

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

OCTUBRE, 2019



2019
EMILIANO ZAPATA

[Handwritten signature in blue ink]

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONCEPTOS GENERALES	4
2.1 Concepto de manual de procedimientos	4
2.2 Objetivo de la guía	4
2.3 Objetivo del manual de procedimientos	5
2.4 Objetivos específicos	5
3. ELEMENTOS QUE INTEGRAN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	5
3.1 Hoja de Identificación	5
I. Encabezado	6
II. Portada	6
III. Cédula de Registro	8
3.2 Índice	9
3.3 Introducción	10
3.4 Objetivo del Manual	10
3.5 Base Legal	10
3.6 Políticas	11
3.7 Procedimiento	11
3.8 Propósito	14
3.9 Alcance	14
3.10 Descripción de Actividades	15
3.11 Diagrama de Flujo	17
3.12 Conservación de Registros	21
3.13 Glosario	22
3.14 Anexos	22
3.15 Cambios de versión	23
3.16 Control de emisión	23
4. LINEAMIENTOS PARA SU PRESENTACIÓN	24



5. FORMALIZACIÓN DEL MANUAL	25
6. Anexo	26

[Handwritten signature]



1. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el artículo 23, 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 a la Directora General los lineamientos, procedimientos e instrumentos operativos que les permitan sustentar técnicamente el desarrollo de las funciones y programas de sus respectivas competencias, y con el objetivo de contar con un documento de apoyo que permita la correcta elaboración de manuales de procedimientos, y por ende, coadyuve en la homologación y estandarización de la normatividad interna del Instituto; se actualiza la Guía Técnica para Elaborar y Actualizar los Manuales de Procedimientos del INAPAM¹, como herramienta de consulta rápida para documentar los Procedimientos que se realizan en las áreas al interior del Instituto.

2. CONCEPTOS GENERALES

2.1 Concepto de manual de procedimientos

El manual de procedimientos es el documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información que describe con precisión las actividades que se desarrollan para alcanzar los objetivos institucionales.

2.2 Objetivo de la guía

Proporcionar a las unidades operativas y administrativas del Instituto, un instrumento técnico que contenga los elementos necesarios para la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos, así como los criterios y fundamentos que permitan sistematizar y homologar la información contenida en los mismos.

1. La primera versión de esta Guía, se aprobó en la Tercera Sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna del INAPAM, celebrada el 5 de noviembre de 2015. La presente versión constituye la segunda actualización.



2.3 Objetivo del manual de procedimientos

El manual de procedimientos se elabora para presentar en forma esquemática y gráfica las actividades, los responsables de su ejecución, documentos de apoyo o sistemas informáticos utilizados en su caso formatos que se utilizan en las unidades operativas y administrativas que la integran como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones asignadas.

2.4 Objetivos específicos

- Presentar una visión de conjunto de las actividades de la unidad operativa o administrativa agrupadas en procedimientos.
- Precisar las actividades encomendadas a cada área integrante de la unidad operativa o administrativa, para evitar duplicidad de actividades, detectar omisiones y determinar responsabilidades.
- Apoyar los mecanismos de control y supervisión en la ejecución de las actividades encomendadas al personal.
- Permitir la detección de áreas de oportunidad para la mejora de los procesos de trabajo, generando con ello el ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos en la ejecución de las actividades.
- Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa.
- Servir como medio de inducción al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación mediante el conocimiento de la unidad operativa o administrativa a la que se incorpora.

3. ELEMENTOS QUE INTEGRAN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los elementos que integran un manual de procedimientos de las unidades operativas o administrativas que conforman el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores se describen a continuación:

3.1 Hoja de Identificación



[Handwritten blue ink notes and signatures on the right margin]

I. Encabezado

En el encabezado del manual de procedimientos, mismo que estará presente en todas las páginas que lo integran, aparecerán los siguientes datos:

- En la parte superior izquierda el logo vigente de la Secretaría de Bienestar (1) y debajo de éste el código de registro (2), que se compone de tres elementos:
 - I. Las siglas del Manual de Procedimiento “MP”;
 - II. Las siglas de la unidad administrativa “DG”, “SJ”, “DAF”, “DAG” o “DPE”.
 - III. Número consecutivo de dos dígitos que le fue asignado por la unidad administrativa que lo emite, iniciando con “01”. Separando cada elemento por un guion medio.
- En la parte superior central el título del Manual de Procedimiento, que deberá llevar de forma implícita el producto que genera y redactarse de manera precisa (3); y debajo de éste el número de la revisión del Manual (4), 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. (Anexo 1)
- En la parte superior derecha el logo vigente del Instituto (INAPAM) (5) y debajo de la paginación p. de p. (6).

