

## COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

**OLIVER CASTAÑEDA CORREA**, Coordinador General de Modernización Administrativa y Titular de la Unidad de Mejora Regulatoria del Distrito Federal, con fundamento en los artículos 7º fracción XIII, numeral 7 y 101 Bis fracciones X y XII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal y el numeral NOVENO de los Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, y

### CONSIDERANDO

Que el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, en su Eje 5. “Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción”, Área de oportunidad 1. “Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa”, establece como línea de acción fortalecer la planeación gubernamental mediante mecanismos integrales y metodologías que permitan transitar a la simplificación administrativa y a la mejora regulatoria en el Gobierno del Distrito Federal.

Que el día 30 de diciembre de 2014 fueron publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal los Lineamientos Generales para el Registro de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, mismos que tienen por objeto regular el proceso de registro de los Manuales Administrativos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal y de los Específicos de Operación de los Órganos Administrativos, Colegiados y Unitarios.

Que a la Coordinación General de Modernización Administrativa le corresponde asesorar a las unidades administrativas, dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en el diseño de sus estructuras orgánicas, manuales administrativos, procesos y procedimientos y programas de prestadores de servicios, conforme a los mecanismos de coordinación y procedimientos de trabajo que se establezcan al efecto, emitiendo su opinión técnica cuando proceda, atribución conferida en el artículo 101 Bis fracción X del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

Que la Coordinación General de Modernización Administrativa, en términos del numeral NOVENO de los Lineamientos Generales para el Registro de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, es la encargada de expedir la Guía Técnica y Metodológica en la que se establezcan los criterios para la elaboración de los elementos de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

### **AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER LA GUÍA TÉCNICA Y METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL**

**PRIMERO.-** Se da a conocer la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.

**SEGUNDO.-** El presente instrumento tiene por objeto orientar a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal en la integración y elaboración de los Manuales Administrativos y a los Órganos Administrativos, Colegiados y Unitarios en los Manuales Específicos de Operación, mediante el establecimiento de criterios técnicos y metodológicos que permitan identificar su estructura, organización y operación de manera homogénea para la Administración Pública del Distrito Federal.

**TERCERO.-** Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal deberán observar lo dispuesto en la Guía Técnica y Metodológica que se detalla en el Anexo Único del presente Aviso, en conjunto con lo establecido en los Lineamientos Generales para el Registro de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**SEGUNDO.-** La Guía Técnica y Metodológica para la elaboración e integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, que se da a conocer mediante el presente Aviso, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Dado en la Ciudad de México, a los 3 días del mes de agosto de dos mil quince.

**EL COORDINADOR GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y  
TITULAR DE LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA DEL DISTRITO FEDERAL**  
(Firma)  
**OLIVER CASTAÑEDA CORREA**



**GUÍA TÉCNICA Y METODOLÓGICA PARA LA  
ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS  
MANUALES ADMINISTRATIVOS Y ESPECÍFICOS  
DE OPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL**



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**cgma**  
Coordinación General de  
Modernización Administrativa

