



2015 - 2021



**Secretaría
de Finanzas
y Administración**

Gobierno del Estado de Michoacán



**GUÍA TÉCNICA PARA
LA ELABORACIÓN DE
MANUALES ADMINISTRATIVOS
DE PROCEDIMIENTOS**

2015 - 2021

Morelia, Michoacán, Abril de 2016



2015 - 2021



CONTENIDO

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.	3
II. FUNDAMENTO LEGAL.	3
III. OBJETIVO	4
IV. ALCANCE.	5
V. POLITICAS GENERALES.	5
VI. ESTRUCTURA DEL MANUAL	7
1. Portada Principal	
2. Índice	
3. Introducción	
4. Marco Jurídico	
5. Objetivo del Manual	
6. Misión	
7. Visión	
8. Procedimientos	
I.- Generalidades	
II.- Descripción de Actividades	
III.-Flujograma	
9. Ejemplo de un Procedimiento	
VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.	20
VIII. ANEXOS	20
1. Control de Revisiones y Modificaciones	21
2. Hoja de Autorización	22
3. Hoja de Registro	23
4. Publicación	24



2015 - 2021



**Secretaría
de Finanzas
y Administración**

Gobierno del Estado de Michoacán

I. INTRODUCCIÓN

Esta Guía Técnica tiene como propósito fundamental, apoyar en la elaboración del Manual de Procedimientos de cada Dependencia y Entidad a fin de que puedan realizar las funciones de cada una de sus unidades administrativas que la integran, evitando duplicaciones y determinar responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos, y propiciar la eficiencia y eficacia en el trabajo, a fin de que se presten servicios con la calidad que los michoacanos requieren.

Por tal motivo la Dirección de Innovación de Procesos, ha considerado conveniente la presentación de dicha guía cuyo objetivo fundamental de esta guía consiste en señalar las bases para la elaboración, presentación y actualización de los manuales de procedimientos, unificando criterios de contenido y forma, así mismo sus políticas de operación para su actualización, presentación y registro; incluye la información básica que el personal responsable de la elaboración del manual de procedimientos necesita, así como un ejemplo detallado de cada apartado.

II. FUNDAMENTO LEGAL

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo en el artículo 17 y 19 fracción XXXIII; artículo 8º, 9º y 51 de su Reglamento; las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, deberán conducir sus actividades conforme a los objetivos, programas, proyectos y políticas que defina el Gobernador del Estado, además, tendientes a mejorar los procesos administrativos que de éste se derivan, incluida la desregulación, la construcción o reconstrucción del propio marco normativo y el diseño de los procesos mediante los cuales se elaboran y aplican las regulaciones.

Por lo anterior y a fin de proporcionar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, elementos que las orienten en la elaboración o actualización de dichos documentos, se presentan la **Guía Técnica para la elaboración de Manuales Administrativos de Procedimientos**.

La Dirección de Innovación de Procesos, adscrita a la Subsecretaría de Administración e Innovación de Proceso, otorgará el apoyo técnico que requieran las unidades administrativas centrales, y órganos desconcentrados para la integración de sus manuales de procedimientos que faciliten su elaboración o actualización y registro.

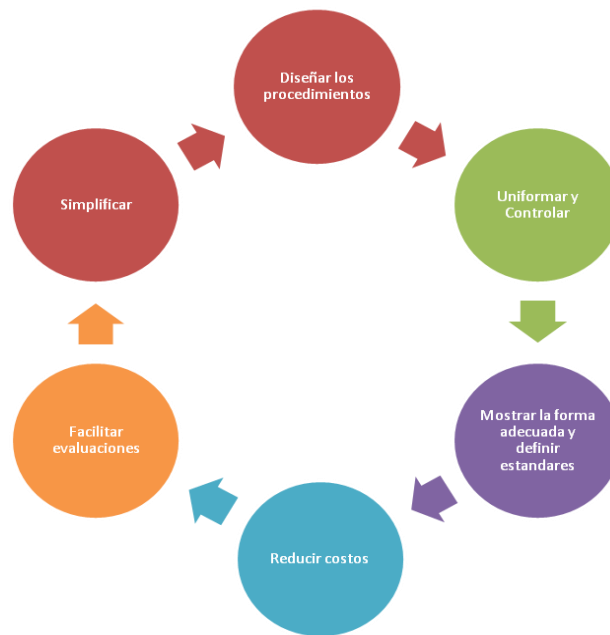
III. OBJETIVO

El Manual de Procedimientos es un documento de apoyo y consulta integrado por los procedimientos que sustentan el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas. Un procedimiento es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas, que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica.

