

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

**Coordinación General de Administración
Dirección General de Programación,
Organización y Presupuesto**

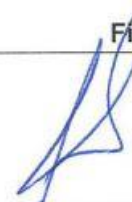

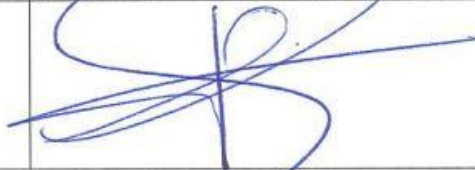
Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>

01 de diciembre de 2021

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
1 de 71

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|------------------|---|--|
| Elaboró: | C.P. Agustín Maldonado Córdoba Director de Control y Evaluación Financiera |  |
| Revisó: | L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Autorizó: | Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|--------------------------|--|
| 01 | 13 de julio de 2007 | Adecuación del contenido del manual conforme a la norma de control interno; actualización conforme a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas; incorporación de elementos que apoyan la comprensión y aplicación de la presente Guía Técnica. |
| 02 | 10 de abril de 2008 | Actualización para dar cumplimiento a las bases y directrices de Identidad Institucional. |
| 03 | 11 de junio de 2009 | Actualización para dar cumplimiento al proceso de calidad regulatoria Institucional. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2009 (11-06-2009). |
| 04 | 14 de septiembre de 2011 | Adecuación del contenido del documento derivada de las necesidades de la operación realizada con las diferentes áreas normativas. Versión presentada ante el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2011 (14-09-11). |

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
2 de 71

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-------------------------|---|
| 05 | 16 de junio de 2014 | Adecuación del contenido de la presente Guía, como parte de una mejora organizacional por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, y para cubrir las necesidades del quehacer establecido en las diferentes áreas de la Institución, alineadas al Programa Nacional de Desarrollo (PND) y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013 – 2018 (DOF. 16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente y principios de igualdad en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. |
| 06 | 30 de junio de 2015 | Adecuación del contenido de la presente Guía, como parte de una mejora continua por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, de igual forma se siguen los lineamientos de la norma NMX-R025-SCFI-2012 para la igualdad laboral entre mujeres y hombres, considerando el lenguaje incluyente. Versión hecha del conocimiento de los miembros del Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2015 (30-06-15). |
| 07 | 10 de diciembre de 2019 | Actualización del contenido de la presente Guía, como parte de una mejora organizacional por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, y para cubrir las necesidades del quehacer establecido en las diferentes áreas de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2019 (10-12-2019). |
| 08 | 01 de diciembre de 2021 | La actualización de la presente Guía constituye una acción de mejora organizacional por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, en apego a los Compromisos CRH.4.- “Conformar y actualizar el inventario de normas internas y de procesos esenciales de la institución” y CRH.5.- “Desarrollar acciones de simplificación y mejora en los procesos sustantivos y las normas internas para contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales”, establecidos en Bases de Colaboración que derivan del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, así como de la necesidad de mantener permanentemente actualizados de forma uniforme los manuales de procedimientos de las diferentes Unidades Administrativas que conforman a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y, con ello dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal vigente, así como en atención a las modificaciones realizadas al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de diciembre de 2019 y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de enero de 2020, con lo cual se cubren las necesidades actuales del quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2021 (01-12-2021). |

Contenido

| | Página |
|---|---------------|
| I. Introducción | 4 |
| II. Objetivo..... | 7 |
| III. Glosario | 8 |
| IV. Recomendaciones | 11 |
| V. Metodología básica para el levantamiento de información | 15 |
| VI. Apartados del manual de procedimientos..... | 20 |
| 1. Portada Principal y Formato | 21 |
| 2. Aprobación del Documento y Control de Revisiones | 24 |
| 3. Contenido..... | 26 |
| 4. Introducción..... | 27 |
| 5. Objetivo | 29 |
| 6. Glosario..... | 30 |
| 7. Normatividad Aplicable..... | 32 |
| 8. Mapa de Procesos | 34 |
| 9. Procesos sustantivos de las Unidades Administrativas responsables ... emisoras de los manuales de procedimientos (Coordinaciones Generales, Subprocuradurías y/o Direcciones Generales, según se trate). | 36 |
| 10. Procedimientos | 38 |
| A. Carátula..... | 40 |
| B. Contenido | 42 |
| C. Objetivo | 43 |
| D. Alcance | 43 |
| E. Formatos y Anexos Requeridos..... | 43 |
| F. Mecanismos de Control | 44 |
| G. Políticas de Operación..... | 47 |
| H. Descripción del Procedimiento | 50 |
| I. Diagrama de Flujo | 53 |
| J. Formatos y Anexos..... | 58 |
| VII. Bibliografía | 62 |
| VIII. Formatos y Anexos | 63 |

I. Introducción

La Coordinación General de Administración (CGA) a través de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), con fundamento en la fracción XIII del artículo 36 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), pone a disposición de las Unidades Administrativas (UA), la presente Guía técnica, con la finalidad de precisar los elementos, criterios e información necesaria para la elaboración y/o actualización de sus manuales de procedimientos, permitiendo con ello la uniformidad y aplicación de las mejores prácticas Institucionales.

Los manuales de procedimientos son fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, además sirven de apoyo para la capacitación del personal, ya que facilitan al interior de cada área, la integración de las distintas UA, a través del flujo de información, asimismo, permiten a cualquier usuario/a interno y externo el conocimiento preciso de los procesos, los procedimientos, las operaciones, trámites y servicios que realizan.

La presente Guía técnica sirve como herramienta de orientación y ayuda a los/las responsables de elaborar este tipo de instrumentos; además contiene la descripción de los apartados necesarios para su elaboración o actualización y ejemplos de éstos, con la finalidad de que la/el lector comprenda mejor el tema.

La DGPOP, de conformidad con el artículo 36, fracciones XIII y XIV del Reglamento de la PROFECO será la instancia para ofrecer la asesoría técnica en esta materia; revisará permanentemente y, en su caso, actualizará y aplicará la presente Guía técnica para la elaboración o actualización de los manuales de procedimientos de la UA de la PROFECO, en virtud de las mejoras realizadas y derivado de las modificaciones al marco jurídico o a la estructura autorizada vigente que presenten las UA de la PROFECO.

La presente Guía técnica cuenta con los siguientes apartados: *Glosario*, que incluye términos utilizados en el documento, los cuales tienen un significado específico; *Recomendaciones*, que muestra las fases o etapas que deben observar los Enlaces designados para la elaboración o actualización de los manuales de procedimientos, con la finalidad de obtener mejores resultados en cuanto a su elaboración, integración uniforme o actualización; *Metodología básica para el levantamiento de información*, donde se establecen los tipos de investigación a emplear; *Apartados del manual de procedimientos*, que define las partes que deberá contener el manual de procedimientos; *Bibliografía*, que muestra las fuentes de información que sirvieron de apoyo para la realización de ésta guía y *Formatos y Anexos*, donde se incluyen notas y/o documentos de apoyo que se consideran relevantes.

Derivado de la alineación del quehacer Institucional al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, la Coordinación General de Administración, a través de la DGPOP se da a la tarea de actualizar la presente Guía técnica, con la finalidad de contar con una herramienta y metodología que se apegue a la realidad y quehacer institucional.

La presente Guía Técnica tiene como finalidad proporcionar a los/las responsables de elaborar o actualizar los manuales de procedimientos de PROFECO, las herramientas necesarias para su elaboración o actualización, con el propósito de que su contenido y presentación sean uniformes, en la medida de lo posible; así como mejorar los procedimientos, por lo que se establece esta Guía Técnica como una base de conocimiento que asegure la evolución del conocimiento en cada una de las áreas.

Por otra parte, cabe precisar que el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal dispone entre otros aspectos que los manuales de procedimientos son documentos necesarios para el funcionamiento de un ente público, pues informan los principales procedimientos administrativos que se establecen y que deberán mantenerse permanentemente actualizados, el cual a continuación se transcribe:

Artículo 19. El titular de cada Secretaría de Estado expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados. Los manuales de organización general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, mientras que los manuales de procedimientos y de servicios al público

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
6 de 71

deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través del registro electrónico que opera la Secretaría de la Función Pública. En cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se mantendrán al corriente los escalafones de los trabajadores, y se establecerán los sistemas de estímulos y recompensas que determinen la ley y las condiciones generales de trabajo respectivas.

En cumplimiento del artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

Incluir elementos para el establecimiento de una política de combate a la corrupción con un enfoque de prevención desde la regulación interna y mejora de la gestión pública: la norma debe promover la rendición de cuentas, identificando los mecanismos, herramientas o medios para ello, elementos que propicien el cumplimiento de la propia disposición, así como la aplicación de las sanciones por parte de la autoridad administrativa competente en caso de su incumplimiento.

| | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 7 de 71 |
|-------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------|

II. Objetivo

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo a los responsables de elaborar y/o actualizar los manuales de procedimientos, con uniformidad, contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las facultades y atribuciones y refleje el quehacer de las Unidades Administrativas.

III. Glosario

Actividad. Conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.

Anexo. Documento de consulta que contiene información (textos, gráficos e imágenes, entre otros), en apoyo al tema de la materia que se trate.

Atribución. Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Enlace. Aquel (aquella) servidores(as) público(a) designado(a) por el/la Titular de la UA en la que se encuentran adscritos, para proporcionar la información necesaria con el objetivo de integrar el manual, así como dar seguimiento a cada etapa del proceso de elaboración, revisión y aprobación del mismo.

Estructura autorizada vigente. Conjunto de puestos de mando medio y superior organizados por nivel jerárquico y funciones e integrados en unidades administrativas que conforman a la Institución. Se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y es autorizada por la Secretaría de la Función Pública (SFP).

Evidencia. Es todo aquel documento como normatividad aplicable, formatos, oficios, estructura orgánica, reportes, informes, entre otros, que sustentan la ejecución de una o varias actividades del proceso.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
9 de 71

Facultad. Aptitud o capacidad otorgada por las disposiciones jurídicas a los servidores públicos determinados para realizar actos jurídicos válidos para producir efectos o consecuencias jurídicas.

Formato. Documento mediante el cual se requiere información en relación al tema que se trate y el cual incluye el instructivo de llenado correspondiente

Función. Conjunto de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la institución, se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas (Reglamento y Estatuto Orgánico).

Guía Técnica. Documento que contiene la metodología, las instrucciones y la información esencial para dirigir u orientar la elaboración de diversos tipos de documentos normativos.

Instructivo de llenado. Guía para hacer el llenado de un formato, mediante las indicaciones específicas de la información que se solicita para cada uno de los espacios que requieren ser llenados.

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino¹.

Manual de Procedimientos. Documento normativo que señala los procedimientos y políticas de operación que establecen y regulan el desarrollo de las facultades, atribuciones y funciones de las unidades administrativas.

Objetivos de la UA. Expresión que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión de la UA. Es el conjunto de resultados cualitativos que se pretenden alcanzar a través de determinadas acciones.

Política de operación. Conjunto de estrategias, normas internas y parámetros que orientan la actuación de los/las servidores/as públicos/as para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo determinados. Es un marco general de actuación.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso². Permite establecer la forma en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? se realiza cada una de las actividades.

¹ Recomendaciones para el uso de lenguaje no sexista. 2da Ed. 2009 emitido por CONAPRED.

² Norma Mexicana IMNC Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. NMX-CC-9000-IMNC-2008.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
10 de 71

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Puesto. Unidad de trabajo específica e impersonal que se caracteriza por un conjunto de operaciones a realizar, aptitudes que poseer y responsabilidades que asumir. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia, por ejemplo director(a) de área.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo: para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones correctivas y acciones preventivas.

Sistema. Conjunto de elementos interdependientes e interactuantes, cuyas relaciones entre sí, o entre sus atributos, determinan un todo unitario que realiza un efecto, una función o un objetivo.

UA. Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución, los cuales están señalados en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2019. Sus siglas son UA.