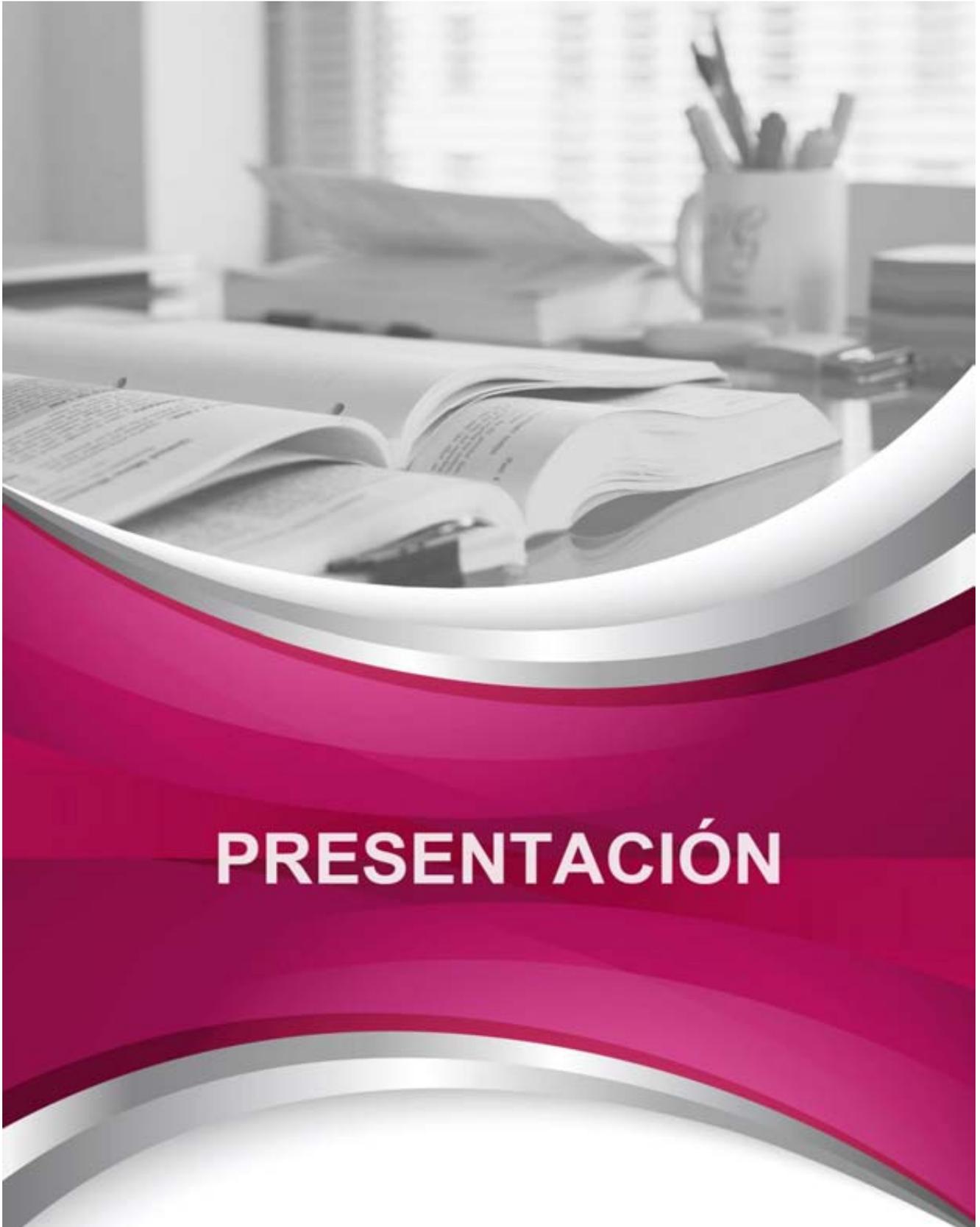


## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>CAMBIOS RELEVANTES RESPECTO DE LAS GUÍAS ANTERIORES</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>	
1. Objetivo general de la Guía	7
2. Objetivos específicos de la Guía	7
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y DEL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN</b>	
1. Definiciones	9
2. Marco de Actuación	9
3. Objetivos	10
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>DEL ENLACE</b>	
1. Aspectos Generales	12
2. Rol del Enlace dentro de la organización	12
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>DE LA ASESORÍA</b>	
1. Aspectos Generales	14
2. Ruta para implementar la Asesoría	14
3. Tabla de Roles de los actores involucrados en el proceso de asesoría para la elaboración e integración del Manual Administrativo y los Específicos de Operación	16
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DE LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO</b>	
1. Portada	19
2. Contenido	20
3. Marco Jurídico de Actuación	21
4. Atribuciones	23
5. Misión, Visión y Objetivos Institucionales	24
6. Organigrama de la Estructura Básica	27
7. Organización y Procedimientos	28
8. Glosario	55
9. Aprobación del Manual Administrativo	56



<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>DE LA INTEGRACIÓN DE LOS MANUALES ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN</b>	
1. Portada	59
2. Contenido	60
3. Marco Jurídico-Administrativo de Actuación	61
4. Objetivo General	62
5. Integración	63
6. Atribuciones	64
7. Funciones	65
8. Criterios de Operación	66
9. Procedimiento(s)	67
10. Glosario	68
11. Validación del Manual Específico de Operación	69
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>DEL PROCESO DE REGISTRO DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y LOS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN</b>	70
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
<b>DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y LOS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN</b>	
1. Aspectos Generales	73
2. Ruta para implementar el proceso de actualización	73



# PRESENTACIÓN



## PRESENTACIÓN

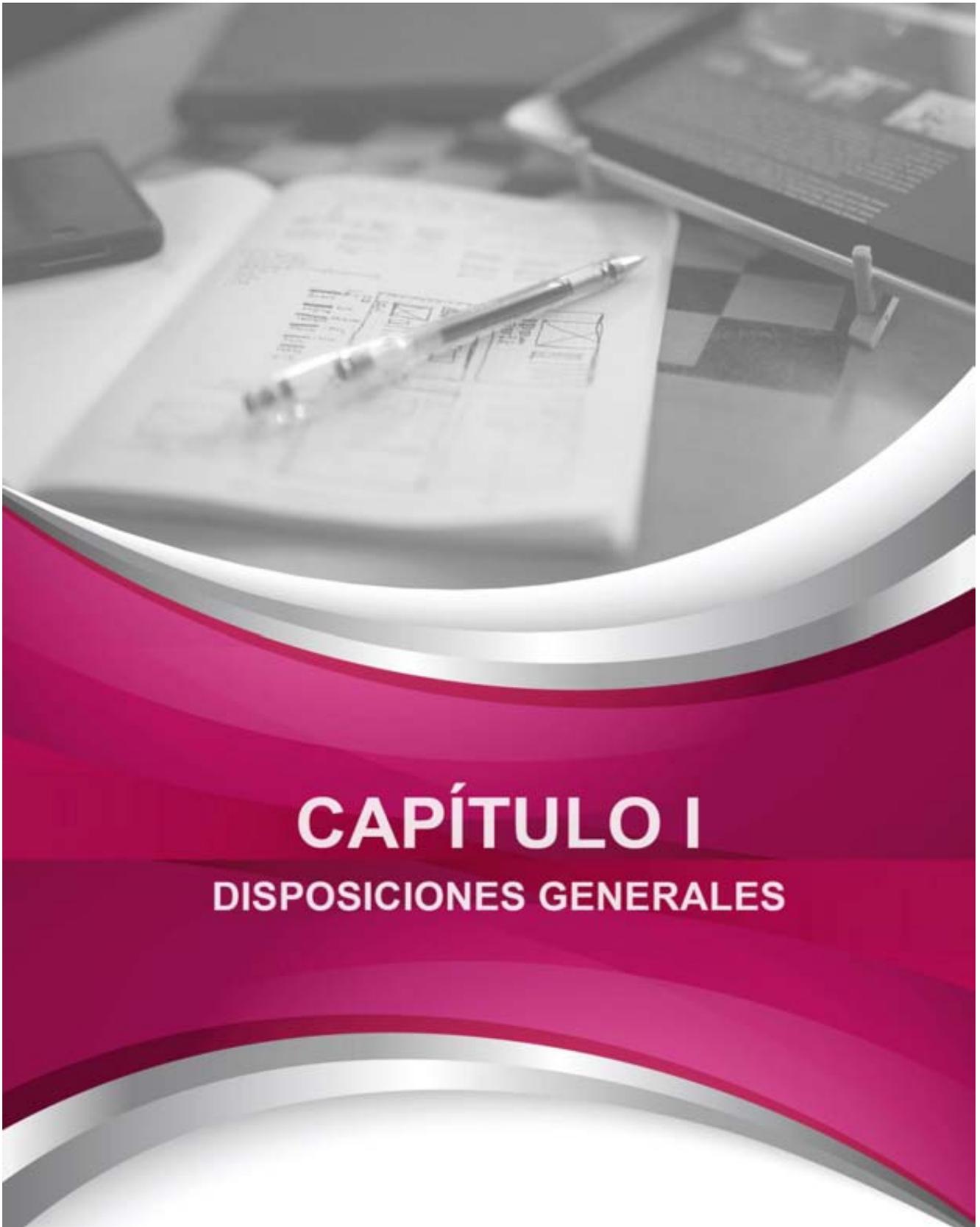
En el marco del Eje 5 "Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción" del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018, resulta necesario para el Gobierno del Distrito Federal fortalecer la planeación gubernamental mediante mecanismos integrales y metodologías que permitan transitar a la simplificación administrativa y a la mejora regulatoria.

