



Educación
Secretaría de Educación Pública



Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos

Julio, 2025

Directorio

Mtro. Rodrigo Rojas Navarrete
Director General del Sistema CONALEP

L.C. Juan Manuel Samperio Hernández
Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

Apoyo Técnico

Para cualquier duda en la elaboración o actualización de su Manual, contactar a:

Mtro. Jesús Alberto Castillo Sosa
jacastillo@conalep.edu.mx, ext. 2678
Coordinador de Evaluación del Desempeño Institucional

Lic. Alma Contreras Albiter
acontreras@conalep.edu.mx, ext. 2650
Jefe de Departamento Técnico Organizacional

ÍNDICE

I. Glosario.....	4
II. Siglas y acrónimos.....	6
III. Presentación.....	7
IV. Marco Normativo.....	9
V. Objetivos de la Guía Técnica.....	10
VI. Conceptos y aspectos básicos.....	11
Metodología	
VII. Planeación para la elaboración / actualización de los Manuales de Procedimientos.....	13
VIII. Estructura de los Manuales de Procedimientos.....	15
IX. Validación, registro, difusión y seguimiento	29
Anexo “A” Formatos.....	33
Anexo “B” Simbología para diagramas.....	46
Historial de Cambios.....	51

I. Glosario

Actividad:	Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.
Anexo:	Documento que aporta información adicional relacionada con el Proceso.
Cadena de Valor:	Herramienta de gestión que permite realizar un análisis interno de una organización, a través de la desagregación de sus principales actividades generadoras de valor.
Cliente:	Organización o persona que recibe un producto o servicio.
Código:	Combinación de letras y números que permiten llevar un control de los documentos que integran los procesos y procedimientos.
Diagrama de Bloque:	Representación gráfica la cual expresa las principales etapas de un proceso para identificar sus entradas y sus salidas incluyendo las áreas donde intervienen en éste.
Diagrama de Flujo:	Es el diagrama a nivel detallado que presenta gráficamente cada una de las actividades realizadas por cada uno de los actores implicados en proceso y procedimiento, así como los documentos y sistemas empleados.
Eficacia:	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.
Eficiencia:	Relación de los resultados alcanzados y los recursos utilizados.
Entrada:	Insumos que se van a transformar durante la ejecución de un proceso, es decir, aquello a lo que se le va a agregar valor. Pueden ser materiales, documentos, equipos e información.
Función:	Conjunto de actividades afines cuya responsabilidad está a cargo de un puesto por área, dirigidas a cumplir con los objetivos institucionales.
Instrucción de Trabajo:	Detalle de tareas específicas de alguna de las actividades del Procedimiento cuando así se requiera.
Manual de Procedimientos:	Medio o instrumento de información, en él se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben de seguirse para la realización de un proceso.
Mapa de Procesos:	Agrupación de los principales procesos de una materia en particular y pueden abarcar diferentes áreas de la entidad.
Procedimiento:	Es una secuencia lógica de actividades concatenadas, en una sucesión ordenada, que agregan valor y propician el cumplimiento de los objetivos del ámbito de competencia de la Unidad Administrativa responsable de su ejecución. Generalmente los procedimientos explican los procesos.
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (salida, bienes o servicios) y contribuyen directamente con la razón de ser de la organización,
Producto:	Resultado de un proceso que tiene la capacidad de satisfacer una necesidad.

Registro:	Evidencia o anotación de información sobre las actividades del proceso que permiten conocer o verificar los datos en forma sistemática.
Salida:	Es el producto que resulta de la transformación de los insumos en un proceso. Los productos pueden ser bienes o servicios y deben de ser medibles con el fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios.
Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad:	de El Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad es el conjunto de procesos debidamente articulados para gestionar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la institución, su objetivo es la búsqueda de la mejora continua de los procesos que pretenden hacer cumplir los fines fundamentales del Colegio y de la sociedad y está integrado por tres subsistemas y el alcance certificado en cada uno de ellos.

II. Siglas o Acrónimos

APF	Administración Pública Federal
CEDI	Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional
CONALEP	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
DIMAC	Dirección de Modernización Administrativa y Calidad
MGO	Manual General de Organización
RCEO	Representación del CONALEP en el Estado de Oaxaca
SCGC	Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad
UA	Unidad Administrativa
UODCDMX	Unidad de Operación Desconcentrada para la Ciudad de México (CDMX).

III. Presentación

En cumplimiento del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, los Manuales de Procedimientos deben contener información detallada sobre los principales procesos de cada unidad administrativa y mantenerse permanentemente actualizados. Como parte de la Administración Pública Federal, el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) asume el compromiso de garantizar la actualización y mejora continua de los manuales de procedimientos de sus Unidades Administrativas, asegurando así la eficiencia y uniformidad en sus operaciones.

Para contribuir a este propósito, la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional, a través de la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional (CEDI) ha desarrollado la presente Guía Técnica para la Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos. Este documento constituye una herramienta metodológica que proporciona lineamientos, recomendaciones y criterios para la correcta estructuración, actualización y mejora de los Manuales de Procedimientos en el CONALEP.

Los Manuales de Procedimientos son un instrumento fundamental en la gestión administrativa, ya que permiten documentar de manera clara y precisa las actividades que realiza una Unidad Administrativa. A través de ellos, se establecen las responsabilidades, las actividades de control y supervisión, así como los tiempos de ejecución, cuando estos sean identificables. La adecuada descripción de los procedimientos no solo facilita la comprensión y ejecución de las actividades operativas, sino que también minimiza errores, optimiza recursos y mejora la productividad en todos los niveles del CONALEP.

Estructura de la Guía Técnica

Esta Guía Técnica se encuentra organizada en los siguientes apartados:

- Marco Normativo
- Objetivos de la Guía
- Metodología
- Estructura de los Manuales de Procedimientos
- Validación, Registro, Difusión y Seguimiento

La Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional confía en que esta guía será una referencia útil y práctica para todos los profesionales del CONALEP involucrados en la elaboración y actualización de Manuales de Procedimientos. Siguiendo las directrices aquí establecidas, se podrá homologar la documentación de procesos, promover la colaboración interinstitucional y fortalecer la calidad en la gestión administrativa del Colegio.

Compromiso con la mejora continua

La correcta implementación de esta Guía contribuirá a la consolidación de una cultura organizacional basada en la eficiencia, la transparencia y la mejora continua. Juntos, trabajemos para fortalecer la gestión de procedimientos en el CONALEP y alcanzar nuevos niveles de excelencia y eficiencia en nuestra labor diaria.

IV. Marco Normativo

La presente Guía se emite con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Orgánico del CONALEP, específicamente a la realización de estudios de modernización administrativa; mejora de procesos y proponer metodologías para la elaboración, actualización, registro y difusión de los Manuales de Procedimientos, respectivamente, así como al Manual General de Organización (MGO) del CONALEP.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Estatuto Orgánico del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.
- Plan Nacional de Desarrollo .
- Programa Institucional del CONALEP.
- Guía para la Optimización Estandarización y Mejora Continua de Procesos.
- Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos, emitida por la Secretaría de Educación Pública.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
- Norma ISO 9001-2015
- Norma ISO 21001:2018.

V. Objetivos de la Guía Técnica

Objetivo General

Establecer un marco metodológico integral que facilite la elaboración, integración, validación, registro, difusión y seguimiento de los Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), garantizando su alineación con el Manual General de Organización y fortaleciendo la eficiencia operativa y el control interno de la Institución.

Objetivos Específicos

1. Proporcionar una metodología estandarizada y de fácil aplicación, que permita la integración eficiente de los Procedimientos Sustantivos y Adjetivos (Administrativos) en los Manuales de Procedimientos, asegurando su función como instrumentos de control interno y facilitando su actualización continua.
2. Establecer una guía clara y estructurada que oriente a las Unidades Administrativas en la elaboración de sus Manuales de Procedimientos, garantizando que estos se encuentren alineados con las funciones establecidas en el Manual General de Organización y contribuyan a la mejora de los procesos institucionales.

Alcance de la Guía Técnica

La presente Guía Técnica tiene un carácter orientativo, más no limitativo, y se aplica a los procesos de análisis, dictamen y gestión relacionados con la autorización, expedición y registro de los Manuales de Procedimientos Sustantivos, Administrativos y Adjetivos.

Esta guía es de aplicación obligatoria para las Unidades Administrativas del CONALEP, la Unidad de Operación Desconcentrada de la Ciudad de México (UODCDMX) y la Representación del CONALEP en el Estado de Oaxaca (RCEO), y servirá como referencia para los Colegios Estatales, promoviendo la estandarización y mejora continua en la gestión de procedimientos.

VI. Conceptos y aspectos básicos

Los Manuales de Procedimientos son instrumentos metodológicos de apoyo, los cuales, describen la realización de actividades en los diferentes ámbitos de operación del CONALEP, proporcionan información que orienta al personal responsable de llevar a cabo una o varias actividades que complementan uno o más procesos sustantivos o adjetivos (administrativos).

Las Unidades Administrativas deben elaborar o actualizar su Manual de Procedimientos en apego a lo establecido en la presente Guía, en correlación con el Decreto de Creación del CONALEP, Estatuto Orgánico y Manual General de Organización, respetando la estructura orgánica vigente, atribuciones y funciones consignadas.

Definición

Un procedimiento, es la secuencia cronológica de actividades relacionadas entre sí, con el objetivo de realizar ciertas operaciones, es decir, detalla cómo se realizan las actividades.

Procedimientos documentados

Las Unidades Administrativas, deben documentar sus procedimientos, no basta solo con realizarlos al interior de esta, sino, se deben establecer por escrito, implementarse y mejorarlos.