IV. Recomendaciones

Con la finalidad de elaborar o actualizar manuales de procedimientos y obtener mejores resultados, es importante que las UA consideren las siguientes recomendaciones:

Elaboración:

- Los manuales de procedimientos, deberán apegarse; sin excepción, a todas las características descritas en esta Guía.
- En la redacción de los manuales de procedimientos, se deberá utilizar un lenguaje claro y sencillo que realmente comunique la información de la organización del área.
- La elaboración e integración de los manuales de procedimientos corresponde a cada UA, para ello el Titular de la UA emisora designará a un Enlace, para facilitar la coordinación en la elaboración e integración del Manual. Dicho Enlace contará con la asesoría y el apoyo de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto para tal finalidad.
- La identificación y elaboración de los procesos o procedimientos de trabajo (sustantivos o administrativos) a integrar en un manual de procedimientos deberán desprenderse de las funciones determinadas en el manual específico de organización de la UA que corresponda.
- Cada proceso o procedimiento se integrará conforme a lo señalado en el Apartado correspondiente a la estructura del manual de procedimientos, describiéndose solo aquellas actividades que se consideren relevantes para la obtención de resultados vinculados con el objetivo del procedimiento.
- En cada proceso o procedimiento, la descripción narrativa deberá contener aquellas actividades que se consideren relevantes para la obtención de los resultados vinculados con el objetivo del mismo, utilizando un lenguaje claro, sencillo, preciso y comprensible, así como un orden lógico y cronológico.
- Es conveniente que los manuales de procedimientos sean elaborados con la participación de las áreas de la UA que tienen la responsabilidad de realizar las actividades, y se identifiquen con los procesos definidos del área.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
12 de 71**Actualización:**

Deberán ser revisados para su actualización en los siguientes casos:

- Cuando se observen modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, a su Reglamento, al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y demás disposiciones jurídicas que impacten directamente a la UA, por propuestas de mejora que realice algún Órgano fiscalizador, auditor o evaluador interno o externo.
- Cuando se modifique una o varias de las disposiciones jurídicas o administrativas que establecen las facultades o atribuciones de las UA, así como las que regulan su operación, se reestructuren organizacional o funcionalmente, será necesario actualizar los manuales conforme a las modificaciones que se juzguen necesarias.
- En lo que se refiere al marco jurídico, deberá integrarse únicamente los ordenamientos jurídicos o administrativos que impacten directamente a la UA para el cumplimiento de sus atribuciones y facultades.

Vigencia:

- La vigencia del Manual iniciará a partir de la fecha del dictamen de viabilidad emitido por el H. Comeri, al documento normativo, procedimiento o hasta cualquier mejora que pueda presentarse en la ejecución de este último y de no existir modificaciones al documento normativo, el Manual estará vigente.

Validación y registro:

- Una vez que el proyecto del manual de procedimientos cuente con las características técnicas y metodológicas mencionadas en la presente Guía, el Enlace designado por la UA encargada de su elaboración o actualización deberá cargar el archivo electrónico de la versión actualizada en la herramienta tecnológica Alfresco Share.
- El proceso de análisis y revisiones técnicas de los proyectos de manuales específicos de organización corresponde al Asesor Jurídico: la Subprocuraduría Jurídica y al Asesor Técnico: Órgano Interno de Control (OIC) en la PROFECO.
- Por su parte, la DGPOP realizará el análisis y la revisión de los proyectos de los manuales de procedimientos, en apego a las características establecidas en la Guía Técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimientos.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
13 de 71

- El Asesor Jurídico y el Asesor Técnico, así como de la DGPOP, al analizar el proyecto de manual de procedimientos sugerirán recomendaciones o propuestas de mejora o reformas a éste, las cuales se cargarán a la herramienta tecnológica Alfresco Share para conocimiento del Enlace designado de la UA correspondiente, a efecto de determinar la viabilidad de su incorporación e implementación.
- El Enlace designado de la UA cargará a la herramienta tecnológica Alfresco Share el archivo electrónico del Proyecto normativo para la revisión por parte del Asesor Jurídico, el Asesor Técnico, así como de la DGPOP, en el ámbito de sus respectivas competencias.
- Para ello, el representante del Órgano Interno de Control, en su calidad de asesor técnico, deberá verificar que el Proyecto normativo cumpla con los atributos de calidad regulatoria que se indican en la Justificación regulatoria del documento; el Asesor jurídico deberá verificar que el Proyecto normativo esté apegado a las disposiciones jurídicas aplicables y la DGPOP deberá verificar que el Proyecto normativo cumpla con las características y/o especificaciones técnicas establecidas en la Guía técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimientos.
- Una vez que el Proyecto normativo cuente con la opinión previa favorable del Asesor Jurídico y el Asesor Técnico, así como de la DGPOP, se le otorgará el Visto Bueno por cada una de éstas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en la herramienta tecnológica Alfresco Share y estará disponible para ser presentado ante el H. Comeri para su dictaminación correspondiente.
- Una vez que dicho Proyecto haya sido dictaminado viable, éste se denominará Documento Normativo; se emite el acuerdo del dictamen de viabilidad por parte del H. Comeri y se solicita su difusión en la Normateca Interna y su correspondiente registro en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF).
- Previo a la publicación en la Normateca Interna, la DGPOP procederá a recabar las firmas de aprobación de las y los servidores públicos, según corresponda para su posterior difusión:
 - A. Elaboró: La/El Titular de la UA emisora del Proyecto normativo.
 - B. Revisó: La/El Titular de la DGPOP.
 - C. Visto Bueno: La/El Titular de la Subprocuraduría o Coordinación General, según corresponda, y

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
14 de 71

- D. Autorizó: La/El Titular de la Coordinación General de Administración.
- La DGPOP, será la responsable de realizar el trámite de registro de cada manual de procedimientos en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF).

Difusión:

- La DGPOP solicitará a la Dirección General de Difusión la publicación del manual de procedimientos dictaminado favorablemente por los miembros del H. Comeri en la Normateca Interna de la Institución para difusión y conocimiento de todo el personal de PROFECO; asimismo, dicha Dirección General verificará que efectivamente el documento normativo se haya publicado.
- Una vez publicado el documento normativo de que se trate, la DGPOP requisita el Formato denominado *Manifiesto de conocimiento* del manual de procedimientos respectivo y elabora el oficio mediante el cual comunica a la UA emisora que el documento ha sido publicado en la Normateca Interna, a efecto de hacer llegar el citado Manifiesto a las y los servidores a los que les es aplicable para que preferentemente de puño y letra señalen su nombre completo, así como número de empleado y asienten firma autógrafa, para finalmente incorporar el referido Manifiesto al documento normativo.

V. Metodología básica para el levantamiento de información

La primera acción a realizar para llevar a cabo una modificación de los Manuales de Procedimientos consiste en hacer un análisis de la operación bajo un enfoque a procesos, así como detectar si existen áreas de oportunidad, basados en criterios como:

- Cambio en la normatividad que rigen los Procedimientos, la facultad, atribución o función que lo implica.
- Eliminación o mejora de trámites.
- Implementaciones o modificaciones de sistemas internos o externos.
- Modificación en la estructura autorizada vigente.
- Establecer los tiempos de ejecución que representan los procedimientos en la realidad operativa de la Institución.
- Proporcionar nuevos servicios y/o productos.
- Cambio en los insumos (entradas), el valor agregado o en las salidas.
- Observaciones por parte de algún Órgano Fiscalizador, interno o externo.
Eliminar fallas, omisiones y desempeños del personal involucrado en un determinado procedimiento.

Una vez que se ha definido la necesidad de llevar a cabo la modificación de algún proceso o procedimiento, se sugiere programar alguna de las siguientes acciones:

Identificación de proceso o procedimiento: identificar el o los proceso(s) que realiza la UA, así como los procedimientos que los conforman. Para el caso de proceso, la UA deberá establecer la clave de identificación que permita un mejor manejo del manual de procedimientos.

Investigación documental: Hacer la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procesos o procedimientos; para ello, estudiar documentos tales como bases jurídico-administrativas (Reglamento, Estatuto...), diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio de la operación del procedimiento.

Investigación de campo: Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procesos o procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas.

La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

Cuando el proceso o procedimiento no está documentado se puede realizar el levantamiento de las actividades entre las/los involucrados con apoyo del **Formato I-1-GT-EAMP-610** y cuando se haya finalizado con el registro de la información de dicho formato o ya se cuente con el proceso o procedimiento documentado a fin de realizar una detección específica que nos permita comparar nuestro proceso o procedimiento documentado con el proceso o procedimiento funcional; para lo cual se sugiere la definición de un cuestionario que refiera el proceso o procedimiento de principio a fin, con sus respectivos tiempos, impactos directos e indirectos y auxiliares documentales, así como con los factores de los que se desea obtener información específica como parte del proceso o procedimiento, para lo cual es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

¿Qué trabajo se hace?

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la UA y los resultados que se obtienen de éstas, con el enfoque de que agreguen valor cada una de éstas.

¿Quién lo hace?

Son las unidades que intervienen en el proceso o procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación de las áreas (puede ser geográficamente en diferentes lugares).

¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su proceso o procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier proceso o procedimiento deber hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

La contestación a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información, por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.
- El tipo de registros empleados.
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional).
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido, así como qué parte o partes de las mismas se llenan y en qué área lo hacen.
- Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- La determinación que se requiere.
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

Análisis del proceso o procedimiento.

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un proceso o procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

a) Eliminar.

La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

b) Combinar.

Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del proceso o procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

c) Cambiar.

En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

d) Mejorar.

Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el proceso o procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejora al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos o procedimientos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo electrónico o de microfilmes, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

e) Mantener.

Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el proceso o procedimiento.

Obtenida la información funcional, se sugiere realizar el mapeo del proceso o procedimiento de la versión funcional (recopilación de campo), llegando hasta un flujograma (también conocido como diagrama de flujo), a fin de estar en posibilidad de aplicar el método comparativo contra el proceso o procedimiento documentado, y visualizar aquellas actividades susceptibles de mantener por ser necesarias e indispensables para la consecución de los objetivos o fines de ese proceso o procedimiento.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
19 de 71

La herramienta anteriormente descrita nos permitirá realizar el análisis correspondiente del proceso o procedimiento, a fin de identificar las áreas de oportunidad de mejora del mismo, tales como:

- Los factores que representan sensibilidad al riesgo.
- Los mecanismos de control a fortalecer.
- Necesidad de estandarización del proceso o procedimiento.
- Trayectoria innecesaria del proceso o procedimiento.
- Optimización del tiempo de respuesta y/o generación del producto o servicios.
- Eliminación de cargas innecesarias o duplicidad.
- Determinación de tramos organizacionales de responsabilidad.

Adicionalmente, es importante contar con los Formatos y Anexos de uso durante la ejecución del proceso o procedimiento.

VI. Apartados del manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos, deberán contener los siguientes apartados:

1. Portada Principal y Formato.
2. Aprobación del Documento y Control de Revisiones.
3. Contenido.
4. Introducción.
5. Glosario.
6. Objetivo.
7. Normatividad Aplicable.
8. Mapa de Procesos.
9. Procesos sustantivos de las Unidades Administrativas responsables de la emisión de los manuales de procedimientos (Coordinaciones Generales, Subprocuradurías o Direcciones Generales, según se trate)
10. Procedimientos.
 - A. Carátula.
 - B. Contenido.
 - C. Objetivo.
 - D. Alcance.
 - E. Formatos y Anexos Requeridos.
 - F. Mecanismos de Control.
 - G. Políticas de Operación.
 - H. Descripción del Procedimiento.
 - I. Diagrama de Flujo.
 - J. Formatos y Anexos.

Nota: Los apartados 1, 2 y 3, así como A y B, serán proporcionados por el personal de la DGPOP, mismos que facilitarán la plantilla del **manual de procedimientos**, así como lo correspondiente a un proceso o procedimiento. El apartado 8 se realizará conjuntamente con la UA responsable de la emisión del documento.

Con el objetivo de facilitar la elaboración e integración de los manuales de procedimientos, a continuación se define cada uno de los apartados que los conforman.