En ese sentido, la Oficialía Mayor a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa, emite esta Guía Técnica y Metodológica para que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades y los Órganos Administrativos de la Administración Pública del Distrito Federal elaboren e integren sus Manuales Administrativos y los Específicos de Operación.

La presente guía complementa los "Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal", publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de diciembre de 2014.

## CAMBIOS RELEVANTES RESPECTO DE LAS GUÍAS ANTERIORES

- I. Se presenta un esquema de asesoría formal para facilitar y acompañar a los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal en la elaboración e integración de sus Manuales Administrativos y los Específicos de Operación.
- II. Se establece una plantilla para la integración del Manual Administrativo y de los Específicos de Operación con la finalidad de brindarle a los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal una herramienta de apoyo que facilite y agilice su elaboración.
- III. Se fortalece el concepto de Manual Administrativo como un solo instrumento que permite conocer el funcionamiento organizacional de forma integral, a efecto de evitar la concepción de que existen diversos manuales, como el "manual de organización" y el "manual de procedimientos".
- IV. Se simplifica la elaboración de los Manuales Administrativos eliminando apartados estipulados en guías anteriores.
- V. Se incluye una metodología que permite identificar los procedimientos sustantivos de las unidades administrativas y/o unidades administrativas de apoyo técnico-operativo.
- VI. Se suprime temporalmente la representación gráfica (diagrama de flujo) de los procedimientos, a efecto de centrarse más en la parte medular de los mismos (descripción narrativa).



# CAPÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

## 1. Objetivo general de la Guía

Orientar a los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal sobre la realización de sus Manuales Administrativos y Específicos de Operación, bajo la óptica de un documento único que permita identificar su estructura, organización y operación.

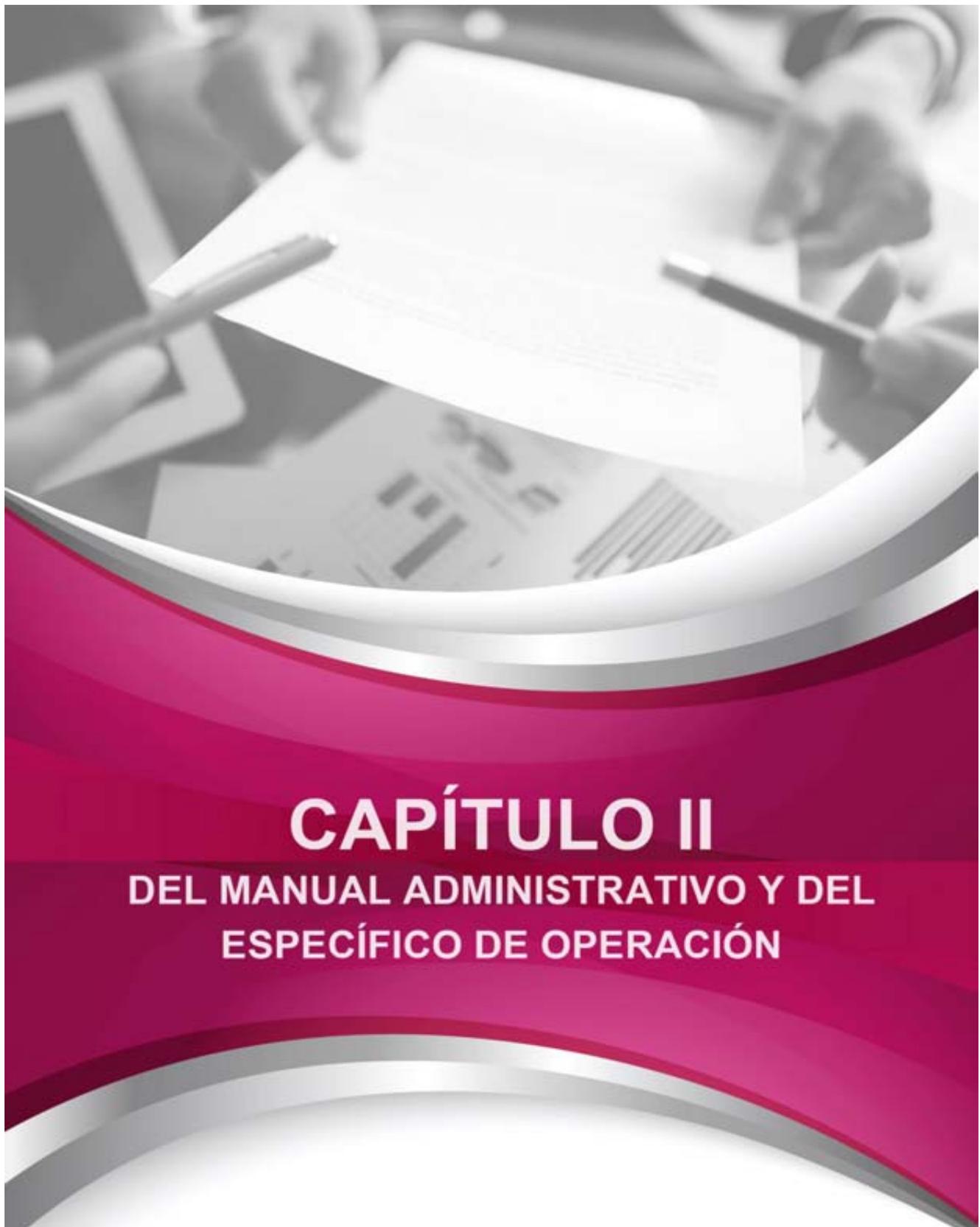
## 2. Objetivos específicos de la Guía

- I. Concientizar sobre la importancia del Manual Administrativo y los Específicos de Operación dentro del quehacer de la Administración Pública del Distrito Federal.
- II. Establecer los criterios para la elaboración de los elementos del Manual Administrativo y los Específicos de Operación, así como para su integración.
- III. Precisar los roles de los actores involucrados en la elaboración e integración de los Manuales Administrativos y los Específicos de Operación.



Para efectos de esta Guía se entiende por:

1. **Coordinación General:** Coordinación General de Modernización Administrativa.
2. **Guía:** Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.
3. **Lineamientos:** Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.
4. **Manuales:** Manuales Administrativos y los Específicos de Operación.
5. **Órganos:** Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, que son las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.
6. **Órganos Administrativos:** Los Comités, Subcomités y cualquier otro Órgano Administrativo Colegiado o Unitario de la Administración Pública del Distrito Federal.



