Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Fecha URDCR	Versión
24-feb-2021	04

GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS PARAESTATALES

Guía para la versión 4.0 de la plantilla 2021 del MOP

Contenido

Prefacio 5

I. Estructura del Manual de Organización y Procedimientos 6

II. Acopio de la información y elaboración de los componentes del MOP 9

III. Guía de integración del Manual de Organización y Procedimientos (MOP) 14

Carátula General 15

Referentes del documento 16

Tabla de contenido 17

Introducción 18

Carátula del Capítulo I, Sección única 19

Organización interna de la institución 20

Arquitectura de procesos de la institución 22

Relación de los Procesos sustantivos y las Tecnologías de la Información y Comunicación 24

Descripción de los Macro-procesos 25

Indicadores de la Institución 26

Carátulas de las Secciones para el Capítulo II 26

Organigrama de la Unidad Administrativa 27

Descripción de las unidades administrativas 29

Capítulo II, Sección I 31

Capítulo II, Sección II (y en adelante) 32

Inventario de procedimientos 34
Descripción de los procedimientos 37
Ficha de procedimiento 37
Modelado 40
Narrativa 41
Fichas de los servicios 42
Indicadores de la unidad administrativa 44
Fichas de los indicadores 45
Firmas de autorización de la sección 46
Glosario 47
Anexos 48
Bitácora de cambios 49
Firmas de supervisión de la elaboración 50
Firmas de autorizaciones legales del MOP 51
IV. Criterios generales y especificaciones de la integración del MOP 52
Glosario 59
Anexos 60
1. Descripción de la referencia normativa 60
2. Simbología para la lectura de los modelados de los procedimientos 61

Bitácora de cambios **62**
Supervisión de la elaboración **67**
Equipo redactor **68**

Prefacio

En la actualidad las herramientas para la gestión de las organizaciones han evolucionado de manera constante interrelacionándose con los marcos teóricos que desde otras disciplinas se han desarrollado: el pensamiento sistémico, la evolución de las organizaciones vista como ciclos de vida y la inversión de la pirámide, son paradigmas que han influenciado de manera definitiva en las nuevas técnicas gerenciales, la Gestión por Procesos, el *Balanced Score Card* o Cuadro de Mando y la metodología de la Arquitectura Empresarial son la prueba de ello.

Con este contexto en materia de gestión de las organizaciones es con lo que abrió el presente milenio, por lo que actualmente el funcionariado que gerencia las instituciones de la administración pública nos encontramos ante el reto generacional de poner la función pública en la perspectiva y altura del siglo XXI. La actual configuración del Manual de Organización y Procedimientos pretende asumir este reto, incluyendo en un solo documento el modelado y narrativa de los procedimientos, la identificación de los servicios asociados, que no se ven como elementos autónomos sino como el resultado natural de las actividades de las instituciones públicas, y vinculando los procesos y las unidades administrativas a su marco normativo, dando como resultado una herramienta integradora para una gestión moderna.

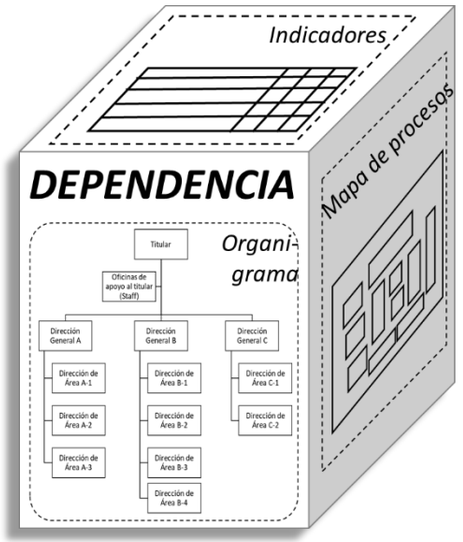
Este documento es la guía paso a paso para la elaboración del Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de cada institución del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Jalisco. En éste se encuentran los criterios de la forma en que se debe acopiar la información, preparar y plasmarse para formar dicho documento, así como algunas especificaciones del formato de los textos de los diferentes párrafos que componen el MOP.

I. Estructura del Manual de Organización y Procedimientos

El manual se compone de cuatro grupos de información:

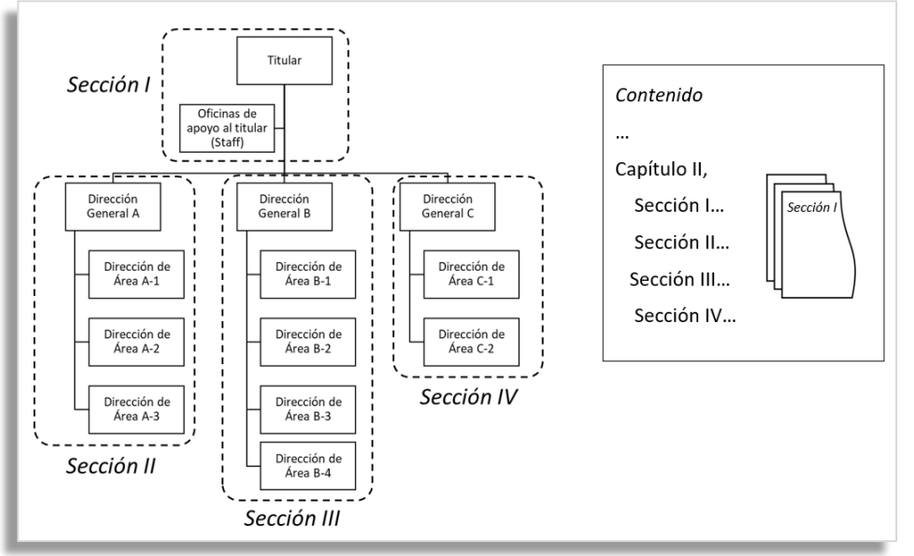
Componentes del MOP			
Introducción	**Capítulo I, Sección única: Aspectos generales** 1. Organización de la Institución 2. Arquitectura de procesos de la Institución 3. Descripción de los Macro-procesos 4. Indicadores de la Institución	**Capítulo II, Sección …** *[una por dirección general o equivalente]* 1. Organigrama 2. Descripción de las unidades administrativas 3. Inventario y descripción de los procedimientos 4. Indicadores 5. Fichas de los indicadores 6. Elaboración y autorización de la sección	**Glosario** **Anexos** **Bitácora de cambios** **Supervisión de la elaboración** **Autorizaciones legales**

El primer grupo está compuesto por un solo elemento que es la Introducción, y su propósito es explicar el sentido del manual en la gestión actual y presentar una descripción general del contenido.



El segundo grupo está compuesto por el capítulo I con una sección única de aspectos generales, este grupo tiene por propósito presentar a la institución como un todo orgánico, donde cada parte colabora para los diversos fines de la misma, y se compone de: el organigrama, la arquitectura de procesos, la descripción de los macro-procesos y su vínculo con los procesos sustantivos y, finalmente, la lista de los indicadores de impacto, que miden los efectos de su trabajo en el sector para el que fue establecida la institución. Este capítulo presenta a la institución como un todo orgánico, por lo que su contenido debe transmitir la idea de la organización como un bloque.

El tercer grupo es el capítulo II y se compone de una sección por cada unidad administrativa principal de la Institución, en la que se puede desglosar la información, cada sección corresponde al segundo nivel de la estructura orgánica representada en el organigrama, tomando para la Sección I de este capítulo el despacho del titular de la misma. En casos excepcionales donde existe la figura de subsecretario o coordinador general como su equivalente, las oficinas de cada uno de éstos deberán tener su correspondiente sección en este mismo capítulo.



El propósito de este grupo es presentar las unidades administrativas en lo que toca a su ámbito de responsabilidades y la operación que desarrollan, cada sección contiene el organigrama de la dirección general o su equivalente, el propósito y responsabilidades de cada unidad administrativa que la integra, la descripción de sus procedimientos y servicios y los indicadores para la medición del desempeño que utilizan.

El cuarto grupo son un conjunto de elementos que se integran al final del libro físico que conforma el manual, el propósito de este grupo es brindar la información complementaria para la correcta compresión del contenido del manual. Éstos elementos son:

Glosario, una relación de los términos especiales y abreviaturas de los textos del libro en el que se integra.

Anexos, imágenes de formatos, pantallas de los sistemas y demás elementos que ilustran o presentan lo que se utiliza en los procedimientos y son necesarios conocer o presentar para su expedita atención.

Bitácora de cambios, tabla con la información necesaria para el control de cambios del documento en las sucesivas versiones del mismo.

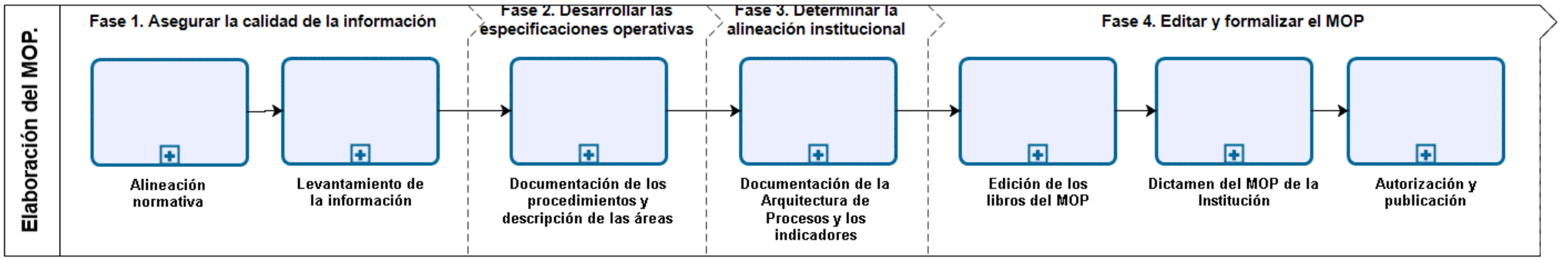
Autorizaciones legales, página de firmas de las autoridades competentes que dan fuerza legal al documento.

II. Acopio de la información y elaboración de los componentes del MOP

La estructura del documento que forma el MOP está pensada para que el lector del manual acceda a su contenido en una secuencia lógica, yendo de lo general a lo particular, de tal manera que, tras la presentación general de la institución, se pueda obtener los datos de las áreas y sus actividades de manera puntual y detallada.

Sin embargo, la elaboración del manual es otra historia totalmente diferente, y podemos afirmar que su construcción es en sentido opuesto, de lo particular a lo general, de esta manera nos aseguramos que cada dato o elemento de información se vaya integrando sin dejar cabos sueltos, ofreciendo al final, una vista de la institución en su conjunto, conformando una presentación totalmente integrada.

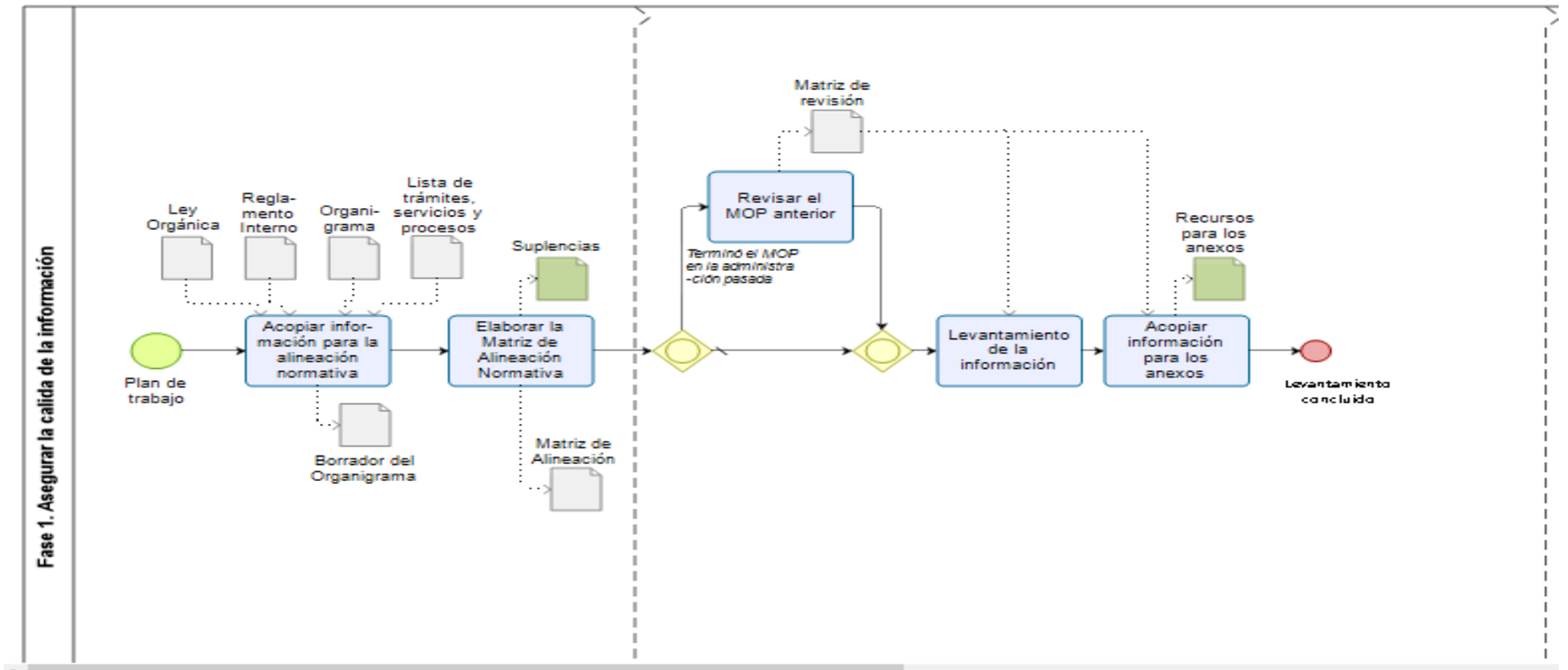
Aquí el proceso completo; en las siguientes páginas tenemos una vista detallada del proceso de integración del MOP.

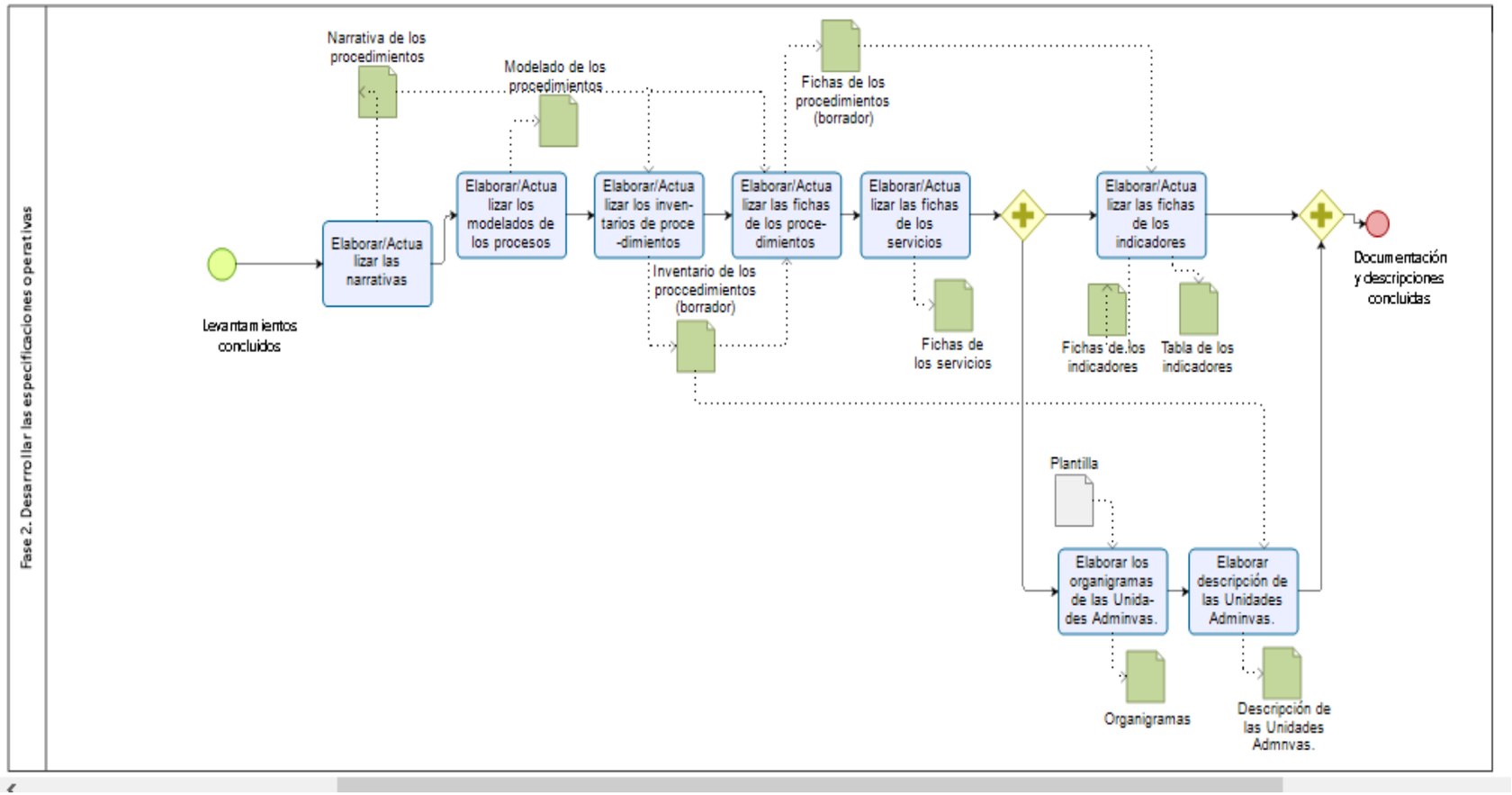


Muy importante aclarar que, durante todo este proceso, la Dirección de Control de Riesgos de la Secretaría de Administración acompaña a los Enlaces Líder y a los Agentes de Desarrollo Organizacional en la realización de sus actividades, presentando los criterios y orientaciones para la elaboración o actualización del MOP, capacitando en el uso de las herramientas recomendadas, dando seguimiento al programa de trabajo y brindando retroalimentación sobre los productos elaborados, a través del personal miembro de dicha dirección que fungen como facilitadores.

Fase 1. Asegurar la calidad de la información

Esta fase se compone de dos grupos de actividades, el primero es la alineación normativa donde se elabora la ***Matriz de Alineación***, esta información es la clave que acompañará y orientará a todo el proceso de elaboración del MOP. El segundo grupo de actividades es el levantamiento de campo donde se obtienen los datos necesarios de la operación de la institución y sus condiciones reales.