1. Portada Principal y Formato

- A. La portada principal (Figura 1) deberá contener las siguientes características:
- Logotipo de la Institución de acuerdo a la Guía de Imagen Gráfica (parte superior central).
 - Nombre de la UA superior jerárquica a la que pertenece (parte superior central).
 - Tipo y nombre del documento normativo (parte central).
 - “Manual de Procedimientos... (Completar anotando el nombre de la UA que lo elabora)”.
 - Sitio web de la Normateca Interna (parte inferior izquierda).
 - Fecha de inicio de vigencia (parte inferior derecha).
Día, mes y año, en que fue dictaminado por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri)

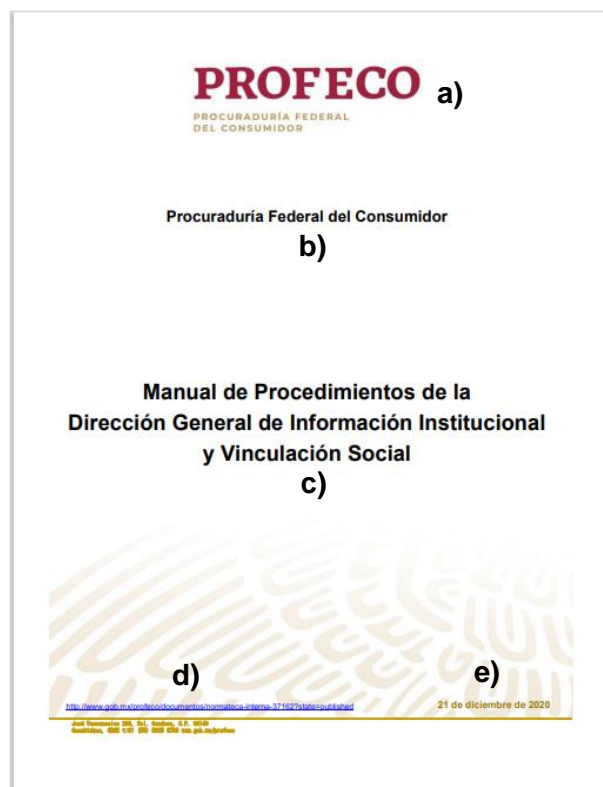


Figura 1. Portada Principal.

- B. El Encabezado (Figura 2) deberá comprender las siguientes características:
- a). Logotipo y nombre de la Institución de acuerdo a la Guía de Imagen Gráfica (parte superior izquierda del encabezado).
 - b). Tipo y nombre del documento (parte derecha del encabezado).
 - c). Codificación, versión, vigencia y página (parte del encabezado).
 - d). Sitio Web de la Normateca Interna (parte inferior izquierda del pie de página).
 - e). Codificación del archivo electrónico del documento (parte inferior derecha del pie de página).

La codificación del manual de procedimientos es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente conforme a las siglas de la clasificación del tipo de documento y clave de la unidad responsable de la emisión de este tipo de documentos; la versión es el número de versión consecutivo, correspondiente del documento; la fecha de inicio de vigencia es la correspondiente al día hábil donde el documento es dictaminado favorablemente por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la PROFECO y la página es el número consecutivo de hojas utilizadas en el documento, así como el número total de éstas.

Cabe señalar que la paginación de los procedimientos es independiente a los apartados del 1 al 7 del manual, no obstante, forman parte integral de éste.

| | |
|---|---|
|  <small>PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR</small> | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos |
|---|---|

| | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|---|----------------------------|
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 23 de 71 |
|-------------------------------------|-----------------------|---|----------------------------|

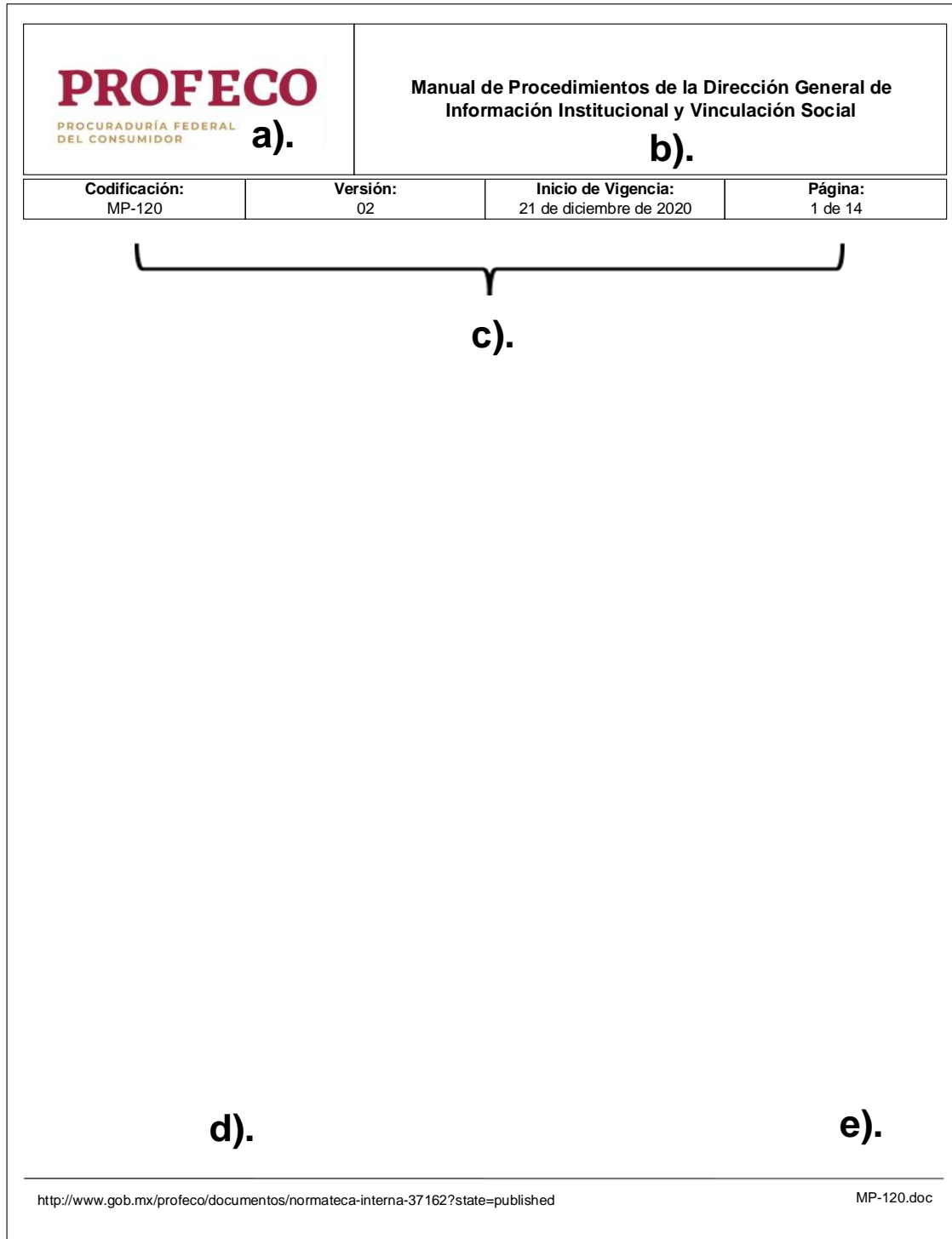




Figura 2. Formato.

2. Aprobación del Documento y Control de Revisiones

Todos los manuales de procedimientos deberán incluir lo siguiente:

- A. Aprobación del Documento (Figura 3). Permite identificar los nombres, puestos y firmas de los/las responsables de la elaboración, revisión, visto bueno y autorización del documento.
 - a). La elaboración corresponde a la UA responsable de la emisión.
 - b). La revisión corresponde a la DGPOP derivada de la asesoría proporcionada en la conformación del documento normativo interno, con fundamento en el artículo 36, fracción XIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
 - c). El visto bueno corresponde al superior jerárquico que emite el manual de conformidad con lo establecido en el artículo 10, fracción VI del Reglamento de la de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente, con excepción de los manuales que emitan las áreas de la CGA.
 - d). La autorización corresponde a el/la Titular de la Coordinación General de Administración en apego al artículo 17, fracción I del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- B. Control de Revisiones (Figura 3). Registro de número y fechas de revisión del documento, así como de manera general, el motivo de dicha revisión.

| | | | |
|--|-----------------------|---|----------------------------|
|  PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 25 de 71 |

| | | | |
|--|-----------------------|---|---------------------------|
|  PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión | |
| Codificación: MP-510 | Versión: 05 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 1 de 24 |

Aprobación del Documento **A)**

| | | Firma |
|---------------------|--|-------|
| Elaboró: | Mtra. Diana Fabiola Piedra Flores Directora General de Difusión | |
| Revisó: | L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto | |
| Visto Bueno: | Dr. David Aguilar Romero Coordinador General de Educación y Divulgación | |
| Autorizó: | Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración | |

Control de las Revisiones **B)**

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-------------------------|---|
| 00 | 15 de octubre de 2008 | Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08). |
| 01 | 15 de diciembre de 2010 | Actualización para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria de la Institución y en apego de la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimiento. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2010 (15-12-10). |

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>
MP-510.doc

Figura 3. Aprobación del Documento y Control de Revisiones.

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  | | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 26 de 71 |

3. Contenido

Se presentará de manera ordenada, los Apartados que comprenden los manuales de procedimientos (Figura 4), conforme a lo siguiente:


| | | | |
|---|--|---|---------------------------|
|  | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | |
| Codificación: MP-120 | Versión: 02 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 2 de 14 |
| Contenido | | Página | |
| I. | Introducción | 3 | |
| II. | Objetivo | 4 | |
| III. | Glosario | 6 | |
| IV. | Normatividad Aplicable | 7 | |
| V. | Mapa de Procesos | 10 | |
| V. | Procesos sustantivos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | 12 | |
| VII. | Procedimientos | 14 | |
| http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published | | MP-120.doc | |

Figura 4. Contenido.

4. Introducción


Este apartado se redactará de manera breve, considerando los siguientes aspectos (Figura 5):


- Las razones y propósitos que motivaron la elaboración del manual.
- Indicar que las funciones de la UA se encuentran alineadas al cumplimiento de objetivos, metas y programas institucionales.
- A quiénes está dirigido el manual, es decir, sus usuarios/as.
- Forma en que deberá utilizarse y actualizarse.
- Áreas que intervinieron en su elaboración.

Al formular la Introducción, se deberá emplear un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento, y comprender totalmente los aspectos anteriormente mencionados, así como utilizar un lenguaje no sexista en la elaboración de los documentos normativos.

Asimismo, al final de la Introducción deberá incluirse la leyenda:

En cumplimiento del artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  | | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 28 de 71 |

| | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
|  | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | |
| Codificación: MP-120 | Versión: 02 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 3 de 14 |

I. Introducción

La Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social (DGIIVS) se da a la tarea de actualizar el presente manual, motivada por la elaboración de su Manual Específico de Organización a fin de documentar los procedimientos operativos de su responsabilidad, orientados a atender solicitudes de entrevistas de los representantes de los medios de comunicación hacia los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como monitorear la difusión de programas, proyectos y acciones institucionales a través de los medios de comunicación.


El documento describe los procesos operativos e incluye las áreas y puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Asimismo auxilia en la introducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal; su consulta permite identificar con claridad los procedimientos y las rutinas de trabajo que debe ejecutar cada área.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras, éste deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación sea de índole orgánico-funcional, o bien jurídico-administrativo dentro de la DGIIVS, lo cual constituye una responsabilidad de dicha unidad administrativa y de sus áreas que la integran para proporcionar la información que facilite su actualización.

En cumplimiento del artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>
MP-120.doc

Figura 5. Introducción.

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  | | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 29 de 71 |

5. Objetivo

Se anotará lo que pretende alcanzar la UA con la aplicación del manual en un periodo determinado, el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué se hace? y ¿Para qué se hace?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo, evitando el uso de gerundios y adjetivos calificativos; deberá ser breve, claro y preciso (Figura 6).


| | | | |
|--|-----------------------|---|---------------------------|
|  | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | |
| Codificación: MP-120 | Versión: 02 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 4 de 14 |
| <p>II. Objetivo</p> <p>Establecer y proporcionar al personal de la DGIIVS los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas como gestión de información, monitoreo, campañas publicitarias del área, a fin de facilitar la interacción con las unidades administrativas de Profeco y dar respuesta a las necesidades de difusión de las mismas.</p> | | | |
| http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published | | MP-120.doc | |

Figura 6 Objetivo.