# **CAPÍTULO II**

## **DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y DEL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN**

## 1. Definiciones

### a. Manual Administrativo

Instrumento jurídico-administrativo que refleja la estructura orgánica dictaminada vigente, atribuciones, misión, objetivos y funciones de los puestos que integran la organización, organigramas de las unidades administrativas, así como los procedimientos que realizan en uso de las atribuciones y facultades conferidas por los ordenamientos jurídicos y administrativos, de las Unidades Administrativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.



### b. Manual Específico de Operación

Instrumento jurídico-administrativo que describe de manera particular y detallada la integración, atribuciones, funciones, organización y procedimientos de las comisiones, comités y cualquier otro órgano administrativo colegiado o unitario de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, reflejando su integración y operación de conformidad con la normatividad aplicable.

## 2. Marco de Actuación

El marco de actuación que regula a los Manuales se establece en los artículos 18, 19, 101 Bis y 101 Bis A del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. Algunos de los criterios a destacar son:

- Los Manuales Administrativos deben ser elaborados y aprobados por los titulares de los Órganos. Asimismo establece que las atribuciones de las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo, que no se señalen en dicho instrumento, quedarán establecidas en dichos Manuales, entendiéndose como delegadas.
- Los titulares de las comisiones, comités y cualquier otro órgano administrativo colegiado o unitario de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal deben elaborar sus Manuales Específicos de Operación.
- Los Manuales deberán ser remitidos a la Oficialía Mayor para su revisión, dictamen y registro.
- La Coordinación General tiene la atribución de revisar, dictaminar y, en su caso, registrar los Manuales Administrativos y los Específicos de Operación de los Órganos y Órganos Administrativos.
- La Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional tiene la atribución para coordinar, implementar y dar seguimiento a las estrategias para mejorar el funcionamiento integral de los Órganos a través de, entre otros aspectos, los Manuales.

### 3. Objetivos

#### a. Del Manual Administrativo

- I. Presentar en forma ordenada e integral la información relativa a los Órganos en cuanto a su organización y funcionamiento.
- II. Integrar la información básica para la planeación, ejecución, control y evaluación de las actividades operativas que desarrollan los Órganos.
- III. Potencializar el funcionamiento organizacional a partir de la concentración en un solo documento de las atribuciones, funciones y procedimientos de las Unidades Administrativas y/o de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo de los Órganos.
- IV. Otorgar sustento a la acción gubernamental de los Órganos de conformidad con el Manual Administrativo y en apego a la normatividad vigente.
- V. Proporcionar información a las y los ciudadanos sobre las atribuciones, responsabilidades y operación de los Órganos, a efecto de transparentar su actuación.

#### b. Del Manual Específico de Operación

- I. Presentar en forma ordenada y completa la información referente a la integración, operación y funcionamiento, ámbito de competencia y procedimientos inherentes de los Órganos Administrativos.
- II. Orientar la ejecución de las funciones de los cuerpos colegiados o unitarios en coordinación con los objetivos de las unidades administrativas.
- III. Otorgar certeza en el desarrollo de las funciones de los Órganos Administrativos, sin perjuicio de las obligaciones y funciones que tienen dentro de la organización.
- IV. Brindar un eficiente control administrativo a la calidad de la gestión de los Órganos Administrativos, garantizando su fácil acceso.



# CAPÍTULO III

## DEL ENLACE

## 1. Aspectos Generales

El Enlace de los Órganos es la persona servidora pública que coordina los trabajos de elaboración, integración, revisión y registro de los Manuales.

Criterios para su asignación:

1. Ser designado directa y únicamente por el titular del Órgano de la Administración Pública del Distrito Federal
2. Ocupar un puesto en la estructura orgánica
3. Estar adscrito de manera directa al titular del Órgano

En el caso de los Órganos Administrativos, el Enlace será la persona servidora pública que funja como Presidente.

## 2. Rol del Enlace dentro de la organización

- Ser el responsable absoluto de los trabajos de la elaboración, integración, gestión del registro y publicación de los Manuales.
- Ser el vínculo directo entre la organización (titular y unidades que la conforman) y la Coordinación General de Modernización Administrativa.
- Implementar las estrategias de trabajo para obtener los resultados deseados en los tiempos establecidos para la elaboración, integración, registro y publicación de los Manuales.
- Coordinar las sesiones y los grupos de trabajo al interior de la organización para la elaboración de los Manuales.
- Informar al titular de la organización sobre los avances del proceso de elaboración, integración y registro de los Manuales.
- Coordinar, cuando corresponda, la actualización de los Manuales.





# CAPÍTULO IV

## DE LA ASESORÍA

## 1. Aspectos Generales

Los consultores adscritos a la Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional otorgarán, previa valoración del caso, asistencia y acompañamiento especializado a los Órganos y Órganos Administrativos para la elaboración e integración de los Manuales.

Previo a la solicitud de asesoría, el Enlace de cada Órgano u Órgano Administrativo tiene la responsabilidad de realizar un análisis preliminar que le permita conocer el quehacer de la organización; lo anterior, con el objeto que pueda desde un inicio definir la estrategia general para la elaboración e integración de los Manuales. Para ello deberá llevar a cabo un levantamiento de información, a través de las fuentes más representativas, como son:

- a. El Programa General de Desarrollo, los programas sectoriales y los institucionales
- b. El Dictamen de Estructura Orgánica Vigente
- c. Los documentos jurídicos y administrativos que le resulten aplicables
- d. El Manual Administrativo vigente
- e. La información brindada por las personas servidoras públicas

## 2. Ruta para implementar la Asesoría

- I. Los titulares de los Órganos y Órganos Administrativos solicitarán la asesoría a través del envío de un oficio dirigido a la Coordinación General.
- II. La Coordinación General, previa valoración del caso, contactará al Enlace vía correo electrónico a través de los Consultores para agendar una cita y establecer la mecánica de trabajo y los pasos a seguir.
- III. En la primera reunión se definirá el calendario de trabajo donde se especificarán los tiempos, actividades a realizar y entregables.

Cabe señalar que la temporalidad del desarrollo de los trabajos para la elaboración o actualización de los Manuales dependerá de la naturaleza y complejidad técnica, jurídica o administrativa del Órgano u Órgano Administrativo, y podrá estar sujeta a modificaciones, previo análisis del Consultor.