Fase 2. Desarrollar las especificaciones operativas

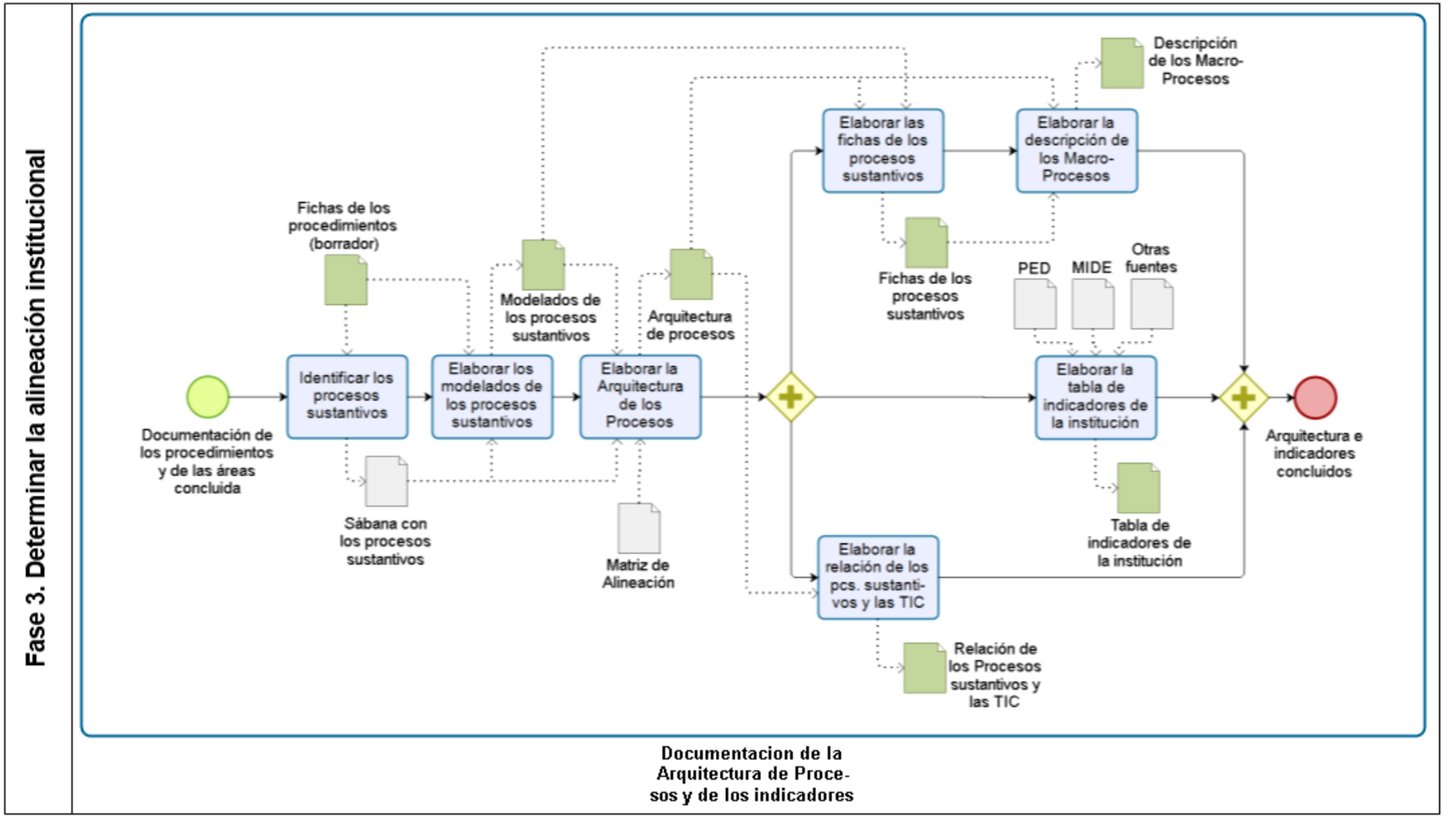
En esta fase se elaboran todos los elementos relativos al ser y quehacer de las unidades administrativas que componen a la institución y cuya documentación integrará el MOP.

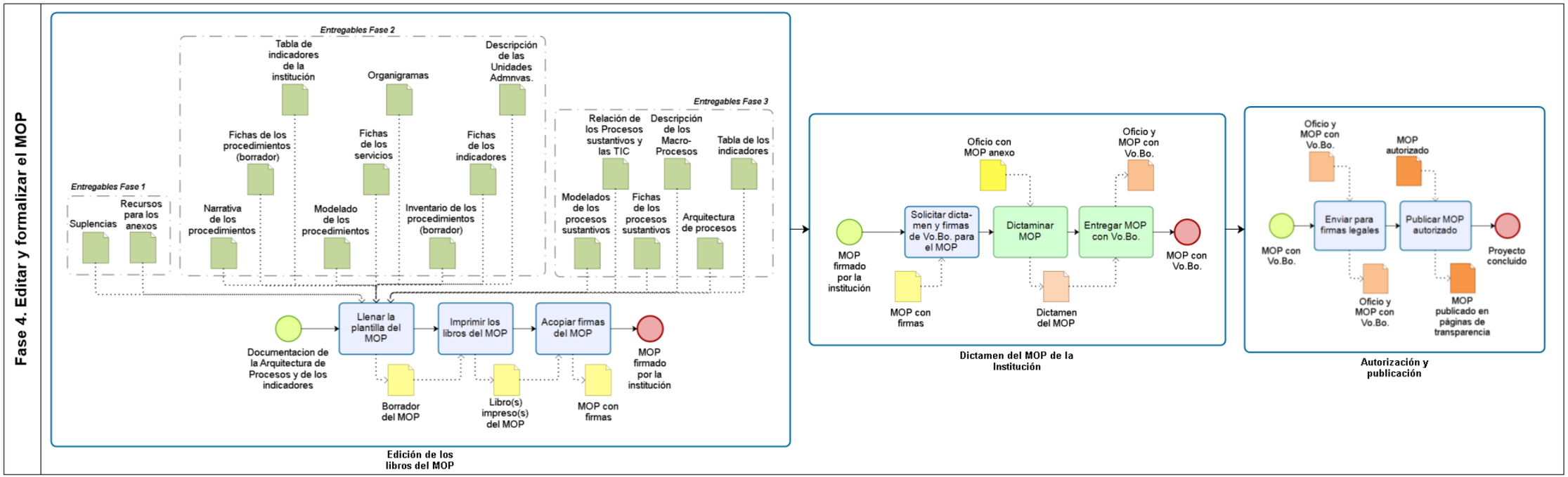
Para la correcta formulación de estos elementos es necesario partir del análisis de la información que previamente se obtuvo de la ***Matriz de Alineación*** y de la ***Hoja de trabajo para narrativa y modelado.***

Fase 3. Determinar la alineación institucional

Después de elaborar la información de las unidades administrativas, se determina la forma cómo cada procedimiento en lo individual contribuye a los resultados de la institución, relacionando aquellos que por definición trabajan juntos, sea de manera secuencial o convergente.

De este análisis surgen los ***Procesos sustantivos***, los cuales, a su vez, nos permiten documentar la ***Arquitectura de procesos***, de la que se derivan el resto de elementos que explican a la institución como un todo, bajo una perspectiva sistémica.





Fase 4. Editar y formalizar el MOP

Contando con la ***Arquitectura de procesos*** y sus elementos descriptivos, ya se tienen en su totalidad los insumos para editar el o los documentos que conformarán el MOP. La siguiente actividad es la integración de los productos o entregables generados que se van a ir adicionando a cada una de las partes del manual. En esta labor se determina si el MOP se compondrá de uno o más libros físicos, así como el orden de las secciones y tomos que lo integrarán.

Una vez elaborado el documento, se deberán autorizar por las áreas correspondientes, así como deberá ser dictaminado por la Dirección General de Tecnologías de la información y posteriormente autorizado por la autoridad compentente para que adquieran su estatus de norma en el Poder Ejecutivo del Estado.

III. Guía de integración del Manual de Organización y Procedimientos (MOP)

A continuación se explica cómo y qué debe integrarse en cada sección, componente o parte del manual, para ello deberán observarse los siguientes pasos:

1. Tener a la mano toda la información generada durante las fases 1 a la 3 de cada unidad administrativa, conforme el alcance determinado para el proyecto de elaboración o actualización del MOP.
2. Determinar si el MOP de la institución se compondrá de un libro (físico) o varios, los criterios son:
    a. Los tomos serán de hasta 700 páginas para que los libros impresos sean de hasta 350 hojas.
    b. Los tomos se equilibran en número de hojas, p.ej. No hacer un tomo de 900 páginas y otro de 300, mejor hacer dos tomos de 600 páginas cada uno.
    c. Preferir integrar una unidad administrativa completa dentro de un tomo y evitar dividirla.
3. Identificar si existen procesos que por su naturaleza deban ser de información reservada, éstos deberán documentarse en un tomo independiente y se podrá utilizar la plantilla del MOP identificándose como información reservada para el control de acceso y distribución.
4. Considerar que el orden de integración en el documento o documentos es:
    a. La presentación de la institución en su visión de conjunto: Capítulo I, Sección Única.
    b. La presentación de las unidades administrativas que componen la Institución Capítulo II, Seccion I a la N.

        Nota: El orden de las secciones es: Sección I. Despacho del Titular (incluye sus oficinas auxiliares, de apoyo o staff). Las siguientes secciones se ordenarán de acuerdo al orden del Organigrama General autorizado de la Institución.
5. Utilizar la plantilla oficial distribuída por la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, sin alterarla o modificarla, salvo en aquellos elementos que así se indique en esta Guía y con el acuerdo del facilitador designado por parte de la misma Secretaría de Administración.

Carátula General

La fecha la asigna la Dirección de Control de Riesgos cuando valida el documento para su impresión.

La versión siempre inicia en 01 (cero uno), y cambia al validarse la modificación del contenido por parte de la Dirección de Control de Riesgos

Escudo conforme a los lineamientos del Manual de Identidad del Poder Ejecutivo

Fecha URDCR	Versión
04-feb-2019	01

Nombre completo de la institución conforme a su Ley Orgánica o Decreto de creación.

No utilizar abreviaturas, salvo excepciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE [ANOTE EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN]

[TOMO I]

Capítulo I, Sección Única: Aspectos Generales de la Institución

Capítulo II

Sección I: Despacho del [anote el nombre del cargo del titular]

[Sección II: Dirección [General de / de] [anote el nombre del unidad administrativa]]

[Sección III: Dirección [General de / de] [anote el nombre del unidad administrativa]]

Personalizar con los datos de la Institución.

EN EL CASO de elaborar más de un tomo, listar todas las Unidades Administrativas-Secciones que se incluyen en el tomo. Si es necesario, cambiar el tamaño de la fuente.

Si el MOP requiere únicamente un libro, no se utiliza ningún subtítulo y se centra verticalmente el título.

La división en tomos (libros físicos independientes) es para fines de impresión. Conforme a estos criterios:
a) Tamaño máximo de tomo = 700 páginas en Word de Office.
b) Los tomos se equilibran en número de hojas, p.ej. No hacer un tomo de 900 páginas y otro de 300, mejor hacer dos tomos de 600 páginas cada uno.
c) Preferir integrar una unidad administrativa completa dentro de un tomo y evitar dividirla.

Referentes del documento

El encabezado y pie de página debe personalizarse a la institución que corresponde el manual.

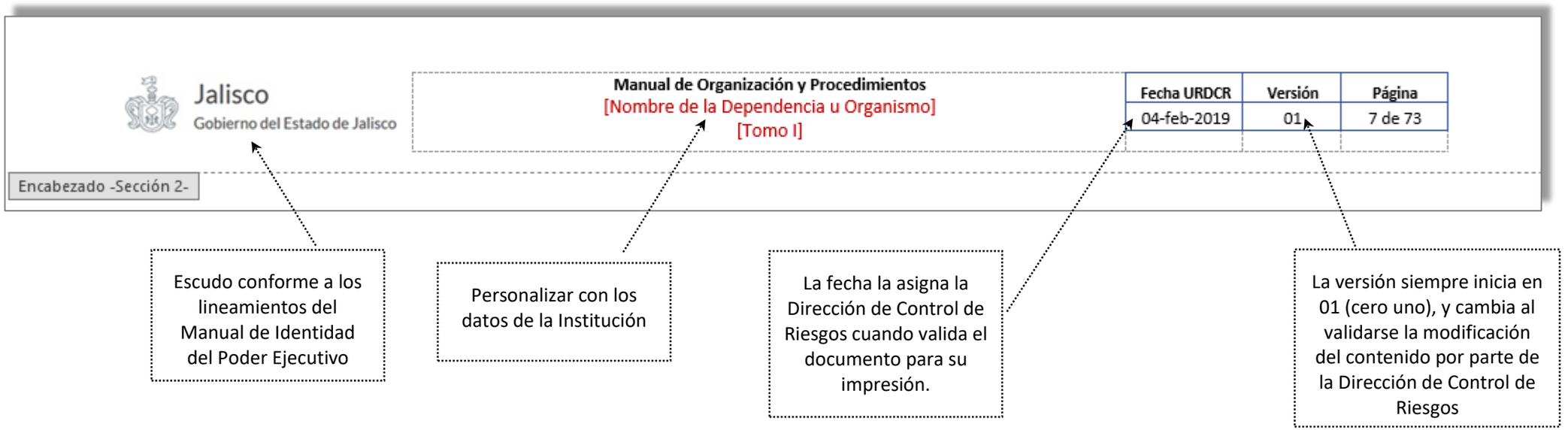
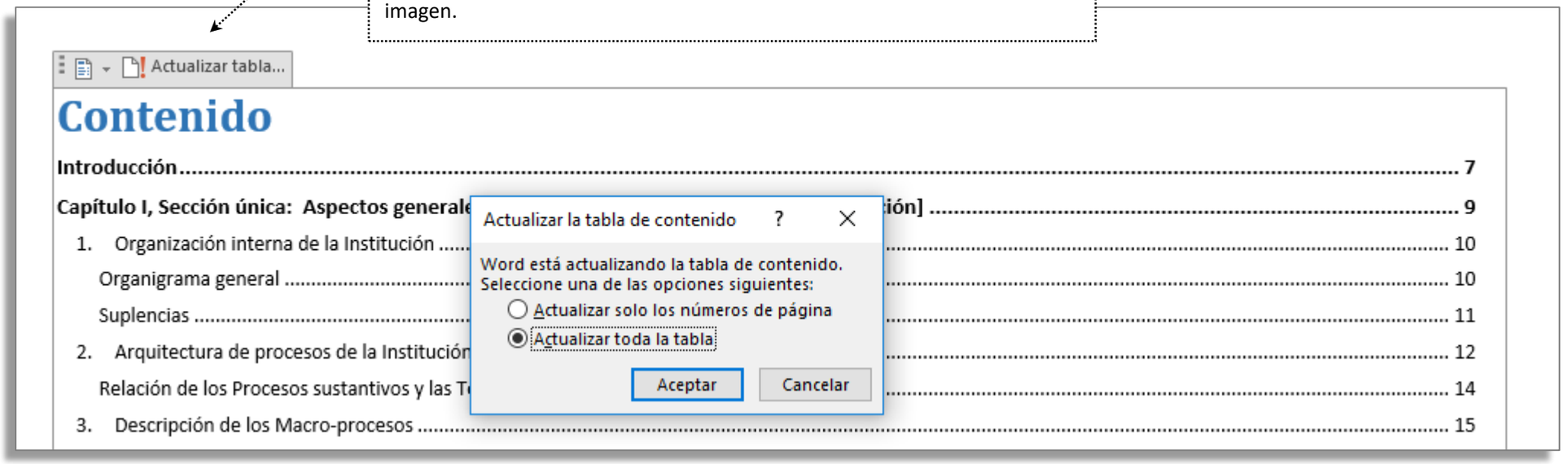


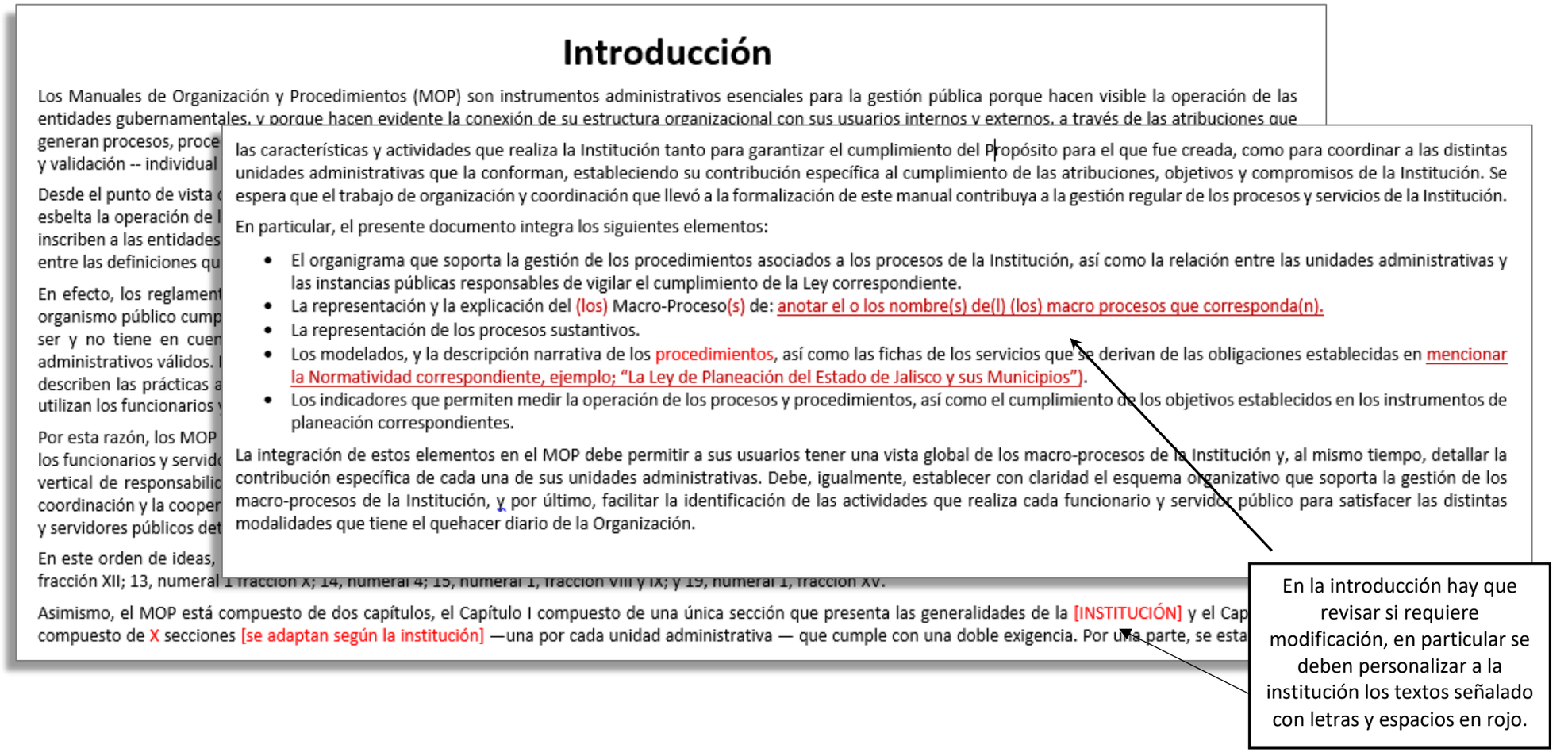
Tabla de contenido

La tabla de Contenido no requiere de modificaciones en cuanto al índice.

Respecto a la paginación, ésta se actualiza utilizando el botón derecho y la función “actualizar” y la opción “toda la tabla”, como se observa en la imagen.



Introducción



Introducción

Los Manuales de Organización y Procedimientos (MOP) son instrumentos administrativos esenciales para la gestión pública porque hacen visible la operación de las entidades gubernamentales, y porque hacen evidente la conexión de su estructura organizacional con sus usuarios internos y externos, a través de las atribuciones que generan procesos, proce
y validación -- individual

Desde el punto de vista
esbelta la operación de l
inscriben a las entidades
entre las definiciones qu

En efecto, los reglament
organismo público cump
ser y no tiene en cuen
administrativos válidos.
describen las prácticas a
utilizan los funcionarios

Por esta razón, los MOP
los funcionarios y servid
vertical de responsabilid
coordinación y la cooper
y servidores públicos det

En este orden de ideas,
fracción XII; 13, numeral 1 fracción X; 14, numeral 4; 15, numeral 1, fracción VIII y IX; y 19, numeral 1, fracción XV.

Asimismo, el MOP está compuesto de dos capítulos, el Capítulo I compuesto de una única sección que presenta las generalidades de la [INSTITUCIÓN] y el Cap
compuesto de X secciones [se adaptan según la institución] —una por cada unidad administrativa — que cumple con una doble exigencia. Por una parte, se esta

las características y actividades que realiza la Institución tanto para garantizar el cumplimiento del Propósito para el que fue creada, como para coordinar a las distintas unidades administrativas que la conforman, estableciendo su contribución específica al cumplimiento de las atribuciones, objetivos y compromisos de la Institución. Se espera que el trabajo de organización y coordinación que llevó a la formalización de este manual contribuya a la gestión regular de los procesos y servicios de la Institución.