Los Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas deben:

- Contar con una descripción detallada de los Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo, que conduzcan el desarrollo y desempeño de los servicios que ofrece la Institución.
- Mejorar la efectividad de las actividades operativas de las áreas sustantivas y adjetivas de la Institución, reduciendo errores u omisiones que afecten la calidad de los servicios y en consecuencia la satisfacción de los clientes.
- Favorecer el desarrollo de la mejora continua en los servicios que ofrece la UA, bajo un enfoque de cumplimiento de objetivos.
- Establecer puntos de control de las acciones o actividades que realiza, en cada uno de los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo para supervisar su ejecución.
- Identificar la probabilidad de un evento y sus consecuencias que puedan suponer riesgos en la ejecución de los procedimientos, para la toma de decisiones.

Ventajas de documentar los procedimientos

- Disminuir la improvisación y los errores.
- Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal adscrito a las unidades administrativas.

- Ofrecer una visión global y sistemática del trabajo administrativo.
- Contar con un documento de consulta, control y evaluación.
- Vincular la realidad de los procesos documentados.
- Emprender acciones de mejora.

¿Cuándo elaborar o modificar un Manual de Procedimientos?

- Estructura Orgánica modificada que impacte en los procedimientos.
- Estatuto Orgánico actualizado, que implique modificación en las facultades de las áreas que integran la Estructura Orgánica.
- Manual General de Organización actualizado, incorporando ajustes en las funciones de las áreas responsables de su implementación.
- Implementación de mejoras en la operación de los procedimientos.
- Cambios en la normatividad aplicable a los procesos y obligue a la modificación o eliminación de estos.
- Aplicación o modificación de Programas Federales que impacten la operación de los procesos.
- Resultados de evaluaciones practicadas, detectando áreas de oportunidad; así como de la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional.
- Recomendaciones emitidas por el Órgano de Interno de Control Específico (OICE) en el CONALEP, en el marco de la práctica de Auditorías Internas.
- Auditorías Externas e Internas de Calidad.

Metodología

VII. Planeación para la elaboración/actualización de los Manuales de Procedimientos

La Planeación indica el camino que se debe seguir para lograr lo que nos proponemos, evita duplicar esfuerzos y permite optimizar los recursos materiales, humanos y financieros.

Por ello se considera necesario llevar a cabo las siguientes etapas:

1.- Integración de un equipo de trabajo

La Unidad Administrativa debe integrar un equipo de trabajo, para recopilar la información y documentar cada uno de los apartados que conforman el Manual de Procedimientos, entre los que invariablemente debe haber una persona que conoce la operación del proceso.

Además, es necesario designar el enlace responsable ante la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional (CEDI) en todo lo relacionado con el Manual y el cual debe estar al frente del equipo.

Para lograr el objetivo, es necesario contar con el compromiso del Titular de la Secretaría, Dirección Corporativa, Dirección de Área, así como de las personas involucradas en este proceso.

2.- Integración de la información

a) Identificación del Proceso que corresponde a la UA.

Cada Unidad Administrativa deberá identificar el Proceso en el que participa en el Mapa de Macroprocesos del SCGC. Sin duda, este es un factor que permite tener una visión integral de la operación de la UA. El equipo de trabajo debe clasificar el tipo de proceso, estos pueden ser, sustantivos o adjetivos (administrativos).

Los procesos sustantivos tienen los siguientes rasgos distintivos:

- Responde a las atribuciones conferidas en el Estatuto Orgánico y a las funciones en el Manual General de Organización (MGO).
- Forma parte de la cadena de valor, es decir, que proporciona beneficios a todos aquellos que intervienen en el mismo.
- Contribuye de forma directa, a la razón de ser de la Unidad.
- El producto o servicio resultado de la transformación está destinado al usuario interno y/o externo con la mejor calidad.

Los procesos adjetivos y administrativos son aquellos que apoyan y facilitan el desarrollo de las actividades de los procesos sustantivos.

- Para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos adjetivos y administrativos de la Institución, las Unidades Administrativas podrán desarrollar Manuales de Procedimientos o disposiciones

complementarias, los cuales deberán estar alineados a los Manuales Administrativos de Aplicación General (MAAG's) establecidos por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

b) Definición y selección de los Procedimientos a incluir en el Manual

Una vez identificado el Proceso, la Unidad Administrativa debe definir o denominar aquellos procedimientos que permitirán su cumplimiento, y que contribuirán al logro de los objetivos, metas, estrategias y líneas de acción del Programa de Mediano Plazo.

La denominación del procedimiento debe orientarse hacia el resultado que se pretende obtener, por lo que es recomendable estructurarla de acuerdo con la sintaxis siguiente:

Sustantivo derivado de un verbo que actúa (por lo general llevan al final el sufijo "ción", no siendo así en todos los casos); seguido de un sujeto u objeto al cual se aplica la acción.

Ejemplo:

- Expedición de certificados y títulos profesionales
- Aplicación de instrumentos de evaluación.
- Asesoría técnica a las Unidades Administrativas para la elaboración de Manuales de Procedimientos.

3.- Captura de la información

Una vez identificado el proceso y sus procedimientos, la UA debe documentar los elementos que componen a cada uno de ellos, que en su conjunto constituyen el Manual de Procedimientos, con base en los siguientes criterios:

1. La información sobre los procedimientos se integra conforme a lo solicitado dentro de los formatos (Anexo A).
2. De acuerdo con el instructivo, los formatos se llenan en todos sus campos sin alterar ni modificar su diseño y en apego a lo establecido en la presente Guía.
3. Para la documentación del Manual de Procedimientos se utilizará el tipo de fuente vigente, a fin de cumplir con la imagen institucional.
4. Cada apartado deberá estar debidamente identificado con un separador que señale el inicio de este.
5. La numeración por usar es el sistema arábigo posicional, ej.: 1, 1.1, 1.2, 2, 2.1, 2.2, etc.

4. Registro y/o cambios de procesos en el mapa de Macroprocesos del SCGC.

- Cuando las UA detecten la necesidad de incluir un nuevo proceso/procedimiento o dar de baja uno existente, deberán solicitarlo mediante oficio justificando los motivos a la CEDI para su valoración.

- La Unidad Administrativa deberá presentar ante la CEDI la información del proceso de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- La CEDI determinará el Macroproceso correspondiente del proceso de acuerdo con su definición y alcance.

VIII. Estructura de los Manuales de Procedimientos

El contenido de los manuales de procedimientos varía según el ámbito de aplicación y las características de cada institución. Por ello, con el propósito de estandarizar su estructura, se deberá considerar la siguiente estructura:

- Portada
- Cédula de Autorización del Manual de Procedimientos
- Leyenda en materia de igualdad de género
- Contenido
- Presentación
- Objetivo del Manual de Procedimientos
- Marco Jurídico – Administrativo
- Descripción del Macroproceso
- Integración del Proceso
 - Nombre
 - Objetivo
 - Responsables
 - Diagrama de Bloque
 - Requisitos generales operación
- Definición e integración de los procedimientos
 - Historial de cambios (Por cada procedimiento)
 - Nombre
 - Objetivo
 - Responsables del procedimiento
 - Políticas o normas de operación
 - Alcance
 - Requisitos generales de operación
 - Diagrama de flujo
 - Descripción de actividades
 - Integración de las instrucciones de trabajo

A continuación, se detallan los elementos que componen cada uno de los apartados del Manual de Procedimientos:

- **Portada.** Es la primera hoja del documento, la cual debe contener el nombre del Manual de Procedimientos, nombre de la UA a la que pertenece y la fecha de documentación (mes y año) en la que se ha aprobado y se dictamina el Manual por la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional. **(Formato 1)**
- **Cédula de Autorización del Manual de Procedimiento:** Es el documento en el cual se autoriza el contenido del Manual de Procedimientos de la UA. Deberá ser formalizada mediante la firma de la Titularidad de la Secretaría y Dirección de Área. **(Formato 2)**
- **Leyenda en materia de igualdad de género.** Con la finalidad de evitar expresiones sexistas y excluyentes que invisibilizan la presencia de las mujeres, se deberá incluir la siguiente leyenda:

“Principio General

El lenguaje utilizado en este Manual de Procedimientos es inclusivo, sin discriminación ni exclusión de ningún tipo. No busca generar distinciones ni marcar diferencias de género, por lo que cualquier referencia en la redacción debe entenderse como incluyente.

Asimismo, se reafirma el compromiso con la igualdad y la no discriminación como principios fundamentales que rigen la actuación de los servidores públicos de (Nombre de la Unidad Administrativa)“.

- **Contenido:** Es el listado ordenado de los Apartados y Subapartados que conforman el Manual de Procedimientos. **(Formato 3)**

En el margen izquierdo de la página, se anotará el número arábigo que corresponda, a continuación, con letras mayúsculas y minúsculas se escribirá el nombre del Apartado /Subapartado respectivo posicional.

- En el caso de los Subapartados se relacionarán en orden consecutivo con el número arábigo del Apartado al que pertenece.
- En el margen derecho, se escribirá con número arábigo la página en la que inician cada Apartado o Subapartado.

- **Presentación.** En este apartado se recomienda incluir una descripción detallada del contenido del manual, especificando sus propósitos, los destinatarios a quienes está dirigido y su ámbito de aplicación. La presentación debe proporcionar una visión clara de la utilidad del documento, destacando su relevancia dentro de la institución y su contribución al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Asimismo, se sugiere que este apartado sea redactado y avalado por la autoridad de mayor nivel jerárquico dentro del área, a fin de otorgarle mayor legitimidad y respaldo institucional.