Su objetivo principal es proporcionar a las dependencias y entidades de la Administración Pública, los elementos técnicos necesarios para la elaboración de su Manual de Procedimientos.

Los objetivos principales para la elaboración del Manual de Procedimientos son:

- Diseñar los procedimientos, describiendo cada una de las acciones que deben seguir los responsables e integrantes de la unidad administrativa.
- Uniformar y controlar la ejecución de las rutinas de trabajo.
- Simplificar la detección de las causas de fallas o errores y la delimitación de responsabilidades.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación y control interno, así como su vigilancia.
- Mostrar a los servidores públicos la forma adecuada de realización del trabajo.
- Reducir costos al aumentar la eficiencia y sistematizar la operación.
- Definir estándares de calidad.



IV. ALCANCE

La presente Guía es aplicable a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública, quienes están obligados a elaborar y mantener actualizado su manual de procedimientos.

V. POLITICAS GENERALES

1. Las Dependencias y Entidades, remitirán los proyectos de Manuales de Procedimientos, a efecto de que la Dirección de Innovación de Procesos, proceda a la revisión que en materia de su competencia le corresponde.
2. Después de la revisión desde el punto de vista organizacional, simplificación y actualización normativa, que efectúe la Secretaría de Finanzas y Administración, a través de la Dirección de Innovación de Procesos, deberá enviarse a las Dependencias, Coordinaciones y Entidades, para sus correcciones en su caso o autorización del mismo.
3. La Secretaría de Finanzas y Administración, a través de la Dirección de Innovación de Procesos proporcionará a las Dependencias, Coordinaciones y Entidades, la asistencia, orientación y apoyo técnico que se requiera para la elaboración de su Manual de Procedimientos.



4. Los manuales se desarrollaran de acuerdo a los formatos y políticas contenidas en el presente documento.
5. Los procedimientos deberán de mantener relación e identificación con la estructura orgánica vigente así como lo establecido en el Manual de Organización de la Dependencia, Coordinación o Entidad correspondiente.
6. En el desarrollo de cada manual, deberá existir congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas a cada unidad administrativa de que se trate.
7. Los procedimientos deberán ser de forma cronológica y con secuencia lógica, misma que se reflejará en el diagrama de flujo, reflejando el mismo número de actividades.
8. Se incluirán solo los procedimientos sustantivos o principales de cada Dependencia o Entidad.
9. Cada Dependencia y Entidad nombrará un enlace, el cual en conjunto con la Dirección de Innovación de Procesos se apoyará para la elaboración, actualización y registro de los mismos.
10. El enlace asignado hará llegar de manera oficial a la Dirección de Innovación de Procesos el proyecto del Manual de Procedimientos en archivo electrónico.
11. Los proyectos de Manuales de Procedimientos deberán ser autorizados por los titulares de las Dependencias, Coordinaciones y Entidades, según corresponda. En el caso de las Entidades deberán someter a la aprobación y autorización de su Órgano de Gobierno, debiendo anexar a dicho proyecto la copia del acuerdo de autorización por los integrantes de su Órgano de Gobierno.
12. Para la autorización del documento y posterior registro del mismo, se firmará la **HOJA DE AUTORIZACIÓN** por parte del Titular de la Dependencia o Entidad correspondiente y turnará a la Dirección de Innovación de Procesos dos tantos impresos en carpetas blancas de tres argollas, la Dirección anexará la **HOJA DE REGISTRO** correspondiente firmada por los Titulares de la Dirección de Innovación de Procesos y de la Subsecretaría de Administración e Innovación de Procesos a cada tanto, regresando uno a la Dependencia o Entidad correspondiente.
13. A partir de la autorización y registro del manual, será responsabilidad de la Dependencia, Coordinación o Entidad correspondiente, la difusión, implantación y actualización permanente de dicho Manual.