- IV.** El Enlace enviará vía oficio el calendario de trabajo consensado a la Coordinación General, firmado por el Titular del Órgano u Órgano Administrativo.
- V.** Una vez formalizado el calendario de trabajo, se iniciarán las sesiones de acuerdo con el mismo. En la primera reunión se creará un equipo de trabajo para la elaboración o actualización de los Manuales, el cual se integrará de la siguiente manera:

- a.** Enlace
- b.** Consultor
- c.** Representantes por cada una de las unidades administrativas involucradas, con pleno conocimiento y capacidad de decisión.

Las asesorías se llevarán a cabo a través de pláticas informativas, talleres, reuniones, mesas de trabajo o cualquier otro esquema que facilite la elaboración e integración de los Manuales.

El equipo deberá trabajar en conjunto para cumplir con los tiempos, actividades y entregables programados en el calendario de trabajo.

En caso de que se incumpla con la realización de las sesiones de trabajo o la elaboración de los productos comprometidos en las mismas en más de 3 ocasiones continuas o discontinuas, se dará por cancelado el proceso de asesoría.

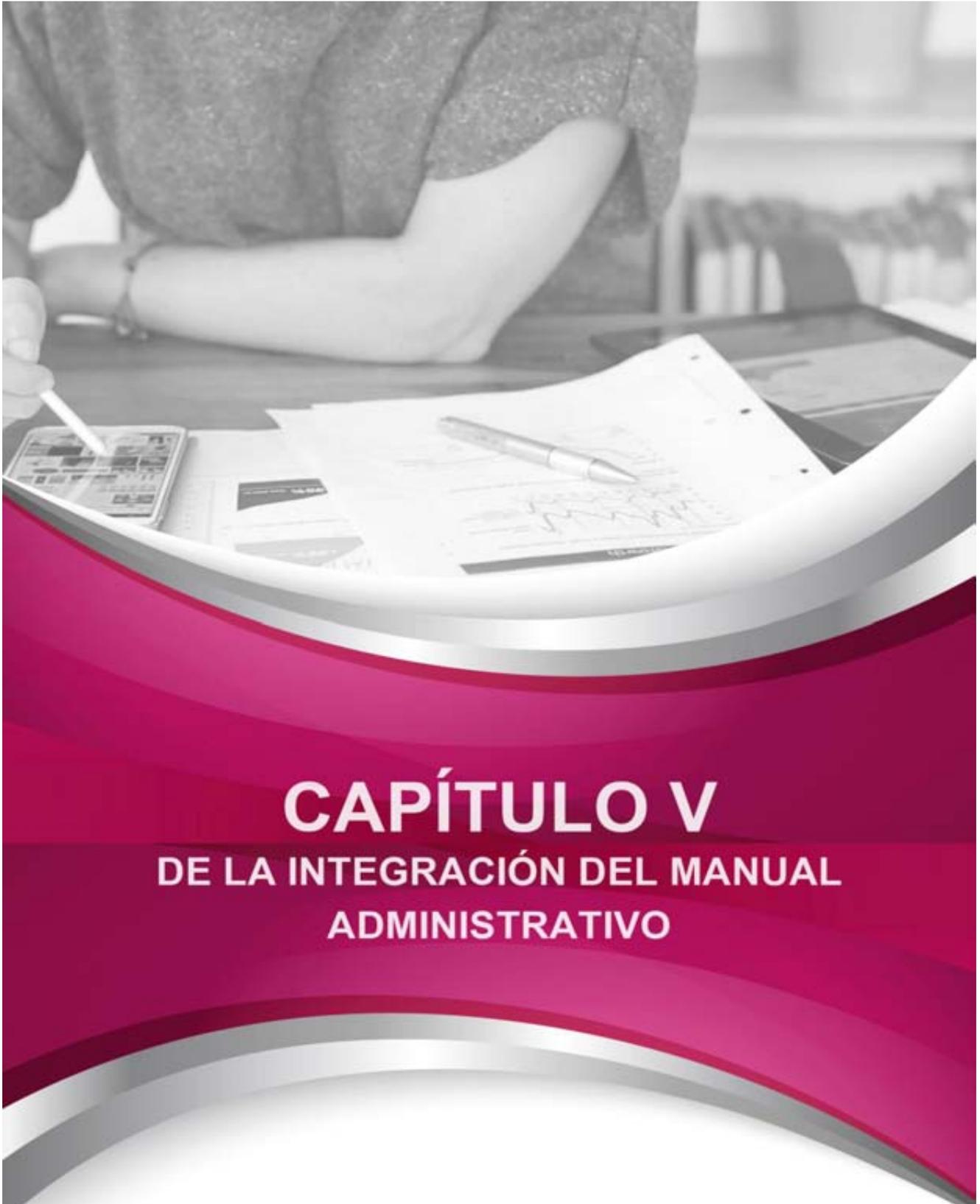
- VI.** El Enlace deberá enviar al Consultor los entregables resultantes del desarrollo de la asesoría, para su revisión y análisis. En caso de existir observaciones, se buscará que sean solventadas en las mesas de trabajo.
- VII.** Una vez concluidos los trabajos de asesoría de conformidad con el calendario estipulado, el Enlace deberá coordinar la integración de los Manuales para su envío e inicio del proceso de registro ante la Coordinación General.

El desarrollo de la asesoría no presupone una modificación o ampliación de los plazos y formalidades establecidas en el proceso de registro contenido en los Lineamientos.



**3. Tabla de Roles de los actores involucrados en el proceso de asesoría para la elaboración e integración del Manual Administrativo y los Específicos de Operación**