Todo el contenido del encabezado deberá estar alineado al centro y el texto con fuente Arial de 9 puntos, en negritas para el caso del Título.

Logo Bienestar (1)	Título del Manual de Procedimiento (3)	Logo INAPAM (5)
 BIENESTAR <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECAUDACION DE CUOTAS DE RECUPERACION	 INAPAM <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>
Código: MP-DAF-01	Revisión: 01	1 de 23
Código de registro (2)	No. De revisión del documento (4)	Paginación (6)

II. Portada



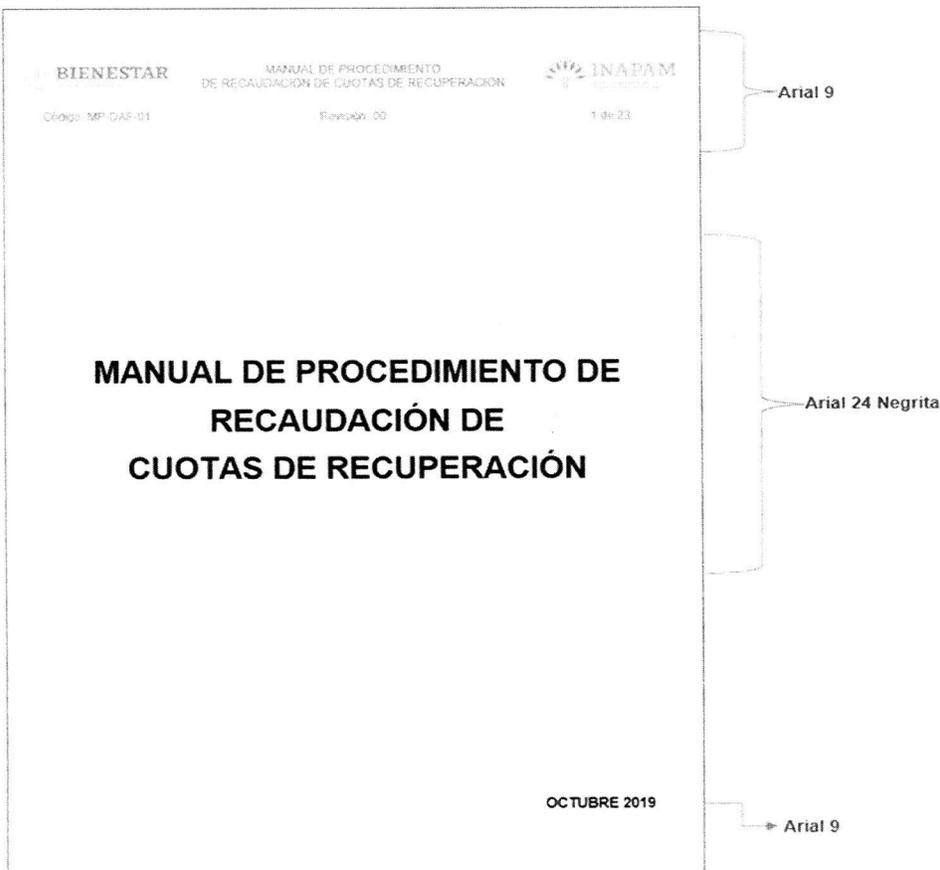
En la parte central de la página deberá escribirse el título del Manual de Procedimiento, en mayúsculas con tamaño de fuente Arial 24 en negritas; en seguida del título se anotará el código de registro para su control, mismo que se compone de 3 partes:

- 1) Las siglas del manual de procedimientos "MP".
- 2) Las siglas de la unidad administrativa "DG", "SJ", "DAF", "DAG" o "DPE".
- 3) Número consecutivo de dos dígitos que le fue asignado por la unidad administrativa que lo emite, iniciando con "01".

Cada elemento debe de estar separado por un guion medio.

En la parte inferior derecha se especificará la fecha de elaboración o actualización del Manual de Procedimiento (mes y año) con mayúsculas y alineación a la derecha.