6. Glosario


Se incluirán definiciones de términos utilizados en el contenido del manual y que son de uso por la UA que elabora el documento, los cuales tienen un significado específico (Figura 7).

Para redactarlos se deberá atender los criterios siguientes:

- Definir con claridad y precisión los términos técnico-administrativos señalados en el(los) proceso(s) o procedimiento(s).
- Incluir solamente los términos que se presten a confusión.
- Ordenar los términos en forma alfabética.
- Describir los conceptos, sin incluir para ello el término que pretende definir.
- Evitar siglas, acrónimos y homónimos, por ejemplo: CGA, ODECO, DGPOP o Comerí, las cuales deben definirse o precisarse en el contenido del documento.
- Incluir invariablemente, en aras de evitar cualquier tipo de diferencias de género en el uso y manejo del manual, así como en el quehacer propio de la Institución, los siguientes conceptos:

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  | | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 31 de 71 |


| | | | |
|--|-----------------------|---|---------------------------|
|  | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | |
| Codificación: MP-120 | Versión: 02 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 5 de 14 |
| <p>III. Glosario</p> <p>Boletín o comunicado. Documento que la DGIIVS redacta y distribuye entre los medios de comunicación, de acuerdo con los lineamientos y estrategias establecidos por el Programa Interno de Vinculación Social (PIVS) para ser transmitido por la radio o la televisión, o publicado en la prensa.</p> <p>Boletín informativo de noticias. Conjunto de noticias que, a horas determinadas, transmiten la radio o la televisión o se publican en prensa y que se entrega al servidor público que lo solicita.</p> <p>Comunicación. Proceso de interacción social de los grupos, durante el cual se intercambian o dan a conocer ideas, sentimientos, creencias, comúnmente por medio del lenguaje.</p> <p>Comunicado. Nota o declaración que se divulga para conocimiento público.</p> <p>Conferencia de prensa. Reunión de los medios de comunicación convocados por una persona pública para escuchar sus declaraciones sobre un tema o asunto y realizar preguntas.</p> <p>Difusión. Propagación de algo, especialmente de un conocimiento o de una noticia.</p> <p>Discriminación: Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones” (Norma Mexicana (NMX-R-025-SCFI-2012).”</p> <p>Entrevista. Conversación con uno o varios reporteros o representantes de los distintos medios de comunicación para informar al público de las respuestas del Procurador o de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en temas, por lo general, de consumo, y de interés institucional según lo determina el PICS.</p> <p>Medios de comunicación. Instrumentos destinados a difundir información. Se dice que la televisión, radio y prensa e Internet, agrupados o por sí mismos, forman esos medios.</p> | | | |
| http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published | | | MP-120.doc |

Figura 7. Glosario.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
32 de 71

7. Normatividad Aplicable

Para evitar la sobre regulación, las UA sólo establecerán los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes, que regulan el quehacer en la operación de los procedimientos; los cuales se deberán indicar en forma precisa, citando la fecha de publicación de origen, así como la fecha de su última publicación realizada en el Diario Oficial de la Federación. En primer lugar, deberá citarse invariablemente la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en consecuencia, los demás ordenamientos jurídicos deberán presentarse en secuencia ordenada en forma descendente de conformidad con la jerarquía legal correspondiente, congruente con la naturaleza del área y en el ámbito de su competencia (Figura 8).

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Leyes.
- Códigos.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Convenios.
- Acuerdos.
- Circulares y/u Oficios.
- Documentos Normativo-Administrativos (manuales, guías o catálogos).
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Nota: Para el caso de circulares y oficios, se anotará el número de folio, nombre del área responsable de su emisión y fecha de expedición.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
33 de 71**Codificación:**
MP-120**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
21 de diciembre de 2020**Página:**
7 de 14

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 08-05-2020.

Leyes

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y su reforma publicada DOF 27-01-2017.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 12-04-2019.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 19-11-2019.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
DOF 31-12-1982 y su última reforma publicada DOF 18-07-2016.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 24-07-2019.
- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 27-05-2019.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.

Figura 8. Normatividad Aplicable.

8. Mapa de Procesos

Deberá definir a la UA como un sistema de procedimientos interrelacionados, la intención de este apartado es impulsar a la UA a poseer una visión más allá de sus límites funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los/las clientes/as externos/as, proveedores/as y grupos de interés, identificando los procesos sustantivos y de apoyo, los cuales nos darán la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la Institución.

El mapeo de procesos servirá para:

- Identificar a las/los clientes/usuarios.
- Identificar a las/los proveedores.
- Establecer los límites o tramos organizacionales.
- Definir entradas y salidas clave.
- Identificar y establecer los insumos y productos.
- Aclarar la forma en que se realizan las actividades.
- Detectar redundancias y procedimientos similares.
- Identificar sistemas involucrados.
- Propiciar el análisis y la mejora continua.

La Figura 9 muestra un ejemplo del mapa de procesos.

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
35 de 71

Codificación:
MP-120

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
21 de diciembre de 2020

Página:
10 de 14

V. Mapa de Procesos

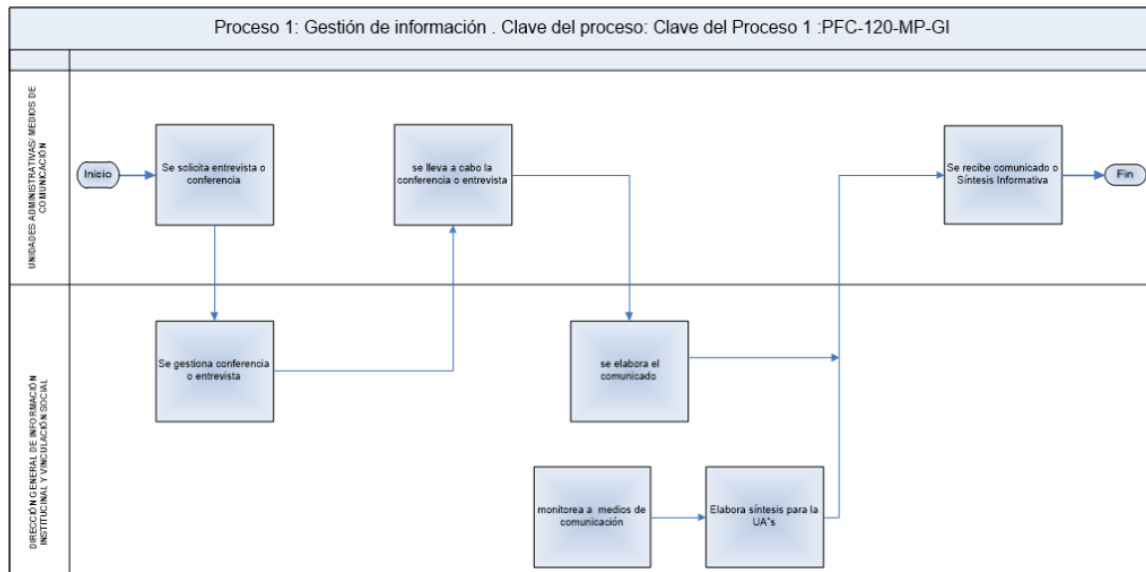


Figura 9. Mapa de Procesos.


9. Procesos sustantivos de las Unidades Administrativas responsables emisoras de los manuales de procedimientos (Coordinaciones Generales, Subprocuradurías y/o Direcciones Generales, según se trate).


De acuerdo con la Norma Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario (Cancela a la NMX-CC-9000-IMNC-2008) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015, Sistemas de Gestión Ambiental-Requisitos con Orientación para su Uso (Cancela a la NMX-SAA-14001-IMNC-2004), se entiende que un proceso: es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados agregándole valor / para alcanzar un objetivo específico. Descripción secuencial de la realización de las actividades que integran un proceso.

Los procesos pueden realizarse de distintas maneras:

- A. Cuando adoptamos una manera y la hacemos constante, es decir, establecemos que se haga siempre de igual manera o sistemática, es posible levantar la información y documentarla.
- B. Cuando este procedimiento lo expresamos, o lo plasmamos por cualquier medio documental, entonces lo denominamos procedimiento documentado.

En este apartado, se enlistarán todos los procesos de la unidad responsable emisora (Coordinaciones Generales, Subprocuradurías y/o Direcciones Generales, según se trate) que conforman al manual de procedimientos con su respectiva clave de identificación (codificación), la denominación del proceso, el objetivo, el alcance, el tiempo de ejecución del proceso, el fundamento jurídico, la descripción del proceso y productos del proceso. (Figura 10)

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  | | Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 37 de 71 |

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | |
| Codificación: MP-120 | Versión: 02 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 12 de 14 |

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social

Proceso 1: Gestión de información con clave del proceso: PFC-120-MP-GI

Objetivo: Emitir información a los medios de comunicación, a través del comunicado o síntesis informativa

Alcance: Se solicita entrevista o conferencia para esta luego ser gestionada, se lleva a cabo la conferencia, se elabora el comunicado, se monitorea medios de comunicación, se elabora síntesis informativa, se recibe comunicado o síntesis informativa

Tiempo de ejecución del proceso: 1 a 3 días.

Fundamento legal: Conforme los artículos 74, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6, 7, 23 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 39 y 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 3 de la Ley de Planeación; artículos 7, 9, 10, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 49, 53 A, 53 B, 53 C, 56, 57 y 58 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 36 fracciones I, II, III, IV, X y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y los Lineamientos para la determinación de los requerimientos de información que deberá contener el mecanismo de planeación de programas y proyectos de inversión, publicados el 16 de enero de 2015 en el Diario Oficial de la Federación.

Descripción del proceso: Se solicita entrevista o conferencia, se gestiona conferencia o entrevista, se lleva a cabo la conferencia o entrevista, se elabora el comunicado, analiza y monitorea a medios de comunicación, elabora síntesis para la Unidades Administrativas y se recibe comunicado o Síntesis Informativa.

Productos del proceso: Comunicado o síntesis informativa

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published> MP-120.doc

Figura 10. Procesos sustantivos

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
38 de 71

10. Procedimientos

De acuerdo con la Norma Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario (Cancela a la NMX-CC-9000-IMNC-2008) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015, Sistemas de Gestión Ambiental-Requisitos con Orientación para su Uso (Cancela a la NMX-SAA-14001-IMNC-2004), se entiende que un procedimiento se entiende como la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. La descripción de las actividades que se realizan como parte de las funciones conferidas a determinada UA.

En este apartado, se enlistarán todos los procedimientos que deberán integrarse a lo(s) proceso(s) que conforman al manual de procedimientos con su respectiva codificación, los cuales invariablemente deberán ordenarse con su respectivo proceso, de acuerdo con el objetivo, alcance, fundamento jurídico y descripción de éste. La secuencia y codificación de los procedimientos estará ligada a la secuencia que se presentan en el flujo del proceso (Figura 11).

| PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | | Manual de Procedimientos de la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social | |
|---|--|---|---------------------|
| Codificación: MP-120 | Versión: 02 | Inicio de Vigencia: 21 de diciembre de 2020 | Página: 14 de 14 |
| VI. Procedimientos | | | |
| Proceso | Procedimientos | Codificación | |
| Gestión de Información | Procedimiento para atender solicitudes de entrevistas con servidores públicos por medios de comunicación | MP-120-01 | |
| | Procedimiento para invitar a los medios de comunicación a conferencias de prensa | MP-120-02 | |
| | Procedimiento para analizar y monitorear medios de comunicación | MP-120-03 | |
| Campañas de Comunicación Social | Procedimiento para definir tema a tratar en la campaña | MP-120-04 | |
| | Procedimiento para comprobación administrativa de trasmisión de campaña | MP-120-05 | |

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published> MP-120.doc

Figura 11. Procedimientos.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
39 de 71

A continuación se describen los Apartados que deberán incluir cada uno de los procedimientos que integran el manual de procedimientos. Con ello, se permite que cada procedimiento se maneje en forma individual, con la finalidad de no alterar el contenido ni la numeración del manual al incrementar o eliminar información o procedimientos.