14. Posterior al registro se turnará dicho proyecto a la Consejería Jurídica del Ejecutivo para su publicación al Periódico Oficial del Estado.

La primera acción a realizar para llevar a cabo una modificación de los Manuales de Procedimientos, consiste en detectar si existen áreas de oportunidad en el mismo, basados en criterios y lineamientos fundados como:

- Cambio en la normatividad que rigen los Procedimientos, la atribución o función que lo implica.
- Modificación en la Estructura orgánica o funcional;
- Alteraciones en los tiempos de respuesta que representan los Procedimientos;
- Creación de servicios y/o productos.
- Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
- Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
- Como resultado del proceso de simplificación administrativa y/o de mejora continua.

VI. ESTRUCTURA DEL MANUAL

1. Portada Principal.

La portada principal deberá contener la información siguiente:

- a) En la parte superior, izquierda el logotipo de la dependencia, entidad o coordinación, utilizar la identidad gráfica oficial
- b) En la parte derecha el logo emblemático del Gobierno del Estado de Michoacán.
- c) Al centro, en la parte superior nombre y tipo de documento normativo;
- d) En la parte inferior derecha la fecha.



**Secretaría
de Finanzas
y Administración**
Gobierno del Estado de Michoacán

Ejemplo:

(a)

**Secretaría
de Finanzas
y Administración**
Gobierno del Estado de Michoacán

(b)



(c)

**Manual de Procedimientos de la
Secretaría de Finanzas y
Administración**

(d)

Morelia, Michoacán, Enero de 2016



2015 - 2021





Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

2. Índice.

Relación de los capítulos que componen el documento.

Ejemplo:

 2015 - 2021	Manual de Procedimientos de la Secretaría de Finanzas y Administración		 MICHOCÁN
	REV. 00	FECHA: 01/12/10	
	HOJA: 2	DEL: 02	

INDICE

INTRODUCCIÓN	14
--------------	----

CAPÍTULO I

1. MARCO JURÍDICO	15
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	18
3. MISIÓN	18
4. VISIÓN	18

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS

A) SUB SECRETARÍA DE FINANZAS

1. Acordar y distribuir con los titulares de las unidades administrativas de la Subsecretaría.	17
2. Coordinar las actividades relativas a la elaboración de los informes trimestrales, del ejercicio fiscal vigente.	22
3. Coordinar las actividades relativas a la elaboración de la Cuenta Pública de la Hacienda Estatal, del ejercicio fiscal próximo pasado.	27
4. Preparar el Paquete Fiscal del ejercicio fiscal del próximo año, y coordinar las actividades relativas a su elaboración.	32

B) DIRECCIÓN DE INGRESOS

1. Dotación de Placas Metálicas de Vehículos Automotores y Remi ques Nuevos o Usados del Servicio Particular.	37
2. Pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y/o Refrendo Anual.	41
3. Cambio de Propietario de Vehículos Automotores Usados y Remi ques del Servicio Público y Particular.	44
4. Baja de Placas de Circulación de Vehículos Automotores o Remi ques del Servicio Particular.	47
5. Reposición de Tarjeta de Circulación por Cambio de características de Vehículos Automotores de Servicio Particular.	51
6. Expedición de Permiso Provisional para Circular sin Placas Metálicas para Vehículos Automotores Nuevos o Usados del Servicio Particular.	54

Rev. 00							
2009/05/10							

3. Introducción

Explica al lector los antecedentes, motivos y propósitos del Manual, así como su contenido, y ámbito de aplicación. Para tal efecto se deberán seguir los lineamientos siguientes:

- a) La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible;
- b) Se hará la introducción preferentemente en un máximo de una cuartilla;
- c) Deberá incluir información acerca del ámbito de su aplicación y quiénes son d) los destinatarios o usuarios del Manual;
- e) Conviene que la introducción incluya un mensaje y la validación de la más alta autoridad de la dependencia o entidad.

4. Marco jurídico.

Deberá contener una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman los procedimientos de las unidades administrativas.