Ejemplo:



The image shows a sample cover page for a manual. At the top left is the Bienestar logo and name. In the center, it says 'MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN'. At the top right is the INAPAM logo and name. Below the title, it says 'Código: MP-DAG-01', 'Revisión: 00', and '1 de 23'. At the bottom right, it says 'OCTUBRE 2019'. Brackets on the right side indicate font specifications: 'Arial 9' for the header and footer text, and 'Arial 24 Negrita' for the main title.

III. Cédula de Registro

Se refiere al registro Institucional del manual de procedimientos con el que se protocoliza como documento oficial y se integra de la siguiente manera:

- Nombre del manual de procedimiento: Indicar el nombre del documento
- Elaboró: Se anotará el nombre y la firma del Titular de la unidad administrativa que emite el documento, de acuerdo con el Estatuto Orgánico del Instituto
- Registró: Se anotará el nombre y la firma del Subdirector Jurídico
- Autorizó: Se anotará la sesión, el número de acuerdo por medio del cual el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) dictamine el Manual de Procedimiento, el nombre y la firma del (la) Presidente (a) del COMERI
- Registro: Se anotará el código asignado por cada unidad administrativa, la versión del documento de acuerdo con el número de veces que se actualice y la fecha correspondiente. Ejemplo:

BIENESTAR		MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN		INAPAM	
Código: MP-DAF-01		Revisión: 00		7 de 22	
CÉDULA DE REGISTRO					
NOMBRE DEL MANUAL DEL					
RECAUDACIÓN DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN					
ELABORO			REGISTRÓ		
_____ SUBDIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS			_____ SUBDIRECTOR JURÍDICO		
AUTORIZACION			REGISTRO		
_____ PRESIDENTA DEL COMERI			CLAVE:		
			VERSIÓN:		
			FECHA:		

Arial 11

Handwritten notes and signatures in blue ink:
- A large checkmark at the top right.
- The word "Por" written vertically.
- A signature that appears to be "m".
- A signature that appears to be "Dy".
- A signature that appears to be "m".



3.2 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 el número arábigo que corresponda al apartado, seguido del nombre del mismo, en mayúsculas para apartados y mayúsculas y minúsculas para subapartados. El número de página del inicio de cada uno se escribirá en el extremo derecho en números arábigos, antecedido de una línea punteada.

Ejemplo:

BIENESTAR		MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE CUOTAS DE RECUPERACION		INAPAM	
Código MP-DAF-01		Revisión: 00		3 de 23	
ÍNDICE					
INTRODUCCION					4
OBJETO DEL MANUAL					5
BASE LEGAL					6
POLITICAS					8
1 Captación de Ingresos					9
2 Reportes					13
PROPOSITO					14
ALCANCE					14
Medidas Disciplinarias					14
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					15
DIAGRAMA DE FLUJO					17
CONSERVACIÓN DE REGISTROS					18
GLOSARIO					19
ANEXO 1					20
Tabulador de cuotas de recuperación según tipo de servicio y periodicidad de recaudación					20
CAMBIOS DE VERSION					23
CONTROL DE EMISIÓN					23

Arial 11



3.3 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; y
- A quién está dirigido el manual, es decir, sus destinatarios;

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 una cuartilla.

Ejemplo: *“El presente manual tiene el propósito de simplificar y sistematizar la operación del Procedimiento de Registro Único, a partir del cual el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores podrá contar con datos relevantes y suficientes de las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores. Asimismo, este documento describirá el procedimiento en un lenguaje sencillo para que las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Atención Geriátrica cuenten con una herramienta que las oriente en el desarrollo de sus actividades.”*

3.4 Objetivo del Manual

Es la expresión cualitativa de los objetivos que pretende alcanzar la unidad administrativa con la emisión del manual de procedimientos, y 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”.*

3.5 Base Legal

Es la relación de los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes, que fundamentan los procedimientos descritos.

La realización de dichos ordenamientos se realizará conforme al siguiente orden jerárquico descendiente, señalándose la última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación:



- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Leyes
- Códigos
- Reglamentos
- Decretos
- Convenios
- 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 puedan 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.

3.6 Políticas

Las políticas marcan responsabilidades y límites generales de todos los involucrados en la ejecución de los procedimientos. Deberán iniciar con el actor responsable seguido de un verbo en tiempo futuro del modo imperativo y el complemento será la responsabilidad en particular a desempeñar en el Procedimiento.

Ejemplo:” *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*”.