Cada procedimiento deberá integrarse en el formato respectivo y contener los siguientes apartados:

- A. Carátula.
- B. Contenido.
- C. Objetivo.
- D. Alcance.
- E. Formatos y Anexos Requeridos.
- F. Mecanismos de Control.
- G. Políticas de Operación.
- H. Descripción del Procedimiento.
- I. Diagrama de Flujo.
- J. Formatos y Anexos.

Nota: Los apartados A y B, serán proporcionados por el personal de la DGPOP, mismos que facilitarán la plantilla del **procedimiento**.

A. Carátula

- a). Logotipo de la Institución de acuerdo a la Guía de Imagen Gráfica (parte superior izquierda del encabezado).
- b). Nombre del procedimiento (parte derecha del encabezado).
- c). Codificación, versión, inicio de vigencia y página del procedimiento (parte del encabezado).
- d). Tiempo de ejecución del procedimiento. Periodo de inicio a fin en el que se efectúa el procedimiento.
- e). Aprobación del Documento. Permite identificar los nombres, puestos y firmas de los/las responsables de la elaboración, revisión, visto bueno (no aplica para la Coordinación General de Administración) y autorización del procedimiento.
- f). Control de Revisiones. Registro de número y fechas de revisión del procedimiento, así como de manera general, la redacción del motivo de los cambios realizados (Figura 12).

Cabe señalar que cada procedimiento deberá tener su codificación, versión, inicio de vigencia y páginas independientes de otros procedimientos y del mismo manual.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
41 de 71**a)****Procedimiento para editar la Revista del Consumidor****b)****Codificación:**
MP-510-01**Versión:**
05**Inicio de Vigencia:**
21 de diciembre de 2020**Página:**
1 de 26**Tiempo de Ejecución d)****c)**

20 días hábiles.


Aprobación del Documento e)**Firma**

| | | |
|---------------------|--|--|
| Elaboró: | Mtra. Diana Fabiola Piedra Flores Directora General de Difusión | |
| Revisó: | L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto | |
| Visto Bueno: | Dr. David Aguilar Romero Coordinador General de Educación y Divulgación | |
| Autorizó: | Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración | |

Control de las Revisiones f)

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|-------------------------|--|
| 00 | 15 de octubre de 2008 | Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08). |
| 01 | 15 de diciembre de 2010 | Actualización derivada de las mejoras operativas y la estrategia emprendida por la Coordinación General de Educación y Divulgación en apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2010 (15-12-10). |

Figura 12. Carátula.

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------------------------|
|  <p>PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR</p> | | <p align="center">Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p> | |
| Codificación: GT-EAMP-610 | Versión: 09 | Inicio de Vigencia: 01 de diciembre de 2021 | Página: 42 de 71 |

B. Contenido

Se deberán de presentar de manera ordenada, los Apartados que comprenden los procedimientos (Figura 13).


| | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
|  <p>PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR</p> | | <p align="center">Procedimiento para realizar reintegros y rectificaciones presupuestarias</p> | |
| Codificación: MP-610-10 | Versión: 01 | Inicio de Vigencia: 27 de junio de 2012 | Página: 2 de 24 |
| <p>Contenido</p> | | | |
| | | | Página |
| I. Objetivo..... | | | 3 |
| II. Alcance | | | 3 |
| III. Formatos y Anexos Requeridos | | | 3 |
| IV. Mecanismos de Control | | | 4 |
| V. Políticas de Operación | | | 5 |
| VI. Descripción del Procedimiento | | | 8 |
| VII. Diagrama de Flujo | | | 11 |
| VIII. Formatos y Anexos | | | 15 |
| http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published | | | MP-610.doc |

Figura 13. Contenido.

C. Objetivo

En este apartado se deberá describir de forma clara y concreta la finalidad que se pretende alcanzar con la aplicación del procedimiento. Una condición a lograr y no los trabajos a realizar, el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué se hace? y ¿Para qué se hace?

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos; deberá de ser lo más claro y preciso, y estar redactado en párrafos breves. Debe estar íntimamente relacionado con el nombre del procedimiento.

La redacción del objetivo se estructura a partir de las siguientes cuestiones:

| ¿Qué se hace? | ¿Para qué se hace? |
|------------------------------|---------------------------|
| Acción expresada en el verbo | Resultado o usuario final |

D. Alcance

Se deberán describir las áreas usuarias y puestos principales a quienes va dirigido el procedimiento, preferentemente hasta nivel de Jefatura de Departamento.

E. Formatos y Anexos Requeridos

Los formatos son todos aquellos documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el sistema de trabajo de la Institución. Se deberá relacionar y mencionar todo aquel documento o forma (órdenes de trabajo, requisiciones, solicitudes, remisiones, facturas, recibos, contra-recibos, reportes y todos los formatos de control que sean factores importantes) que intervengan en el procedimiento, se especificarán en orden cronológico y en su lado derecho una clave para su identificación, la cual es otorgada por la DGPOP.

Los formatos que se incluirán en el manual son los utilizados durante la operación del procedimiento y que tienen que ver con usuarios/as o clientes/as internos o externos, como por ejemplo: proveedores/as, sindicato, Institución gubernamental, entre otras.

La codificación de los formatos permitirá la identificación y su control de forma interna.

Al llegar a la fase de diseño o rediseño de formatos, es muy importante tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Dar prioridad al diseño y uso preferentemente de formatos electrónicos, con ello se evitará el uso indiscriminado de papel y, el control y resguardo de los mismos.
- Definir claramente el(los) objetivo(s) del formato.
- Utilizar la codificación asignada, para su mejor identificación y conocimiento del área de la cual proviene y a la cual está dirigido.
- Contar con un instructivo de llenado, en el cual incluya todos los aspectos que se requieren para llevar a cabo la solicitud o trámite, con la finalidad de evitar confusiones en su llenado.
- Conocer los requisitos de todas las áreas involucradas, para asegurar que a todos les sea útil.
- Evitar la repetición de formatos similares ya que puede llevar a confusiones y errores.
- Depurar y destruir de ser necesario, todo aquel documento que sea obsoleto, para evitar confusión y errores, remplazando con los nuevos formatos.

Los Anexos son todos aquellos documentos que contienen información (textos, grabaciones, gráficos e imágenes, entre otros) que se utilizan como apoyo para fortalecer el conocimiento de la materia que se trate y la toma de decisiones, según corresponda y deberá ser proporcionado por la UA que elabora el procedimiento, asimismo se especificarán el nombre en orden cronológico y en su lado derecho una clave para su identificación (Ejemplo: Anexo “A” o “Anexo I”), la cual es otorgada por la DGPOP.

F. Mecanismos de Control

Son los instrumentos administrativos como: formatos, oficios, reportes u otros documentos generados de forma impresa o electrónica, mediante los cuales, se supervisan y controlan las actividades relevantes descritas en los procedimientos, las cuales permiten homologar y establecer un estándar de calidad en los productos o servicios proporcionados, así mismo, se mencionan los/las responsables de su realización, supervisión y autorización, para asegurar y vigilar su cumplimiento.

Los mecanismos de control, dependiendo de cada procedimiento, pueden referirse a aspectos como: especificación de funciones, asignación de responsabilidades, seguimiento, acción o corrección de actividades, comprobación de hechos, cumplimiento con las políticas de operación, cumplimiento de plazos, así como criterios de aceptación o rechazo.

Por lo anterior, se deberán anotar en la tabla de mecanismos de control los puestos que realizan la supervisión y control de las actividades relevantes, la responsabilidad que le conlleva y la evidencia documental en la que se apoya la supervisión y control.

En caso de que el procedimiento tenga incidencia en algún indicador estratégico o de gestión, el mecanismo de control deberá estar enfocado al cumplimiento de éstos.

Con la finalidad de dar cumplimiento a los mecanismos de control, se deberá incorporar la siguiente leyenda:

“En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a, las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido, debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será el /la servidor/a público/a que designe el/la titular de la UA , la información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.”

Para los rubros anteriormente descritos, se ejemplifica en la Figura 14.

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
46 de 71

Codificación:
MP-610-10

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
27 de junio de 2012

Página:
3 de 24

I. Objetivo

Establecer las políticas y actividades para atender las solicitudes de aviso de reintegro y oficio de rectificaciones presupuestarias que presenten las Unidades Responsables (UR) a la DGPOP, con la finalidad de registrarlos y cumplir con la normatividad aplicable, manteniendo el control y consistencia en la operación.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

- Las UR de oficinas centrales (OC), delegaciones y subdelegaciones (DS), así como las áreas responsables del manejo de recursos (RMR) de "Gasto Centralizado",
- La Dirección General de Programación Organización y Presupuesto (DGPOP)

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Aviso de Reintegro Formato I-1-MP-610-10
- Oficio de Rectificación Formato I-2-MP-610-10
- Líneas de Captura DIGIVER Anexo 1

IV. Mecanismos de Control

| Número de Control | Puesto | Responsabilidad | Evidencia documental |
|-------------------|---|---|--|
| M 01 | Titular de la Unidad Responsable | Autorizar la solicitud de aviso de reintegro u oficio de rectificación presupuestaria | Formato I-1-MP-610-10 Formato I-2-MP-610-10 |
| M 02 | Director/a de Control y Evaluación Financiera | Registrar en SIIP Aviso de Reintegro u oficio de rectificación | Formato I-1-MP-610-10 Formato I-2-MP-610-10 |

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el/la responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será el/la servidor/a público/a que designe el/la titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Figura 14. Objetivo, Alcance, Formatos y Anexos Requeridos y Mecanismos de Control.

G. Políticas de Operación

En este apartado se debe señalar el conjunto de políticas de operación que delimitan la realización de las actividades de la UA y **no** abordar atribuciones, facultades, funciones o responsabilidades de otras; se debe tener especial atención en lo siguiente: (Figura 15):

Los enunciados deben redactarse en modo imperativo (petición u orden), en caso de existir excepciones, se debe mencionar el cargo y nivel jerárquico que le puede autorizar.

Es decir, aquellas disposiciones internas que:

- a). Tienen como propósito regular la interacción entre los individuos en un área y las actividades de una UA.
- b). Marcan límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizan legítimamente las actividades en distintas áreas de acción.
 - i. Generales.- Encaminadas al quehacer y cumplimiento del procedimiento.
 - ii. Específicas.- Delimitando actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a cada tema.
- c). Establecen responsables de la operación del procedimiento.
- d). Se aplican a todas las situaciones similares, dependiendo del quehacer del área.
- e). Dan orientaciones claras hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo, dependiendo del quehacer del área.
- f). Facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- g). Describen lo que la UA desea que se haga en cada situación definida.

Para que una política sea diseñada adecuadamente y en consecuencia, aceptada, se deberán tomar en cuenta dos aspectos:

- a). Involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja en los procesos;
- b). Informar y explicar oportuna y adecuadamente los beneficios a la gente afectada o involucrada (directivos/as, proveedores/as, visitantes, verificadores/as, entre otras).

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
48 de 71

Al estar relacionadas directamente con personas, las políticas de operación surgen en todas las actividades en que las personas se desenvuelven dentro de la Institución:

- a). Procesos. En procesos de planeación, de atención de visitantes, de recepción de materiales, de pago a proveedores/as, de elaboración y entrega de pedidos y contratos, de contratación y evaluación de personal, entre otros.
- b). Sistemas. En sistemas de calidad, de trabajo, de control, de investigación y desarrollo de mejora, entre otras.
- c). Planes. En planes para controlar y reducir costos, para eliminar desperdicios, para desarrollar proveedores/as, para mejorar la comunicación, para impartir capacitación, entre otras.
- d). Mejoras. En mejora de procesos, sistemas, planes, estrategias, proyectos, entre otras.
- e). Conflictos. En conflictos con clientes/as, proveedores/as, sindicatos, otras áreas y niveles jerárquicos, entre otras.

Es necesario desglosar las políticas por temas, subtemas y apartados, por lo cual se deberá llevar el siguiente esquema de ordenación:

Nombre del tema.