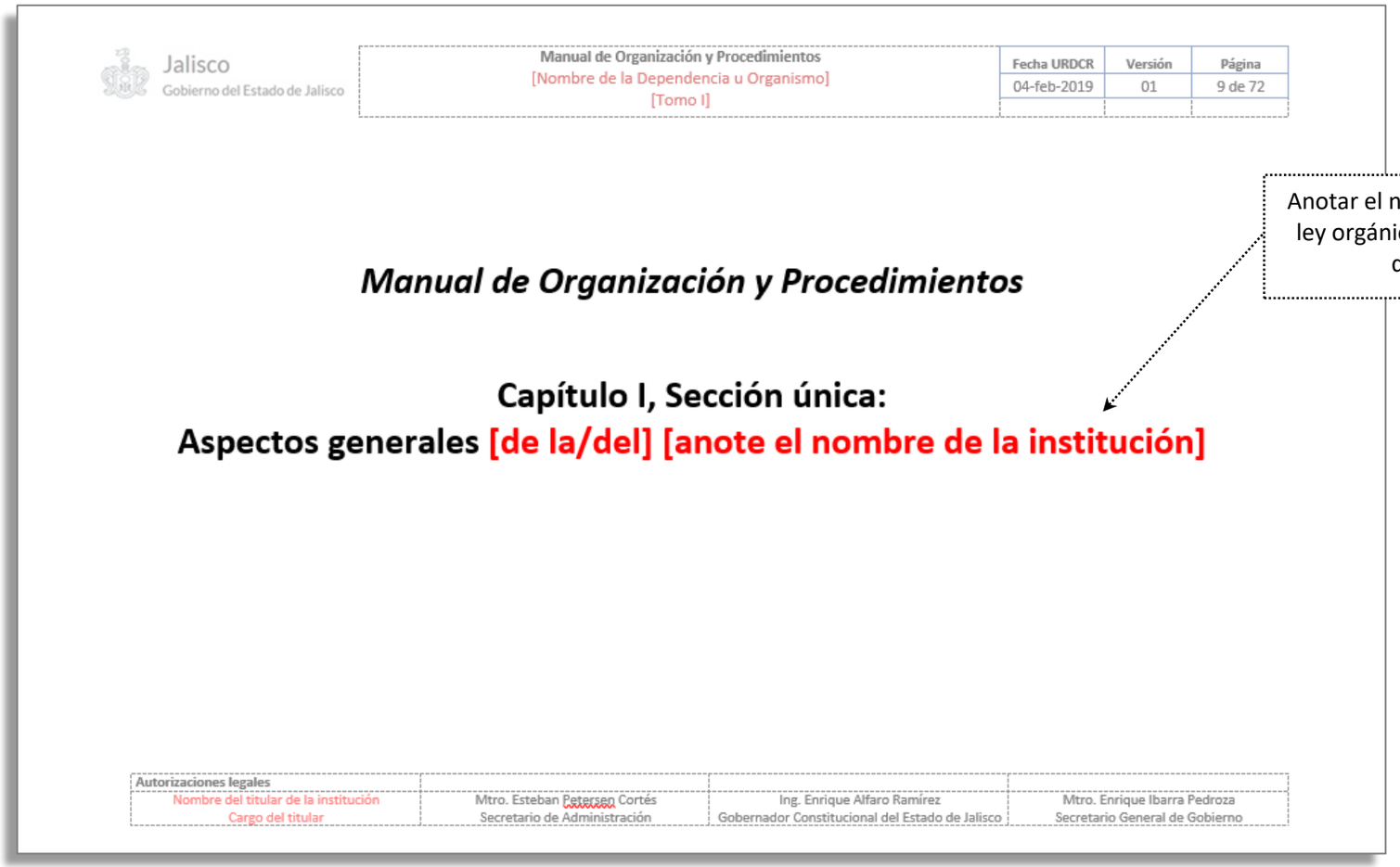
En particular, el presente documento integra los siguientes elementos:

- El organigrama que soporta la gestión de los procedimientos asociados a los procesos de la Institución, así como la relación entre las unidades administrativas y las instancias públicas responsables de vigilar el cumplimiento de la Ley correspondiente.
- La representación y la explicación del (los) Macro-Proceso(s) de: anotar el o los nombre(s) de(l) (los) macro procesos que corresponda(n).
- La representación de los procesos sustantivos.
- Los modelados, y la descripción narrativa de los procedimientos, así como las fichas de los servicios que se derivan de las obligaciones establecidas en mencionar la Normatividad correspondiente, ejemplo; "La Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios").
- Los indicadores que permiten medir la operación de los procesos y procedimientos, así como el cumplimiento de los objetivos establecidos en los instrumentos de planeación correspondientes.

La integración de estos elementos en el MOP debe permitir a sus usuarios tener una vista global de los macro-procesos de la Institución y, al mismo tiempo, detallar la contribución específica de cada una de sus unidades administrativas. Debe, igualmente, establecer con claridad el esquema organizativo que soporta la gestión de los macro-procesos de la Institución, y por último, facilitar la identificación de las actividades que realiza cada funcionario y servidor público para satisfacer las distintas modalidades que tiene el quehacer diario de la Organización.

En la introducción hay que revisar si requiere modificación, en particular se deben personalizar a la institución los textos señalado con letras y espacios en rojo.

Carátula del Capítulo I, Sección única

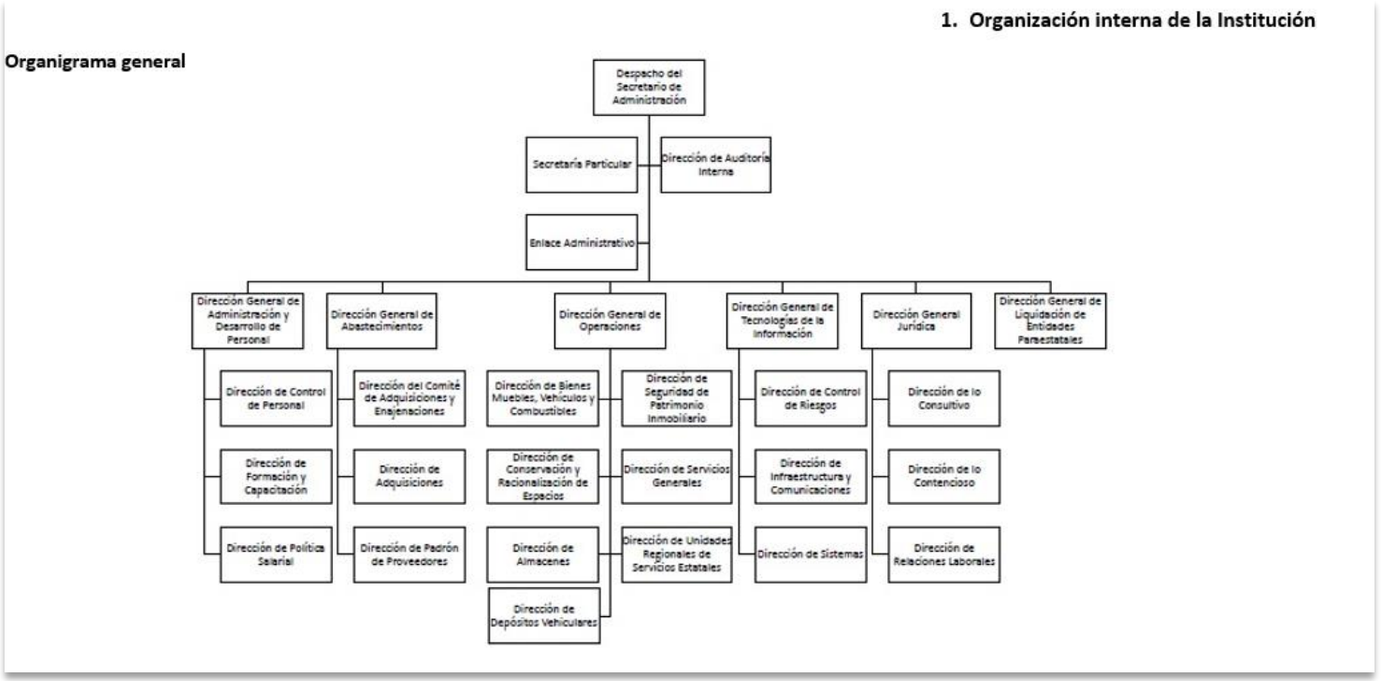


Anotar el nombre mencionado en la ley orgánica o decreto de creación de la Institución

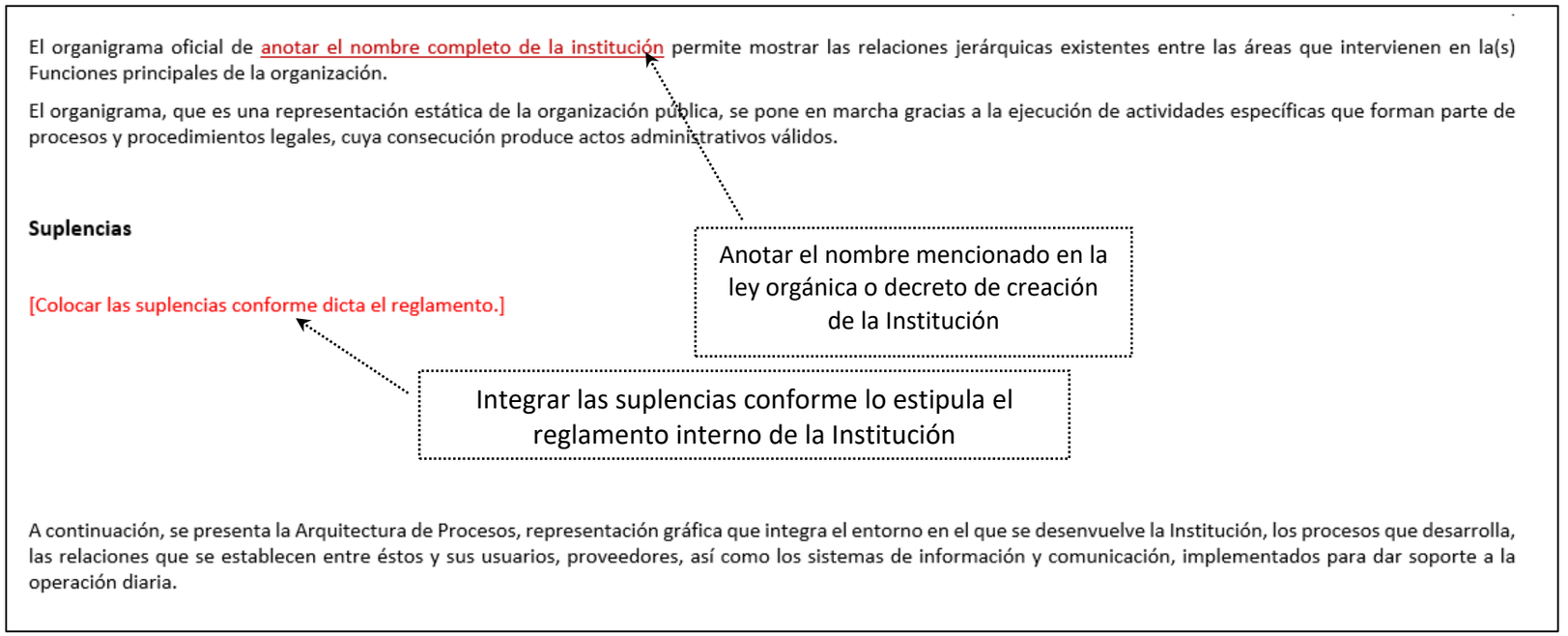
Organización interna de la institución

Aspectos importantes a considerar al elaborar el organigrama:

1. Detallar hasta el nivel de dirección de área incluyendo áreas staff para el despacho del Titular y de las direcciones generales, siempre y cuando corresponda a:
   a) Las unidades administrativas autorizadas en el reglamento.
   b) El organigrama autorizado (dictaminado por la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).
2. Los cuadros deberán tener el mismo tamaño de ancho y de alto excepto el del Titular de la Dependencia u OPD (tal y como se muestra en la imagen).
3. Todos los cuadros sin sombras, sin rellenos, con espacios equidistantes iguales, el nombre de la Unidad Administrativa deberá ir con letras mayúsculas y minúsculas.



4. Si son menos de 17 Direcciones de área hacer el organigrama horizontal, si son más de 17 direcciones de área hacer el organigrama mixto (horizontal en el primero y segundo nivel y vertical a partir del tercero).
5. Respetar el orden y acomodo de las áreas conforme al organigrama (Dictaminado por la DGTI).
6. Centrar el nombre del área conforme al cuadro sin que queden letras fuera de este.
7. Centrar organigrama conforme a la hoja con espacios iguales equidistantes.
8. Para el caso de Subsecretaría, Subdirección, Subcomisionado etc., escribirlo corrido sin separación y solo la primera letra en mayúscula.
9. Debe ser congruente con los *organigramas* definidos en cada Dirección General o Unidad Administrativa que constituya alguna sección del MOP, expresando todas las unidades administrativas hasta dirección de área o equivalente.



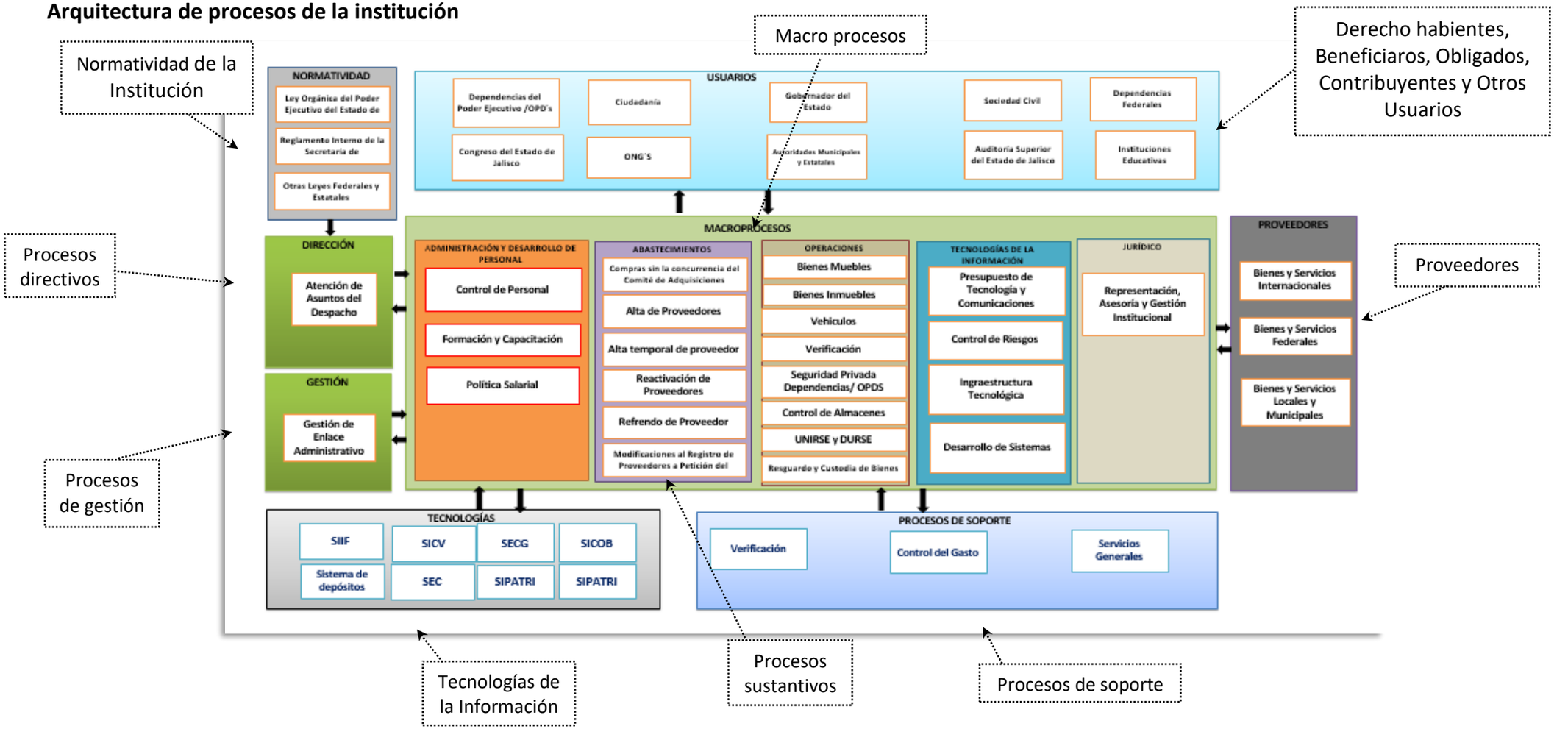
Son los criterios plasmados en el Reglamento Interno de la Organización para la delegación de las atribuciones del Titular de la Institución en su ausencia. Una vez identificados los artículos que hacen referencia a este tema, se copian fielmente en el documento.

En caso de que el Reglamento interno no contenga directrices en este sentido, puede utilizarse este espacio para definir la manera en que la organización operará ante circunstancias similares.

Aspectos importantes a considerar al editar las suplencias.

Verificar que la hoja de suplencias contenga la información que corresponda, ya sea por reglamento o por política establecida por el titular.

Arquitectura de procesos de la institución



Aspectos importantes a considerar al elaborar la arquitectura de procesos:

Una arquitectura de procesos es el diseño de la estructura de un modelo de macroprocesos los cuales se componen de procesos sustantivos y sus interdependencias entre ellos, con sus usuarios y proveedores, refleja las atribuciones de la Institución y se ubica en el nivel estratégico.

Nota: En la imagen se presenta el ejemplo de Secretaría de Administración sin embargo los procesos sustantivos de esta Secretaría podrían ser procesos de apoyo o de soporte en otra Institución.

1. Respetar la estructura aquí definida.
2. Presentar todos los procesos documentados.
3. Se recomienda que los macro-procesos sean congruentes ya sea con la normatividad que le aplica a la dependencia o la lista de temas estratégicos o ambos.
4. Todos los bloques de la estructura de la arquitectura cuenten con al menos un proceso.
5. Es necesario integrar todos los procesos documentados en las tablas de Inventario y descripción de los procedimientos.

La Arquitectura de procesos de la institución deberá respetar el esquema general con los siguientes bloques, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo:

Primera fila

1. Normatividad
2. Proveedores

Segunda fila

3. Proceso directivo
4. Macro-procesos / Procesos sustantivos
5. Derechohabientes, Beneficiaros, Obligados, Contribuyentes y Otros Usuarios

Tercera fila

6. Procesos de gestión

Cuarta fila

7. Tecnologías de la información
8. Procesos de Soporte

Relación de los Procesos sustantivos y las Tecnologías de la Información y Comunicación

Los procesos sustantivos que cuentan con alguna solución en materia de tecnología de la información y comunicación son:

Proceso Sustantivo	Solución TIC	Área usuaria de la TIC

Integra el nombre del proceso sustantivo que utiliza el software.

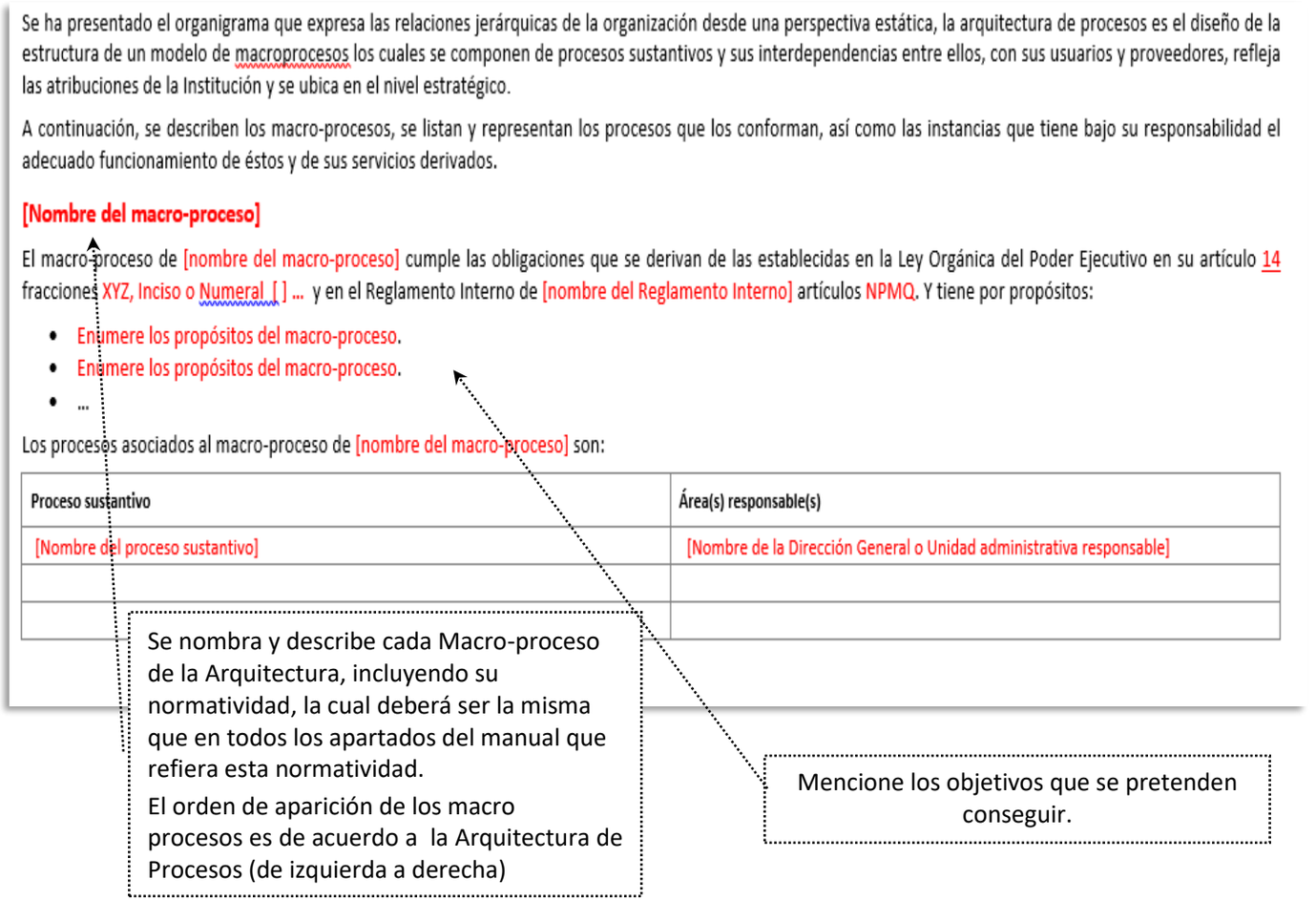
Se deberá integrar el nombre del software o aplicativo (ejem. SIIF)

Anotar el nombre del área que da uso a la solución TIC dentro del proceso referido.