3.7 Procedimiento

En el marco de las funciones de cada unidad administrativa, se debe identificar los Procedimientos que se llevan a cabo en la operación y es necesario describir y diagramarlos para lograr los resultados de manera eficaz y eficiente, buscando la mejora continua con estándares de calidad.

Previo a la elaboración y/o actualización de un manual de procedimientos es necesario recopilar y analizar la información a partir de los siguientes criterios:



A. Recopilación de información

Consiste en recabar documentos y datos en general por diversos medios, que una vez organizados, analizados y sistematizados permitan integrar el Manual de Procedimiento. Para recabar dicha información es necesario acudir a diversas fuentes, entre las cuales destacan las siguientes:

- Consulta de la normatividad vigente (Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, Estructura Orgánica del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, Manual de Organización del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, plantilla de personal y demás vigentes y aplicables relacionadas con las actividades de cada procedimiento)
- Realización de entrevistas semiestructuradas al personal que realiza las actividades (considerando como base las siguientes: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Quién o quienes lo hacen?, ¿Cuándo se hace?, ¿Dónde se hace?, ¿Cuánto tiempo toma hacerlo?, ¿Qué documentos generan y a quién se le entregan?, ¿Quién reporta?, ¿Qué se reporta?, ¿A quién se reporta?, ¿Cuál es la periodicidad de los reportes?)

B. Análisis de la información

A partir de la información recabada se deben identificar las actividades que forman parte de cada procedimiento y considerar que cada una de ellas debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Viabilidad (que la actividad sea posible de realizar)
- Claridad (que la o las actividades que se identifiquen de la información recabada sean claras)
- Congruencia (que las actividades estén alineadas con el marco normativo)
- Frecuencia (que las actividades se realicen con una periodicidad establecida)

Es importante señalar que la información registrada en los manuales de procedimientos, incluidos los formatos utilizados, deberán ser de aplicación cotidiana en el desarrollo de las actividades de la unidad administrativa. Asimismo, que las actividades, y en su conjunto, el procedimiento, debe resultar congruente y coherente con los objetivos del Instituto.



C. Registro de la información

Una vez analizada la información es necesario describir el Procedimiento y estructurarlo en el Manual de Procedimiento, para este fin se emplean dos herramientas:

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

En este apartado se escribirá el nombre de cada Procedimiento; en el caso de que el manual contenga un solo procedimiento se nombrará: "PROCEDIMIENTO"; en caso de que el manual contenga dos o más procedimientos, se nombrará: "PROCEDIMIENTO + NOMBRE DE CADA PROCEDIMIENTO".

Sea un manual de un solo procedimiento se escribirá el nombre del mismo, es decir, el apartado se nombrará "PROCEDIMIENTO"; en el caso de que sea un Manual con dos o más procedimientos se escribirá el nombre del procedimiento individual, es decir, el apartado se nombrará "PROCEDIMIENTO + NOMBRE DE PROCEDIMIENTO".

De manera general, a cada Procedimiento corresponderá la elaboración de un manual de procedimientos, no obstante, los manuales podrán incluir dos o más procedimientos cuando el objetivo o tema así lo requiera.

Cada procedimiento deberá integrar su Propósito, Alcance, Descripción del Procedimiento, Diagrama de Flujo, Conservación de Registros, Glosario y Anexos (3.8 a 3.14) de la presente Guía; mientras que el Manual de Procedimiento contendrá una Portada, Cédula de Registro, Índice, Introducción, Objetivo del Manual, Base Legal, Políticas, Cambios de Versión y Control de Emisión.

Es importante destacar que, en caso de que en un manual existan dos o más procedimientos, los mismos serán presentados por completo de manera consecutiva y serán presentados en el índice mediante dígitos enteros y decimales como se muestra a continuación:

Handwritten notes in blue ink on the right margin:
- A checkmark at the top.
- The letter 'm' written vertically.
- The letters 'p' and 'm' written vertically.
- A large flourish or signature-like mark.
- The letters 'm' and 'p' written vertically.