Es recomendable que las disposiciones legales guarden la siguiente secuencia: Constitución, Tratados Internacionales, Leyes, Códigos, Reglamentos, Decretos, Acuerdos y Circulares, tanto del ámbito Federal, como del Estatal, en ese orden.

5. Objetivo del Manual.

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que pretende cumplir este documento en la dependencia o entidad. Se recomienda señalar la posibilidad que tiene el Manual para ser un documento de inducción al cargo. Su formulación se ajustará a los lineamientos descritos a continuación:

- a) La redacción del objetivo debe ser clara, concisa y directa;
- b) Se describirá, en lo posible, en una extensión máxima de doce renglones; y,
- c) Se evitará al máximo el uso de adjetivos, tratando de expresar el objetivo de d) manera general y abstracta.

6. Misión.

La Misión de la dependencia, coordinación o entidad consiste en determinar su razón de ser, su propósito fundamental, indicar en detalle quiénes son sus clientes, productos, su filosofía administrativa, la tecnología que usa, la imagen que tiene de sí y describir los valores a desarrollar para cumplir con estas expectativas.



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

Con la **Misión** se responden las preguntas básicas ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Para qué los hacemos? ¿Para quién lo hacemos? ¿A través de qué lo hacemos?

7. Visión.

La Visión de la dependencia o entidad consiste en señalar lo que se pretende llegar a ser, es decir, determina el objetivo último que cumplirá la dependencia, coordinación o entidad.

Es el estado futuro deseado para la dependencia, coordinación o entidad en el largo plazo.

Con la **Visión** se responden las pregunta básicas, ¿Qué y cómo queremos ser? ¿Qué deseamos lograr? ¿Cómo queremos que se nos reconozca? ¿Cuáles son nuestros prioritarios? ¿Hacia dónde queremos cambiar?

8. Procedimientos.

Son las acciones que en forma ordenada, cronológica, secuencial y concatenada, se constituyen en una unidad para la realización de una función, o producto determinado.

Para efectos de la integración del Manual, los procedimientos se desarrollan en tres apartados:

- I. Generalidades;
- II. Descripción de actividades; y,
- III. Flujograma

I.- Generalidades.

En este apartado se desarrollan los conceptos del procedimiento, en sentido amplio.

a) Nombre del Procedimiento:

Determinar el nombre del procedimiento en forma sencilla y breve. El nombre del procedimiento nos indica por sí mismo el fin para el que se crea.

b) Código:

Deberá integrarse con la letra P de procedimiento al inicio, las iniciales de la dependencia o entidad, las siglas de la Dirección, a la que pertenece, y el número consecutivo de procedimiento, separados por guiones.



Ejemplo:

Procedimiento = **P**

Secretaría de Finanzas y Administración = **SFA**

Secretaría Técnica = **ST**

No. de procedimiento = **01**

Código: P-SFA-ST-01

c) Unidad Responsable:

Señalar el nombre de la unidad administrativa encargada de realizar el procedimiento, hasta el nivel de departamento, si éste es el responsable del procedimiento.

d) Objetivo del Procedimiento:

En forma breve y concisa determine cuál es la finalidad del procedimiento en cuestión.

Los procedimientos que se desarrollen deben ser sustantivos, es decir, sólo aquellos que tienen que ver con las facultades que otorga la Ley, Reglamento u otras disposiciones normativas aplicables.

e) Políticas y Normas Generales del Procedimiento:

El propósito real de una política en una organización, es simplificar la tramitología administrativa y ayudar a obtener utilidades, lograr sus objetivos en tiempo, forma y ahorrar recursos.

Todas las organizaciones, conscientemente o no, se rigen por políticas, estén o no por escrito.

La política debe ser:

- Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares;
- Una orientación clara hacia dónde debe dirigirse toda actividad de un mismo tipo;
- Una manera consistente de tratar a usuarios, clientes y proveedores;
- Un lineamiento general que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias; y,
- Lo que la Dirección desea que se haga en cada situación definida.



f) Alcance:

Señalara las áreas que abarcará el procedimiento, por ejemplo este procedimiento es aplicable para el área de Oficialía de Partes.

g) Fundamento Legal:

Únicamente señalará el o los ordenamientos normativos específicos en que se fundamente el procedimiento.