Subtemas y apartados:

I.

II.

1.

2.

A.

B.

a).

b).

i.

ii.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
49 de 71**Codificación:**
MP-610-01**Versión:**
03**Inicio de Vigencia:**
15 de diciembre de 2014**Página:**
5 de 40

V. Políticas de Operación

Generales

1. Las unidades administrativas (UA) serán las encargadas de elaborar y presentar las propuestas de actualización de precios y tarifas de los bienes y servicios que sean generados por las mismas, así como llevar a cabo su aplicación.
2. Las UA deberán mantener actualizados los precios y tarifas por la prestación de bienes y servicios de Profeco que, conforme al ámbito de su competencia, les correspondan; para ello deberán realizar la revisión de sus costos de operación al menos una vez al año, en su caso, cuando por las condiciones del mercado se considere conveniente o necesario.
3. Será responsabilidad de las UA contar con la autorización de las autoridades correspondientes, previa a la aplicación de los precios y tarifas para la prestación de bienes y servicios respectivos.
4. La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) responsable de analizar y emitir opinión sobre las propuestas de actualización de precios y tarifas, así como gestionar los trámites para su autorización.

De la atención de solicitudes

5. Las solicitudes de actualización de los precios y tarifas deberán presentarse a la DGPOP, mediante el **Formato I-01-MP-610-01**, firmado por las o los titulares de las UA interesadas, y el **Anexo 1** con sus apartados respectivos.

De la revisión y análisis

6. Corresponde a la DGPOP conjuntamente con la DCEF realizar la revisión y el análisis de las propuestas de actualización de precios, tarifas y, en su caso, emitir la opinión correspondiente.

Figura 15. Políticas de Operación.

H. Descripción del Procedimiento

El procedimiento es la secuencia lógica y cronológica de cada una de las actividades u operaciones que realizan las diferentes personas que intervienen un producto o prestación de un trámite o servicio; se debe precisar de manera sistemática el cómo realizar una función o un aspecto de ella, asegurando su operación de forma satisfactoria; de tal manera que le sirva al personal como guía que le permita comprenderlas, seguirlas y aplicarlas aun cuando sea de recién ingreso al área. De primera vista, el nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido. (Figura 16)

Para iniciar la documentación de un procedimiento, las actividades deberán redactarse en forma sencilla, clara y en orden lógico, evitando párrafos extensos y, en lo posible, se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos, además deben estar implícitas las respuestas de las preguntas contenidas en el “Anexo A”, además cuando en un procedimiento ya este documentado, y se requiera realizar un análisis para simplificarlo, se deberán utilizar las siete preguntas básicas las cuales se encuentran referidas en el Anexo antes mencionado.

La redacción de la actividad, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular, por ejemplo: recibe, verifica, archiva, turna, registra, entre otras. El **Anexo B** muestra un listado de verbos comunes que ayudarán a complementar estas actividades.

Las actividades deberán numerarse progresivamente (1, 2, 3, 4, 5,..., n) y asignar al área, el puesto que ejecuta; cuando una misma área o puesto sea el/la responsable de ejecutar una serie de actividades de manera continua, sólo se anotará en la primera de las actividades, para evitar ser repetitivos.

Debe anotarse los nombres completos de los puestos o áreas, sistemas, procesos, procedimientos, formas, anexos, entre otros, con sus siglas o acrónimos, según sea el caso, entre paréntesis, sólo la primera vez, a partir de ese momento se utilizarán solamente las siglas o acrónimos.

Al describir actividades de recepción o envío de documentación, se recomienda la redacción en el orden siguiente:

- (1) Verbo (en tercera persona del singular en tiempo presente).
- (2) Periodicidad (en su caso).
- (3) Procedencia o destino.
- (4) Nombre del documento.
- (5) Número de ejemplares.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
51 de 71

Ejemplo:

Recibe (1) diariamente (2), de las áreas “X” (3), la solicitud “X” (4), en original y dos copias (5) para...

Cuando en el desarrollo del procedimiento se presente una alternativa condicionada (decisión) por diversas situaciones, ésta deberá señalarse inmediatamente después de la actividad que la originó, por ejemplo: “No procede”, “No aplica”, “No es correcto”, u otras.

Una vez concluida la anterior descripción de la secuencia de actividades, señalar: “Sí procede”, “Sí aplica”, “Sí es correcto”, u otras; de igual forma, con la continuación de la secuencia de actividades que precisará la procedencia.

Cuando se describa una alternativa condicionada invariablemente debe ser de la manera siguiente:

1.- Verifica si procede la entrega de los cheques con base en...

– Si procede
Conecta con la actividad “X” (1, 2, 3, ..., n)

– No procede

2.- Cancela los cheques improcedentes...

3.- Notifica al responsable...

Notas:

- Todas las actividades relacionadas con los verbos: verifica, revisa, supervisa, confronta, entre otras, deberán continuar por lo regular con una alternativa de decisión.
- Las alternativas (Si procede, No procede) no van numeradas.
- Deberá considerarse en la redacción de las actividades, los elementos necesarios para su realización; así como los documentos que se generen.
- Al concluir cada secuencia de actividades o todo el procedimiento se deberá señalar el término con la leyenda “**FIN**” del procedimiento”.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
52 de 71**Codificación:**
MP-610-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
1° de julio de 2011**Página:**
6 de 21**VI. Descripción del Procedimiento****Unidad Responsable.- Titular**

1. Elabora Propuesta de Actualización de Precios y Tarifas de acuerdo al **Anexo1**.
2. Elabora y envía Solicitud de Actualización de Precios y Tarifas **Formato I-1-MP-610-01** a la DGPOP y adjunta **Anexo1** debidamente requisitados.

DGPOP.- Ventanilla única

3. Recibe **Formato I-1-MP-610-01** y **Anexo1** y lo turna a la Dirección de Control y Evaluación Financiera.

Dirección de Control y Evaluación Financiera.- Titular

4. Recibe **Formato I-1-MP-610-01** y **Anexo1** y realiza análisis de factibilidad.
 - No es factible.
5. Envía comentarios y fundamento a la UR para su atención. *Conecta con la actividad 1.*
 - Si es factible.
6. Turna a el/la Titular de la DGPOP para atención y emite opinión favorable.

DGPOP.- Titular

7. Recibe **Formato I-1-MP-610-01** y **Anexo1**, los revisa, los firma y los envía a el/la Titular de la CGA para su visto bueno y aprobación de el/la Titular de la Procuraduría.
8. Recibe comunicado de la CGA en el que emite visto bueno y aprobación correspondiente.
9. Gestiona autorización y registro ante la Unidad de Política de Ingresos de la SHCP.
10. Recibe comunicado de la SHCP respecto a la propuesta de actualización.
 - No autoriza.
11. Atiende observaciones de manera conjunta con las UR respectivas. *Conecta con la actividad 9.*

Figura 16. Descripción del Procedimiento.

I. Diagrama de Flujo

Es la representación gráfica (Figuras 17 y 18) que muestra la secuencia en que se realizan las actividades para desarrollar un trabajo determinado, indicando las áreas responsables de su ejecución.

El mapeo se deberá elaborar con base en el levantamiento físico de cómo se lleva a cabo en la operación una función y nos permitirá determinar el diagrama de flujo.

El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado “de bloque”, pues permite tener la visión global de los/las participantes en el procedimiento. Para su elaboración se debe considerar lo siguiente:

- a). Anotar el número de diagramas utilizados, así como el número total.
- b). Identificar las áreas responsables que intervienen en el procedimiento.
- c). El número máximo de columnas por diagrama, será de cuatro.
 - i. En cada una de las columnas se deberá registrar el nombre de la UA, área o puesto responsable que interviene.
 - ii. Si fuese el caso que hubiera demasiados puestos, lo cual imposibilitaría la constitución del diagrama, se deberán agrupar por áreas; mientras que si fuese el caso de áreas, se agruparán por UA.
- d). Su construcción deberá ser en forma vertical.
- e). En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento.
- f). El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.
- g). Representar la secuencia de las actividades que tiene el procedimiento, así como las alternativas (Si procede, No procede) que éste presente, las cuales no van numeradas; asimismo, deberá considerar los elementos necesarios para su realización (empleo de símbolos básicos), así como los documentos que se generen (oficio, formato, etc.) descritas en el Apartado Descripción del procedimiento del manual de procedimientos.
- h). Anotar “**INICIO**” o “**FIN**”, según corresponda, el principio o conclusión del procedimiento.

Nota: La DGPOP proporcionará el apoyo y la asesoría para elaborar el Diagrama de Flujo.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
54 de 71

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

**Inicio o Término**

Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "FIN", según corresponda, el principio o conclusión del procedimiento.

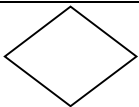
#

**Descripción de la actividad**

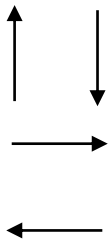
Describir brevemente dentro del símbolo la actividad desarrollada.

En la parte superior izquierda se anotará el número consecutivo de la actividad, la cual deberá coincidir con el asignado en la *Descripción del Procedimiento*.

Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo.

**Decisión**

Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.

**Dirección de flujo**

Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, no diagonales. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos.

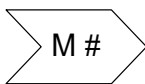
Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente o utilizar conectores de actividad.



Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo, a excepción del símbolo de decisión.

**Documento**

Se utiliza para representar un documento generado en el procedimiento o proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

**Mecanismo de Control**

Se utiliza para representar la supervisión o control que se realizan en las actividades relevantes y las cuales quedan registradas en formatos o registros.

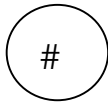
Por cada supervisión o control de actividades, se deberá anotar dentro del símbolo un número consecutivo, el cual corresponderá al anotado en el apartado *Mecanismos de Control*.

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

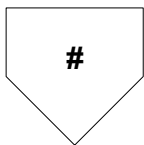
Página:
55 de 71



Conector de actividad

Se utiliza para indicar continuidad del diagrama de flujo cuando abarca dos o más páginas, así como cuando se desea hacer referencia de alguna actividad a otra, ya sea anterior o posterior a la que se está describiendo, esto siempre y cuando exista dificultad para diagramar.

Por lo anterior, dentro del símbolo se deberá anotar el número de la actividad que prosiga a la descrita.

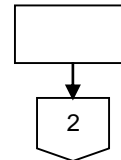


Conector de página

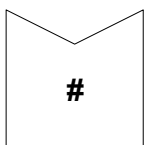
Se utiliza como conexión o enlace con otro diagrama, y denota continuidad de las actividades.

Dentro del símbolo se deberá anotar el número correspondiente, con fin de identificar en qué diagrama continúa y de que diagrama viene.

Ejemplo:



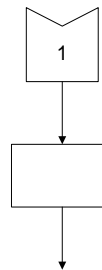
Significa: "continúa en el diagrama 2"



Conector de procedimientos

Se utiliza como conexión o enlace con otro procedimiento.

Dentro del símbolo se deberá anotar el nombre y, de ser posible, la codificación del procedimiento con el cual se conecta la actividad.