- **Objetivo del Manual de Procedimientos:** Este apartado debe definir de manera clara y precisa los propósitos que la Unidad Administrativa busca alcanzar mediante la aplicación del manual. Su redacción debe reflejar la importancia del documento como una herramienta para la estandarización, optimización y mejora continua de los procesos institucionales.

Para su elaboración, se recomienda considerar los siguientes criterios:

- *Claridad y precisión:* El objetivo debe ser comprensible y evitar ambigüedades.
- *Relevancia:* Debe estar alineado con la misión, visión y funciones de la Unidad Administrativa.
- *Alcance:* Especificar el impacto del manual en los procedimientos internos y en la prestación de servicios.

- *Mejora continua:* Destacar su papel en la eficiencia operativa y la calidad del desempeño institucional.
 - *Cumplimiento normativo:* Asegurar su alineación con la normatividad vigente y las políticas institucionales.
 - La declaración del Objetivo debe iniciar con un verbo en infinitivo (terminación “ar”, “er” e “ir”) que denote la acción principal y, en la medida de lo posible, evitar el uso de gerundios y adjetivos calificativos. **(Formato 3)**
- **Marco Jurídico – Administrativo:** En este apartado se relacionan los nombres de los principales ordenamientos jurídicos y administrativos vigentes, que regulan la ejecución de los procesos y procedimientos, con la consideración de incluir exclusivamente, aquellos que influyen de manera directa en el quehacer operacional del área sustantiva descrito en el Manual de Procedimientos. **(Formato 3)**

El orden de aparición de los ordenamientos jurídico – administrativo será el siguiente:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o Leyes Generales
- Leyes Federales
- Decretos
- Estatuto
- Acuerdos
- Circulares
- Documentos normativos-administrativos (Normas, lineamientos, programas y proyectos institucionales, Manuales, guías y catálogos, entre otros).

La lista de ordenamientos deberá citar el nombre, artículo, fracción y letra del inciso que corresponda.

- **Descripción del Macroproceso:** Un macroproceso es un conjunto organizado de procesos que abarcan el ciclo productivo de una institución, desde la identificación de la necesidad del cliente hasta la entrega del producto o servicio.

El Mapa de Macroprocesos del SCGC, emitido por la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC), sirve como referencia para este apartado. En él se describirá brevemente el macroproceso al que pertenecen los procesos y procedimientos incluidos en el Manual de la Unidad. Todas las Unidades Administrativas que participan en un mismo macroproceso deben unificar la descripción de este apartado **(Formato 3)**

La siguiente sección denominada “Proceso”, se integrarán los subpartados que se enlistan a continuación:

- 1) Nombre del Proceso
- 2) Objetivo del Proceso
- 3) Responsable del Proceso
- 4) Alcance
- 5) Requisitos Generales de Operación
- 6) Diagrama de Bloque

Los cuales se detallan en lo sucesivo:

- **Nombre del Proceso:** Se anota la denominación de los Procesos y ésta corresponderá a los títulos que les fueron asignados en el Mapa de Procesos del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad (SCGC).

Así mismo, enlistar los procedimientos que forman parte del proceso.

Por ejemplo: 

Proceso

Integración de la información para la Evaluación y Seguimiento

*Conformado por los siguientes **procedimientos:***

- *Evaluación institucional*
- *Análisis de informes de resultados*
- ...

- **Objetivo del Proceso:** El objetivo de un proceso debe ser alcanzable y realista, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos de la unidad. Debe ser redactado de manera breve, clara y concisa, utilizando un verbo en infinitivo y evitando gerundios y adjetivos calificativos. Es importante especificar los resultados y condiciones que se desean lograr.

El enunciado del objetivo debe estar compuesto por

- a) **Elemento de Dirección (ED):** Acción de mejora que se pretende lograr (incrementar, reducir, modificar, simplificar, etc.).
- b) **Elemento de Calidad (EC):** Característica del producto y/o servicio que se pretende mejorar (tiempo, número de actividades, costo, etc.).
- c) **Proceso Relacionado (PR):** Producto y/o servicio cuyo procedimiento se pretende mejorar.
- d) **Ejemplo** 
 - a. ED: Reducir
 - b. EC: Tiempo de espera
 - c. PR: Atención al cliente
- e) **Objetivo:** Reducir el tiempo de espera en la atención al cliente.

a. **Ejemplo:** 

b. **Objetivo del Proceso**

c. *Integrar la información cualitativa y cuantitativa para evaluar la gestión, sus avances del Programa Institucional y detectar desviaciones respecto del logro de metas, para contribuir a la toma de decisiones en los tres niveles de operación: Plantel, Colegio Estatal y el CONALEP, que deriven en la optimización de los procesos organizacionales.*

- **Responsables del Proceso:** Indicar los nombres de los puestos en los cuales recae la responsabilidad del Proceso. **Ejemplo:** 

Responsables del Proceso

- *Dirección de /*
 - *Coordinación de....*
 - *Coordinación de*
 - *...*
- **Alcance del Proceso:** Es expresar de manera precisa y concreta la actividad y el área que lo realiza de manera descriptiva al señalar su inicio y terminación, con el propósito de evitar duplicidad de trabajos. Deberá estar alineado con el Plan de Calidad que se tenga registrado en el SCGC.

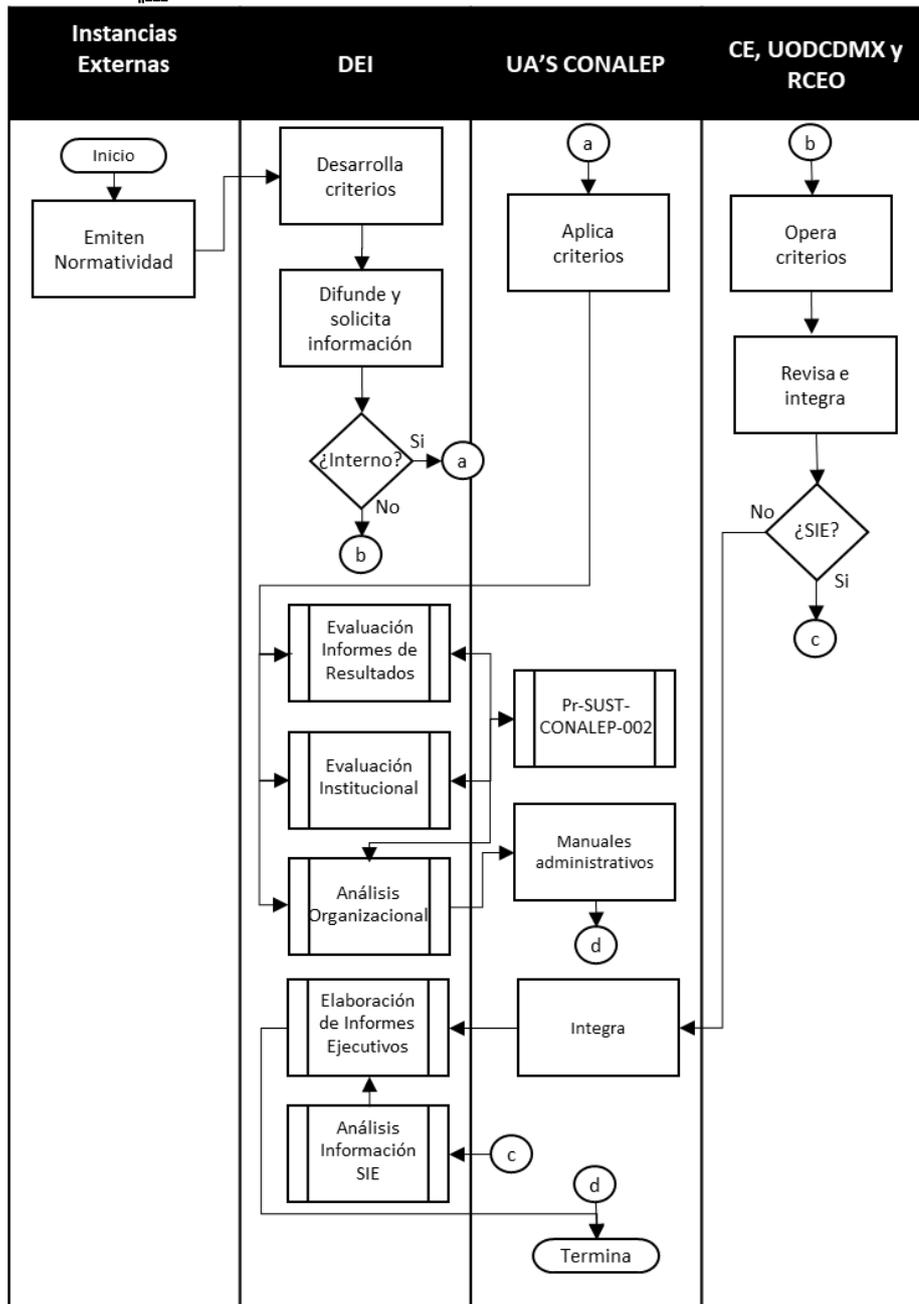
Ejemplo: 

Desde la recepción de normas y lineamientos emitidos por las dependencias globalizadoras, hasta su aplicación en el ámbito de la administración del personal adscrito a las unidades administrativas del CONALEP...