Ejemplo:

- 1 GENERALIDADES**
- (a) →

Nombre del Procedimiento:	Dictámenes Técnicos.
Código del Procedimiento:	P-CETIC-DPD-02
Unidad Responsable:	Dirección de Proyectos de Desarrollo
- (b) →
- (c) →
- (d) → **1.1 Objetivo del Procedimiento.**
El propósito de este proceso es asegurar la atención de las solicitudes de dictámenes técnicos que presenten las dependencias y entidades en los procesos de adquisición y licitación de bienes y servicios.
- (e) → **1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento:**
1. Las solicitudes deberán estar dirigidas a la Coordinación General.
 2. Las solicitudes deberán ser atendidas en un plazo no mayor de 3 días hábiles.
 3. Se deberá generar un registro de control y seguimiento.
 4. Los dictámenes técnicos se atienden de acuerdo al orden en que se recibieron.
 5. Los dictámenes técnicos son emitidos para la generalidad de las dependencias y entidades del Ejecutivo Estatal.
 6. En caso de ausencia del Coordinador del CETIC o del Director de Gobierno Electrónico lo firmará el Subdirector de Internet y Servicios Ciudadanos o el Jefe del Departamento de Base de Datos y Transferencia Tecnológica.
- (f) → **1.3 Alcance:**
Este Procedimiento es aplicable para la Dirección de Proyectos de Desarrollo.
- (g) → **1.4 Fundamento Legal:**
- Decreto de Creación del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
 - Reglamento Interior del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
 - Manual de Organización del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.



II.- Descripción de Actividades.

En este formato deberán repetirse los datos generales del procedimiento, como: nombre, código y responsable del mismo.

El formato consta de 5 columnas:

- 1.- Número consecutivo de la actividad;
- 2.- Descripción detallada de cada actividad que desarrollamos y que se concatena con la siguiente;
- 3.- Señalar el puesto de quien realiza la actividad, ejemplo: director, jefe de departamento, analista, secretaria, así como el área, en caso de que participe más de una;
- 4.- El insumo o entrada es el documento: escrito, solicitud o promoción que inicia la actividad, y
- 5.- La salida es el valor agregado que le dimos a ese insumo; es decir, si indicó como insumo una solicitud, su salida implica sellarla de recibida.



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

Ejemplo:

2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Dictámenes Técnicos.
Código del Procedimiento:	P-CETIC-DPD-02
Unidad Responsable:	Dirección de Proyectos de Desarrollo.

(1) No.	(2) Descripción de la Actividad	(3) Puesto	(4) Área	(5) Salida
1	Recibe solicitud de dependencia y/o entidad y emite acuse de recibo y entrega oficio al Coordinador.	Secretaría de la Coordinación	Oficio de solicitud e información técnica anexa	Acuse e información capturada en sistema
2	Recibe y turna oficio de solicitud al Director de Gobierno Electrónico, al Jefe de departamento de Base de Datos y Transferencia Tecnológica, o a los dos.	Coordinador General	Oficio de solicitud mas información técnica anexa	Oficio de solicitud e información técnica anexa
3	Revisan de forma coordinada la solicitud para su atención e incluye justificación de requerimientos de necesidades. No cumple con los requerimientos necesarios pasa a la actividad 5.	Director de Gobierno Electrónico/Jefe de Departamento de Base de Datos y Transferencia Tecnológica	Oficio de solicitud e información técnica anexa	Revisión de solicitud
4	En caso de que la requisición de dictamen técnico cumpla, programa una entrevista telefónica o en sitio con el representante informático de la dependencia para en conjunto definir las necesidades reales de equipo de cómputo y se escriben notas a lápiz en oficio de solicitud y continúa en la actividad 6.	Director de Gobierno Electrónico/Jefe de Departamento y Funcionario o servidor público dependencia	Entrevista con el representante informático.	Cambios a la solicitud de oficio
5	En caso de que la solicitud sea improcedente o no se encuentren elementos para la elaboración, se emite el formato de Dictamen negativo y lo firma el Director de Gobierno Electrónico y el Coordinador y termina procedimiento	Coordinador/Director de Gobierno Electrónico/Jefe de Departamento de Base de Datos de Transferencia Tecnológica	Cambios a la solicitud de oficio	Dictamen Negativo

Recomendaciones

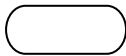



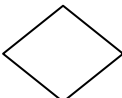




1. El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
2. La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
3. No deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.
4. Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, menciona de quien los recibe.