Significa: "proviene del diagrama 1"

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
56 de 71

Codificación:
MP-610-15

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
06 de febrero de 2009

Página:
16 de 39

VII. Diagrama de Flujo

Diagrama 1 de 5

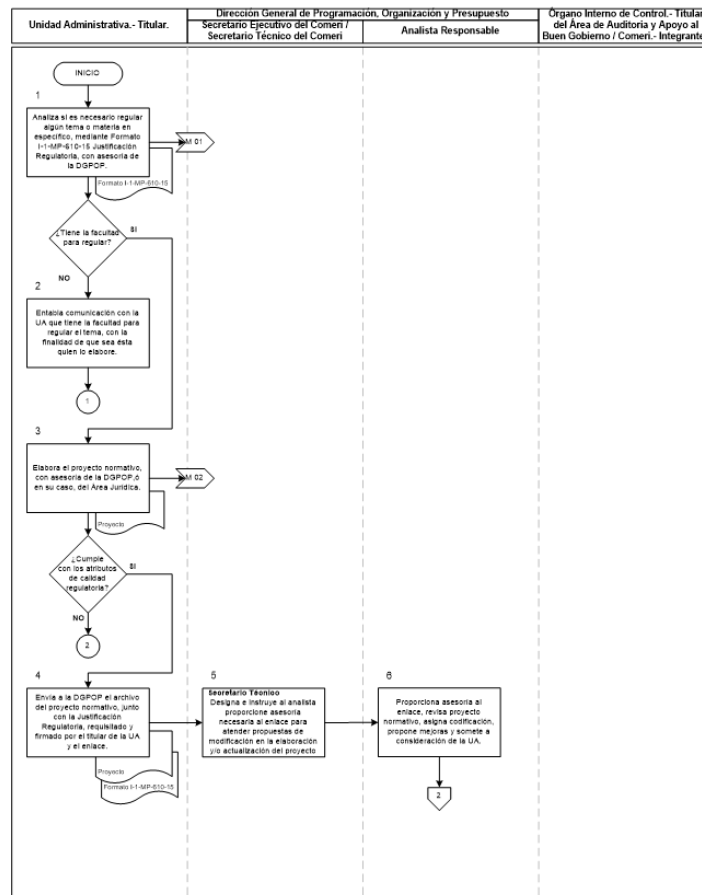


Figura 17. Diagrama de Flujo.

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
57 de 71

Procedimiento para revisar, dictaminar y difundir documentos normativos

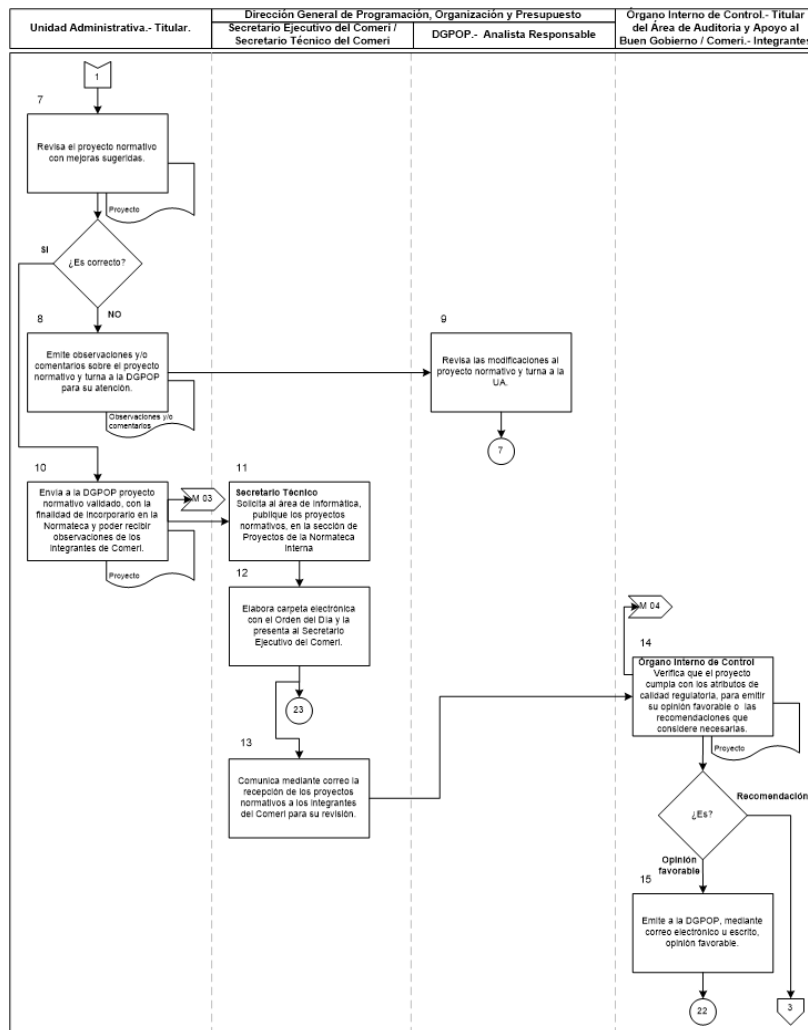
Codificación:
MP-610-15

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
06 de febrero de 2009

Página:
17 de 39

Diagrama 2 de 5



<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>

MP-610.doc

Figura 18. Diagrama de Flujo.

J. Formatos y Anexos

En este apartado, la UA responsable de la emisión de los documentos deberá incluir la imagen de todos aquellos Formatos y Anexos (órdenes de trabajo, requisiciones, solicitudes, remisiones, facturas, recibos, contra recibos, reportes y todos los formatos de control) que se citan en el apartado Formatos y Anexos Requeridos (Figura 19); los Formatos deberán contener un Instructivo de Llenado (Figura 20) para facilitar al usuario/a el asentamiento de datos. Se integrarán de acuerdo a su orden de aparición en el procedimiento.

Es conveniente que todos los formatos estén debidamente codificados e identificados para facilitar su control interno. Para el caso de formatos, deberán contener un Instructivo de Llenado, el cual contendrá la información necesaria de cómo llenar el formato (instructivo de llenado del formato), con logotipos institucionales vigentes; la codificación del formato deberá ir asentada en la parte superior derecha de éste.

Los instructivos de llenado Formato I-2-GT-EAMP-610 serán elaborados por las UA responsables del documento, con apoyo de la DGPOP.

Cuando sea práctico, en este apartado se pueden adjuntar de manera cronológica los Anexos necesarios para llevar a cabo este procedimiento: (guías, referencias, reportes, informes, índices, manual de usuario/a de algún sistema informático, documentos de referencia, entre otras). (Figura 21).

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
59 de 71

Codificación:
MP-610-10

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
27 de junio de 2012

Página:
15 de 24

VII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-610-10

Aviso de Reintegro

Para: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto

De: (4)

| | | |
|---------------|-----|-----|
| Día | Mes | Año |
| (1) | (1) | (1) |
| Hoja (2) de | | |
| Referencia UR | | |
| (3) | | |

| Sec (5) | Clave Presupuestaria (6) | Importe (7) | N° CLC / Póliza / Nómina a Reintegrar (8) |
|------------|-----------------------------|----------------|--|
| Total | | (9) | |

Número de Línea de Captura (10)

Fecha del Depósito: (11)

Justificación: (12)

Nota: La fundamentación y motivación, que los solicitantes expongan, deberá guardar total congruencia con la evidencia documental que acompañe a la solicitud. Cualquier situación en contrario, será motivo de devolución.

| | |
|--|---------------------------------------|
| Elabora: (13) Coordinador(a) Administrativo(a) | Solicita: (14) Titular de la UR |
|--|---------------------------------------|

Figura 19. Formatos y Anexos.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
60 de 71**Codificación:**
MP-610-10**Versión:**
01**Inicio de Vigencia:**
27 de junio de 2012**Página:**
16 de 24**Instructivo de Llenado del Formato****Nombre del formato:** Aviso de Reintegro**Objetivo:** Contar con documento que sustente la solicitud del aviso de reintegro**Elaboración:** Encargado/a Administrativo/a de la UR solicitante**Presentación:** MS Excel.**Clave de identificación:** Formato I-1-MP-610-10

| No. de identificación | Dice | Debe anotarse |
|-----------------------|--|--|
| 1 | Día Mes Año | Fecha en la que se elabora el formato |
| 2 | Hoja de | El número de hojas que integren el formato |
| 3 | Referencia UR | Número de referencia de la UR |
| 4 | De | El nombre de la UR solicitante |
| 5 | Sec. | La secuencia de los reintegros |
| 6 | Clave Presupuestaria | La clave presupuestal a la que corresponde el recurso |
| 7 | Clave Presupuestaria | La cantidad del importe del reintegro |
| 8 | N° CLC / Póliza / Nómina a la que se reintegra | El número que se le asignó a la CLC, Póliza o la Nómina |
| 9 | Total | La suma de los importes de los reintegros |
| 10 | Número de la Línea de Captura | Número que se asignó a la línea de captura |
| 11 | Fecha del Depósito: | El día, mes y año cuando se realizó el depósito |
| 12 | Justificación | El motivo por el cual se envía el reintegro, así como la fundamentación normativa |
| 13 | Elaboró | Nombre completo, cargo y firma del Coordinador/a Administrativo/a de la UR solicitante |
| 14 | Solicita | Nombre completo, cargo y firma del titular de la UR solicitante. |

Figura 20. Instructivo de llenado.

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
61 de 71

Codificación:
MP-610-10

Versión:
01

Inicio de Vigencia:
27 de junio de 2012

Página:
22 de 24

Anexo 1

Líneas de Captura a través del "DIGIVER" de BBVA Bancomer

- a) Las UR, realizarán los reintegros, entero de economías, de retenciones de impuestos, de intereses, entre otros, mediante transferencia electrónica a la DGPOP, registrando la línea de captura que se emite por medio del DIGIVER de BBVA Bancomer.
- b) Los depósitos por concepto de viáticos y pasajes y/o excedentes de telefonía, se realizarán en ventanilla bancaria o mediante transferencia electrónica, mediante la presentación de la línea de captura emitida por el DIGIVER de BBVA Bancomer.
- c) Las líneas de captura emitidas a través del DIGIVER de BBVA Bancomer, estarán conformadas por DOCE dígitos y se integrarán de la siguiente forma:
 - *Primeros DOS dígitos:* clave de identificación del traspaso de conformidad con el catálogo que forma parte del presente
 - *Siguientes TRES dígitos:* clave de la unidad responsable que está generando la línea de captura.
 - *Siguientes DOS dígitos:* mes en el que se ministraron los recursos.
 - *Siguientes DOS dígitos:* los dos últimos dígitos del año en el que se ministraron los recursos.
 - *Siguientes TRES dígitos:* número consecutivo que asignará la UR.

Ejemplo: Traspaso de recursos por viáticos y pasajes de recursos fiscales que realiza la DGPOP, ministrados al servidor/a público/a en el mes de marzo de 2011: **Línea de captura: 306100311001.**

| Clave | Concepto |
|-------|---|
| 30 | Viáticos y Pasajes Recursos Fiscales. |
| 610 | Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |
| 03 | Mes de marzo |
| 11 | Año 2011 |
| 001 | Número consecutivo que asignará la UR |

Figura 21. Anexo.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
62 de 71

VII. Bibliografía

Guía para emitir documentos normativos.
Tercera Edición, junio de 2011.
Secretaría de la Función Pública.

Manual General de Políticas.
C. P. Ricardo de la Fuente.
Editorial ECASA.

Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.
Martín G. Álvarez Torres.
Editorial Panorama, Año 2015.

Norma Mexicana IMNC Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
NMX-CC-9000-IMNC-2008.

Recomendaciones para el uso de lenguaje no sexista.
2da. Edición, Año 2009.
CONAPRED.

