columnas de los órganos o puestos deberán ser proporcionales, y los bordes se representarán con grosor a 1/2 punto, a efecto de no confundir los bordes de las columnas con las Líneas de Dirección de Flujo (flechas).

6.7 Formalidad

Además del “Recuadro de Control de Emisión”, que se situará únicamente al pie de la última hoja del procedimiento con las respectivas firmas de quien elaboró, revisó y aprobó el procedimiento, con el fin de darle la debida formalidad al documento, es necesario rubricarlo en todas y cada una de sus hojas.

6.8 Especificaciones



CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Leticia Pang Molina Subdirectora de Planeación, Sistemas y Evaluación	 Jorge Luis Castillo Quintal Subdirector Jurídico	 María Eugenia Corona Muñoz Directora de Administración y Finanzas
Mayo de 2016	Mayo de 2016	Junio de 2016