- **Diagrama de Bloque del Proceso:** Especifica y representa de manera gráfica las actividades realizadas por cada uno de los actores del proceso, así como los documentos y sistemas empleados, el Diagrama de Bloque debe ser lo más específico y preciso posible, ya que buena parte de las mejoras se sustentan en su análisis. Para elaborar este diagrama debe aplicar lo siguiente:
 1. Describir el conjunto de actividades, que integran los Procesos de cada una de las áreas, es decir, elaborar un panorama general, que comprenda el trabajo integral que se realiza por cada UA a la cual pertenece.
 2. Indicar las instancias internas y, en su caso, las externas que intervienen o participan en el Proceso, como pueden ser: Secretarías, Direcciones Corporativas, Direcciones de Área, Coordinaciones, Dependencias Globalizadoras, etcétera.

Utilizar los símbolos que se describen en el Anexo B para elaborar el diagrama de bloque del Proceso.

Ejemplo: 



- Requisitos Generales de Operación del Proceso:** Describa de manera clara los requisitos de carácter general que se deberán cumplir para la operación de este, para facilitar su cumplimiento y, de ser necesario, reforzar su conocimiento con reuniones de trabajo, para su modificación o adecuación con las áreas involucradas.

A continuación, se mencionan algunos criterios que deben considerarse para definir los requisitos generales de operación de cada uno de los procesos:

- Serán indicaciones de manera imperativa y específica de acción que persiguen un fin determinado, con la característica de ser rígidos en su interpretación y aplicación, sin embargo,

susceptibles de adecuarse y complementarse como resultado de las revisiones de la operación de los Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.

- b) Prevenir la posibilidad de incumplimiento en sus actividades, sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas en el Proceso, Procedimientos e instrucciones de trabajo o porque se alteren deliberadamente.

La siguiente sección denominada “Definición e integración de los procedimientos”, se integrarán los subapartados que se enlistan a continuación:

- a) Nombre del Procedimiento
- b) Objetivo
- c) Responsables
- d) Políticas o normas de operación
- e) Alcance
- f) Requisitos generales de operación
- g) Diagrama de flujo
- h) Descripción de actividades
- i) Instrucciones de Trabajo

Los Procedimientos son componentes del Proceso pueden ser uno o más y se realiza de manera secuencial o en forma paralela, en ambos casos, para contribuir al cumplimiento del objetivo del Proceso **(Formato 5)**.

Los procedimientos se identifican a partir de cada producto o servicio claramente diferenciados que proporcione la UA, y que tengan un soporte funcional establecido en el Manual General de Organización.

- **Historial de cambios:** Para la validación de cambios realizados en cada Procedimiento del Manual de la UA, se deberá detallar la razón de la sustitución y descripción del cambio.

Este apartado, se debe realizar lo siguiente:

1. Análisis realizado a los procesos y el cumplimiento de su mandato, señalando los casos con inconsistencias normativas.
2. Los susceptibles de acciones de mejora, la eliminación de actividades, los instrumentos normativos que se incorporaron para documentar su operación y aquellos donde se identificó la incorporación de tecnologías de la información.
3. Los avances realizados en los compromisos anuales de simplificación y mejora de procesos, vinculados a los ajustes y actualizaciones de su normatividad interna e incorporación de tecnologías de la información.

El historial de cambios deberá realizarse por cada procedimiento. Posteriormente se definen los componentes de cada uno de los Procedimientos que lo constituyen utilizando el **formato 5**.

Ejemplo:

El procedimiento “Elaboración de fichas. de...” ha sido analizado a través de la revisión de la normatividad aplicable por lo que se detectó la necesidad de incorporar actividades sustantivas que

den soporte y estén en congruencia con la norma, así como la eliminación de actividades que no generan valor, específicamente las actividades relacionadas con... El procedimiento en comento no forma parte los compromisos anuales de simplificación y mejora de procesos.

- **Nombre del procedimiento:** Describir el nombre con el cual se identificará el procedimiento, este debe contener de manera general, el tema del cual tratan las actividades, siguiendo la siguiente fórmula: *Sustantivo derivado de un verbo que actúa + sobre un sujeto u objeto.*
- **Objetivo del Procedimiento:** Describir clara y brevemente el resultado final que se pretende alcanzar con el desarrollo del procedimiento. En caso de que exista dos o más objetivos se jerarquizan de acuerdo con su importancia relativa. Para su redacción se recomienda lo siguiente:
 - Iniciar la descripción de objetivo con un verbo en infinitivo que implique inherentemente, alguna medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, etc.
 - Especificar con claridad que se pretende con la ejecución del procedimiento, así como las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado.

Verbo infinitivo + Resultado que pretende alcanzar + Acciones con las que se logrará el resultado

- **Responsable del Procedimiento:** El responsable es el Titular de la Unidad Administrativa, seguido de la Coordinación y el o los puestos subordinados de este que sean los responsables, sin embargo, también es posible señalar las responsabilidades detalladas de los involucrados en el procedimiento en orden jerárquico.

Responsables

- *Dirección de /*
 - *Coordinación de....*
 - *Coordinación de*
 - *...*
- **Políticas o normas de operación:** (en caso de aplicar) Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones realizadas.
- **Alcance del procedimiento:** El alcance de un procedimiento define sus límites, indicando la primera y última actividad que abarca. Esto permite distinguir claramente las áreas, aspectos o rubros que cubre el procedimiento de aquellos que quedan fuera y, por lo tanto, forman parte de otro. La delimitación se expresa mediante la fórmula "Desde XXX hasta XXX..."

Además, se incluye una breve descripción de los usuarios a los que va dirigido el procedimiento y de las áreas involucradas en su desarrollo.

Ejemplo:

Desde la definición del marco conceptual y metodológico para analizar los proyectos documentales y solicitudes, mediante la aplicación de la normatividad vigente hasta la retroalimentación, opinión técnica y formulación del dictamen correspondiente.

- **Requisitos Generales de Operación del Procedimiento:** En este apartado se detallan los requisitos mínimos que la Unidad Administrativa (UA) necesita para llevar a cabo el procedimiento. Estos requisitos se presentarán de manera organizada, siguiendo la secuencia del ciclo de ejecución.
- **Diagrama de flujo del Procedimiento:** El diagrama de flujo es una representación esquemática de cada procedimiento, en la cual se detallan las actividades que lo conforman, así como las Unidades Administrativas y áreas responsables de su ejecución. Estas áreas pueden incluir niveles como Secretaría, Dirección Corporativa, Dirección de Área, Coordinación, Subcoordinación y Jefatura de Departamento.

Para su elaboración, se deberá utilizar la simbología establecida en el Anexo B, asegurando que la secuencia de actividades representada en el diagrama coincida con la descripción detallada en el apartado correspondiente.

El diagrama estará estructurado en columnas, asignando cada una a una Unidad Administrativa participante en el procedimiento. Se recomienda que la primera columna de la izquierda indique el inicio del proceso, con la secuencia de actividades dispuesta de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha. En caso de que el flujo de actividades requiera retrocesos o interacciones con otros procedimientos, estos deberán representarse adecuadamente mediante conectores o flechas, evitando la repetición innecesaria de nombres de áreas en múltiples columnas.

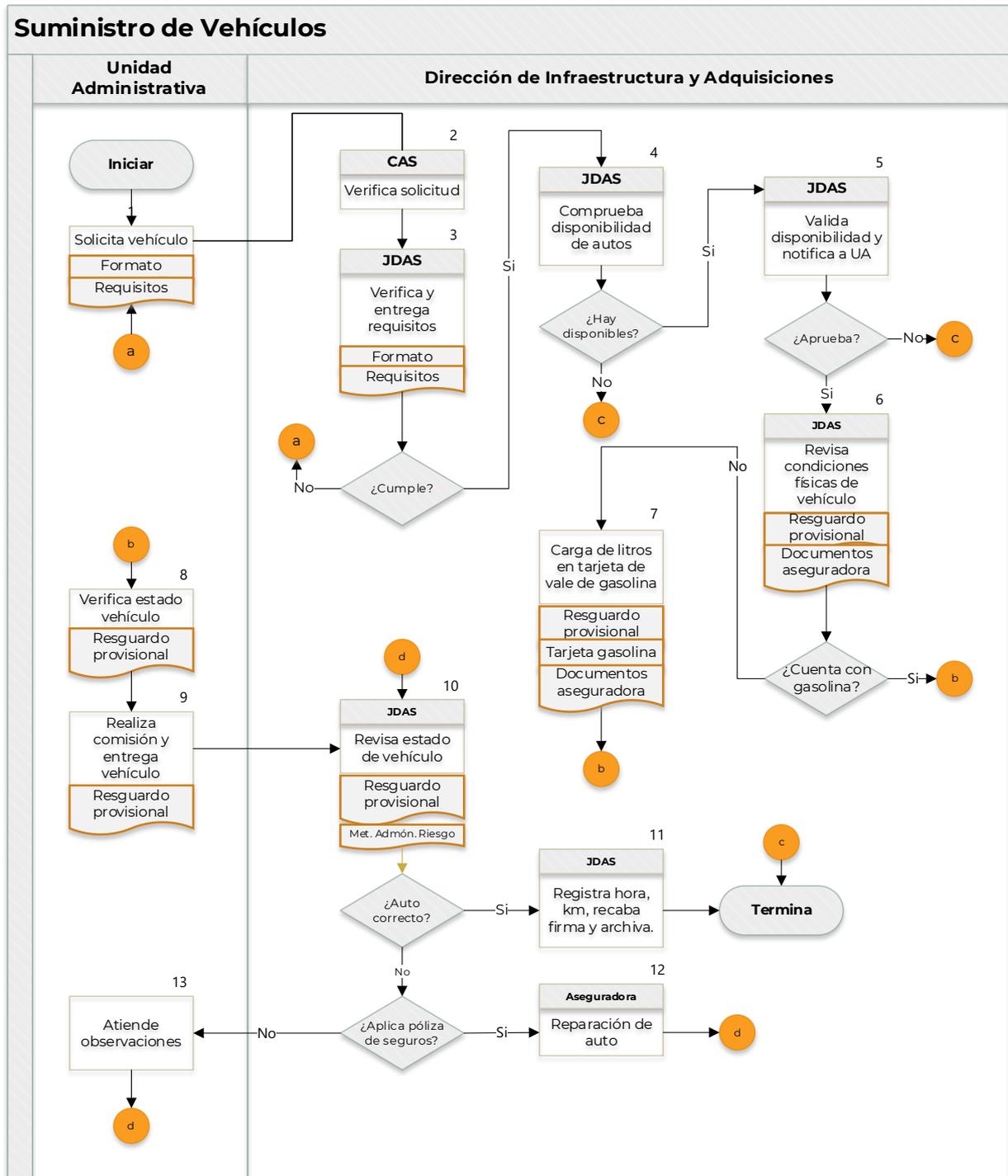
Recomendaciones para la Elaboración del Diagrama de Flujo