5. Todas las actividades deben de iniciar con un verbo en presente indicativo, en tercera persona, ejemplo: elabora, envía, etc.

III.- Flujograma.

Es la descripción gráfica de los pasos que damos para realizar un procedimiento, éstos deben coincidir con los que ya señalamos en la descripción de las actividades, en cada cuadro se indica telegráficamente la acción.

Se recomienda utilizar el flujograma con símbolos más sencillos, como es el cuadro de acción, decisión, conectores y flechas de traslado, aunque no se limita si desean arrastrar los documentos o realizar anotaciones, conforme a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa	Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o final del procedimiento.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la actividad relativa a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.		Conector de página. Representa un enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Documento. Representa cualquier tipo de escrito que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama, se utiliza como elemento adicional para explicar mejor el flujo.
			Desplazamiento. Indica el movimiento de la operación.



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

9.- Ejemplo de un Procedimiento:

1. GENERALIDADES

Nombre del Procedimiento:	Orientación e Información
Código del Procedimiento:	P-CETIC-DGE-01
Unidad Responsable:	Departamento del Centro de Atención Telefónica 070.

1.1 Objetivo del Procedimiento:

Atender de manera eficiente y cordialmente a los usuarios del CAT 070.

1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento:

1. Si el agente encargado del cubículo en el cual está entrando la llamada no se encuentra otro agente podrá atender la misma.
2. El agente deberá contestar la llamada de forma cordial, amable y presentándose con el usuario.
3. La información que no fue encontrada, podrá buscarse en las páginas web del Gobierno federal, estatal, municipal o llamando a las oficinas o dependencias correspondientes.
4. El Jefe del Departamento supervisará la operación técnica de la Unidad Administrativa a su cargo y verificará la actualización de la información, así como su óptimo funcionamiento de los equipos de informática y telecomunicaciones de los sistemas.
5. Los agentes reportarán cualquier falta o incidencia en el manejo y operación de los equipos y sistemas al Jefe del Departamento y se asentarán en la Bitácora de Incidencias de Equipos, y éste deberá reportarlo al Subdirector de Soporte Técnico del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

1.3 Alcance:

Este procedimiento es aplicable para el Departamento del Centro de Atención Telefónica 070.

1.4 Fundamento Legal:

- Decreto de Creación del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Reglamento Interior del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Manual de Organización del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