TITULAR DEL ÓRGANO	ENLACE	EQUIPO DE TRABAJO	CONSULTOR
<p>Designa al enlace que coordinará los trabajos de elaboración e integración del Manual Administrativo.</p> <p>-----</p> <p>Involucra y compromete a la organización en la elaboración del Manual Administrativo.</p> <p>-----</p> <p>Da seguimiento a los trabajos de elaboración, integración, registro y publicación del Manual Administrativo.</p> <p>-----</p> <p>Manifiesta por medio de oficio el interés o necesidad de la asesoría.</p> <p>-----</p> <p>Aprueba el contenido del Manual Administrativo.</p> <p>-----</p> <p>Envía a la Coordinación General la solicitud para el registro del Manual Administrativo y, en su caso, Manual Específico de Operación donde funja como Presidente.</p>	<p>Determina y coordina los mecanismos y estrategias internas de trabajo para la elaboración del Manual Administrativo o los Específicos de Operación.</p> <p>-----</p> <p>Establece con el consultor el calendario de trabajo.</p> <p>-----</p> <p>Involucra a los servidores públicos en el desarrollo de las actividades y su cumplimiento ante la Coordinación General.</p> <p>-----</p> <p>Integra, revisa y da seguimiento a la información derivada de las mesas de trabajo.</p> <p>-----</p> <p>Envía puntualmente los entregables acordados en el calendario a la Coordinación General.</p> <p>-----</p> <p>Mantiene informado al titular del Órgano de los avances de la asesoría y los entregables a la Coordinación General.</p>	<p>Realiza todas y cada una de las actividades que se establecen en el calendario de trabajo.</p>	<p>Contacta al Enlace para iniciar los trabajos de asesoría.</p> <p>-----</p> <p>Establece con el Enlace el calendario de trabajo.</p> <p>-----</p> <p>Orienta a los miembros del equipo de trabajo sobre los mecanismos para la elaboración e integración del Manual Administrativo y los Específicos de Operación.</p> <p>-----</p> <p>Facilita el desarrollo de las actividades y la metodología correspondiente.</p> <p>-----</p> <p>Da seguimiento a la ejecución e integración de los trabajos, conforme al calendario de trabajo.</p> <p>-----</p> <p>Documenta y registra todas las actividades realizadas por el equipo de trabajo.</p> <p>-----</p> <p>Revisa, analiza y emite observaciones de los entregables del equipo de trabajo.</p>



# CAPÍTULO V

DE LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL  
ADMINISTRATIVO

El Manual Administrativo se compone de los siguientes elementos:



Para la elaboración e integración del Manual Administrativo se deberá descargar la plantilla que está disponible en el sitio web de la Coordinación General de Modernización Administrativa, a través del siguiente vínculo: [www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/manuales\\_administrativos\\_y\\_especificos\\_de\\_operacio](http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/manuales_administrativos_y_especificos_de_operacio)

La plantilla consiste en un archivo de texto Word que contiene las especificaciones de forma, estilo y contenido del Manual Administrativo, con la finalidad de que a las personas servidoras públicas se les facilite su elaboración e integración.

Los Órganos deben apegarse de manera puntual a los términos de la plantilla original antes mencionada. En ese sentido debe respetarse el tipo y tamaño de la fuente predeterminada, los títulos que ésta ya contiene, el interlineado, los márgenes, pie de página y el encabezado. La plantilla únicamente deberá ser requisitada en los campos que se señalen en la misma.



¿Cómo se deben construir los elementos del Manual Administrativo dentro de la plantilla?

## 1. Portada

La Portada es la cubierta delantera del Manual Administrativo y debe elaborarse con base en las siguientes indicaciones:



## 2. Contenido

En este apartado se deben relacionar los elementos contenidos en el Manual Administrativo, que se identifican por su orden de aparición y por la cantidad de páginas que conforman cada uno de los elementos.

Para la mejor comprensión se facilita el siguiente ejemplo:

CONTENIDO		Páginas
I.	MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN	2
II.	ATRIBUCIONES	10
III.	MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	1
IV.	ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA BÁSICA	1
V.	ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS	75
•	Oficina de la Oficialía Mayor	
	Organigrama específico	
	Misión, Objetivos y Funciones de los puestos	
	Procedimientos	
	Validación del contenido	
•	Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal	250
	Organigrama específico	
	Misión, Objetivos y Funciones de los puestos	
	Procedimientos	
	Validación del contenido	
VI.	GLOSARIO	2
VII.	APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO	1

En el encabezado de cada sección de la plantilla se debe ingresar el Logo del Órgano del tamaño que se establece en la misma

En el encabezado de cada sección de la plantilla se debe ingresar el nombre del Órgano tal como se establece en la misma (se deben utilizar mayúsculas y minúsculas)

En el caso del elemento "Organización y Procedimientos", se debe desglosar por unidades administrativas o unidades administrativas de apoyo técnico-operativo de acuerdo a su orden de aparición en el dictamen de estructura orgánica. Asimismo, se debe indicar el número total de páginas por cada una de ellas

En la plantilla se tiene que indicar el número de páginas que contiene cada elemento

Se aclara que en la plantilla ya se establecen de manera predeterminada los elementos que conforman el Manual Administrativo. Únicamente se deben redactar las unidades administrativas o unidades administrativas de apoyo técnico operativo que integran al Órgano.

### 3. Marco Jurídico de Actuación

En este apartado se deben incluir los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes que fundamentan de manera específica el quehacer del Órgano; es decir, aquellos que sustentan de manera directa las atribuciones y facultades relacionadas con su razón de ser.

Debe evitarse la incorporación de normatividad que impacte al Órgano de forma secundaria por ser parte de la administración pública del Distrito Federal, por ejemplo aquella relacionada con atribuciones genéricas, transparencia, archivos, entrega - recepción, inventarios, materia procesal, etc.

Para la definición del marco jurídico de actuación, el Órgano debe realizar un mapeo de todas sus normas, y posteriormente depurar los ordenamientos de acuerdo con los términos antes señalados.

Los ordenamientos deben enlistarse de acuerdo con la jerarquía normativa y partiendo del siguiente orden:



La redacción del marco jurídico de actuación del Órgano debe considerar los siguientes aspectos:



\*\* La fecha de la última reforma (en caso de haberla), refleja la congruencia del Manual Administrativo (tiempo de su elaboración) con el de la normatividad que le resulta aplicable (vigencia).

Lo anterior, se refleja en la plantilla de la siguiente manera:

**MANUAL ADMINISTRATIVO OFICIAL MAYOR**

**I. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN**

**Estatutos**

1.- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 1994. Última reforma el 27 de junio de 2014.

**Leyes**

2.- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998. Última reforma el 23 de junio de 2015.

**Reglamentos**

3.- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de diciembre del 2000. Última reforma el 19 de noviembre de 2014.

Enumerar los ordenamientos jurídicos de forma consecutiva

Incorporar subtítulos en negrita para la división de la normatividad



#### 4. Atribuciones

En este apartado se deben transcribir textualmente las atribuciones conferidas al Órgano en los instrumentos jurídico-administrativos.

Es importante señalar, que en el caso de que la normatividad aplicable otorgue atribuciones a las unidades administrativas y/o unidades administrativas de apoyo técnico-operativo, estas deben integrarse en el apartado de Organización y Procedimientos.