- a) Estructura y Formato:
 - a. Dibujar columnas con líneas delgadas y rotular en el encabezado de cada una el nombre de la Unidad Administrativa o área sustantiva en orden de participación.
 - b. Estandarizar las dimensiones de la página, dejando espacio suficiente para cada columna según el número de áreas involucradas.
 - c. Utilizar líneas sólidas con puntas de flecha para indicar la secuencia de actividades.
 - d. Emplear líneas punteadas para señalar conexiones con otros procesos o procedimientos dentro de un Macroproceso.
- b) Símbolos y Conectores:
 - a. Representar gráficamente la conexión con otros procedimientos, sistemas computarizados o procesos mediante los símbolos adecuados.
 - b. Si el flujo de actividades retrocede, mostrarlo claramente mediante flechas o conectores sin repetir el nombre del área participante en otra columna.
 - c. Dibujar los símbolos de tamaño uniforme para mantener coherencia visual.

- c) Numeración y Descripción de Actividades:
 - a. Numerar cada actividad en el diagrama de flujo, asegurando que coincida con la numeración utilizada en el apartado "Descripción de Actividades".
 - b. Utilizar un lenguaje sintetizado o "telegráfico" dentro de los cuadros de actividades, dejando el detalle de cada acción en su respectiva descripción.
- d) Formatos y Sistemas:
 - a. Incluir gráficamente los formatos que se generan, reciben o se entregan a otras áreas, así como aquellos que se archivan.
 - b. Indicar si, durante la ejecución del procedimiento, se vincula con una Instrucción de Trabajo, reflejándolo en el diagrama.
 - c. Especificar si se utiliza un Sistema Manual o Informático en el desarrollo del procedimiento.
- e) Herramientas para la Elaboración:
 - a. Se recomienda el uso de herramientas como PowerPoint, ya que facilitan la manipulación de símbolos y la organización del diagrama.
- f) Interacción con Otros Procedimientos:
 - a. En caso de que el procedimiento involucre la participación de otra Unidad Administrativa o Dirección, se deberá indicar explícitamente, en línea con el enfoque basado en procesos y procedimientos.

Finalmente, se debe garantizar que el diagrama de flujo cumpla con los lineamientos establecidos en el Anexo B, utilizando la simbología correspondiente para mantener la coherencia y estandarización en la documentación institucional.

Ejemplo de Diagrama de Flujo



- g) **Descripción de los Procedimientos.** Este apartado deberá contener una descripción detallada de las actividades que conforman el procedimiento, asegurando que sigan una secuencia cronológica de acuerdo con la ejecución de cada área involucrada en su operación. Para su elaboración, se deberán considerar las siguientes fases clave:

- **Planeación:** Definir los objetivos, recursos y estrategias necesarias para la correcta ejecución del procedimiento.
- **Desarrollo:** Ejecutar las actividades establecidas, garantizando su cumplimiento conforme a los lineamientos institucionales.
- **Evaluación:** Analizar el desempeño del procedimiento para identificar oportunidades de mejora.
- **Mejora continua:** Implementar acciones correctivas y optimizar procesos para ofrecer un producto o servicio de mayor calidad en el menor tiempo posible.
- La descripción debe ser clara, precisa y estructurada, permitiendo una comprensión integral del procedimiento y su contribución a la eficiencia operativa.

Para describir correctamente las actividades que integran un procedimiento, se recomienda incluir los siguientes elementos:

- a) Identificación de la Actividad
 - a. Número de actividad: Debe coincidir con el orden cronológico en el procedimiento.
 - b. Nombre de la actividad: Breve y descriptivo, reflejando su propósito.
- b) Responsables
 - a. Unidad Administrativa o área responsable: Identificar quién ejecuta la actividad.
 - b. Participantes adicionales: Otras áreas que intervienen en la ejecución o supervisión.
- c) Descripción de la Actividad
 - a. Acciones específicas: Indicar qué se hace y cómo se realiza la actividad.
 - b. Secuencia y condiciones: Orden de ejecución y requisitos previos.
 - c. Métodos y herramientas utilizadas: Sistemas informáticos, formatos, equipos, etc.
 - d. Puntos de control y validación: Revisiones o aprobaciones necesarias.
- d) Documentos y Evidencias
 - a. Formatos y registros generados: Identificar documentos, reportes o evidencias.
 - b. Normatividad aplicable: Regulaciones o lineamientos que rigen la actividad.
- e) Tiempo de Ejecución
 - a. Duración estimada: Tiempo requerido para su realización.
 - b. Plazos o tiempos límite: Fechas clave o tiempos de respuesta establecidos.
- f) Resultados Esperados
 - a. Productos o servicios generados: Lo que se obtiene al finalizar la actividad.
 - b. Impacto en el procedimiento: Cómo contribuye al cumplimiento del proceso.
- g) Conexiones con Otras Actividades
 - a. Relación con actividades previas y posteriores: Continuidad dentro del procedimiento.
 - b. Interacción con otros procedimientos o sistemas: Dependencias o integraciones.

Estos elementos aseguran que la descripción de cada actividad sea clara, estructurada y útil para la correcta ejecución del procedimiento.

Ejemplo de actividad:

- Copia del acta de nacimiento
- Integrar el expediente del alumno mediante la lista de verificación
- Realizar la captura de la información mediante el formato “denominado “inscripción de... “ (ver formato Pr-SUST-CONALEP-XXX-Pd-XX-ItXX-F01)

Nota: Si se requiere de mayor detalle se puede recurrir a la elaboración de Instrucciones de trabajo tal como se describe en el apartado correspondiente.

Para una mejor descripción de las actividades que integran el Procedimiento, se deben observar las siguientes consideraciones:

- a) Utilice el **formato 6**.
- b) Para la redacción de las actividades considere:
 - Utilizar verbos conjugados en el tiempo presente de tercera persona en singular. Por ejemplo: Prepara, envía, analiza, desarrolla, por citar algunos.
 - De preferencia maneje oraciones o frases cortas
 - Use palabras claras y sencillas para evitar, en lo posible, tecnicismos y abreviaciones.
 - Evitar en lo posible, la descripción de actividades que no agregan valor como recibir, copiar, registrar, por citar algunas.
- c) Una buena descripción de actividades responderá a las siguientes preguntas:

Unidad sustantiva o puesto responsable de ejecutarla:



- d) Existen alternativas que conforman (decisiones) que se presentan durante la descripción de actividades en la trayectoria principal de un procedimiento, éstas se originan al tomar en cuenta las condiciones que modifican el camino principal, y generalmente se regresa a él para continuarlo, en estos casos atienda lo siguiente:

- A partir de la actividad donde surja la decisión afirmativa, inicie la descripción de la opción que conduzca al área solicitante hasta su término y continúe la numeración, utilizando subíndices únicamente en la siguiente actividad derivada de la toma de decisión.
- Regrese a la opción negativa con la descripción de las actividades que correspondan a la trayectoria principal del procedimiento, continúe con la numeración con la que concluyó en la primera opción.
- Describa las conexiones que se presenten durante la descripción de las actividades de la trayectoria principal, es decir, las posibilidades dentro del procedimiento de enlazar una actividad con otra, y evitar describir otra vez actividades que fueron mencionadas anteriormente, por ejemplo: “Continúa en actividad X”, “ver procedimiento de Diseño Curricular”, etcétera.
- También como parte de la descripción de actividades, se escribirá el nombre completo de los formatos y su código de identificación, que se utilicen en el formato.
- Como un elemento adicional a la descripción de las actividades que conforman el Procedimiento y la Instrucción de Trabajo, deberá indicar el total de éstas y la duración aproximada para su realización, se utilizarán como unidades de tiempo: días, meses y años.
- Si se realiza una Instrucción de Trabajo, es necesario, describirla en este apartado y debe coincidir con el numeral aplicado en el Diagrama de Flujo.

Finalmente, cuando sea necesario, se podrán anexar Instrucciones de Trabajo para complementar la descripción de alguna de las acciones que integran el procedimiento. (Ver apartado “Instrucciones de Trabajo”)

- **Nota:** Para la documentación de los incisos referente a los procedimientos se utilizará el formato 7, el cual se presenta en el anexo respectivo.
- **Integración de las Instrucciones de Trabajo:** Es la descripción específica de un conjunto de actividades que conforman una acción determinada en el procedimiento, es decir, un mini procedimiento. Cuando sea absolutamente necesario, la UA definirá si incluye las Instrucciones de Trabajo con que cuenta, siempre que estén relacionadas con los Procedimientos. Utilizar **formato 7.**

Las Instrucciones de Trabajo tendrán los siguientes componentes:

- **Propósito de la Instrucción de Trabajo:** Indicar la intención de realizar un grupo de tareas específicas que integran alguna actividad del procedimiento, que por su nivel de detalle es necesario describirlas por separado. El propósito de la Instrucción de Trabajo debe presentarse en forma clara, breve y concisa.
- **Descripción de la Instrucción de Trabajo:** Describirá de manera detallada cómo se lleva a cabo el desarrollo secuencial de las tareas o etapas de alguna actividad específica del Procedimiento, no descrito antes.
- **Formatos:** En el caso de que el Procedimiento o la Instrucción de Trabajo, haga uso de estos, se colocarán en esta sección.