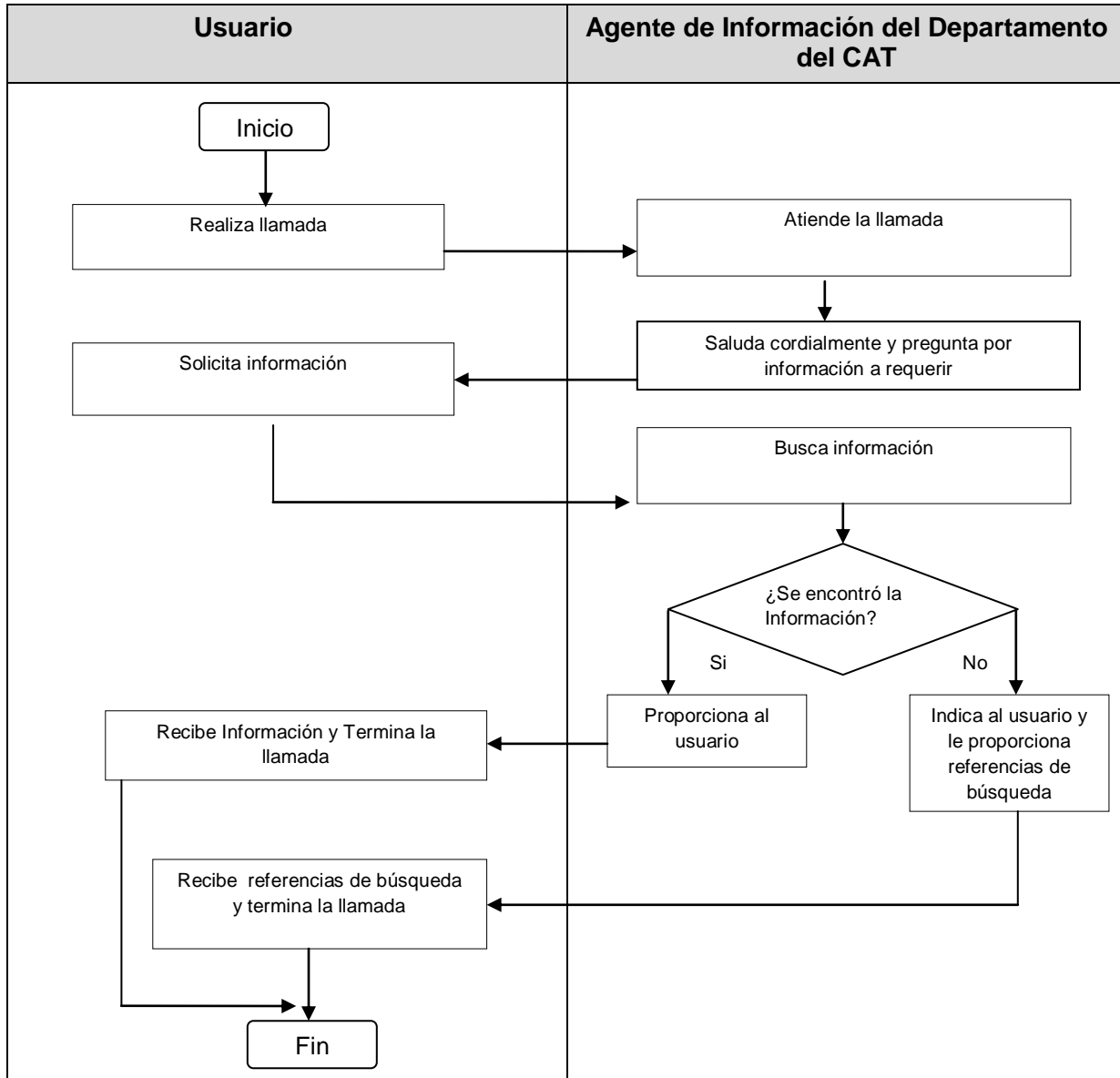
Gobierno del Estado de Michoacán

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nombre del Procedimiento:	Orientación e Información
Código del Procedimiento:	P-CET-DGE-01
Unidad Responsable:	Dirección de Gobierno Electrónico.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Realiza llamada al 070 para solicitar información.	Usuario	Información requerida	Llamada
2	Atiende la llamada	Agente de Información del Departamento del CAT	Equipo	Llamada
3	Saluda cordialmente y pregunta por información a requerir.	Agente de Información del Departamento del CAT	Llamada	
4	Solicita información	Usuario	Información requerida	Información requerida
5	Busca información	Agente de Información del Departamento del CAT	Información solicitada, base de datos, directorios y web.	Información solicitada.
6	¿Se encontró la información? Si: Proporciona al usuario.	Agente de Información del Departamento del CAT	Información solicitada	Información solicitada
7	Recibe información, termina llamada y finaliza el procedimiento.	Usuario	Información solicitada	Información solicitada
9	No: Indica al usuario y le proporciona referencias para la búsqueda.	Agente de Información del Departamento del CAT	Información solicitada	Referencias para la búsqueda
10	Recibe referencias para la búsqueda y termina llamada. Fin del Procedimiento	Usuario	Referencias para la búsqueda	Referencias para la búsqueda

3. FLUJOGRAMA



VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Es importante incluir definiciones de términos utilizados en el contenido del manual y que son de uso por la Unidad Administrativa que elabora el documento, los cuales tienen un significado específico

II. Glosario

Acta. Documento en el que se hace constar hechos, acuerdos y decisiones efectuadas en la celebración de un evento, manifestando los participantes con la firma correspondiente.

Adscripción. Lugar en que se encuentran ubicadas las oficinas, instalaciones o representaciones de Profeco y cuyo ámbito geográfico delimita el desempeño de sus funciones.