Para la mejor comprensión se facilita el siguiente ejemplo:





**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
OFICIALÍA MAYOR

**II. ATRIBUCIONES**

**LEY ORGÁNICA DE LA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL**

Artículo 33.-  
A la Oficialía Mayor corresponde el despacho de las materias relativas a la administración y desarrollo de personal, la modernización, innovación, simplificación administrativa, mejora regulatoria y atención ciudadana; los recursos materiales; los servicios generales; las tecnologías de la información y comunicaciones; el patrimonio inmobiliario; y, en general, la administración interna de la Administración Pública del Distrito Federal.

● **Específicamente cuenta con las siguientes atribuciones:**

I. Proponer al Jefe de Gobierno medidas técnicas y políticas para la organización, simplificación, modernización de innovación de la educación y funcionamiento de la Administración Pública del Distrito Federal; así como de manera coordinada con la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación, la conclusión permanente de nuevas tecnologías en los procesos administrativos y de gestión pública que comprenden las actividades de las Dependencias que conforman la Administración Pública del Distrito Federal;

II. Diseñar, coordinar y normar las políticas y criterios para el desarrollo, simplificación e innovación en materia de administración interna que deben observar las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal;

[...]

Redactar el nombre completo del ordenamiento en mayúsculas y negrita

Transcribir literalmente los preceptos como lo establece la normatividad

Se debe evitar incorporar las atribuciones generales de las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo establecidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

## 5. Misión, Visión y Objetivos Institucionales

La misión, visión y objetivos institucionales son el resultado de un proceso de planeación estratégica validado por el Titular de cada Órgano (el cual está normado a través de diferentes instrumentos jurídico – administrativos). Estos conceptos deben ser consistentes en todos los ámbitos donde se utilicen por el Órgano (Programas Sectoriales, Programas Institucionales, Manual, sitio oficial web, folletos, programas, etc.).

Para establecer la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, el Enlace deberá consultar al interior de su Organización si dichos conceptos existen y deberán plasmarse tal cual en el Manual Administrativo. En caso de que no existan, el titular del Órgano tendrá que implementar los mecanismos internos para su construcción.

Para facilitar su elaboración, a continuación se describen cada uno de ellos:

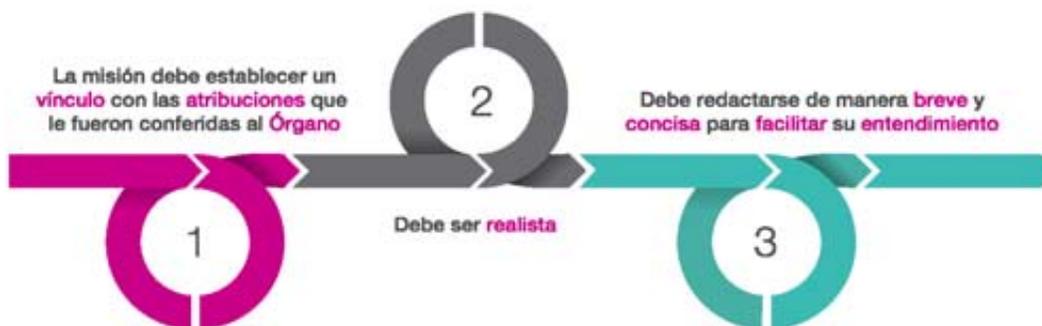
### Misión

La misión es la razón de ser o de existir de la organización, lo que la distingue de las demás organizaciones. Es el primer paso y uno de los elementos críticos para realizar una planeación estratégica. Su redacción es labor de un equipo de trabajo de primer nivel (mandos jerárquicos) y no de una sola persona.

Para su construcción, existen algunas preguntas fundamentales que pueden guiar al Órgano en su elaboración:

- ¿Por qué existimos (cuál es nuestro propósito básico)?
- ¿Cuáles son nuestros productos o servicios?
- ¿Qué necesidades podemos satisfacer?
- ¿Quién(es) es (son) nuestro(s) usuario(s) o beneficiario(s)?

Asimismo, se debe considerar lo siguiente:



Para la mejor comprensión, se proporciona el siguiente ejemplo:

**Promocionar a la Ciudad de México como destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional impulsando los diferentes proyectos para fomentar el desarrollo del sector**

## Visión

La visión es la imagen que se tiene del lugar a donde se quiere llegar, de cómo se quiere ver la organización en un futuro definido y deseado. Resulta pertinente que ésta sea comunicada a los colaboradores de la organización, usuarios y beneficiarios.

Al igual que la misión, su elaboración corresponde al equipo de primer nivel de la organización, pues cuenta con mayor información y una perspectiva más amplia acerca de lo que se desea lograr.

La declaración de la visión debe responder a las siguientes preguntas:

**¿Cómo visualizamos a la organización en el futuro definido y deseado?**

**¿Cómo queremos que vean a la organización los demás en ese futuro?**

Para su construcción, se debe considerar lo siguiente:



Para la mejor comprensión, se proporciona el siguiente ejemplo:

**Posicionar al Fideicomiso como un organismo líder en la promoción de la Ciudad de México como destino turístico, en estrecha vinculación con los sectores público, privado y social que convergen en la industria del turismo.**

## Objetivos

Una vez que se han establecido la Misión y Visión, se deben definir los objetivos de la organización, es decir, aquellos enunciados que orientan el camino hacia un fin concreto.

Los objetivos son los logros y resultados que la organización pretende alcanzar y para su construcción es importante considerar los siguientes aspectos:



Para la mejor comprensión, se proporciona el siguiente ejemplo:

**Implementar oportuna y continuamente los programas de calidad, a través de campañas de promoción y publicidad nacional e internacional, para el mejoramiento de la actividad turística y la imagen de la Ciudad de México**

**Evaluar permanentemente la viabilidad de los proyectos, implementando estrategias de evaluación, mejora continua de la calidad, análisis de mercado, y opiniones técnicas**

**Implementar oportuna y continuamente los planes, programas y acciones de promoción turística para así contribuir con el fomento, inversión y equipamiento de servicios turísticos, a través de la organización y difusión de eventos y campañas de promoción y publicidad de cobertura nacional e internacional, y en general de todos aquellos que permitan fomentar la actividad turística de la Ciudad de México**

Una vez definida la misión, la visión y los objetivos institucionales es importante que sean comunicados a todas las personas servidoras públicas de la organización para que sean conocidos, comprendidos y útiles en la elaboración de la misión, objetivos y funciones de los puestos, así como para la identificación y hechura de los procedimientos.