IX. Validación, Registro, Difusión y Seguimiento.

Con fundamento en las atribuciones y funciones establecidas en el Estatuto Orgánico y Manual General de Organización la CEDI, emitirá la presente Guía Técnica y por consecuencia es el área que realizará la validación y registro de los Manuales de Procedimientos desarrollados o actualizados por las unidades administrativas del CONALEP.

Los actores participantes:

- Unidad Administrativa
- Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos – Coordinación de Asistencia Jurídica
- Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional

1.- Validación

- **Presentación de la propuesta**
 - La Unidad Administrativa presentará a la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional (CEDI) su proyecto de procedimiento o, en su caso, el Manual de Procedimientos correspondiente.
- **Análisis y emisión de Opinión Técnica**
 - La CEDI, analizará la viabilidad de la propuesta con base en la presente Guía, verificando su alineación y congruencia con los procedimientos establecidos en el Manual de la Unidad Administrativa y sus funciones. Posteriormente, emitirá y enviará una opinión técnica en un plazo **máximo de tres días hábiles**.
- **Revisión y ajustes por parte de la Unidad Administrativa.**
 - Una vez recibida la Opinión Técnica, la Unidad Administrativa evaluará las observaciones y recomendaciones formuladas. De ser necesario, realizará las modificaciones pertinentes y remitirá nuevamente su propuesta a la CEDI para una nueva revisión y validación, en un plazo **máximo de cinco días hábiles**. Este proceso repetirse hasta alcanzar la versión final del documento.
- **Validación de la versión final**
 - Cuando la Unidad Administrativa haya finalizado los ajustes y envíe la versión definitiva de su Manual a través de un oficio, la CEDI emitirá, en un plazo máximo de tres días hábiles, el Oficio de Validación del Manual de Procedimientos. En dicho documento se solicitará a la Unidad administrativa lo siguiente:
 - La versión final del Manual de Procedimientos en formato PDF.
 - El documento deberá estar debidamente firmado por los responsables de su elaboración, revisión y autorización.
 - Elaboró: Subcoordinación o Jefatura de Departamento.
 - Revisó: Coordinación.
 - Autorizó: Titular de la Unidad Administrativa.

Es importante destacar que el responsable de la elaboración no podrá firmar como revisor y que quien revisa, debe contar con un nivel jerárquico superior al de quien elabora el documento.

2.- Registro

Para la formalización del Manual de Procedimientos, se llevarán a cabo dos tipos de registro:

a) Registro en Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI - APF)

Una vez que la Unidad Administrativa haya remitido la versión validada del Manual de Procedimientos en formato PDF, la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional (CEDI) enviará el documento a la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos (DCAJ) para su registro en el Sistema de Administración de Normas Internas (SANI) de la Administración Pública Federal, operado por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

El documento deberá someterse a dos etapas previas, antes de proceder con su registro y validación:

- **Validación por el Órgano Interno de Control (OIC) en el CONALEP**, con un plazo estimado de respuesta de cinco días hábiles.
- **Validación de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno**, con un tiempo estimado de respuesta de cinco días hábiles.

En caso de que alguna de estas instancias emita comentario, será atendido por la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos en el ámbito de su competencia; o en caso, de requerir alguna información adicional, se solicitará a la unidad administrativa a través de la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional, se notificará a la Unidad Administrativa responsable del Manual de Procedimientos, a fin de realizar las adecuaciones necesarias en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Una vez atendidas dichas observaciones el documento será nuevamente emitido a la DCAJ para completar las validaciones correspondientes.

Una vez obtenido el número de registro emitido por el SANI, la CEDI solicitará a la Unidad Administrativa responsable la entrega de dos ejemplares impresos del Manual de Procedimientos.

b) Registro interno en la CEDI

La CEDI procederá a realizar el registro interno del Manual de Procedimientos mediante la **“Cédula de Control y Registro de los Manuales de Procedimientos”**, la cual será firmada por la Titularidad de la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional y la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional.

Esta cédula incluirá los siguientes datos:

- Folio de registro en SANI.
- Código del Manual.
- Fecha de registro en SANI.
- Número de versión.
- Folio de registro interno.
- Fecha de elaboración del Manual.
- Fecha de registro interno.
- Total de fojas que conforma el Manual.
- Unidad Administrativa responsable de la elaboración.

Este proceso tiene como propósito establecer un control y seguimiento adecuado de los Manuales de Procedimientos de las Unidades Administrativas del CONALEP.

c) Distribución de ejemplares validados

De los dos ejemplares impresos del Manual de Procedimientos validados:

- **Un ejemplar será remitido a la Unidad Administrativa responsable**, para su consulta, implementación y resguardo.
- **El segundo ejemplar permanecerá en la CEDI**, como parte del registro institucional.

En caso de que la entrega física de los ejemplares no sea posible por causas mayor (una pandemia u otro evento), en cuanto se reanuden las actividades de manera presencial, se realizará la entrega física.

3.- Difusión y seguimiento.

1. Una vez que el Manual de Procedimientos haya sido registrado, la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos procederá a su:

a. Publicación en la Normateca Institucional

En el Portal CONALEP, Sección Normateca, Apartado Manuales de Procedimientos. a fin de garantizar su disponibilidad y consulta.

b. Difusión por Correo Masivo

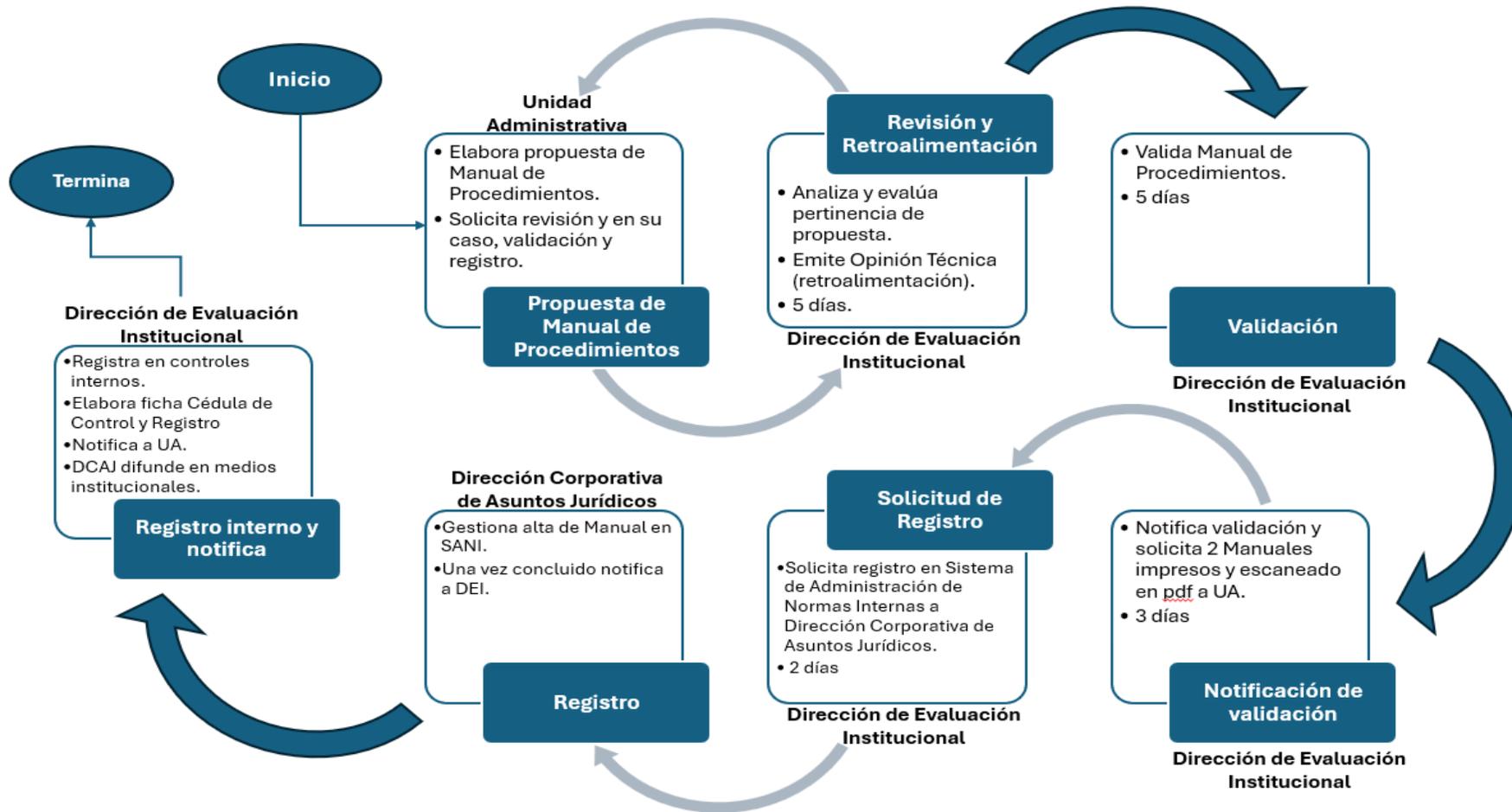
2. Actualización del Mapa de Macroprocesos

En caso de que el Manual de Procedimientos incluya un nuevo proceso o procedimiento o se modifique las denominaciones de estos, la Unidad Administrativa deberá solicitar a la Dirección de Modernización Administrativa y Calidad (DIMAC) la actualización del Mapa de Macroprocesos, por ser la instancia responsable de su elaboración.