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
63 de 71**VIII. Formatos y Anexos****Formato I-1-GT-EAMP-610**

| | |
|--|---|
| PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | Coordinación General de Administración Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |
| GUÍA DE REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS | |
| ÁREA: | (1) |
| PROCESO: | (2) |
| PROCEDIMIENTO: | (3) |
| 1. CÓMO INICIAN TUS ACTIVIDADES DIARIAS EN EL PROCEDIMIENTO: | (4) |
| 2. DEPENDE DE ALGÚN EVENTO: | (5) |
| 3. HAY MÁS PERSONAS QUE REALIZAN EL PROCEDIMIENTO? | (6) |
| 4. EL PROCEDIMIENTO REQUIERE DE ALGÚN SOPORTE DOCUMENTAL GENERADO: | (7) |
| 5. EXISTE UN AUXILIAR O FORMATO PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO? CUÁL? | (8) |
| 6. EL AUXILIAR O FORMATO ESTÁ REGISTRADO EN EL PROCEDIMIENTO? | (9) |
| 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: | (10) |
| 8. RELEVANCIAS: | (11) |
| (12) | (13) |
| FECHA: | NOMBRE Y FIRMA |

1/2

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
64 de 71

COMENTARIOS GENERALES (OBSERVACIONES DEL RECOPIADOR): (14)

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
65 de 71

Instructivo de Llenado del Formato

| Nombre del Formato: Guía de revisión de Procedimientos | | |
|---|---|---|
| Objetivo: Contar con una evidencia documental de las actividades que se realizan en la operación de los procedimientos | | |
| Elaboración: Enlace designado por la UA | | |
| Presentación: Letra manuscrita en la requisición del formato | | |
| Clave de Identificación: Formato I-1-GT-EAMP-610 | | |
| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
| 1 | Área | El nombre del área donde se esté realizando el levantamiento de la información. |
| 2 | Proceso | El nombre del Proceso al que corresponde el procedimiento |
| 3 | Procedimiento | El nombre del procedimiento donde se documenten las actividades que se realizan en la operación |
| 4 | 1. Cómo inician tus actividades diarias en el procedimiento | Como inician tus actividades diarias del procedimiento |
| 5 | 2. Depende de algún evento | Si depende del algún evento como: un insumo (documento), autorización, sistema, entre otros. |
| 6 | 3. Hay más personas que realizan el procedimiento? | Indicar si simultáneamente a la persona entrevistada, por cargas por ejemplo, hay más personas involucradas en el mismo procedimiento |
| 7 | 4. El procedimiento requiere de algún soporte documental generado | Indicar si en el procedimiento se genera algún documento como: reporte manual, reporte de sistema, reporte en PC, entre otros. |
| 8 | 5. Existe auxiliar o formato para realizar el procedimiento? | Si se cuenta con algún formato, hoja de trabajo o similar que permita consolidar datos como parte del procedimiento. |
| 9 | 6. El auxiliar o formato está registrado en el procedimiento? | Indicar si el auxiliar o formato está integrado al procedimiento, esto es, que se encuentre registrado como anexo y que sea de uso general de los que intervienen en el mismo. |
| 10 | 7. Descripción | Las actividades que se realizan de principio a fin del procedimiento (indicando el tiempo en cada caso), recopilar evidencias documentales en todos los casos que se generen, también indicar si las actividades se vinculan con otra persona o procedimiento. (De ser necesario el/la encuestador/a podrá utilizar una foja adicional para concluir la descripción) |
| 11 | 8. Relevancias | Las aportaciones que sugiere el entrevistado para mejorar o simplificar el procedimiento. |

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
66 de 71

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|------------------------------|--|--|
| 12 | Fecha | Día, mes y año en el que se realizó el cuestionario |
| 13 | Nombre y Firma | Nombre y firma del encuestado. |
| 14 | Comentarios generales (observaciones del Recopilador) | Todas aquellas observaciones y recomendaciones que realiza el recopilador de la información, así como actividades adiciones que realiza el encuestado/a y que no tengan que ver con el procedimiento u otro procedimiento. |

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
67 de 71**Formato I-2-GT-EAMP-610****Instructivo de Llenado del Formato**

| | | |
|-------------------------------------|-------------|----------------------|
| Nombre del formato: (1) | | |
| Objetivo: (2) | | |
| Elaboración: (3) | | |
| Presentación: (4) | | |
| Clave de identificación: (5) | | |
| No. de identificación | Dice | Debe anotarse |
| (6) | (7) | (8) |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Codificación:
GT-EAMP-610**Versión:**
09**Inicio de Vigencia:**
01 de diciembre de 2021**Página:**
68 de 71

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Instructivo de Llenado del Formato**Objetivo:** Que las UA lo requirieran para el llenado de los formatos que requieran los procedimientos**Elaboración:** Persona que realiza el procedimiento y requiere los formatos**Presentación:** Word**Clave de Identificación:** Formato I-2-GT-EAMP-610.

| No. de Identificación | Dice | Debe Anotarse |
|-----------------------|--------------------------|--|
| 1 | Nombre del Formato | Nombre del formato que se requiere emplear durante la secuela del procedimiento |
| 2 | Objetivo: | Breve explicación del objetivo que se pretende alcanzar con el uso de este formato |
| 3 | Elaboración: | Personal que requisará el formato. |
| 4 | Presentación: | Forma en que estará el documento como: Word, Excel, impreso, etc. |
| 5 | Clave de Identificación: | Identificación alfa numérica que se da a cada formato que es utilizado en cada procedimiento |
| 6 | No. de Identificación | Número consecutivo para identificar cada parte a requisitar del formato. |
| 7 | Dice | Nombre de identificación de lo que se requiere requisitar en el formato. |
| 8 | Debe Anotarse | Breve explicación de lo que se requiere requisitar. |

Anexo A**Principales preguntas para el levantamiento de actividades
en los procedimientos**

- A. *¿Qué actividades u operaciones se realizan? De acuerdo a la naturaleza y los fines de la función de la cual se desprenden las actividades de la operación.*
- B. *¿Para qué? Finalidad de las actividades, operaciones y de los resultados de la ejecución.*
- C. *¿Quiénes? Descripción de los órganos o puestos responsables del desarrollo de las actividades.*
- D. *¿Cómo se realiza? Explicación del método de trabajo y del uso de los instrumentos, equipos y materiales, para lograr los objetivos de una actividad.*
- E. *¿Cuándo se realiza? Relativo al señalamiento de los tiempos de ejecución y obtención de los resultados, según las normas, políticas y lineamientos del procedimiento, la metodología de trabajo y a los requerimientos de los usuarios, demandantes o beneficiarios.*
- F. *¿Dónde se realiza? Referencia de la ubicación de la UA, los puestos de trabajo y de sus usuarios/as.*
- G. *¿Con qué se realiza? Señalamiento de los insumos, equipo, registros y demás medios utilizados para la ejecución de la operación y logro de los resultados.*
- H. *¿En qué tiempo se realiza? tiempo de ejecución de la actividad, estando éste en horas o días.*

Seis preguntas básicas para simplificar un procedimiento

| Preguntas Claves | Ideas Detonantes | Posibilidades de Mejora |
|------------------|--|-----------------------------------|
| ¿Cómo se hace? | ¿Con qué propósito? ¿Sirve para lo que se supone que tiene que servir? | Eliminar |
| ¿Por qué hace? | ¿Debería hacerse? ¿Podría obtenerse un resultado igual de bueno sin hacerlo? | Eliminar |
| ¿Dónde se hace? | ¿Por qué se hace allí? ¿Por qué se debería hacer allí? ¿Podría hacerse mejor cambiando la persona o el equipo de lugar? | Combinar y/o cambiar la secuencia |
| ¿Cuándo se hace? | ¿Por qué se hace entonces? ¿Se hace en una secuencia adecuada? ¿Puede hacerse todo, o al menos una parte en otro momento? | Combinar y/o cambiar la secuencia |
| ¿Quién lo hace? | ¿Por qué lo hace esa persona? ¿Es la persona adecuada para hacerlo? ¿Resultaría dárselo a alguien distinto? | Combinar y/o cambiar la secuencia |
| ¿Cómo lo hace? | ¿Por qué debe hacerse de ese modo? ¿Puede hacerse mejor con otro equipo o con una disposición distinta? ¿Hay otra manera de hacerlo? | Simplificar |

Codificación:
GT-EAMP-610

Versión:
09

Inicio de Vigencia:
01 de diciembre de 2021

Página:
71 de 71

Anexo B

Verbos comunes usados en la redacción de funciones o actividades de las UA

| SUBPROCURADURÍA / COORDINACIÓN GENERAL | DIRECCIÓN GENERAL O EQUIVALENTE | | DIRECCIÓN | | SUBDIRECCIÓN / DEPARTAMENTO | | | | | PERSONAL OPERATIVO |
|--|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------------------------|
| | | | | | | | | | | |
| Autorizar | Acordar | Formular | Administrar | Investigar | Acreditar | Diseñar | Hacer | Optimizar | Relacionar | Actualizar |
| Acordar | Administrar | Fungir | Agendar | Mantener el seguimiento | Actualizar | Disponer | Identificar | Orientar | Remitir | Aplicar |
| Coordinar | Aprobar | Garantizar | Aplicar | Organizar | Analizar | Distribuir | Impartir | Otorgar | Rendir | Atender |
| Condonar | Asesorar | Informar | Apoyar | Orientar | Asignar | Divulgar | Implantar | Participar | Reportar | Clasificar |
| Dictaminar | Atender | Instaurar | Articular | Participar | Asistir | Documentar | Implementar | Poner en marcha | Representar | Desarrollar |
| Emitir | Autorizar | Instrumentar | Asegurar | Planear | Auxiliar | Ejecutar | Impulsar | Planear | Requerir | Distribuir |
| Establecer | Buscar | Integrar | Asesorar | Presentar | Capacitar | Ejercer | Incrementar | Practicar | Resolver | Efectuar |
| Evaluar | Colaborar | Invertir | Atender | Procurar | Codificar | Elaborar | Informar | Preparar | Retroalimentar | Ejecutar |
| Instruir | Concurrir | Normar | Auxiliar | Programar | Colaborar | Emitir | Inscribir | Prestar | Reunir | Enviar |
| Promover | Conducir | Obtener | Certificar observaciones | Promover | Compilar | Emplazar | Inspeccionar | Prever | Revisar | Levantar (actas, censos, etc.) |
| Ordenar | Consensar | Organizar | Coadyuvar | Propiciar | Comprobar | Entablar | Instruir | Procesar | Sancionar | Llevar a Cabo |
| Organizar | Contribuir | Otorgar | Colaborar | Proporcionar | Conciliar | Enterar | Instrumentar | Procurar | Seleccionar | Llevar el control |
| Resolver | Controlar | Participar | Concentrar | Proveer | Conducir | Enviar | Integrar | Producir | Sistematizar | Llevar el seguimiento |
| Revocar | Convocar | Planear | Consensar | Realizar | Conformar | Establecer | Interpretar | Programar | Solicitar | Manejar |
| | Coordinar | Planificar | Controlar | Representar | Consolidar | Estimar | Intervenir | Promover | Sugerir | Operar |
| | Cumplir | Presidir | Coordinar | Revisar | Contratar | Estimular | Inventariar | Propiciar | Suministrar | Ordenar |
| | Definir | Prestar Asistencia Técnica | Dar cumplimiento | Sugerir | Contribuir | Estructurar | Invertir | Proponer | Supervisar | Proporcionar |
| | Determinar | Programar | Dar visto bueno | Supervisar | Controlar | Estudiar | Investigar | Proporcionar | Tramitar | Realizar |
| | Dictaminar | Promover | Definir | Validar | Convocar | Evaluar | Jerarquizar | Proteger | Transferir | Registrar |
| | Dictar | Proponer | Determinar | Verificar | Cuantificar | Expedir | Justificar | Proveer | Turnar | Suministrar |
| | Difundir | Publicar | Difundir | Vigilar | Definir | Fijar | Llevar a cabo | Proyectar | Usar | Tramitar |
| | Dirigir | Representar | Dirigir | Vincular | Depurar | Fincar | Manejar | Publicar | Validar | Transferir |
| | Diseñar | Resolver | Efectuar | Regularizar | Desahogar | Fomentar | Mantener | Realizar | Valorar | Turnar |
| | Ejecutar | Revisar | Elaborar | | Desarrollar | Formular | Marcar | Recabar | Verificar | Usar |
| | Emitir | Suscribir | Establecer | | Desempeñar | Fortalecer | Maximizar | Recibir | Vigilar | |
| | Establecer | Tomar medidas | Evaluar | | Designar | Fundamentar | Motivar | Reclutar | Vincular | |
| | Estructurar | Vigilar | Formular | | Detectar | Fungir | Notificar | Recopilar | | |
| | Evaluar | Adecuar | Fungir | | Determinar | Generar | Observar | Registrar | | |
| | Expedir | Analizar | Informar | | Diagnosticar | Gestionar | Obtener | Regular | | |
| | Fijar | Apoyar | Instrumentar | | Dictaminar | Globalizar | Operar | Regularizar | | |
| | Fomentar | Asesorar | Integrar | | Dictar | Grabar | Opinar | Rehabilitar | | |

Nota: La lista de verbos es de manera enunciativa más no limitativa; se pueden utilizar verbos que indiquen su nivel organizacional, por acuerdo delegatorio o que indiquen la actividad de Dirección General, Dirección de Área, Subdirección de Área o Jefatura de Departamento.