Descripción de los Macro-procesos

Un macroproceso es una colección de procesos interrelacionados que genera un resultado bien definido necesario para el funcionamiento organizacional.

Nota: Es un Resumen de las funciones sustantivas de la Dirección General sin conexión a otras y odenandolos en la Arquitectura de acuerdo al organigrama o por su importancia o peso en el Reglamento Interno



Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas de la organización desde una perspectiva estática, la arquitectura de procesos es el diseño de la estructura de un modelo de macroprocesos los cuales se componen de procesos sustantivos y sus interdependencias entre ellos, con sus usuarios y proveedores, refleja las atribuciones de la Institución y se ubica en el nivel estratégico.

A continuación, se describen los macro-procesos, se listan y representan los procesos que los conforman, así como las instancias que tiene bajo su responsabilidad el adecuado funcionamiento de éstos y de sus servicios derivados.

[Nombre del macro-proceso]

El macro-proceso de [nombre del macro-proceso] cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en su artículo 14 fracciones XYZ, Inciso o Numeral [ ] … y en el Reglamento Interno de [nombre del Reglamento Interno] artículos NPMQ. Y tiene por propósitos:

- Enumere los propósitos del macro-proceso.
- Enumere los propósitos del macro-proceso.
- …

Los procesos asociados al macro-proceso de [nombre del macro-proceso] son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
[Nombre del proceso sustantivo]	[Nombre de la Dirección General o Unidad administrativa responsable]

Se nombra y describe cada Macro-proceso de la Arquitectura, incluyendo su normatividad, la cual deberá ser la misma que en todos los apartados del manual que refiera esta normatividad.

El orden de aparición de los macro procesos es de acuerdo a la Arquitectura de Procesos (de izquierda a derecha)

Mencione los objetivos que se pretenden conseguir.

Aspectos importantes a considerar al elaborar la descripción de los Macro-procesos:

Describir cada ma-cro-proceso con los siguientes contenidos:

1. Anotar la refe-rencia a la normatividad que estable-ce las obligaciones legales y reglamen-tarias que atiende.
2. Para la definición del propósito, en primer término, se deberán revisar los procesos sustantivos que integran el macro-proceso, así como atribuciones, objetivos estratégicos, áreas de resultado y productos que se obtienen, y realizar un análisis detallado que permita establecer en forma resumida y consistente los principales objetivos a desempeñar en el macroproceso.
3. Integrar la lista de procesos sustantivos asociados al macroproceso enunciando la(s) correspondiente(s) Área(s) responsable(s) de cada proceso.
4. La lista de procesos sustantivos será acorde con la Arquitectura de procesos.

Indicadores de la Institución

Si el indicador se deriva de algún instrumento de planeación (Plan Nacional, Plan Estatal, Plan Sectorial, Objetivos del Milenio, Documento de la ONU, etc.), poner el objetivo, la estrategia o línea de acción de referencia

Establecer en la columna Tipo de Indicador de cuál instrumento de planeación se deriva: Plan Nacional, Plan Estatal, Plan Sectorial, Objetivos del Milenio, Documento de la ONU, Etcétera.
O si pertenece a las Cuentas Nacionales o algún otro sistema de información o estadística.

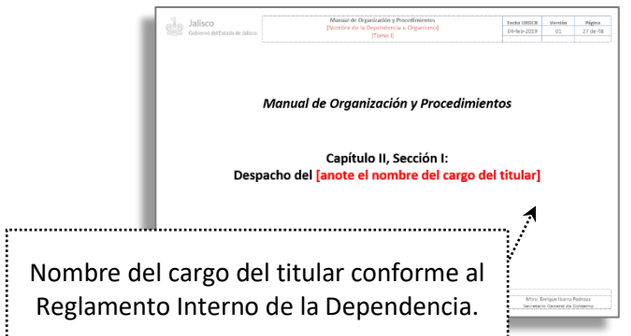
Tipo de Indicador	Nombre	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan Estatal de Desarrollo	**Objetivo**: OD3104E7. Unificar y mejorar los sistemas de información, seguimiento y evaluación disponibles; con la participación activa y coordinada de la sociedad civil, los grupos políticos, económicos, académicos y sociales, y los poderes del estado. **Indicador**: Posición en el subíndice "Gobierno Eficaz y Eficiente".	[Nombre de la dirección general o unidad administrativa responsable del indicador]	Posición	Cada dos años	Descendente

Los indicadores de la institución son los que miden los resultados de la misma o la creación de valor público que ésta genera. En primer término, los integran aquellos del Plan Estatal de Desarrollo asignados a los temas que trabaja la institución y que ésta los reconoce como suyos, así mismo aquellos que están en el portal de Monitoreo de Indicadores del Desarrollo de Jalisco (MIDE Jalisco) y que están asignados a la institución en cuestión y, finalmente, aquellos que corresponden a los objetivos estratégicos y que están plasmados como tales en su Plan Institucional.

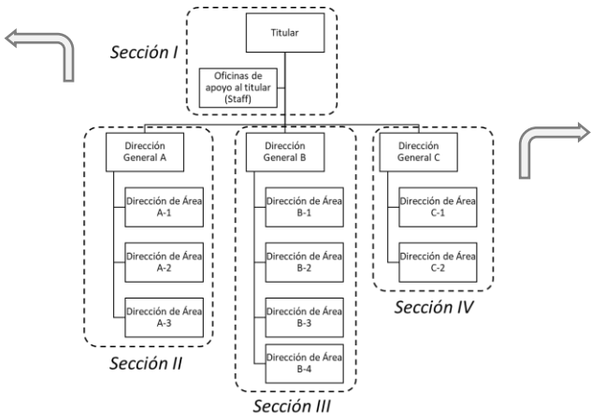
Aspectos importantes a considerar. La tabla de indicadores de la institución deberá contener:

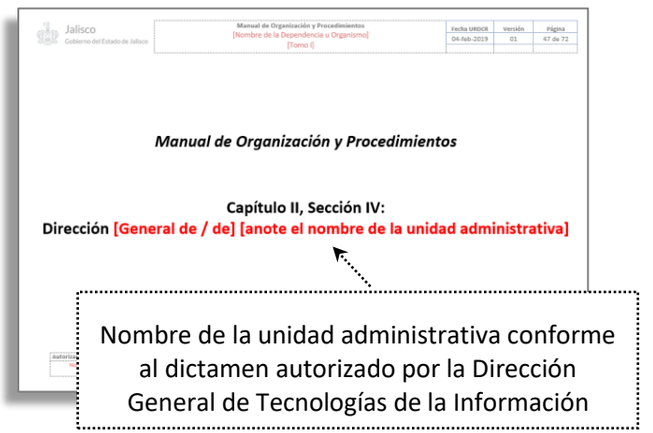
1. El tipo de indicador: Plan Estatal de Desarrollo, MIDE, Plan Institucional.
2. El objetivo estratégico que mide o al cual se vincula.
3. El área específica responsable de reportar los resultados del indicador, al menos la Dirección General correspondiente.
4. Todos los conceptos de la tabla sin omisiones en ningún campo.

Carátulas de las Secciones para el Capítulo II



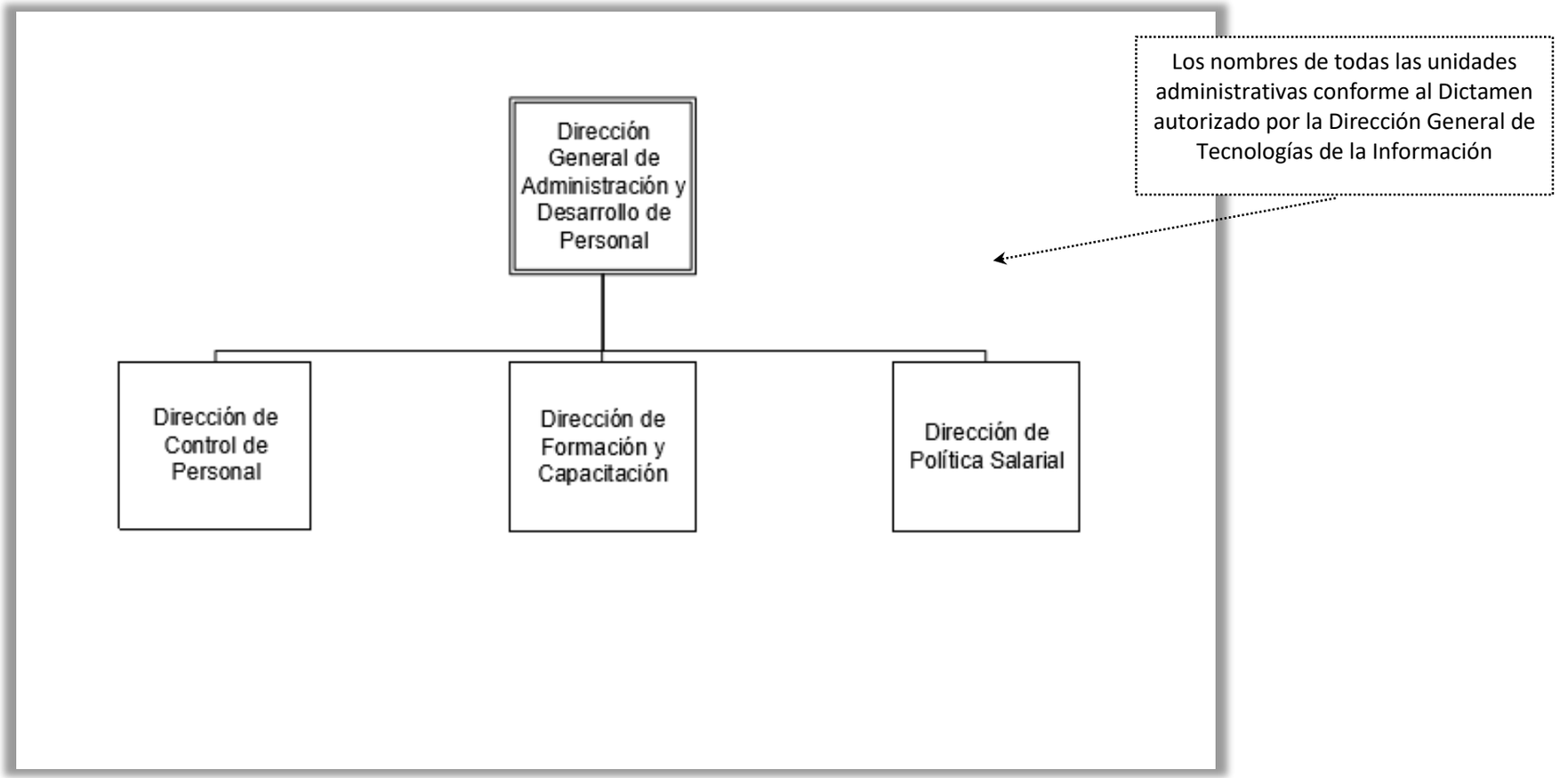
Nombre del cargo del titular conforme al Reglamento Interno de la Dependencia.





Nombre de la unidad administrativa conforme al dictamen autorizado por la Dirección General de Tecnologías de la Información

Organigrama de la Unidad Administrativa



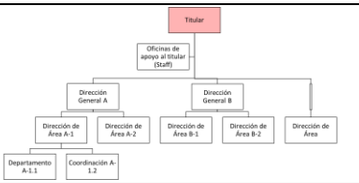
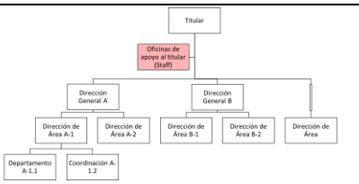
Aspectos importantes a considerar al elaborar el organigrama de la unidad administrativa:

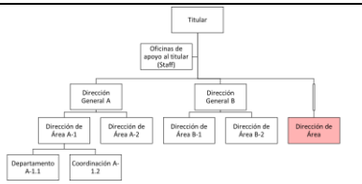
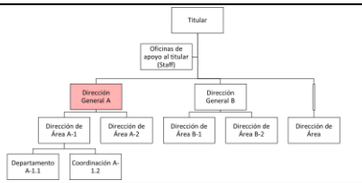
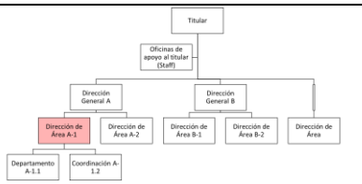
1. Detallar hasta el nivel de dirección de área incluyendo áreas staff para el despacho del Titular y de las direcciones generales, siempre y cuando corresponda a:
    a. Las unidades administrativas autorizadas en el reglamento.
    b. La plantilla autorizada.
    c. El organigrama autorizado (dictaminado por la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).
2. Los cuadros deberán tener el mismo tamaño de ancho y de alto excepto el del Titular de la Dependencia u OPD. (tal y como se muestra en la imagen de la página anterior)
3. Todos los cuadros sin sombras, sin rellenos, con espacios equidistantes iguales.
4. Si son menos de 17 Direcciones de área hacer el organigrama horizontal, si son más de 17 direcciones de área hacer el organigrama mixto (horizontal en el primero y segundo nivel y vertical a partir del tercero).
5. Respetar el orden y acomodo de las áreas conforme al organigrama autorizado (Dictaminado por la DGTI).
6. Centrar el nombre del área conforme al cuadro sin que queden letras fuera de este.
7. Centrar organigrama conforme a la hoja con espacios iguales equidistantes.
8. Para el caso de Subsecretaría, Subdirección, Subcomisionado etc., escribirlo corrido sin separación y solo la primera letra en mayúscula.
9. Debe ser congruente con los *organigramas* definidos en cada Dirección General o Unidad Administrativa que constituya alguna sección del MOP, expresando todas las unidades administrativas hasta dirección de área o equivalente.

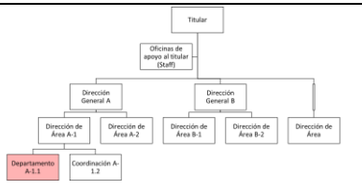
Descripción de las unidades administrativas

Se describen las unidades administrativas que se presentaron en el organigrama, así como aquellas jefaturas o departamentos y coordinaciones que atienden trámites, servicios o procesos que atienden al público en general. Respecto a las jefaturas y coordinaciones, se documentan aquí únicamente aquellas que tienen personal subordinado y forman un equipo de trabajo clara y permanentemente diferenciado.

Las unidades administrativas se describen siguiendo el orden del organigrama, de arriba hacia abajo (cadena de mando) y de izquierda a derecha. Como se muestra en el siguiente esquema:

Lugar del manual	Unidad Administrativa	Descripción	Ubicación en la estructura
Capítulo II, Sección I	Despacho del titular	Despacho + Nombre del cargo del titular. Propósito. Se señala de manera sintetizada, el propósito general del cargo del titular, en un párrafo.	
Capítulo II, Sección I	Unidades de Staff o de apoyo a las labores del Despacho	Nombre de la unidad administrativa. a) Referencia a la norma que atiende o cumple con sus actividades, la cual deberá ser la misma que en todos los apartados del manual que refiera esta normatividad. b) Nombre de los servicios o trámites que brinda vía los procesos que ejecuta. En caso de no tenerlos se omiten. Nota: Si la relación de trámites o servicios, así como de los procesos es muy larga, se abrevia, por ejemplo, mencionando los temas que abordan o tratan. Nota: Esta sección se incluye únicamente en caso de tener unidades administrativas en el Reglamento Interno, en caso contrario se omite.	

Lugar del manual	Unidad Administrativa	Descripción	Ubicación en la estructura
Capítulo II, Sección I	Dirección de área o equivalente que depende directamente del despacho del titular.	Nombre de la unidad administrativa. Propósito. Se señala de manera sintetizada, el propósito general de la unidad, en un párrafo. Resume las líneas de trabajo o temas señalados en el Reglamento Interno o su equivalente. a) Referencia a la norma que atiende o cumple con sus actividades. b) Nombre de los servicios o trámites que brinda vía los procesos que ejecuta. Nota: Si la relación de trámites o servicios, así como de los procesos es muy larga, se abrevia, por ejemplo, mencionando los temas que abordan o tratan.	
Capítulo II, Sección II (y en adelante)	Dirección General (o su equivalente)	Dirección General + Nombre del cargo del titular. Propósito. Se señala de manera sintetizada, el propósito general de la dirección general, en un párrafo.	
Capítulo II, Sección II (y en adelante)	Dirección de Área (o su equivalente)	Nombre de la unidad administrativa. Propósito. Se señala de manera sintetizada, el propósito general de la unidad, en un párrafo. Resume las líneas de trabajo o temas señalados en el Reglamento Interno o su equivalente. a) Referencia a la norma que atiende o cumple con sus actividades. b) Nombre de los servicios o trámites que brinda vía los procesos que ejecuta. Nota: Si la relación de trámites o servicios, así como de los procesos es muy larga, se abrevia, por ejemplo, mencionando los temas que abordan o tratan.	

Lugar del manual	Unidad Administrativa	Descripción	Ubicación en la estructura
Capítulo II, Sección II (y en adelante)	Jefatura, Departamento o Coordinación	Nombre de la unidad administrativa. a) Referencia a la norma que atiende o cumple con sus actividades. b) Nombre de los servicios o trámites que brinda vía los procesos que ejecuta. Nota: Si la relación de trámites o servicios, así como de los procesos es muy larga, se abrevia, por ejemplo, mencionando los temas que abordan o tratan.	

Capítulo II, Sección I

Despacho del [anote el nombre del cargo del titular]

Esta unidad administrativa tiene por propósito …

Este Despacho se compone de:

[Anote el nombre de la unidad administrativa Jefatura / Departamento / Coordinación]

a) Esta [anote el nombre de la unidad administrativa Dirección / Jefatura / Departamento / Coordinación] tendrá la obligación de velar por el cumplimiento [de / de la] [Ley Orgánica de nombre de la ley o acuerdo que le da origen y rige a la institución / Reglamento Interno de…] en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo [X] fracciones [P, Q, Z], numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de [anote los servicios o trámites en los que interviene]; a través del proceso de [enuncie el proceso o los procesos sustantivos en los que interviene].

[Anote el nombre de la unidad administrativa con nivel de Dirección de área o equivalente]

El propósito de [anote el nombre de la unidad administrativa con nivel de Dirección de área o equivalente]

a) Esta [anote el nombre de la unidad administrativa Dirección / Jefatura / Departamento / Coordinación] tendrá la obligación de velar por el cumplimiento [de / de la] [Ley Orgánica de nombre de la ley o acuerdo que le da origen y rige a la institución / Reglamento Interno de…] en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo [X] Fracciones [P, Q, Z], numeral ó inciso cuando aplique de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de [anote los servicios o trámites en los que interviene]; a través del proceso de [enuncie el proceso o los procesos sustantivos en los que interviene].

Capítulo II, Sección II (y en adelante)

Dirección [General de / de] [anote el nombre de la Unidad Administrativa]

Esta unidad administrativa tiene por propósito …

Este Despacho se compone de:

[Anote el nombre de la unidad administrativa Jefatura / Departamento / Coordinación]

a) Esta [anote el nombre de la unidad administrativa Dirección / Jefatura / Departamento / Coordinación] tendrá la obligación de velar por el cumplimiento [de / de la] [Ley Orgánica de nombre de la ley o acuerdo que le da origen y rige a la institución / Reglamento Interno de…] en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo [X] Fracciones [P, Q, Z], numeral ó inciso cuando aplique de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de [anote los servicios o trámites en los que interviene]; a través del proceso de [enuncie el proceso o los procesos sustantivos en los que interviene].