Manual con un Procedimiento	
1	CARÁTULA
2	CEDULA DE REGISTRO
3	ÍNDICE
4	INTRODUCCIÓN
5	OBJETIVO DEL MANUAL
6	BASE LEGAL
7	POLÍTICAS
8	PROCEDIMIENTO
9	PROPÓSITO
10	ALCANCE
11	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
12	DIAGRAMA DE FLUJO
13	CONSERVACIÓN DE REGISTROS
14	GLOSARIO
15	ANEXOS
16	CAMBIOS DE VERSIÓN

Manual con dos o más Procedimientos	
1	CARÁTULA
2	CEDULA DE REGISTRO
3	ÍNDICE
4	INTRODUCCIÓN
5	OBJETIVO DEL MANUAL
6	BASE LEGAL
7	POLÍTICAS
8	PROCEDIMIENTO + NOMBRE DE PROCEDIMIENTO 1
8.1	Propósito
8.2	Alcance
8.3	Descripción del Procedimiento
8.4	Diagrama de Flujo
8.5	Conservación de Registros
8.6	Glosario
8.7	Anexos
9	PROCEDIMIENTO + NOMBRE DE PROCEDIMIENTO 2
9.1	Propósito
9.2	Alcance
9.3	Descripción del Procedimiento
9.4	Diagrama de Flujo
9.5	Conservación de Registros
9.6	Glosario
9.7	Anexos
10	CAMBIOS DE VERSIÓN

3.8 Propósito

Es el resultado que debe ser alcanzado con la aplicación de cada procedimiento y debe de redactarse en forma breve y concisa; iniciará con un verbo en infinitivo y, en lo posible se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

Ejemplo: *“Otorgar en el Centro de Atención Integral Servicios Médicos con calidad y sentido humano a las personas adultas mayores que así lo requieran bajo un esquema que permita la optimización del Procedimiento y la implementación de controles homogéneos”.*

3.9 Alcance

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación de cada Procedimiento; es decir, a quienes afecta o qué límites o influencias tiene.

Ejemplo: *“Este procedimiento es aplicable y obligatorio al personal de la Dirección de Atención Geriátrica y a las personas adultas mayores que soliciten el servicio”.*

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]



3.10 Descripción de Actividades

Un factor que permite tener una visión integral de la operación de las unidades operativas o administrativas del Instituto lo constituye la identificación de sus procedimientos.

Un procedimiento es la forma específica para llevar a cabo un proceso², dicho de otro modo, es un conjunto de actividades sistematizadas y estructuradas de manera lógica y coherente que tiene como finalidad la generación de un resultado específico relacionado con los objetivos institucionales.

La descripción del procedimiento es la relación ordenada y progresiva de las actividades que se realizan en su ejecución, y se registra en una tabla de tres columnas.

- El nombre de la primera columna es la abreviatura de número "NO.", en ella se plasma de manera consecutiva el número de la actividad correspondiente.
- El nombre de la segunda columna es "ACTIVIDAD", en ella se describe la actividad realizada. La redacción de la actividad iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular y deberá precisar solamente una acción.
- El nombre de la tercera columna es "RESPONSABLE", en ella se señala al ejecutor de la actividad correspondiente; todos los actores que participan en el desarrollo del procedimiento deben ser incluidos. Cada actividad deberá tener invariablemente un responsable.

Cada registro o fila de la tabla contendrá el número de actividad que le corresponde de acuerdo con la consecución cronológica de la misma, su descripción y el nombre de la unidad, área o personal que la ejecuta.

Cuando en el desarrollo de la descripción del procedimiento se presente una disyuntiva condicionada por diversas situaciones, deberán señalarse inmediatamente las expresiones "Sí" y "No", seguidas de la acotación correspondiente a cada disyuntiva, con apoyo de las leyendas "Continúa en actividad + Número de actividad" o "Regresa a actividad + Número de actividad".

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.



Al concluir la descripción actividades del procedimiento, y un renglón debajo de la última actividad se anotará "Termina el procedimiento" con negritas y alineada la frase a la derecha. El tiempo se determinará de acuerdo a las diversas actividades que conformen el Procedimiento.

Debajo de la tabla se deberá escribir el "Tiempo Total" del procedimiento con alineación al centro.

Ejemplo:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	1.1 Se presenta en la oficina del responsable de la unidad administrativa en la que solicita el servicio para cubrir, el importe de la cuota de recuperación asignada conforme al tabulador establecido y los periodos determinados, ANEXO 1.	PAM
	2.1 Recibe el importe de la cuota de recuperación de acuerdo al servicio solicitado por la Persona Adulta Mayor, emite el recibo foliado y entrega el original al usuario, conservando una copia para unidad administrativa y una copia para la SPC.	Responsable
	2.2 Al finalizar la jornada laboral, hace un corte de caja, imprimiendo el reporte en el cual se describen el número de servicios y monto captado de las cuotas de recuperación.	
	2.3 Deposita en la cuenta bancaria del Instituto, las cuotas que se recibieron en efectivo por unidad administrativa y recibe ficha de depósito bancario.	Responsable
	2.4 Entrega al SPC, el reporte por servicio original, copia de los recibos emitidos y la ficha original del depósito bancario por el importe total de lo recaudado durante el periodo, en formato establecido.	
3	3.1 Recibe, coteja la documentación y el importe de las cuotas y acusa recibo para control interno del área.	SPC
	3.2 Integra documentos por cada unidad administrativa, las fichas de depósito originales de los depósitos bancarios, el original del reporte de servicio y copia de los recibos de pago emitidos.	
	Fin del Procedimiento	