3. Carga en el Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad (SCGC)

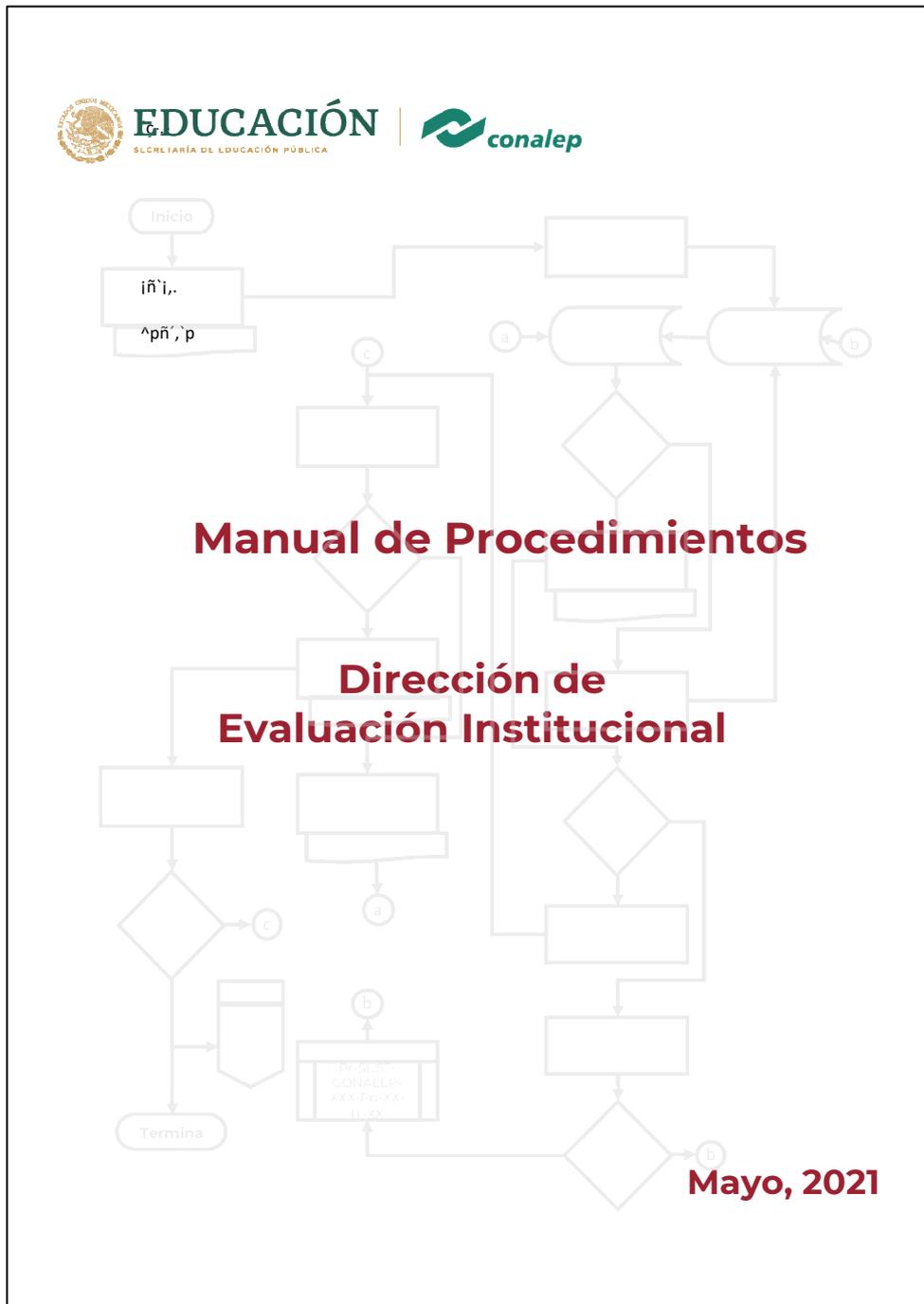
Una vez que la Coordinación de Evaluación del Desempeño Institucional (CEDI) haya concluido el registro del Manual de Procedimientos, la Unidad Administrativa deberá solicitar a la DIMAC su carga en el Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

Proceso de Validación, registro, difusión de Manuales de Procedimientos



Anexo "A" Formatos

Formato 1: Portada



Formato 2, Cédula de autorización del Manual de Procedimientos

		Cédula de Autorización	Fecha (a)		
			Día XX	Mes XX	Año XXXX
Nuevo: (b)	Modificación (b)	Versión No. (c)			
Nombre:	d)				
Objetivo:	e)				
Contenido:	Macroproceso	I. f)			
	Proceso	I. g)			
		I. h)			
		II.			
	Procedimientos	III.			
		IV.			
		V.			
Firmas de Autorización i)					
Unidad Administrativa			Titular		
Secretaría o Dirección Corporativa			Nombre de Titular		
Unidad Administrativa			Nombre de Titular		

Instructivo de llenado de la Cédula de Autorización del Manual de Procedimientos

- a) Fecha, establecer la fecha en la que se autorizó el Manual de Procedimientos.
- b) Indicar con una "X", si es un Manual de "Nueva" creación o "modificación".
- c) El número consecutivo de versión del Manual de Procedimientos.
- d) Complementar con el Nombre de la Unidad Administrativa.
- e) Describir el objetivo del Manual

Escribir nombre de:

- f) Macroproceso
- g) Proceso
- h) Procedimientos que conforman el Manual
- i) Firmas de autorización, se describe solamente el nombre de los Titulares de: la Secretaría/Dirección Corporativa y de Dirección de Área.

Formato 3, Encabezado para primeras secciones

Manual de Procedimientos de la Dirección de a)



Macroproceso: b)	Código: d)		
	Día: e)	Mes: e)	Año: e)
Proceso: c)	Revisión: f)		
	Página g)		

Este formato será utilizado para las secciones:
 Contenido/índice
 Glosario
 Siglas
 Presentación
 Objetivo del Manual de Procedimientos
 Marco Jurídico – Administrativo
 Descripción del Macroproceso
 Integración del Proceso

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX°	XXX	XXX

Instrucciones de llenado

Este encabezado, será utilizado para el contenido, glosario, siglas, presentación hasta el apartado de proceso.

Escribir:

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Código proporcionado para la UA
- e) Fecha en la se elaboró el Manual
- f) Revisión, número consecutivo
- g) Página, se establece de la siguiente manera:
 - En el caso del contenido/índice, no se pagina.
 - Para las secciones glosario, siglas y presentación se establece en número romano iniciando en I.
 - Desde el apartado Objetivo del Manual en adelante se establece en 1, sistema arábigo.

Formato 4, Separador de Procedimientos

**Manual de Procedimientos de la
a)**



Macroproceso: b)	Código: e)1		
Proceso: c)	Día: f)	Mes: f)	Año: f)
Procedimiento: d)	Revisión: g)		
	Página:	h)	X de X

X.X Procedimiento XXX

Instructivo de llenado

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Nombre del procedimiento
- e) Código proporcionado para la UA
- f) Fecha en la se elaboró el Manual
- g) Revisión, número consecutivo
- h) Página, se establece mediante sistema arábigo
- i) Esta sección no lleva firmas por ser un separador de sección.

Formato 5, Procedimiento

Manual de Procedimientos de la
a)

Macroproceso: b)	Código: e)1		
Proceso: c)	Día: f)	Mes: f)	Año: f)
Procedimiento: d)	Revisión: g)		
	Página: h)	X de X	

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX	XXXX	XXX

Instructivo de llenado

El formato, será utilizado para los apartados que conforman el procedimiento.

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Nombre del procedimiento
- e) Código proporcionado para la UA
- f) Fecha en la se elaboró el Manual
- g) Revisión, número consecutivo
- h) Página, se establece mediante sistema arábigo

Formato 6, Descripción del procedimiento

Manual de Procedimientos de la					
a)					
Macroproceso: b)		Código: e)1			
Proceso: c)		Día: f)	Mes: f)	Año: f)	
Procedimiento: d)		Revisión: g)			
		Página: h)	X de X		

X.X Descripción del Procedimiento

No.	Unidad Administrativa	Descripción de la actividad
		INICIA
1	XXX	XXX
2	XXX	XXX
3	XXX	XXX
		TERMINA

Total de actividades: XX
Duración total estimada: XXX

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX	XXXX	XXX

Instructivo de llenado

El procedimiento **inicia** en Descripción de la actividad, para después de manera consecutiva describir el procedimiento, indicando la participación de la unidad administrativa que realiza dicha actividad. Lo anterior, en congruencia con el diagrama de flujo. Para una mejor referencia, ver el apartado **Integración y Descripción de los Procedimientos** de la presente guía.

Formato 7, Instrucción de Trabajo

Manual de Procedimientos de la Dirección de a)

Macroproceso: b)	Código: e)-		
Proceso: c)	Día: f)	Mes: f)	Año: f)
Procedimiento: d)	Revisión: g)		
	Página: h)	XX de XX	

X.X.X Instrucción de Trabajo

Nombre: XXX.