[Anote el nombre de la unidad administrativa con nivel de Dirección de área o equivalente]

El propósito de [anote el nombre de la unidad administrativa con nivel de Dirección de área o equivalente]

c) Esta [anote el nombre de la unidad administrativa Dirección / Jefatura / Departamento / Coordinación] tendrá la obligación de velar por el cumplimiento [de / de la] [Ley Orgánica de nombre de la ley o acuerdo que le da origen y rige a la institución / Reglamento Interno de…] en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo [X] Fracciones [P, Q, Z], numeral ó inciso cuando aplique de la citada norma.

d) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de [anote los servicios o trámites en los que interviene]; a través del proceso de [enuncie el proceso o los procesos sustantivos en los que interviene].

Esta unidad administrativa se compone de:

[Anote el nombre de la unidad administrativa Jefatura / Departamento / Coordinación]

a) Esta [anote el nombre de la unidad administrativa Dirección / Jefatura / Departamento / Coordinación] tendrá la obligación de velar por el cumplimiento [de / de la] [Ley Orgánica de nombre de la ley o acuerdo que le da origen y rige a la institución / Reglamento Interno de…] en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo [X] Fracciones [P, Q, Z], numeral ó inciso cuando aplique de la citada norma.

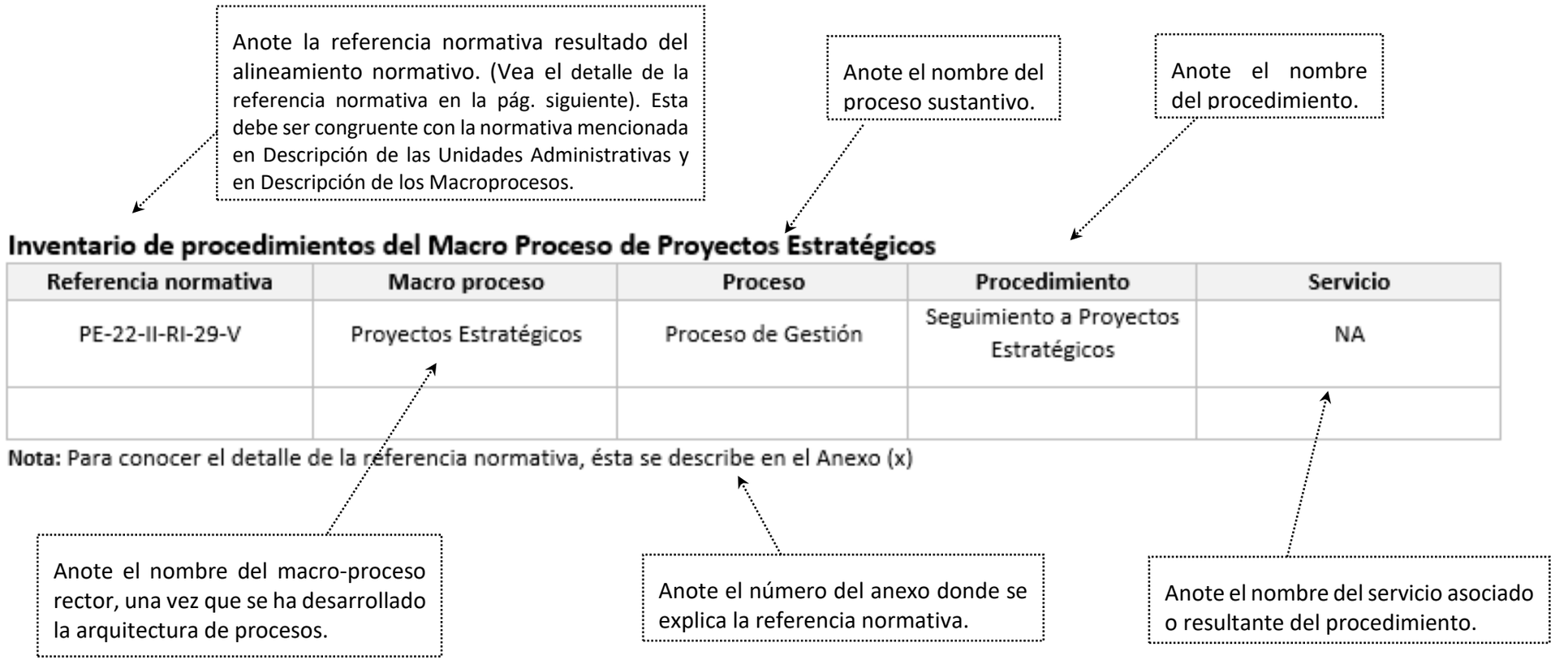
b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de [anote los servicios o trámites en los que interviene]; a través del proceso de [enuncie el proceso o los procesos sustantivos en los que interviene].

Inventario de procedimientos

El Proceso sustantivo: Es un conjunto de tareas realizadas en una secuencia específica y son aquellos que contribuyen en línea con los objetivos de la Institución y crean valor al usuario.

El Procedimiento de apoyo: Es aquel que le da soporte o funciones complementarias a los procesos sustantivos.

El procedimiento: Es una serie de pasos definidos de forma estandar, oficial, aceptada para transformar entradas y conseguir el mismo resultado bajo las mismas circunstancias, bajo esquemas de control.



Descripción de la referencia normativa

La referencia normativa se construye tomando las iniciales de la ley o reglamento que corresponda, artículo y fracción según el siguiente esquema:

LEY FUNDAMENTAL				REGLAMENTO INTERIOR				
CLAVE	**ARTÍCULO**	**FRACCIÓN**	**INCISO**	**CLAVE**	**ARTÍCULO**	**FRACCIÓN**	**INCISO**	**Referencia**
PE	14	II	c	RI	9	III		PE-14-II-C-RI-9-III-1
DP	7	IV	g	RI	3	XI	E	DP-7-IV-G-RI-3-XI-E-2
LR	22	I	B	RI	4			LR-22-I-B-RI-4-3
AG	4			RI	10			AG-4-RI-10-4

Nota: Cuando el documento normativo no cuenta con fracción o inciso se omite anotar.

La Referencia Normativa no es limitativa, es la normativa que le aplique al procedimiento en cuestión y se deberá hacer iniciando con la Ley de mayor jerarquía a la de menor jerarquía.

La clave se obtiene de las iniciales del documento normativo, por ejemplo:

PE	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
LO/DP	Ley Orgánica o Decreto de Creación Paraestatal.
LR	Ley Reglamentaria (p.ej: Ley de Adquisiciones = LA).
AG	Acuerdo del Gobernador.
RI	Reglamento Interno.

Aspectos a considerar para la integración del inventario y descripción de los procedimientos:

1. Este apartado está formado, por la tabla con el ***inventario de procedimientos*** que opera la unidad administrativa y que contiene cinco conceptos principales: la ***referencia normativa, el nombre del Macro-proceso, el nombre del proceso, el nombre del procedimiento y el nombre del servicio***.
2. La **referencia normativa** se debe obtener de la revisión y análisis del alineamiento de cada una de las unidades administrativas, con la normatividad que le aplica. Por lo general, la referencia normativa se conforma con una normativa principal o rectora y otra secundaria u operativa. En el caso de las Dependencias del Poder Ejecutivo, son la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado y el Reglamento Interno de cada Dependencia. Y en el caso de los organismos su decreto de creación y/o leyes aplicables.
3. El **nombre del macro-proceso**, será el que se obtenga como resultado de la elaboración de la arquitectura de procesos, misma que se deberá elaborar realizando un análisis de la alineación de procesos con los respectivos servicios y con sus áreas de resultados.
4. El **nombre del proceso** será el que resulte del análisis del alineamiento de los procedimientos con las mismas áreas de resultados.
5. El nombre del procedimiento será el nombre que le asigne el área responsable y que deberá ser congruente con las actividades y resultados obtenidos.
6. El nombre del servicio, será el nombre que resulte de la aplicación del procedimiento o en su caso, que esté vinculado en forma indirecta al mismo.
7. **La referencia normativa** de cada proceso debe ser congruente con lo establecido en el Alineamiento Normativo.
8. **Los macro-procesos** serán acordes con los que aparecen en la *Arquitectura de procesos*.
9. Incluir todos **los procesos y procedimientos** identificados y documentados.
10. **Los servicios** referidos deben tener su correspondiente ficha y estar asociados a los procesos señalados.

Descripción de los procedimientos

La descripción del procedimiento consiste en cuatro elementos: Ficha del procedimiento, Modelado, Narrativa y Ficha(s) de servicio(s). Se deberán integrar las descripciones de los procedimientos en el mismo orden que están en el inventario. Es decir, si en el inventario el orden de los procedimientos es A, B, C, etc. Las descripciones deberán seguir el mismo orden, es decir primero la ficha del procedimiento A, el modelado de A, la narrativa de A, y si aplica, la(s) Ficha(s) de Servicio(s) de A. Después se continuará con la Ficha del procedimiento B, el modelado de B, la narrativa de B, y si aplica la(s) Ficha(s) de Servicio(s) de B. Enseguida se continuará con la ficha del procedimiento C, el modelado de C, la narrativa de C, y si aplica la(s) Ficha(s) de Servicio(s) de C, y así sucesivamente conforme al orden del inventario de procedimientos.

Ficha de procedimiento

Anote el nombre del procedimiento a describir.

Procedimiento de...

Ficha del procedimiento	
Nombre	
Descripción	
Alineación normativa	
Macro-proceso rector	
Trámite o servicio asociado	
Políticas del procedimiento	
Procedimientos antecedentes	
Procedimientos subsecuentes	
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	
Indicador	

Aspectos a considerar para la integración de la ficha del procedimiento

La ficha del procedimiento es el formato que documenta los principales conceptos asociados a un proceso determinado a manera de tabla y está formada por los siguientes conceptos: Nombre, Descripción, Alineación normativa, Macro proceso rector, Trámite o servicio asociado, Políticas del procedimiento, procedimiento(s) antecedente(s), procedimiento(s) subsecuente(s), insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento, resultado(s), productos o entregables del procedimiento y finalmente por el indicador.

La información de los campos antes mencionados se deberá integrar de acuerdo a lo siguiente:

Nombre: Se debe registrar el nombre del procedimiento del cual se está describiendo su información, y que deberá tener exactamente la misma nomenclatura que en el inventario, así como en cualquier parte del MOP en el que esté referido. Todos los procedimientos identificados y documentados deberán contar con su ficha correspondiente.

Descripción: Con base en las actividades clave o esenciales del procedimiento y su producto principal, explicar en qué consiste en forma sintetizada o resumida.

Alineación Normativa: En este campo se registrará la misma referencia normativa que tiene el procedimiento en el inventario y que fue elaborada con base en el anexo Construcción de Referencia normativa;

Macro-proceso: Se registra el nombre del macro-proceso al cual está integrado el procedimiento y debe ser congruente con lo establecido en la *Arquitectura de procesos* y el *Inventario y descripción de procedimientos*;

Trámite o servicio asociado: se registra el nombre del (los) trámite(s) o servicio(s) que se deriva(n) o resulta(n) de la ejecución del procedimiento documentado. Los trámites asociados deben ser congruentes con las *Fichas de servicio* documentadas en la sección que corresponda;

Políticas del procedimiento: Anotar las condiciones y directrices necesarias para que el proceso se lleve a cabo conforme a lo establecido, o los lineamientos generales que deben seguirse tanto para el inicio, como para el desarrollo del mismo. Para su definición es necesario realizar un análisis detallado del procedimiento y establecer cuáles son las reglas de negocio que se deben cumplir para que pueda desarrollarse el procedimiento y una vez identificadas, redactarlas con sentido normativo;

Sin que sea con carácter limitativo, otra opción para la definición de las políticas, podría ser a partir de identificar las causas o motivos que impiden que inicie o se desarrolle el procedimiento y esas causas o motivos, convertirlas en forma positiva, en políticas;

Ejemplo de ficha de procedimiento

Procedimiento de monitoreo de indicadores del desarrollo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Monitoreo de indicadores del desarrollo
Descripción	Designar responsable del monitoreo de los indicadores en las instituciones del Poder Ejecutivo, realizar la capacitación necesaria y mantener actualizada la información de los indicadores correspondientes.
Alineación normativa	LPEJM-12-RLPEJ-89
Macro-proceso rector	Gestión de la Estrategia de Gobierno
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	• La captura de seguimiento y actualización de los indicadores del desarrollo deberá llevarse a cabo en la plataforma informática que administra la Secretaría de Planeación y Evaluación denominada MIDE Jalisco. Esto estará a cargo de un enlace nombrado por el titular de esta dependencia vía oficio dirigido al titular de la SEPLAN. • Los indicadores objeto del seguimiento son los establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo vigente, además que se dará también seguimiento a indicadores complementarios para un monitoreo más completo, conforme las necesidades y prioridades de corto plazo.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Monitoreo de indicadores del desarrollo por del Consejo Ciudadano MIDE Jalisco.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	1. Plan Estatal de Desarrollo vigente 2. Listado de indicadores propuestos para monitorear por dependencia 3. Información actualizada por indicador.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Indicadores actualizados en tiempo y forma con un seguimiento preciso que indique su evolución y cumplimiento de metas de manera pública y dinámica.
Indicador	-

Procedimiento(s) antecedente(s): En este campo se registran el (los) nombre(s) del (os) procedimiento(s) cuyos productos sirven de insumos del procedimiento que se trata.

Procedimiento(s) subsecuente(s): En este campo se deben registrar el (los) nombre(s) del (os) procedimiento(s) que toman como insumo el producto de este procedimiento;

Insumos y recursos necesarios para iniciar y para llevar a cabo el procedimiento: se deben registrar las condiciones, documentos, insumos, trámites o recursos necesarios previos que se debe proporcionar con el fin de iniciar y para llevar a cabo el procedimiento. Los insumos se refieren a aquellos elementos necesarios y oficialmente autorizados.

Estos pueden tener distinta índole o naturaleza, por ejemplo: un oficio, un correo, una solicitud, una autorización, algún software especial para el procedimiento, etc.;

Es importante recordar, que estos recursos ***no son*** los que ya se tienen asignados previamente en forma general, como mobiliario y equipo, por ejemplo: impresora, paquetería Windows, computadora, escáner, engrapadora, engargoladora, etc.;

Resultado(s), producto(s) o entregable(s) del procedimiento: en este campo se registra el nombre del resultado, producto o entregable que se obtiene finalmente con el desarrollo del procedimiento. Es importante tomar en consideración, que la información resultante invariablemente deberá ser un elemento tangible, de tal manera que permita su medición y seguimiento. Y este debe de coincidir con el último entregable o resultado de la narrativa del procedimiento;

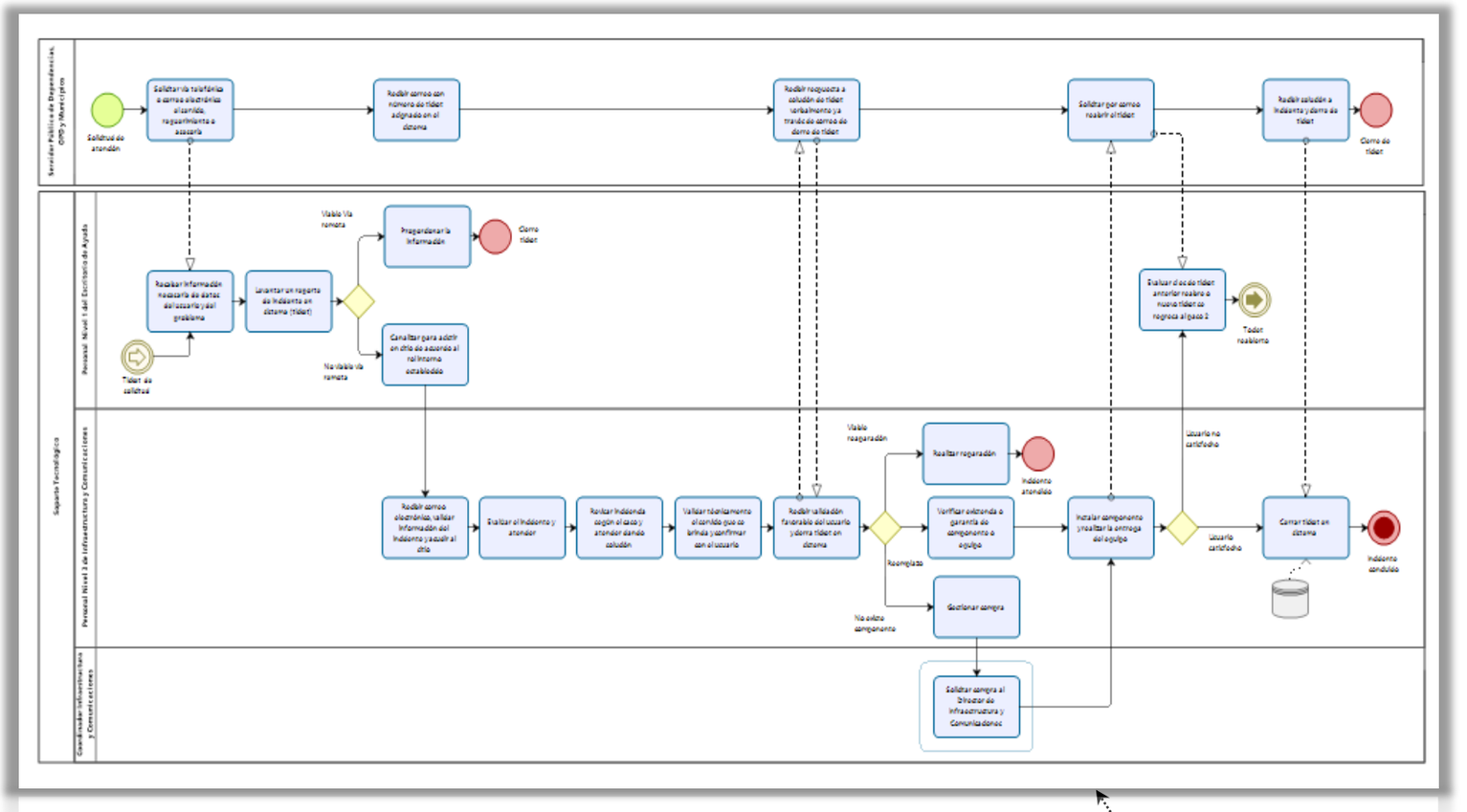
Ejemplos de resultado:

Procedimiento:	**Resultado:**
Elaboración de manuales administrativos	Manual publicado
Capacitación especializada	Personal con reconocimiento o constancia de asistencia.
Adquisiciones	Bien o servicio recibido.

Indicador: En este campo se registra el nombre del indicador (puede ser operativo o estratégico) asociado al procedimiento y con el cual se está dando seguimiento para su medición. El indicador debe estar en uso y ser revisado con regularidad, así como que sea verificable y que cuente con evidencia. El (los) *indicador(es)* referido(s) en la ficha del procedimiento debe(n) presentarse en la tabla de Indicadores de la Dirección General o Unidad Administrativa que constituya alguna sección del MOP; El o los *indicadores* referidos en la ficha procedimiento deberán contar con su *Ficha de indicador* correspondiente.

Modelado

El modelado se presenta como un Diagrama de Flujo del Proceso, sin embargo, es mucho más que una simple representación gráfica. Los símbolos que se usan y la forma en que se "conectan" o asocian obedecen a un estándar conocido como ***BPMN*** (siglas de *Business Process Model and Notation*), y en español quiere decir ***Modelado y Notación de Procesos de Negocio***.



El ***BPMN*** proporciona un medio simple de comunicar la información del proceso a los usuarios, implementadores de procesos, clientes, proveedores y sociedad en general.

La explicación de los símbolos utilizados se muestra en el anexo 2. Simbología para la lectura de los modelados de los procesos y procedimientos.

Nota: En la narrativa y modelado del procedimiento solo se mostrará lo correspondiente a la atribución del área del mismo y en caso de que intervengan otros procedimientos, solo se deberá referenciar el procedimiento que se involucra sin mencionar los pasos que no son atribución del procedimiento que se trata.

Elaborar utilizando el estándar ***BPMN 2.0*** y el software ***Bizagi Modeler***.

Utilizar el comando recortar imagen para ocultar la marca del software sin afectar el modelado.

Narrativa

La narrativa es la descripción de lo que sucede en un procedimiento de manera ordenada y secuencial, en la que se identifica al responsable de llevar a cabo cada una de las acciones o tareas, el resultado que obtiene y el área o unidad orgánica a la que pertenece.