Arial 11

Tiempo total: 1 día hábil



Es importante señalar que a lo largo del manual de procedimiento podrá hacerse uso de siglas siempre que estas se encuentren debidamente definidas para su interpretación en el apartado correspondiente al Glosario.

3.11 Diagrama de Flujo

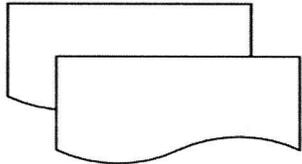
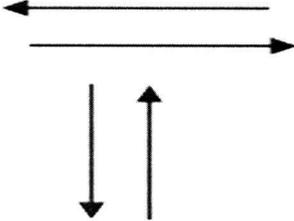
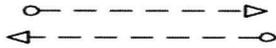
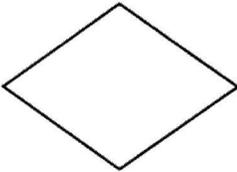
Es la representación gráfica de la secuencia de las actividades y de los actores que intervienen en el procedimiento y deberá contener las siguientes características:

- 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 actor o responsable que interviene.
- El diagrama de flujo deberá seccionarse en tantas columnas como responsables participen en el procedimiento, siendo estas del mismo ancho.
- En la primera columna, de izquierda a derecha, 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 contendrá al responsable que inicie el procedimiento.
- Las columnas siguientes señalarán a los demás actores que participan en el procedimiento de acuerdo al orden de aparición de éstos.
- Deberá identificarse en los Diagramas de Flujo cada una de las actividades con el número correspondiente en la descripción narrativa.
- La presentación del diagrama de Flujo (horizontal o vertical), dependerá del contenido de la información.
- Deberá diagramarse siempre al centro de cada columna para hacer una adecuada distribución de las actividades.
- El texto del diagrama deberá ser homogéneo.

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

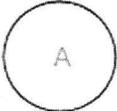
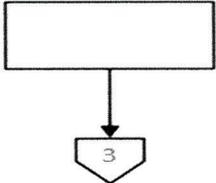
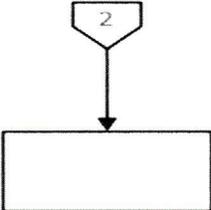
SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIA" o "TERMINA" según corresponda el principio o conclusión del procedimiento



	Descripción de la actividad	Describir brevemente dentro del símbolo la actividad presentando esta al inicio su número consecutivo.
	Documento	Significa que en el procedimiento hay un documento o formato generado.
	Documento Múltiple	Significa que en el procedimiento hay más de un documento o formato generados.
	Conector de actividades	Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, etc., con este símbolo, señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas actividades. 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.
	Conector de documentos	Señala la dirección o flujo entre un documento y una actividad.
	Base de datos	Significa que en el procedimiento hay una base de datos generada, o que una aplicación o programa automatizado se utiliza para desarrollar una actividad.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones alternativas. La procedencia y la no procedencia (SI-NO), se indicará de acuerdo a la secuencia lógica del procedimiento, es decir, podrá ir hacia la parte inferior del símbolo o hacia un lado.

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a checkmark, a signature, and a large arrow pointing downwards.