Clave: Pr-SUST-CONALEP-0XX-Pd-00X-IT-XX **No. de Revisión:** XX

Propósito: XXX

Alcance: XXX.

Etapa / Actividad		Tarea	Responsable
I. XXX			
1	XXX		CAE / SSTBD.
1.1	XXX		CAE / SSTBD.
1.2	XXX		DCTA.
1.X	XXX.		XXX
II. XXX			
X	XXX,		XXX.
	Termina		
	Total de Actividades: X		Duración Estimada: X días

Elaboró	Revisó	Autorizó
XXX	XXX	XXX

Instrucciones de llenado

- a) El nombre de la unidad administrativa que elabora el Manual de Procedimientos.
- b) Macroproceso al cual corresponde la UA.
- c) Proceso, correspondiente a la UA.
- d) Nombre del procedimiento
- e) Código proporcionado para la UA
- f) Fecha en la se elaboró el Manual
- g) Revisión, número consecutivo
- h) Página, se establece mediante sistema arábigo

Nombre: Describir el nombre de la instrucción de trabajo.

Clave: Escribir el código al que corresponde la instrucción, debe seguir la siguiente formula: Pr-SUST-CONALEP-XXX-Pd-XXX-IT-00

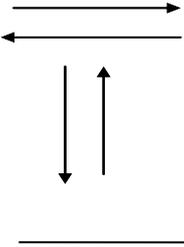
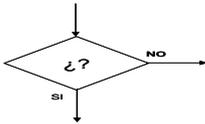
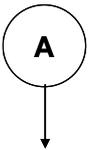
Propósito: El motivo por el que se establece la instrucción de trabajo o cual es la finalidad por la que se está estableciendo.

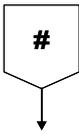
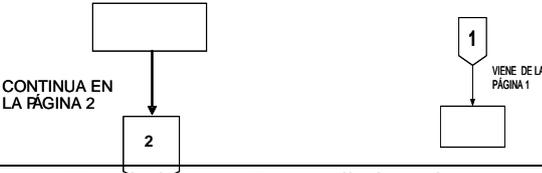
Alcance: Especifica el marco de operación, es decir, "desde" y "hasta".

Se debe detallar las actividades que conforman la instrucción de trabajo y los responsables que participan.

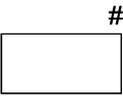
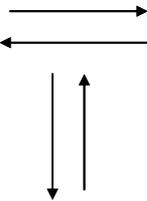
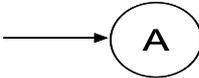
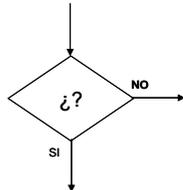
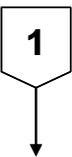
Anexo "B", Simbología para diagramas

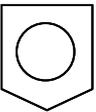
Simbología para elaborar el Diagrama de Bloques del Proceso

Símbolo	Significado	Descripción
	Inicio o fin	Dentro del símbolo se anotan las palabras "inicio" o "fin", según corresponda al principio o conclusión del Proceso.
	Descripción del Conjunto de actividades o etapas del Proceso	Describir brevemente, dentro del símbolo, las actividades o etapas que relacionan los procedimientos que integran el Proceso.
	Nombre de cada Procedimiento. Número consecutivo del Procedimiento	En el interior del cuadro escribir el nombre del Procedimiento y, en la parte exterior superior derecha, anotar el número consecutivo de los procedimientos que integran el Proceso. Asimismo, se sombrea el símbolo para diferenciar un procedimiento de una etapa o actividad.
	Dirección de Flujo	Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones. Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales (no inclinadas). En los casos en que no sea posible conectar las actividades con línea rectas se utilizarán ángulos rectos, las líneas de conexión no deben cruzarse entre sí, si esto es inevitable se usará un pequeño "puente":
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos alternativas. Preferentemente, se indicará la decisión afirmativa (SI) hacia la parte inferior del símbolo y la negativa (NO) hacia uno de los lados. 
	Continuador de etapa	Este símbolo se utiliza para indicar la continuidad del Diagrama del Flujo cuando el diagrama abarca dos o más páginas y se desea hacer referencia entre etapas ubicadas en distintas páginas. Dentro del símbolo se anota una letra mayúscula, en orden alfabético, para identificar la etapa en la que continua el flujo. Para cada conector que salga de una etapa debe existir cuando menos otro de entrada a otra etapa, ambos símbolos tendrán la misma letra de referencia.
	Base de datos	Aplicación o programa automatizado que se utiliza para desarrollar la actividad.

Símbolo	Significado	Descripción
	Conector de página	<p>Se maneja como conexión o enlace entre páginas para dar continuidad al diagrama. Dentro del símbolo se anota un número que identifica la página de origen y la de continuación.</p> 
	Actividad Compleja	Proceso Vinculado y Desarrollado de manera independiente a la línea de proceso descrita. En su interior se describe brevemente el proceso.

Símbolos para elaborar Diagramas de Flujo del Procedimiento

Símbolo	Significado	Descripción
	Inicio o fin	Dentro del símbolo se anotan las palabras "inicio" o "fin", según corresponda al principio o conclusión del Procedimiento
	Descripción de la actividad	Describir brevemente la actividad dentro del símbolo. En la parte exterior superior derecha, anotar el número consecutivo de la actividad, el cual debe coincidir con el asignado en la descripción de actividades.
	Dirección de Flujo	<p>Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, documentos, etc., señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas operaciones.</p> <p>Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales (no inclinadas).</p> <p>En los casos en que no sea posible conectar las actividades con línea rectas se utilizarán ángulos rectos, las líneas de conexión no deben cruzarse entre sí, si esto es inevitable se usara un pequeño "puente".</p> 
	Conector con otra actividad	Se utiliza para unir actividades cuando el espacio en el diagrama es limitado y sirve para evitar cruzar las líneas de dirección de flujo. Se utilizan letras mayúsculas dentro del símbolo: A, B, C, etcétera.
	Transmisión de datos	Indica que el envío de datos se realiza por medios electrónicos.
	Decisión o alternativa	<p>Indica un punto dentro del flujo de actividades en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones o alternativas.</p> <p>Preferentemente se indicará la aceptación (SI) hacia la parte de abajo y la negativa (NO) hacia un lado. Estos símbolos no contarán con número consecutivo de etapa.</p>
	Conector a otra página	<p>Es útil para continuar con la diagramación en diferentes páginas.</p> <p>Se utilizan números dentro del símbolo para indicar de que página proviene y en que página continúa.</p>

Símbolo	Significado	Descripción
	Conector con un procedimiento o proceso	Para interconectar procedimientos de diferentes procesos /subprocesos.
	Documento	Indica los documentos que se generan como resultado de las actividades señaladas en el proceso.
	Almacenamiento / archivo	Indica que el documento generado se archiva.

Historial de Cambios

Código: DEI-GUIATEC-01

Versión: 08

Fecha: Julio, 2025

Descripción del cambio

La versión 2025 de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos introduce mejoras sustanciales respecto a su antecesora del año 2021, con el propósito de fortalecer su aplicación, alinear su contenido con las disposiciones normativas más recientes y facilitar su implementación operativa. Los cambios más relevantes se detallan a continuación:

La **Presentación** fue reformulada con un enfoque más normativo y metodológico, haciendo referencia expresa al artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y subrayando el carácter obligatorio de los Manuales de Procedimientos para las Unidades Administrativas del CONALEP.

En el **Marco Normativo**, se simplificó la presentación eliminando las fechas específicas del Diario Oficial de la Federación, enfocándose en los instrumentos normativos esenciales y de aplicación directa, lo que facilita su lectura y actualización.

Se **amplió el alcance de la guía**, estableciendo su carácter obligatorio para todas las Unidades Administrativas del CONALEP, la UODCDMX y la RCEO, y manteniéndose como referencia para los Colegios Estatales. Esta modificación busca fortalecer la estandarización de los procesos documentales en todo el Sistema CONALEP.

La sección de **Metodología** fue reorganizada y ampliada, integrando ejemplos prácticos para la elaboración de procedimientos, así como una nueva estructura que facilita su comprensión. También se formalizó la necesidad de planificar y alinear los procedimientos con los macroprocesos del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad (SCGC).

Incorporación de una leyenda sobre igualdad de género y no discriminación, como parte del enfoque transversal de derechos humanos y perspectiva de género. Este elemento no estaba presente en la versión 2021.

Se **eliminó la sección de Gestión de Riesgos** contenida en la guía 2021, con el argumento de que dicho componente es atendido en el SCGC, evitando así la duplicación de esfuerzos y posibles inconsistencias en su tratamiento.

En relación con los **diagramas de flujo**, la versión 2025 introduce una sección específica con recomendaciones para su diseño y simbología, promoviendo una representación visual uniforme de los procedimientos institucionales.

Se **formalizó el Historial de Cambios como un apartado obligatorio** para cada procedimiento, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y control de modificaciones documentales, fortaleciendo así la transparencia y la mejora continua.

Finalmente, los procesos de **Validación, Registro, Difusión y Seguimiento** fueron reforzados mediante la incorporación del registro obligatorio en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF) y se añadió un **gráfico del proceso**, con el fin de estandarizar y facilitar su comprensión por parte de las Unidades Administrativas responsables.

FIRMAS

L. C. Juan Manuel Samperio Hernández
Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional
Autorizó

Mtro. Jesús Alberto Castillo Sosa
Coordinador de Evaluación del Desempeño Institucional
Elaboró, revisó y aprobó

Lic. Alma Contreras Albiter
Jefe de Departamento Técnico Organizacional
Elaboró