Ahorro presupuestario. Los remanentes de recursos del presupuesto modificado una vez que se hayan cumplido las metas establecidas.

VII. ANEXOS

1. Control de Revisiones y Modificaciones de los Procedimientos

Revisión:	Fecha:	Modificaciones realizadas en: Página Capítulo y Número	Descripción del Cambio



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

1. Control de Revisiones y Modificaciones

En este formato se llevará un registro de los cambios efectuados al Manual. En él se asentará la información relativa al nombre y código del procedimiento, fecha de revisión, identificación en el documento en donde se encuentran las modificaciones y el cambio efectuado, a efecto de poder actualizar permanentemente nuestros procedimientos con un enfoque de mejora continua.

En el Manual deberán firmar:

1. El titular de la dependencia, coordinación o entidad, quien autoriza el Manual y lo hace obligatorio para el personal de la dependencia, coordinación o entidad; y,
2. El Subsecretario de Administración e Innovación, es el que hace constar la validación del Manual y el registro en el Libro de Registro de los Documentos Normativos de las Dependencias, Coordinaciones y Entidades de la Administración Pública Estatal.



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

2. Hoja de Autorización

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 46 fracción I y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, así como los artículos 19, 20 y 56 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Michoacán; 6° fracción II y 15 del Decreto de creación del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y 6° de su Reglamento Interior, se autoriza el presente Manual de Procedimientos del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Autorización


GOBIERNO DEL ESTADO DE
MICHOCÁN DE OCAMPO
CENTRO ESTATAL DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES



Mtro. Lambertino Campos Amezcua
Coordinador General del Centro Estatal de
Tecnologías de Información y Comunicaciones



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

3. Hoja de Registro

HOJA DE REGISTRO

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 24, fracción XXXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo; así como de los artículos 9º, párrafo cuarto, 48 fracciones XIX y XXI; y 51 fracción IX del Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del Estado de Michoacán; se registra el presente **Manual de Procedimientos del Centro Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones**, mismo que consta de 62 hojas, con vigencia a partir del 31 de Agosto de 2015.

M.A. Miguel F. Maza y Ferrer
Subsecretario de Administración
e Innovación de Procesos

Lic. Juan Carlos López Meza
Director de Innovación de
Procesos

Inscrito en el Registro de Documentos Normativos, con número de control MP-CETIC-01-15, que obra en poder de la Dirección de Innovación de Procesos de la Subsecretaría de Administración e Innovación de Procesos.



2015 - 2021



Secretaría de Finanzas y Administración

Gobierno del Estado de Michoacán

4.- Publicación

	PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO <i>Fundado en 1867</i>
	<small>Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.</small>
Director: Lic. Edgar Bravo Avellaneda	

Pino Suárez # 154, Centro Histórico, C.P. 58000 CUARTA SECCIÓN Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

TOMO CLVII	Morelia, Mich., Lunes 12 de Agosto del 2013	NUM. 55
------------	---	---------

Responsable de la Publicación Secretaría de Gobierno <hr/> DIRECTORIO Gobernador del Estado de Michoacán de Ocampo Lic. José Jesús Reyna García Secretario de Gobierno Lic. José Jaime Mares Camarena	C O N T E N I D O GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO TELEBACHILLERATO MICHOACÁN ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL TELEBACHILLERATO MICHOACÁN INTRODUCCIÓN <small>El Manual de Procedimientos Administrativos del Telebachillerato Michoacán (TEBAM) busca ordenar y orientar la operación eficiente de la estructura organizacional de las unidades administrativas que lo integran. Tiene el propósito fundamental de optimizar los recursos de la institución, coordinar las acciones y responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos, buscando la eficiencia y la eficacia en el trabajo.</small>
	<small>El Manual de Procedimientos Administrativos del Telebachillerato Michoacán (TEBAM) busca ordenar y orientar la operación eficiente de la estructura organizacional de las unidades administrativas que lo integran. Tiene el propósito fundamental de optimizar los recursos de la institución, coordinar las acciones y responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos, buscando la eficiencia y la eficacia en el trabajo.</small>

idico Oficial