	<p>Continuador de etapa</p>	<p>Se utilizará para indicar la continuación a otra actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, sin utilizar las flechas de dirección. Se procurará hacer uso de ese 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 que continúa.</p> <p>Por cada círculo continuador que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo continuador que entre o llegue a otra actividad. 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 qué página viene.</p> <p>Ejemplos:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Significa: continúa en la página "3"</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Significa: viene en la página "2"</p>

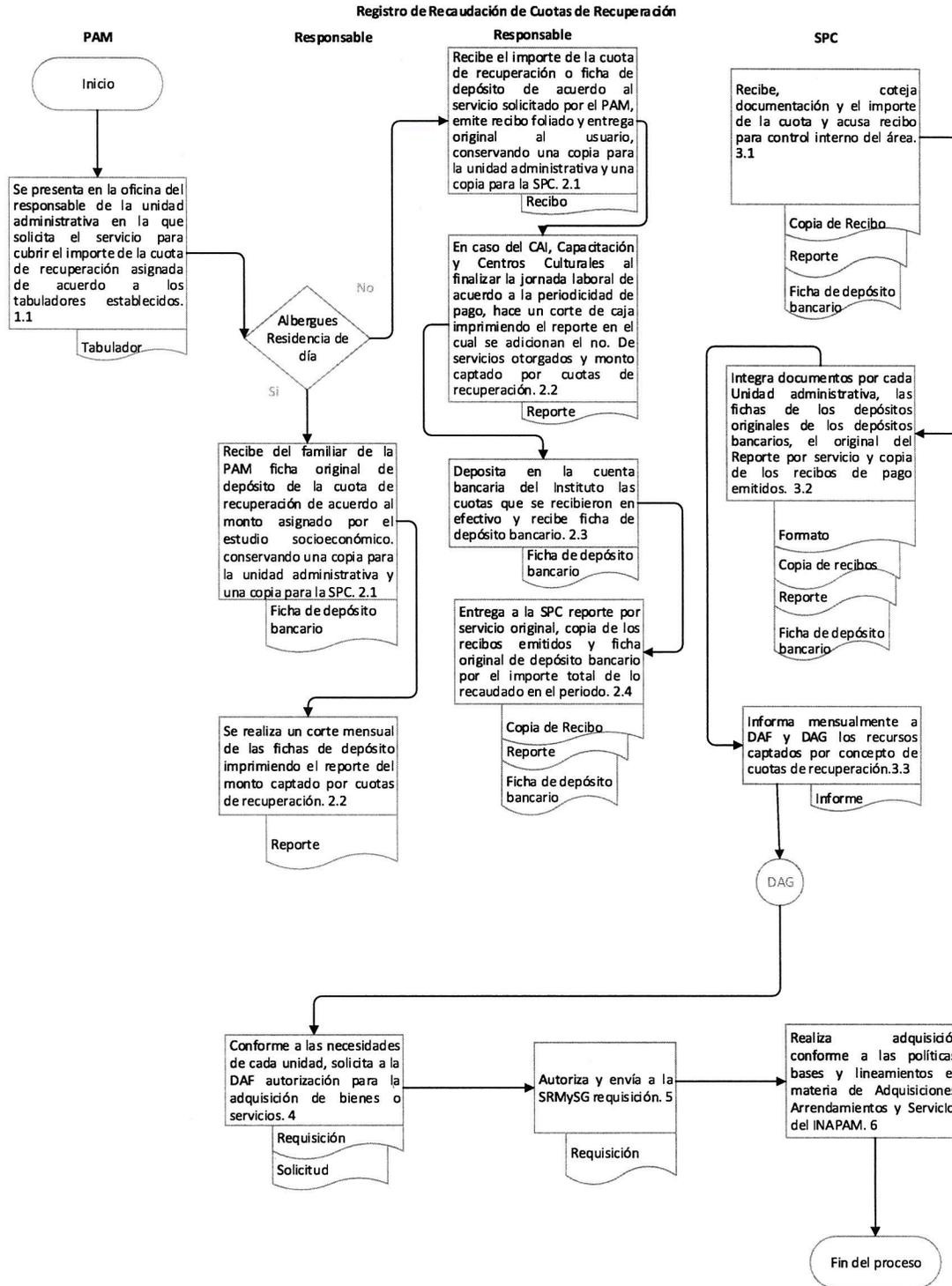
m

T

mz

dy

Ejemplo:



3.12 Conservación de 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:

- **Registro:** Se anotará el (los) documento (s) utilizado (s) en las actividades del Procedimiento.
- **Tiempo de conservación:** El lapso en que permanece vigente el formato.
- **Responsable de conservación:** Es el responsable de su conservación y resguardo señalado en el Procedimiento.
- **Código de registro:** Es la clave asignada al formato que consta de cuatro partes:
 - Tipo de anexo: "FO" (formato) o "BD" (base de datos)
 - Las siglas de la unidad administrativa responsable del procedimiento "DG", "SJ", "DAF", "DAG" o "DPE"
 - Número consecutivo de dos dígitos, correspondiente al manual de procedimiento, que le fue asignado por la unidad administrativa que lo emite, iniciando con "01".
 - Número consecutivo de dos dígitos, correspondiente al anexo, que le fue asignado por la unidad administrativa que lo emite, iniciando con "01".