Aspectos a considerar para la integración de la narrativa del procedimiento:

1. El formato y tipo de letra utiliza-do en la narrativa sea el estable-cido en la plantilla MOP.
2. Que el título de la narrativa con-tenga el nombre del procedi-miento Tipo y tamaño de letra conforme a plantilla MOP
3. La n*arrativa* será congruente con el m*odelado* y contener el mismo número de actividades en total.
4. Las actividades deben estar redactadas de manera breve, ordenada, lógica y secuencial, que inluya la acción que se realiza de forma completa y entendible (el qué y el cómo) con verbo en tiempo presente, en tercera persona, singular (evalúa, recibe, solicita, valida, etc.) con la acción específica que agregue valor en la transformación del producto o servicio.
5. La narrativa debe iniciar con la solicitud de un trámite o servicio por parte de un usuario externo o interno y terminar con la entrega de lo

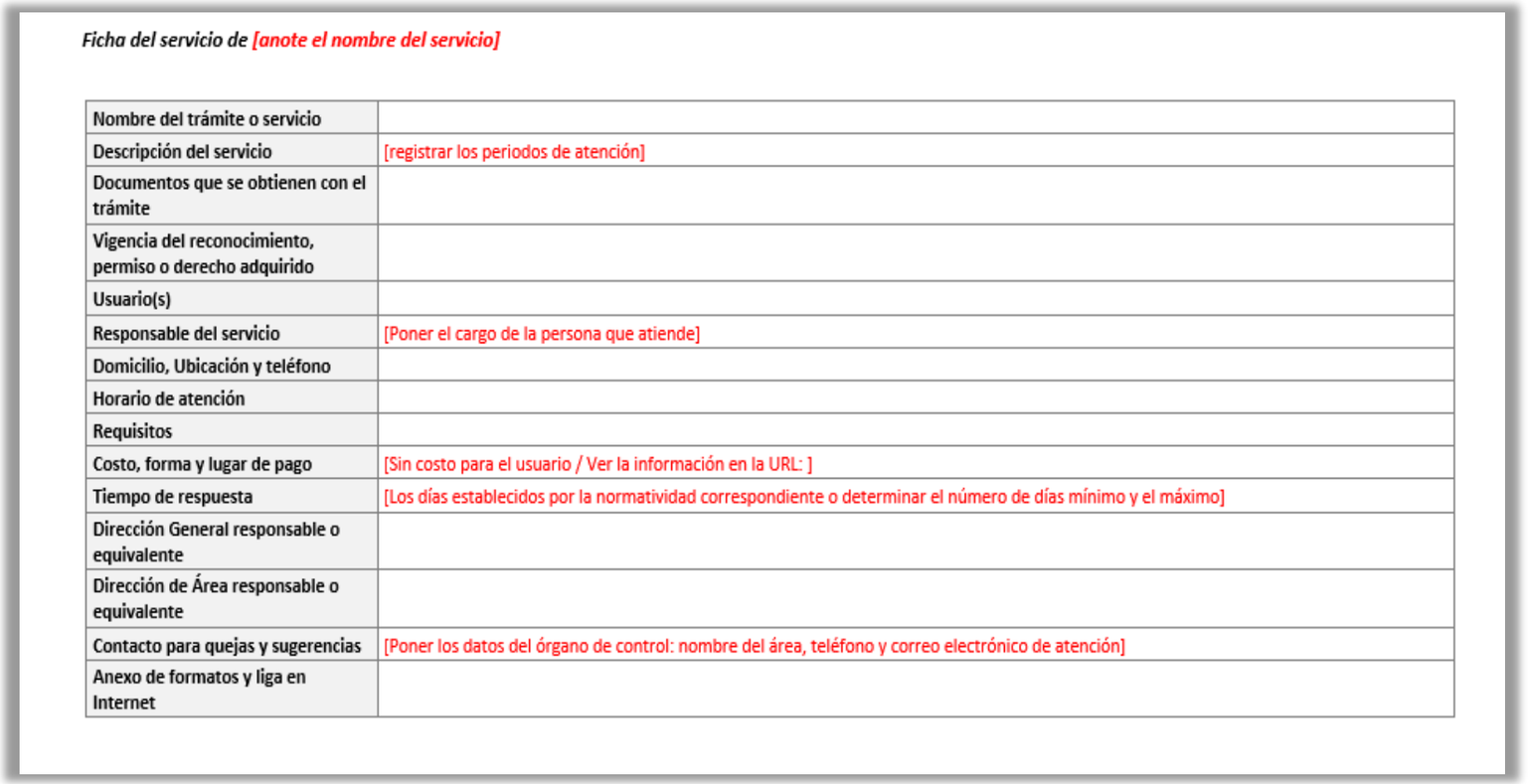
Nombrar el proceso igual que en el modelado (el mismo nombre).

Narrativa del procedimiento de [anote el nombre del procedimiento]

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Servidor Público de Dependencias, OPD y Municipios	Dependencias, OPD y Municipios	Solicita vía telefónica o por correo electrónico el servicio, requerimiento o asesoría	Solicitud de atención a incidente
2	Personal Nivel 1 del Escritorio de Ayuda	Coordinación de Soporte Técnico y Sistemas	Recaba la información necesaria de datos del usuario y del problema	Solicitud con datos completos
3	Personal Nivel 1 del Escritorio de Ayuda	Coordinación de Soporte Técnico y Sistemas	Levanta un reporte de incidente en sistema (Ticket)	Ticket en sistema
4	Servidor Público de Dependencias, OPD y Municipios	Dependencias, OPD y Municipios	Recibe el correo con número de ticket asignado en el sistema	Correo con número de ticket
5	Personal Nivel 1 del Escritorio de Ayuda	Coordinación de Soporte Técnico y Sistemas	Si es viable vía remota o telefónica, brinda la atención y solución	Ticket asignado en sistema y concluido en sistema
6	Personal Nivel 1 del Escritorio de Ayuda	Coordinación de Soporte Técnico y Sistemas	Si no es viable vía remota o telefónica, canaliza a Personal Nivel 3 de Infraestructura y Comunicaciones, para asistir en sitio de acuerdo al rol interno establecido	Servicio canalizado
7	Personal Nivel 3 de Infraestructura y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Comunicaciones	Recibe correo electrónico, valida información del incidente y acude al sitio	Validación de incidente y atiende al usuario en sitio
8	Personal Nivel 3 de Infraestructura y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Comunicaciones	Evalúa el incidente y atiende	Atención de incidente

Plasmar cada actividad del procedimiento, el resultado o entregable de cada una de ellas, así como cuál es el rol del responsable de llevarlas a cabo (nombre del puesto funcional) el área o departamento donde se realizan.

6. Que no existan celdas combinadas o sin información (vacías).
7. Que en el formato de la narrativa tenga el encabezado de la tabla en todas las páginas que lo componen.
8. Los *Responsables* establecidos en la *Narrativa del procedimiento* debe coincidir con los actores o roles establecidos en los carriles presentados en el *Modelado del procedimiento* correspondiente; en ambos elementos: *Narrativa* y *Modelado* deben de aparecer el mismo número de actores o roles en total.



Ficha del servicio de [anote el nombre del servicio]

Nombre del trámite o servicio	
Descripción del servicio	[registrar los periodos de atención]
Documentos que se obtienen con el trámite	
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	
Usuario(s)	
Responsable del servicio	[Poner el cargo de la persona que atiende]
Domicilio, Ubicación y teléfono	
Horario de atención	
Requisitos	
Costo, forma y lugar de pago	[Sin costo para el usuario / Ver la información en la URL:]
Tiempo de respuesta	[Los días establecidos por la normatividad correspondiente o determinar el número de días mínimo y el máximo]
Dirección General responsable o equivalente	
Dirección de Área responsable o equivalente	
Contacto para quejas y sugerencias	[Poner los datos del órgano de control: nombre del área, teléfono y correo electrónico de atención]
Anexo de formatos y liga en Internet	

Fichas de los servicios

La ficha de los servicios asociados es la descripción de los principales conceptos que corresponden a la prestación del trámite o servicio que se genera al realizar el procedimiento documentado.

Nota: Las fichas de servicios a documentar serán únicamente los servicios que se ofrecen a la ciudadanía (persona física o moral que requiera de un servicio de Gobierno). En caso de no contar con servicio a la ciudadanía se omite la ficha de servicio.

Aspectos a considerar para la integración de la ficha de los servicios:

1. **Título de la ficha:** Debe contener el nombre del servicio a describir.
2. **Nombre del trámite o servicio**: Debe anotarse el nombre del trámite o servicio.

3. **Descripción del servicio:** Se debe presentar una descripción del servicio de manera breve, lógica y ordenada sobre de que trata el servicio, haciendo énfasis en la oferta que se propone al usuario y los periodos de atención en los que se otorga, no obstante, sea permanente. No debe describir el procedimiento resumido, sino lo que se ofrece al usuario.
4. **Documentos que se obtienen con el trámite: A**notar el nombre del documento que se obtiene como resultado final de realizar el trámite. Ejemplo: *Constancia de no antecedentes penales, Licencia de automovilista (nueva), Becas económicas de educación básica y normal, Solicitud a bolsa de trabajo*, etc.
5. **Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido:** Se anota la vigencia que tiene el documento obtenido resultado de realizar el trámite y no se refiere al tiempo en que se realiza el trámite. Por ejemplo: Constancia de no antecedentes penales, ***vigencia 90 días***; Licencia de automovilista (nueva), ***Vigencia: 4 años***; Becas económicas de educación básica y normal, vigencia: ***10 meses***; Solicitud a bolsa de trabajo, Vigencia: ***2 años***. etc.
6. **Usuario(s):** Se anota el nombre del usuario o la población objetivo a la que se enfoca el servicio.
7. **Responsable del servicio:** Se debe anotar el cargo de la persona que atiende el servicio directamente, o en su caso, cuando este es diferente a la función que desempeña, se anotará el rol que desempeña en ese puesto. El *Responsable del servicio* debe aparecer en el *organigrama de la Dirección General* o Unidad Administrativa que constituya alguna sección del MOP.
8. **Domicilio, Ubicación y teléfono:** Se anota el número de teléfono, el domicilio y la ubicación del lugar donde se presta el servicio. En casos en los que el servicio se ofrezca en múltiples oficinas, se debe anotar el link en el cual el usuario puede obtener esa información. Si no se tiene el link, se deberán anotar todos los datos de esas oficinas en este campo.
9. **Horario de atención:** Anotar el horario dentro del cual se ofrece el servicio. Es importante considerar la definición de este horario en los casos en los que el servicio deba cumplir legalmente con un tiempo determinado.
10. **Requisitos:** Anotar todos los documentos, datos o información necesaria que debe cumplir el solicitante para que se le pueda proporcionar el servicio.
11. **Costo, Forma y lugar de pago:** Anotar si es el caso, el costo del servicio, la forma y el lugar de pago. Si fuera gratuito, que se declare “Sin costo para el usuario”.
12. **Tiempo de respuesta:** se debe establecer el tiempo de respuesta, de acuerdo a los días establecidos por la normatividad correspondiente o determinar el número de días mínimo y el número máximo de días, en los casos en que sea variable.
13. **Dirección General responsable o equivalente:** Se anota el nombre de la Dirección General responsable y debe aparecer tanto en el *organigrama de la Dirección General* o Unidad Administrativa que constituya alguna sección del MOP como en el *organigrama general*.
14. **Dirección de Área responsable o equivalente:** Se anota el nombre de la Dirección de Área responsable y debe aparecer tanto en el *organigrama de la Dirección General* o Unidad Administrativa que constituya alguna sección del MOP como en el *organigrama general*.
15. **Contacto para quejas y sugerencias:** Se deberá anotar el nombre, teléfono y correo electrónico del responsable de recibir quejas y sugerencias relacionadas con el trámite o servicio. Se recomienda anotar los datos del órgano de control: nombre del área, teléfono y correo electrónico de atención.
16. **Anexo de formatos y liga en Internet:** Anotar si es el caso el nombre de los formatos necesarios en el servicio o de las ligas de Internet donde se pueden encontrar. Los *formatos* listados como anexos deberán tener su respectivo formato presentado en la sección *Anexos* del MOP.

Indicadores de la unidad administrativa

Listar en esta columna los indicadores declarados en las fichas de procedimientos que corresponden a la unidad administrativa presentada en esta sección. Nota: Los indicadores se pueden consultar en el MIDE JALISCO de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana por dependencia.

Nombre de la unidad administrativa responsable del procedimiento donde se declara el indicador.

Declarar la unidad de medida del indicador

Indicar la periodicidad con que se emite la información: (semanal, mensual, trimestral, cuatrimestral, etc.)

Señalar el comportamiento deseado para el indicador: ascendente (crecimiento), descendente (reducción).

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido

Ejemplo:

Nombre del Indicador	Responsable	Unidad de Medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Proporción general de capacitación policial	Dirección General de capacitación Policial	Policías capacitados	Anual	Ascendente

Fichas de los indicadores

Se elabora una ficha por cada indicador registrado en la tabla anterior.

Nombre del Indicador	
Descripción general	
Fórmula	
Sentido	
Observaciones	
Frecuencia de medición	
Fuente	

Aspectos a considerar para la elaboración de la ficha del indicador:

1. **Nombre:** Anotar el nombre del indicador de acuerdo al orden en que aparecen en la tabla de indicadores (punto anterior).
2. **Descripción general:** Explicar brevemente qué se está midiendo y para qué se utiliza el indicador.
3. **Fórmula:** Definir la formula con la que se va a calcular el indicador (ver ejemplo pág. siguiente).
4. **Sentido:** Señalar el comportamiento deseado para el indicador: ascendente (crecimiento), descendente (reducción).
5. **Observaciones:** Hacer alguna aclaración pertinente sobre el alcance del indicador, las variables utilizadas de la fórmula o alguna referencia relevante del indicador.
6. **Frecuencia de medición:** Indicar la periodicidad con que se emite la información: (semanal, mensual, trimestral, cuatrimestral, etc.)
7. **Fuente:** Señalar el origen de los datos con los que se construye el indicador como registro, documento, actividad de la organización, etc.

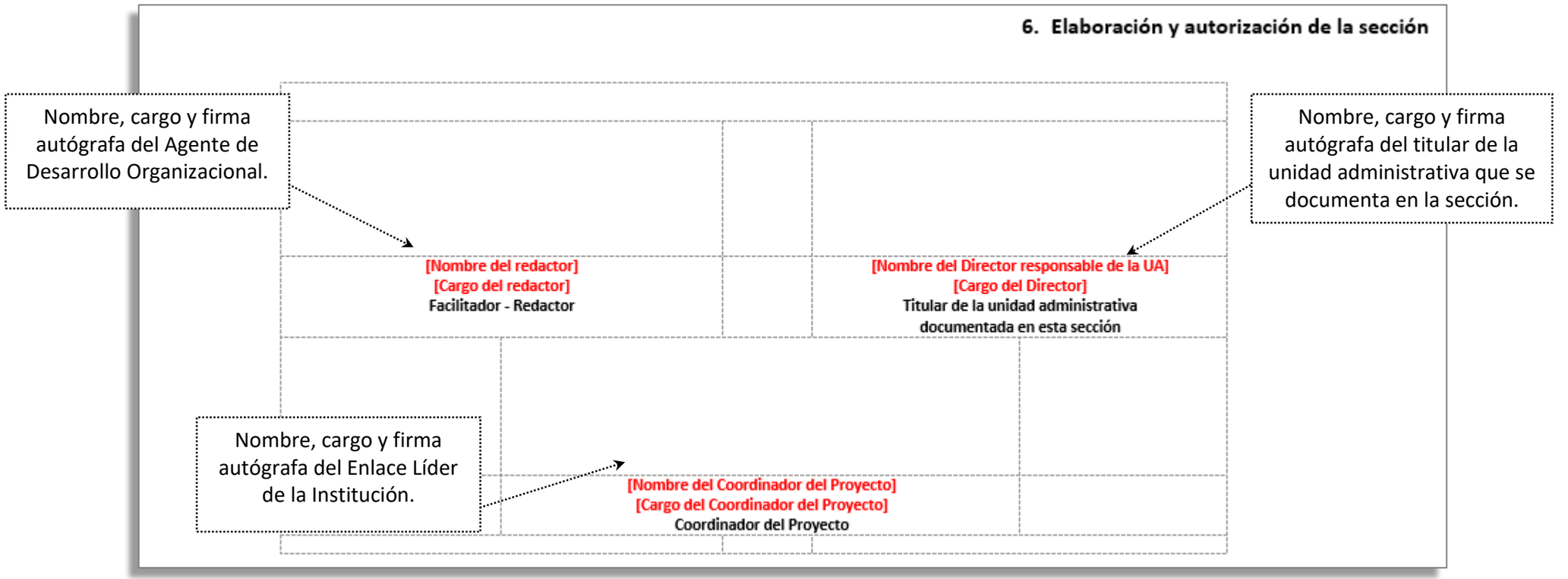
Ejemplo ficha del indicador

Nombre del indicador	Proporción general de capacitación policial
Descripción General	Índice de policías capacitados en el programa general de capacitación policial
Fórmula	(Policías capacitados en cursos durante el año/total de policías preventivos de la Secretaría)x 100
Sentido	Ascendente
Observaciones	Establece la cobertura de la capacitación respecto del total del personal miembro del cuerpo policiaco.
Frecuencia de Medición	Anual
Fuente	Registros de la Dirección General de capacitación policial. Fiscalía General del Estado

Firmas de autorización de la sección

Se ponen los datos correspondientes para las firmas señaladas, sin embargo, este cuadro se actualiza según los siguientes criterios:

a) La configuración del equipo manualizador, pueden firmar más personas que hayan intervenido en la redacción o coordinación.
b) La cadena de mando de la institución, puede solicitarse que mandos intermedios firmen como visto bueno requerido.
c) Las disposiciones que establezca la Dirección de Control de Riesgos.



Glosario

Incluir los términos y definiciones utilizadas en la redacción del MOP, así como términos técnicos, siglas, abreviaturas, etcétera, que sean necesarios para la mejor comprensión del contenido de este documento, en orden alfabético.

Nota: Las siglas del documento deberán coincidir con las del Glosario y no deberán haber dos o mas siglas o abreviaturas para un mismo significado.

Glosario

Término	Descripción

(Ctr

Ejemplo de glosario:

INDICADOR	Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.
LOPE	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
SEMADET	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

Anexos

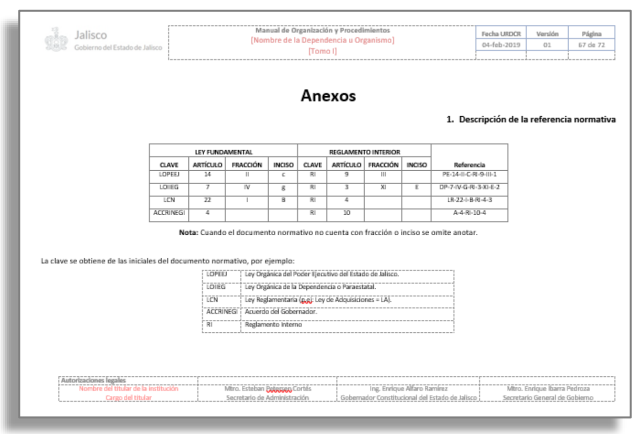
Los anexos son la presentación ordenada de imágenes de los formatos físicos necesarios, para la realización de un procedimiento y la prestación de los trámites o servicios requeridos. Cuando se trate de formatos electrónicos deberán incluir ligas de Internet para acceder a dichos formatos.

Aspectos a considerar al integrar los anexos:

1. Esta sección NO ES OPCIONAL. Aquí se colocan las imágenes de los formatos necesarios para los servicios de la unidad administrativa. Así como las imágenes de captura de pantalla de los sistemas referidos. Adicionalmente deberá contar con estos anexos:
   a. La descripción de la referencia normativa.
   b. La simbología para lectura de los modelados.
2. Que se encuentren todas las imágenes de los formatos físicos declarados en las narrativas de procedimientos y fichas de servicio, en el mismo orden y coincidiendo en el total de anexos que fueron documentados, identificados con las siglas de la Dirección General o Unidad Administrativa seguidos del número progresivo del anexo de esa Dirección o Unidad Administrativa.
3. Que se encuentre la relación de ligas de Internet donde se puede acceder a los formatos electrónicos declarados en las fichas de servicio, en el mismo orden en que fueron documentados, identificadas con el número de anexo correspondiente y el nombre del formato.

4. En la parte de Anexos se deberá incluir los anexos con la identificación de las siglas de la Dirección General, el número progresivo y el nombre del formato o anexo.

   Nota: En caso de eliminar, mover o agregar anexos se deberán actualizar todos los consecutivos que se vean afectados por el cambio tanto en el documento como en la sección de anexos.



Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Manual de Organización y Procedimientos
[Nombre de la Dependencia u Organismo]
[Tomo I]

Fecha URDCR	Versión	Página
04-feb-2019	01	67 de 72

Anexos

1. Descripción de la referencia normativa

LEY FUNDAMENTAL				REGLAMENTO INTERIOR				
CLAVE	ARTÍCULO	FRACCIÓN	INCISO	CLAVE	ARTÍCULO	FRACCIÓN	INCISO	Referencia
LOPEEJ	14	II	c	RI	9	III		PE-14-II-C-RI-9-III-1
LOIIEG	7	IV	g	RI	3	XI	E	DP-7-IV-G-RI-3-XI-E-2
LCN	22	I	B	RI	4			LR-22-I-B-RI-4-3
ACCRINEGI	4			RI	10			A-4-RI-10-4

Nota: Cuando el documento normativo no cuenta con fracción o inciso se omite anotar.

La clave se obtiene de las iniciales del documento normativo, por ejemplo:

LOPEEJ	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
LOIIEG	Ley Orgánica de la Dependencia o Paraestatal.
LCN	Ley Reglamentaria (p.e): Ley de Adquisiciones = LA).
ACCRINEGI	Acuerdo del Gobernador.
RI	Reglamento Interno

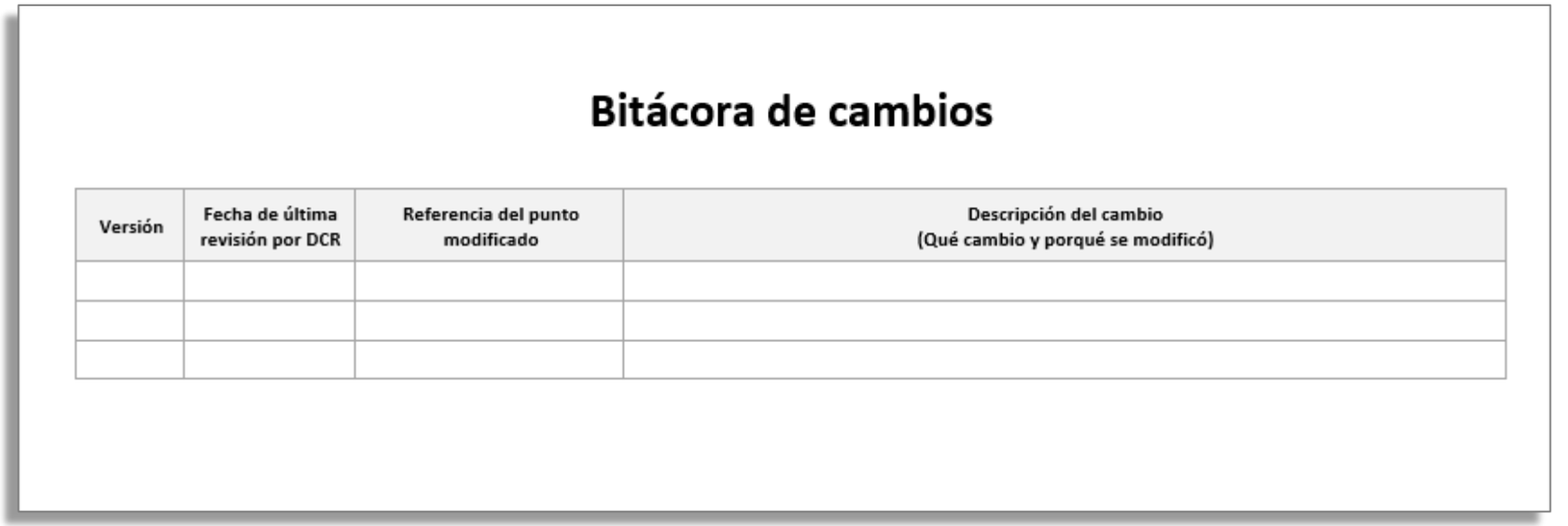
Autorizaciones legales			
Nombre del titular de la institución Cargo del titular	Mtro. Esteban Petersen Cortés Secretario de Administración	Ing. Enrique Alfaro Ramírez Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco	Mtro. Enrique Ibarra Pedroza Secretario General de Gobierno

2. Simbología para la lectura de los modelados de los procedimientos

Tipo de evento	Símbolo	Descripción
Inicio		Como su nombre lo indica, representa el punto de inicio de un proceso.
Fin		Indica cuando un proceso termina.
Cancelación		Esta indicará que la transacción debe ser cancelada.
Enlace		Un Enlace es un mecanismo para conectar dos secciones de un Proceso. Los Eventos de Enlace pueden ser usados para crear situaciones de bucle o para evitar líneas de Secuencia de Flujo largas. Los usos de los Eventos de Enlace son limitados a un solo nivel de proceso.
Tarea		Es una tarea de "flujo de trabajo" donde un humano realiza una tarea que tiene que ser completada en cierta cantidad de tiempo. Se usa cuando el trabajo durante el proceso no puede ser descompuesto en un nivel más fino dentro del flujo.
Sub proceso		Un subproceso es una actividad compuesta incluida dentro de un proceso. Éste es compuesto dado el hecho que esta figura incluye un conjunto de actividades y una secuencia lógica (proceso), que indica que la actividad mencionada puede ser analizada a un nivel más fino. Se puede colapsar o expandir.
Decisión exclusiva		Decisión basada en datos del proceso. El mismo elemento se usa para sincronizar esta figura.
Decisión Inclusiva		Inclusiva o multi-decisión. Uno o más caminos pueden ser activados. Uno o más caminos deben sincronizarse dependiendo de las actividades anteriores de la misma figura.
Decisión paralela		Indica puntos en el proceso en el que varias ramas se desprenden o convergen en paralelo.
Almacén		Un Almacén es un lugar donde el proceso puede leer o escribir datos, por ejemplo una base de datos. La información en un Almacén persiste más allá de la vida de instancia del proceso.

Bitácora de cambios

La bitácora de cambios es el cuadro de control de documentos extendido.



Bitácora de cambios

Versión	Fecha de última revisión por DCR	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio (Qué cambio y porqué se modificó)

Aspectos a considerar al integrar los anexos:

Versión: Número de versión del documento, es un consecutivo que se incrementa cuando existe algún cambio del contenido.

Fecha última revisión por DCR: La fecha en que la DCR da el visto bueno para la impresión.

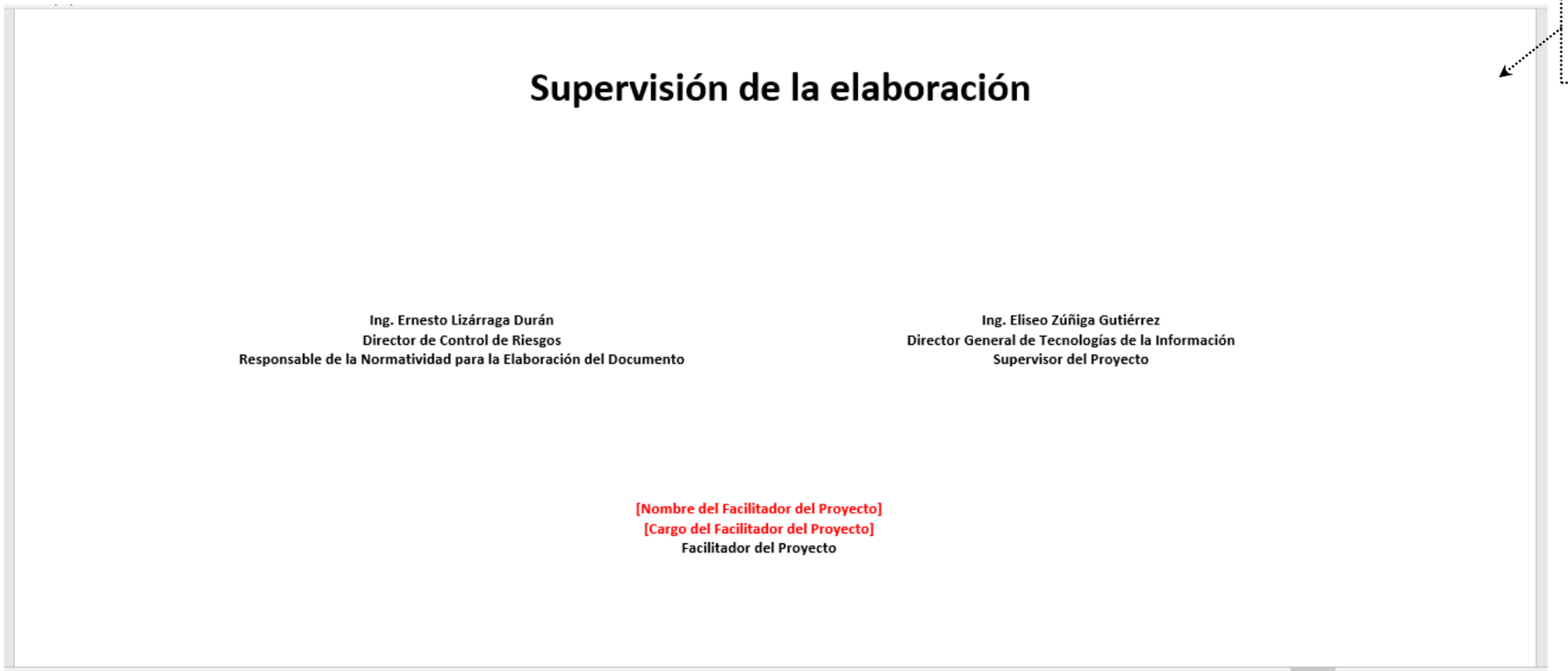
Referencia del punto modificado: Señala qué partes del documento cambió.

Descripción del cambio: Breve y sintética explicación de los motivos del cambio. Señala cambios en la organización o en la lógica de los procesos (el qué), y cambios de concepto o contexto (el porqué) que originaron las modificaciones.

Firmas de supervisión de la elaboración

La Dirección de Control de Riesgos es la responsable de "formular y aplicar los lineamientos técnicos para la elaboración y actualización de los reglamentos y manuales administrativos de las dependencias y entidades" (Reglamento Interno de la Sría. de Administración, art. 35, fracción VIII), de ahí que, tras el dictamen del documento, deberá plasmarse las firmas correspondientes de supervisión de la elaboración del MOP.

Los nombres y cargos los determina la DCR y son notificados por el facilitador del proyecto.



Supervisión de la elaboración

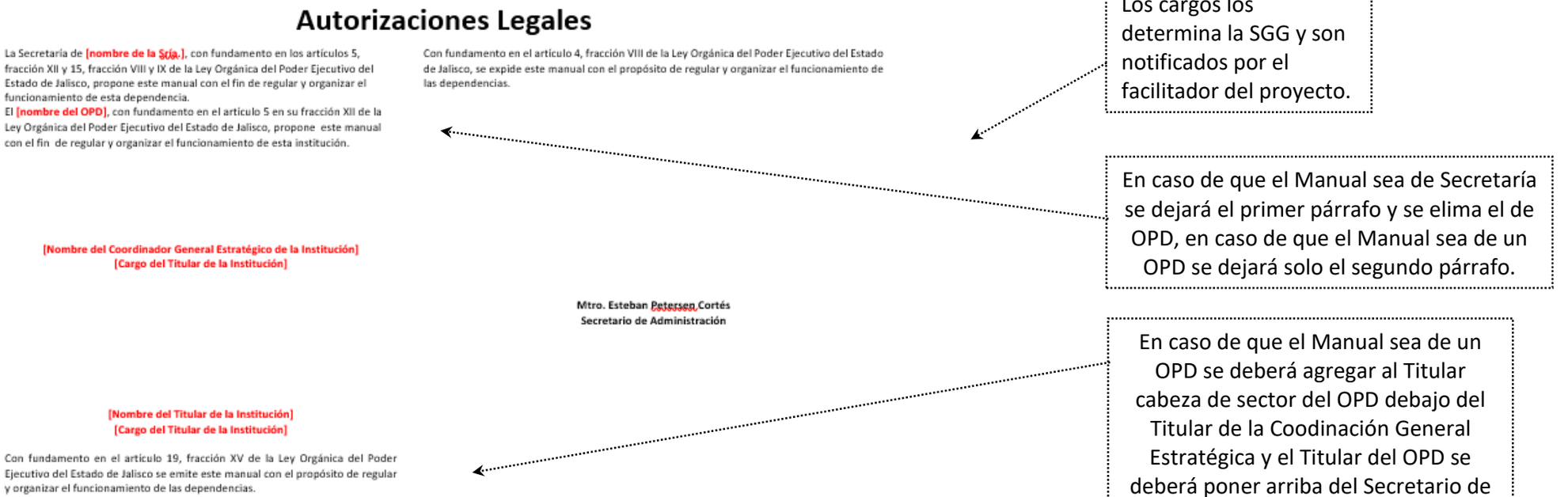
Ing. Ernesto Lizárraga Durán
Director de Control de Riesgos
Responsable de la Normatividad para la Elaboración del Documento

Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez
Director General de Tecnologías de la Información
Supervisor del Proyecto

[Nombre del Facilitador del Proyecto]
[Cargo del Facilitador del Proyecto]
Facilitador del Proyecto

Firmas de autorizaciones legales del MOP

Las firmas de autorización que dan fuerza legal al manual se establecen conforme a los criterios que emita la Dirección de Estudios Legislativos y Acuerdos Gubernamentales de la Secretaría General de Gobierno.



Autorizaciones Legales

La Secretaría de **[nombre de la Scía.]**, con fundamento en los artículos 5, fracción XII y 15, fracción VIII y IX de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, propone este manual con el fin de regular y organizar el funcionamiento de esta dependencia.

El **[nombre del OPD]**, con fundamento en el artículo 5 en su fracción XII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, propone este manual con el fin de regular y organizar el funcionamiento de esta institución.

Con fundamento en el artículo 4, fracción VIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, se expide este manual con el propósito de regular y organizar el funcionamiento de las dependencias.

[Nombre del Coordinador General Estratégico de la Institución]
[Cargo del Titular de la Institución]

Mtro. Esteban Petersen Cortés
Secretario de Administración

[Nombre del Titular de la Institución]
[Cargo del Titular de la Institución]

Con fundamento en el artículo 19, fracción XV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco se emite este manual con el propósito de regular y organizar el funcionamiento de las dependencias.

Los cargos los determina la SGG y son notificados por el facilitador del proyecto.

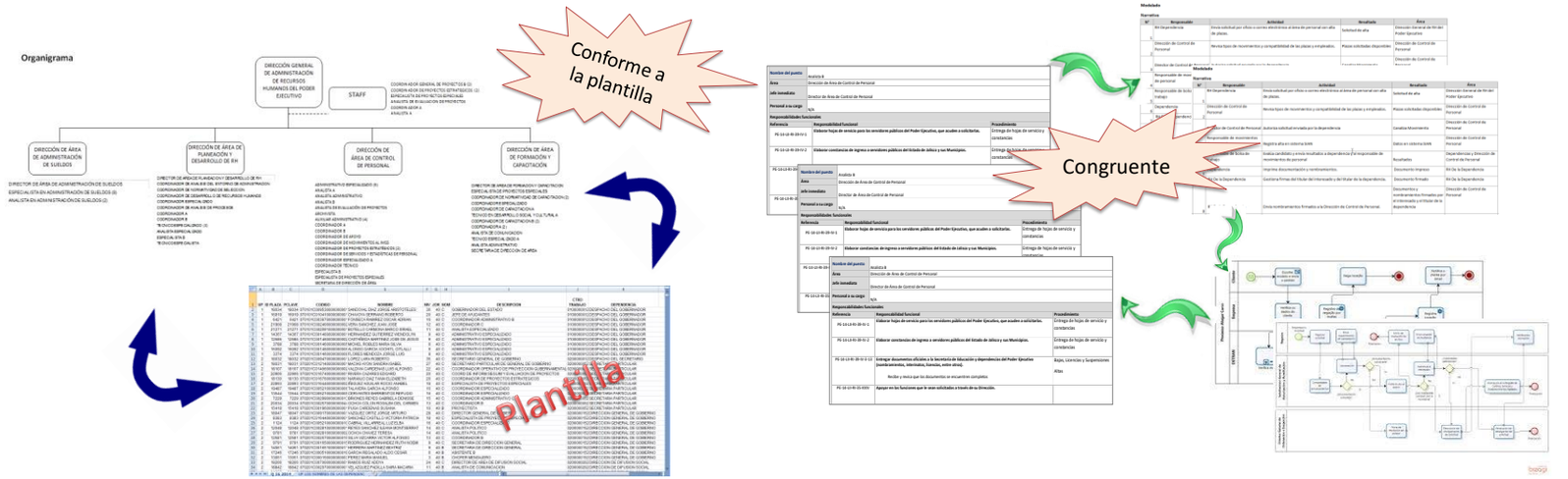
En caso de que el Manual sea de Secretaría se dejará el primer párrafo y se elima el de OPD, en caso de que el Manual sea de un OPD se dejará solo el segundo párrafo.

En caso de que el Manual sea de un OPD se deberá agregar al Titular cabeza de sector del OPD debajo del Titular de la Coodinación General Estratégica y el Titular del OPD se deberá poner arriba del Secretario de Administración.

IV. Criterios generales y especificaciones de la integración del MOP

Para la correcta formulación de los componentes deberá cuidarse los siguientes criterios de congruencia entre otros:

- Los puestos relacionados en los organigramas deben coincidir con los datos de la plantilla y del Dictamen emitido por la Dirección General de Tecnologías de la Información.
- Las descripciones de las unidades administrativas deberán ser congruentes con el organigrama presentado.
- Las referencias normativas en los inventarios de los procesos y las fichas de los procedimientos deberán ser congruentes con la alineación institucional.
- La unidades administrativas, referidas en las narrativas, deberán coincidir con las presentadas en las descripciones de las unidades administrativas.
- Los modelados de los procesos deberán ser plenamente congruentes con las narrativas correspondientes, coincidiendo los datos de las actividades, puesto funcional (rol) y los participantes que intervienen en los procesos y las actividades establecidos en los modelados.



Las especificaciones para los diversos textos y párrafos que deberán observarse en la formulación del manual son:

- La redacción deberá ser clara y concisa.
- El manual deberán reflejar el ejercicio cotidiano de los procesos y servicios que se llevan a cabo en la institución.
- El orden y secuencia del contenido depende del tipo de manual al que se refiere: MOP en varios tomos o MOP en un solo tomo, conforme al formato establecido en la guía.
- En caso de superar el tomo del MOP 350 páginas a doble cara, se imprime en tomo diferente con índice cada tomo y archivo por tomo digital separado. Cada tomo debe incluir Despacho o Direcciones Generales completas.
- Cada manual deberá contener la hoja de autorizaciones con las firmas correspondientes.
- La tipografía de los manuales será en función del texto que contiene de acuerdo a la siguiente tabla:
- Cuando no se tenga información o no aplique algún campo de las tablas se pondrá un guión - en ese campo.
- En caso de tener una sección sin información, tal como indicadores, glosario, anexos etc. se deberá eliminar el título y la sección.
- Se recomienda trabajar el documento en la misma versión de software y si se abre en otro software no realizar modificaciones o ajustes y tratar de revisar e imprimir el documento desde la versión en la cual fue integrado ya que las tablas y títulos del documento pueden llegar a moverse y variar de acuedo a la versión del software de cada máquina.
- Se recomienda que el Enlace de cada dependencia se cerciore de cumplir con ortografía, especificaciones, tamaños y fuentes para el Manual, así como homologación de tablas para el envío del manual a revisión.
- Proceso para las Firmas, Dictamen y Publicación del MOP:
    1. El facilitador de la Dirección de Control de Riesgos revisa y valida el Manual por correo electrónico en Word y PDF.
    2. El enlace líder del MOP de la Dependenica u OPD imprime el Manual en tamaño oficio, formato horizontal y a doble cara.
    3. El enlace líder consegue las firmas de cada Dirección General o Unidad Administrativa.
    4. El enlacer líder envía empastar el Manual con la imagen autorizada por Comunicación Social y proporcionada por la Dirección de Control de Riesgos.
    5. El enlace líder consigue las firmas de Autorizaciones Legales (Titular de la Institución, Titular de la Institución cabeza de Sector en caso de OPD y Coordinador General Estratégico).
    6. El enlace líder solicita via oficio el dictamen de Manual de Organización y Procedimientos a la Dirección General de Tecnologías.
    7. La Dirección General de Tecnologías firmará la sección de Supervisión de la elaboración y la del Secretario de Administración y emitirá el dictamen solicitado.