Ejemplo:

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO DE REGISTRO
Informe trimestral	5 años	Dirección de Administración y Finanzas	FO-DAF-01-01
Informe trimestral	5 años	Dirección de Administración y Finanzas	FO-DAF-01-02



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.

3.15 Cambios de versión

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

- **Número de revisión:** Se anotará el número correspondiente a la revisión o actualización del documento (01, 02, 03, etc.)
- **Fecha de actualización:** Se registrará el mes y el año en que concluyen las modificaciones y aprobaciones del manual de procedimiento.
- **Descripción del cambio:** Se mencionarán en forma breve los cambios realizados y las razones que motivaron esos cambios.

Ejemplo:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Mayo, 2016	Emisión
02	Octubre, 2019	Emisión como Manual de Procedimiento independiente

3.16 Control de emisión.

En la última hoja del manual de procedimiento se deberá incluir el Control de emisión, mismo que contiene el nombre y cargo de la persona que elaboró el documento, nombre y cargo de la persona que revisó el documento y nombre y cargo (Presidente (a) del COMERI) de la persona que aprobó el documento.

El Manual de Procedimiento deberá estar rubricado en cada hoja por la persona que lo elaboró, quién lo revisó y quien lo aprobó. Esto con el propósito de dar carácter de validez al documento.

Handwritten notes in blue ink:
- A vertical line of scribbles and marks on the right side of the page.
- A signature-like scribble in the middle right.
- A blue arrow pointing upwards at the bottom right.



Ejemplo:

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo
Mes, Año	Mes, Año	Mes, Año

4. LINEAMIENTOS PARA SU PRESENTACIÓN

Los manuales de procedimientos deberán tener uniformidad en su presentación; para su elaboración se deberá utilizar el procesador de textos Word con fuente Arial de 11 puntos; para la elaboración de los diagramas de flujo preferentemente se deberá utilizar el software Visio con un tamaño de fuente que permita la correcta visualización de su contenido.

Los márgenes 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.

a) Títulos

Los títulos de los apartados se anotarán con mayúscula en negritas alineados a la izquierda y los subapartados, se anotarán con mayúscula la letra inicial y minúsculas las demás, en negritas y alineados a la izquierda.



- La elaboración y/o actualización de los manuales de procedimientos será competencia de los Jefes de Departamento o equivalentes, Subdirectores de área y Directores de área.
- Para que los manuales de procedimientos adquieran validez normativa, deberán presentarse ante el Comité de Mejora Regulatoria Interna del INAPAM. (COMERI).
- Registro: Los actos administrativos de carácter general, tales como los manuales de procedimientos, y/o cualesquiera de naturaleza deberán registrarse en el Sistema de Administración de Normas Internas (SANI).
- Divulgación: Una vez autorizados y expedidos, los manuales de procedimientos serán difundidos al interior de la unidad administrativa respectiva a través de la página institucional del INAPAM, circular y/o correo electrónico a todo su personal.

6. Anexo.

1 Logo Bienestar	3 Título del Manual de Procedimiento	5 Logo INAPAM
 BIENESTAR	NOMBRE DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO	 INAPAM
Código: MP-DAG-01	Revisión: 00	1 de 1
2 Código de registro	4 Número de revisión del documento	6 Paginación

6 BASE LEGAL	ORDENAMIENTO	APARTADO
DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES		
	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. 9 de agosto de 2019.
LEYES		
	Ley General de Salud	Última reforma publicada en el D.O.F. 24 de diciembre de 2018.
	Ley de Asistencia Social	Última reforma publicada en el D.O.F. 24 de abril de 2018.
	Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores	Última reforma publicada en el D.O.F. 12 de julio de 2018.
	Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018
	Ley General de Responsabilidades Administrativas	Última reforma publicada en el D.O.F. el 12 de abril de 2019
OTROS		
	Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Última reforma publicada en el D.O.F. 25 de septiembre de 2018.	
	Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Octubre, 2019.	
	Encuesta Intercensal 2015, INEGI.	
	Procedimiento de Registro de Organizaciones públicas y privadas de atención a la vejez, en Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Geriátrica, INAPAM, 2016, página 157 a 163.	

Texto en Azul 11 puntos.