Especificaciones, tamaños y fuentes para el Manual

Contenido	Fuente	Estilo	Tamaño	Mayúsculas o minúsculas	Efecto	Estilo de párrafo	Alineación del Párrafo	Espaciado del párrafo		Inter-lineado
								Ante-rior	Poste-rior	
TÍTULO PRINCIPAL (carátula)	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	VERSALES	Título 1	centrado	6	6	Sencillo
Título secundario (carátula) (salto de párrafo con shift-enter)	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título	centrado	6	6	Sencillo
Contenido	Cambria (títulos)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno		Izquierda	6	6	Sencillo
Título de carátula secundaria (salto de párrafo con shift-enter)	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 1	centrado	6	6	Sencillo

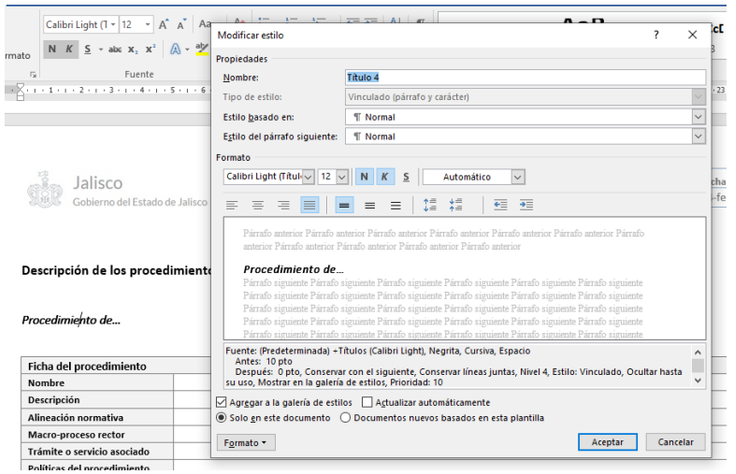
Contenido	Fuente	Estilo	Tamaño	Mayúsculas o minúsculas	Efecto	Estilo de párrafo	Alineación del Párrafo	Espaciado del párrafo		Inter-lineado
								Ante-rior	Poste-rior	
Introducción	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 1	centrado	6	6	Sencillo
1. Organización interna de la Institución	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
Organigrama	Calibri	Negrita	13	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 3	Izquierda	10	0	Sencillo
Suplencias	Calibri	Negrita	13	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 3	Izquierda	10	0	Sencillo
2. Arquitectura de procesos de la Institución	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
3. Descripción de los Macro-procesos	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
4. Indicadores de la Institución	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
Título de carátula de sección (SALTO DE PÁRRAFO CON SHIFT-ENTER)	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 1	centrado	6	6	Sencillo

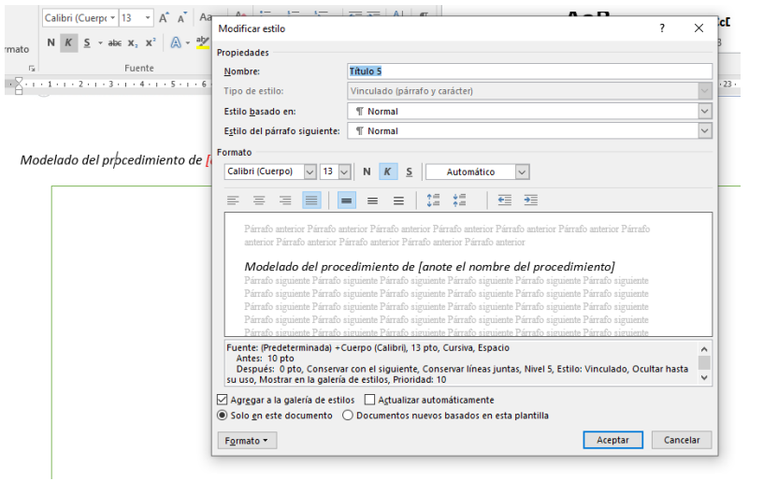
Contenido	Fuente	Estilo	Tamaño	Mayúsculas o minúsculas	Efecto	Estilo de párrafo	Alineación del Párrafo	Espaciado del párrafo		Inter-lineado
								Ante-rior	Poste-rior	
1. Organización de …	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
3. Inventario y descripción de los procedimientos	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
Nombre del procedimiento	Calibri	Negrita	12	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 4	Izquierda	10	0	Sencillo
Modelado del procedimiento	Cambria (títulos)	Negrita	12	Mayúsculas y minúsculas	cursiva	Título 5	Izquierda	10	0	Sencillo
Narrativa del procedimiento	Cambria (títulos)	Negrita	12	Mayúsculas y minúsculas	cursiva	Título 5	Izquierda	10	0	Sencillo
Ficha de Servicio	Cambria (títulos)	Negrita	12	Mayúsculas y minúsculas	cursiva	Título 4	Izquierda	10	0	Sencillo
4. Indicadores	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
5. Fichas de los indicadores	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
6. Anexos	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
7. glosario	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo
8. Elaboración y revisión de la sección	Calibri	Negrita	14	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 2	Derecha	6	6	Sencillo

Contenido	Fuente	Estilo	Tamaño	Mayúsculas o minúsculas	Efecto	Estilo de párrafo	Alineación del Párrafo	Espaciado del párrafo		Inter-lineado
								Ante-rior	Poste-rior	
Bitácora de Cambios	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 1	centrado	6	6	Sencillo
Supervisión de Contenidos	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 1	centrado	6	6	Sencillo
Autorizacio-nes Legales	Calibri (cuerpo)	Negrita	26	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Título 1	centrado	6	6	Sencillo
Texto normal en párrafos (fuera de tablas o cuadros)	Calibri	Normal	12	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno	Normal	Justificado	0	10	Sencillo (no agregar espacio entre párrafos del mismo estilo)
Texto normal (dentro de tablas o cuadros)	Calibri (cuerpo)	Normal	11	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno		Izquierda	3	3	Sencillo
Encabezados de las tablas	Calibri (cuerpo)	Negrita sombreado blanco 1 obscuro 15%	11	Mayúsculas y minúsculas	Ninguno		Centrado	3	3	Sencillo

- Los manuales deberán imprimirse utilizando ambos lados de la hoja es decir 1 hoja = 2 páginas.

- En cada comienzo de sección que se inició con un Título, el texto deberá colocarse en una página impar o lado 1 de la hoja.
- Los logotipos, escudos, sellos y demás imágenes de identidad institucional deberán ser los oficiales con los diseños y colores aprobados por la Dirección General de Publicaciones del Gobierno del Estado.
- Los títulos 4 y 5 deberán tener las siguientes especificaciones:





-

Glosario

Término	Descrición
Arquitectura de procesos	Mapa del conjunto de procesos de la institución, sus interacciones y las relaciones de los procesos sustantivos con los proveedores y usuarios-clientes, en el caso del gobierno del estado, incluye el marco normativo. La Arquitectura de procesos expresa una vista dinámica del modelo de negocios o modelo de operación institucional y es la herramienta base para la gestión de procesos y de las tecnologías de la información y comunicación.
DCR	Dirección de Control de Riesgo
MOP	Manual de Organización y Procedimientos. Es el manual administrativo de la Secretar
Proceso Sustantivo	Es aquel proceso que al realizarse ejecuta y cumple con la razón de ser de la institución, establecida en su ley orgánica, reglamentos o estatuto orgánico y en la misión, visión y objetivos estratégicos. Determina la forma cómo un conjunto de procedimientos, desde su aporte en lo individual, contribuye a los resultados de la institución, asociando o vinculando aquellos procedimientos que por definición trabajan juntos, sea de manera secuencial o convergente.
SGG	Secretaría General de Gobierno

Anexos

1. Descripción de la referencia normativa

LEY FUNDAMENTAL				REGLAMENTO INTERIOR				
CLAVE	**ARTÍCULO**	**FRACCIÓN**	**INCISO**	**CLAVE**	**ARTÍCULO**	**FRACCIÓN**	**INCISO**	**Referencia**
PE	14	II	c	RI	9	III		PE-14-II-C-RI-9-III-1
DP	7	IV	g	RI	3	XI	E	DP-7-IV-G-RI-3-XI-E-2
LR	22	I	B	RI	4			LR-22-I-B-RI-4-3
AG	4			RI	10			AG-4-RI-10-4

Nota: Cuando el documento normativo no cuenta con fracción o inciso se omite anotar estos.

La Referencia Normativa no es limitativa, es la normativa que le aplique al procedimiento en cuestión y se deberá hacer iniciando con la Ley de mayor jerarquía a la de menor jerarquía.

La clave se obtiene de las iniciales del documento normativo, por ejemplo:

PE	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
LO/DP	Ley Orgánica o Decreto de Creación Paraestatal.
LR	Ley Reglamentaria (p.ej: Ley de Adquisiciones = LA).
AG	Acuerdo del Gobernador.
RI	Reglamento Interno.

2. Simbología para la lectura de los modelados de los procedimientos

Tipo de evento	Símbolo	Descripción
Inicio		Como su nombre lo indica, representa el punto de inicio de un proceso.
Fin		Indica cuando un proceso termina.
Cancelación		Éste indicará que la transacción debe ser cancelada.
Enlace		Un Enlace es un mecanismo para conectar dos secciones de un Proceso. Los Eventos de Enlace pueden ser usados para crear situaciones de bucle o para evitar líneas de Secuencia de Flujo largas. Los usos de los Eventos de Enlace son limitados a un solo nivel de proceso.
Tarea		Es una tarea de "flujo de trabajo" donde un humano realiza una tarea que tiene que ser completada en cierta cantidad de tiempo. Se usa cuando el trabajo durante el proceso no puede ser descompuesto en un nivel más fino dentro del flujo.
Sub proceso		Un subproceso es una actividad compuesta incluida dentro de un proceso. Éste es compuesto dado el hecho que esta figura incluye un conjunto de actividades y una secuencia lógica (proceso), que indica que la actividad mencionada puede ser analizada a un nivel más fino. Se puede colapsar o expandir.
Decisión exclusiva		Decisión basada en datos del proceso. El mismo elemento se usa para sincronizar esta figura.
Decisión Inclusiva		Inclusiva o multi-decisión. Uno o más caminos pueden ser activados. Uno o más caminos deben sincronizarse dependiendo de las actividades anteriores de la misma figura.
Decisión paralela		Indica puntos en el proceso en el que varias ramas se desprenden o convergen en paralelo.
Almacén		Un Almacén es un lugar donde el proceso puede leer o escribir datos, por ejemplo una base de datos. La información en un Almacén persiste mas allá de la vida de instancia del proceso.

Bitácora de cambios

Versión	Fecha de última revisión por DCR	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio (Qué cambio y porqué se modificó)
01	28-feb-2019	Todo el documento	Primera versión de la Guía para la Integración del Manual de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Organismos Paraestatales.
02	24-jun-2019	Ficha de proceso y Ficha de procedimiento y otros cambios menores	A petición de los usuarios, se incluye las indicaciones para el concepto de "Descripción" de las fichas de procesos sustantivos y de procedimientos respectivamente, se incluyen ejemplos de las fichas. Además, se enriquece la explicación de los componentes del manual con la inclusión y reedición de las ilustraciones y se adecuó el pie de página y la sección de firmas de autorización de la Guía, a la situación y contexto actual en el que opera la Dirección de Control de Riesgos.
03	**3-jul-2020**	**Documento**	**Segunda versión con algunos cambios de la Guía y plantillas para la Integración del Manual de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Organismos Paraestatales.**
03	3-jul-2020	Guía y Plantillas	Se eliminaron los nombres y puestos del pie de página en todas las páginas.
03	3-jul-2020	Prefacio	Se cambia la palabra Proceso por Procedimiento.
03	3-jul-2020	Guía de Integración	En la Guía de Integración: Se agregó en el punto 3: se podrá utilizar la plantilla del MOP identificándose como información reservada. Se modificó el punto 4 inciso b) dejando que el orden de las secciones es de acuedo al organigrama autorizado y se eliminó que el orden era primero las secciones de procesos sustantivos y después los de apoyo.
03	3-jul-2020	Organización Interna de la Institución	Se agregó : El nombre de la Unidad Administrativa deberá ir con letras mayúsculas y minúsculas, Asi mismo se quito del punto 1 de la Organización Interna de Institución el inciso b) Plantilla autorizado.

			Se agregó en el punto 3: El nombre de la Unidad Administrativa deberá ir con letras mayúsculas y minúsculas, Asi mismo se quito del punto 1 de la Organización Interna de Institución el inciso b) Plantilla autorizada. Se modificó la imagen de Organigrama. Se eliminó inciso b) agregar al personal de la plantilla al organigrama.
03	3-jul-2020	Suplencias	Se movió de lugar el párrafo de Suplencias
03	3-jul-2020	Arquitectura de Procesos de la Institución	Se cambió la imagen de Arquitectura, así como la definición de Arquitecura, se incorporó una nota de ejemplo de Secretaría de Administración y se modificó el punto 3.
03	3-jul-2020	Descripción de los macroprocesos	Se incorporó la definición de Macroproceso. Se agregó la nota: La cual deberá ser la misma que en todos los apartados del manual que refiera esta normatividad.
03	3-jul-2020	Ficha y Modelado de Proceso	Se eliminó la ficha y modelado de proceso sustantivo, debido a que se utiliza BPM a nivel básico, el cual facilita la comunicación y entendimiento, además debido a la madurez de la Organización se levanta la información de forma operativa y no en un nivel 1 de madurez de procesos de negocios. La información se encuentra en un modelo inicial y no están estandarizados los modelos directivos los cuales se llevarán a cabo en una segunda etapa.
03	3-jul-2020	Descripción de las Unidades Administrativas	Se integró en la Descripción de las Unidades Administrativas Cap. II Sección I Inciso b: En caso de no tenerlos se omiten y la nota: Esta sección se incluye únicamente en caso de tener unidades administrativas en el Reglamento Interno, en caso contrario se omite. Se agregó en la Guía y plantillas en la Descripción de las unidades administrativas: numeral o inciso cuando aplique.
03	3-jul-2020	Organigrama de la Unidad Administrativa	Se modificó la imagen de organigrama sin codificación ni personal de la plantilla.
03	3-jul-2020	Inventario de Procedimientos	Se integraron las definiciones de Proceso sustantivo, Procedimiento de apoyo y Procedimiento.

			Se agregó en la explicación de la referencia normativa la nota: Esta debe ser congruente con la normativa mencionada en la Descripción de las Unidades Administrativas y en la Descripción de los Macroprocesos.
03	3-jul-2020	Referencia Normativa	Se cambio la imagen de la referencia normativa. Se agregó una leyenda a la nota: La Referencia Normativa no es limitativa, es la normativa que le aplique al procedimiento en cuestión y se deberá hacer, iniciando con la Ley de mayor jerarquía a la de menor jerarquía. Las siglas se modificaron y homologaron. Se cambió el ejemplo de la tabla de inventario de procedimientos de la Plantilla de Dependencias. Se deja en blanco la tabla de referencia normativa (anexo) de cada dirección para que cada dependencia o entidad lo llene de acuerdo a su normatividad. Adicionalmente en la Plantilla de Direcciones en la página 11. se cambio el ejemplo de inventario de procedimientos (agregando una referencia normativa adecuada a las nuevas siglas) y se deja en blanco la tabla de referencia normativa (anexo) de cada dirección para que cada dependencia o entidad lo llene de acuerdo a su normatividad.
03	3-jul-2020	Ficha de procedimiento	En el punto de Indicador se agregó: así como que sea verificable y que cuente con evidencia. En el punto de Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento se agregó: “y para llevar a cabo” el procedimiento y se subió el párrafo: Estos pueden tener distinta índole o naturaleza, por ejemplo: un oficio, un correo, una solicitud, una autorización, algún software especial para el procedimiento, etc.;
03	3-jul-2020	Modelado	Se eliminó información anterior de BPMN y se agregó: La explicación de los símbolos utilizados se muestra en el anexo 2. Simbología para la lectura de los modelados de los procesos y procedimientos. - Se agregó la nota: En la narrativa y modelado del procedimiento solo se mostrará lo correspondiente a la atribución del área del mismo y en caso de que intervengan otros procedimientos, solo deberá referenciar el procedimiento que se involucra sin mencionar los pasos que no son atribución del procedimiento que se trata. -Se modificó la imagen de modelado.
03	3-jul-2020	Narrativa	-Se modificó la imagen de la narrativa.

			Se modificó el punto 4 agregándole: que incluya la acción que se realiza de forma completa y entendible (el qué y el como). Se agregó: con la acción específica que agregue valor en la transformación del producto o servicio.
03	3-jul-2020	Fichas de los servicios	Se agregó una nota que dice: Las fichas de servicios a documentar serán únicamente los servicios que se ofrecen a la ciudadanía (persona física o moral que requiera de un servicio de Gobierno). En caso de no contar con servicio a la ciudadanía se omite la ficha de servicio. Se modificó la ficha de servicio de las plantillas. Se agregó en la fila de: Dirección General responsable y la Dirección de Área responsable se agrego "o equivalente".
03	3-jul-2020	Indicadores de la Unidad Administrativa	Se agregó una nota dentro del cuadro de Indicadores de la unidad administrativa: Los indicadores se pueden consultar en el MIDE JALISCO de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana por Dependencia.
03	3-jul-2020	Glosario	Se modificó la imagen de Glosario con el titulo "Término" y "Descripción", así como en las plantillas. Se agregó la nota: Las siglas del documento deberán coincidir con las del Glosario y no deberán haber dos o mas siglas o abreviaturas para un mismo significado.
03	3-jul-2020	Anexos	Se modificó el punto 2 y 4 indicando la forma de identificar los anexos.
03	3-jul-2020	Firmas de autorizaciones legales del MOP	Se modificó el ejemplo de firmas de autorización y se agregaron 2 notas. Se modificó el segundo párrafo cambiando Institución por OPD.
03	3-jul-2020	Criterios generales y especificaciones de la integración del MOP	Se agregó:

			- En caso de superar el tomo del MOP 350 páginas a doble cara, se imprime en tomo diferente con índice cada tomo y archivo por tomo digital separado. Cada tomo debe incluir Despacho o Direcciones Generales completas. -Cuando no se tenga información o no aplique algún campo de las tablas se pondrá un guión - en ese campo. -En caso de tener una sección sin información, tal como indicadores, glosario, anexos etc. se deberá eliminar el título y la sección. -Una nota del uso y manejo de tablas y títulos por diferentes versiones de software. -Se recomienda que el Enlace de cada dependencia se cerciore de cumplir con ortografía, especificaciones, tamaños y fuentes para el Manual, así como homologación de tablas para el envío del manual a revisión. -Los pasos para la consecución de las firmas y responsable así como solicitar la dictaminación del Manual.
03	3-jul-2020	Especificaciones, tamaños y fuentes	Se modificó en tabla de especificaciones de contenido, el tamaño del título de: Nombre de procedimiento de título 3 a título 4, el de modelado y narrativa de título 4 a título 5 para que no aparezcan en el índice, únicamente aparecerá el nombre del procedimiento y si tiene servicio el nombre del servicio.
03	3-jul-2020	Anexos	Se eliminó el anexo del formato SIPOC.
03	3-jul-2020	Anexo 1. Descripción de la referencia normativa	Se agregó que no es limitativo la normativa, es la normativa que le aplique al procedimiento en cuestión y se deberá hacer iniciando con la de mayor jerarquía a la de menor jerarquía.
03	3-jul-2020	Anexo 2. Simbología para la lectura de los modelados	Se quitó el anexo de Simbología de Modelados de las plantillas solo se dejó en la GUIA. Se modificó la simbología a usar para la elaboración de modelados.
03	3-jul-2020	Plantilla de Direcciones	Se eliminó el texto de Responsabilidades Funcionales.
04	24-feb-2021	Guía y Plantilla de Dependencias	Se cambió el rol de los Directores en la sección de Supervisión de la Elaboración. Se eliminó de la Guía la palabra SIPOC.

Supervisión de la elaboración

Ing. Ernesto Lizárraga Durán
Director de Control de Riesgos
Responsable de la Normatividad para la Elaboración del Documento

Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez
Director General de Tecnologías de la Información
Supervisor del Proyecto

Equipo redactor

Gloria Valdez Anguiano
Coordinador Organizacional

Crispín Fernández Juárez
Coordinador Organizacional

Ana Cecilia Villalobos Montes
Coordinador Organizacional

Leticia Camarena Alatorre
Coordinador Organizacional

Juan Pablo Gaona Oliva
Coordinador Organizacional

Erick García Cebada
Coordinador Administrativo

Rosa Leycegui Ramos
Coordinador Organizacional

Rafael Solorio Ayala
Coordinador

Oscar Rubén Saucedo Alvarez
Coordinador