## 6. Organigrama de la Estructura Básica

En este apartado se debe incorporar la representación gráfica de la estructura orgánica básica dictaminada del Órgano.

La estructura básica es la que considera únicamente las unidades administrativas o en su caso las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo subordinadas directamente al titular.

Para la mejor comprensión se facilita el siguiente ejemplo:



### 7. Organización y Procedimientos

El apartado de Organización y Procedimientos refleja la parte medular del Manual Administrativo, el qué hace y cómo lo hace, y su desarrollo será de conformidad con cada una de las unidades administrativas, o en su caso, unidades administrativas de apoyo técnico-operativo que conforman la estructura orgánica vigente del Órgano.

Sus componentes son los siguientes:



Para la adecuada construcción de este apartado es importante reflejar una visión sistémica de la organización; para ello se debe mantener una lógica vinculante entre sus componentes a través del siguiente ejercicio:



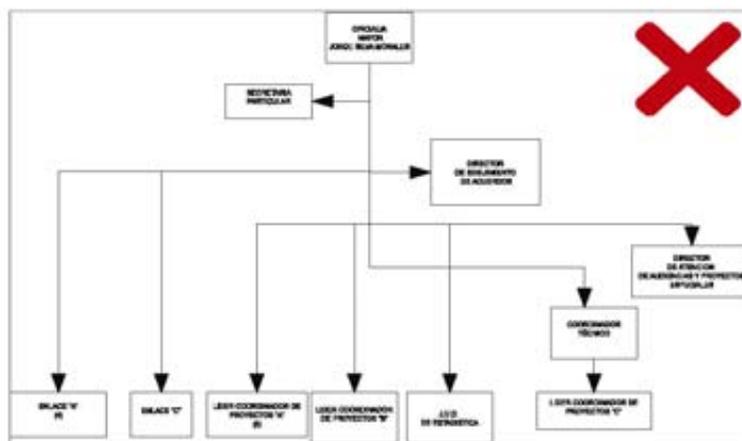


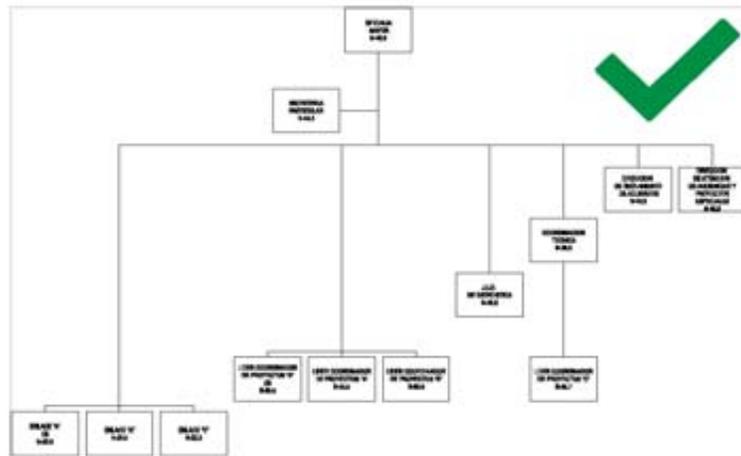
**a. Organigrama Especifico**

Es la representación gráfica de los puestos que conforman cada una de las unidades administrativas, o en su caso, las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo que componen la estructura orgánica vigente del Órgano.

- Especificaciones para su elaboración**
- ✓ Se deben representar todos los puestos, de acuerdo al orden establecido en el Dictamen de estructura orgánica vigente, incluyendo Líderes Coordinadores de Proyectos y Enlaces
  - ✓ Cada casilla debe contener la denominación del puesto y su nivel
  - ✓ Tanto la denominación del puesto, como su nivel, deben ser escritos horizontalmente
  - ✓ Los organigramas no deben contener los nombres de los servidores públicos
  - ✓ El tamaño de las casillas debe ser estandarizado
  - ✓ Las casillas de los puestos deben unirse por líneas de conexión rectas, las cuales no deberán terminar con flechas
  - ✓ Las denominaciones de los puestos deben corresponder a las dictaminadas

Para la mejor comprensión se facilitan los siguientes ejemplos:





**b. Misión, Objetivos y Funciones de los Puestos**

En este rubro se deben describir la misión, los objetivos y las funciones específicas de cada uno de los puestos que integran las unidades administrativas o las unidades administrativas de apoyo técnico-operativo de la estructura orgánica vigente del Órgano.

La metodología para la construcción de estos elementos es la siguiente:

**Misión**

La misión de un puesto establece su razón de ser o de existir y debe vincularse claramente con la misión del puesto de su superior jerárquico inmediato y las misiones de los puestos que le están adscritos.

**¿Cómo se integra una misión?**





Para la mejor comprensión se facilitan los siguientes ejemplos:



# CDMX

CIDAD DE MÉXICO



EJEMPLO 1

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
 OFICIALÍA MAYOR

**Puesto:** Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional

**Misión:** Establecer estrategias para que la Administración Pública del Distrito Federal y los Órganos que la componen, incorporen criterios que mejoren la funcionalidad de sus estructuras orgánicas y su diseño organizacional.



# CDMX

CIDAD DE MÉXICO



EJEMPLO 2

---

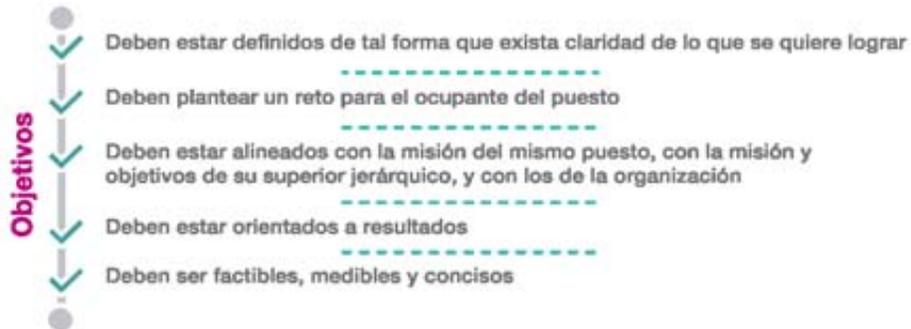
**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
 OFICIALÍA MAYOR

**Puesto:** Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A"  
 Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "B"  
 Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "C"  
 Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "D"

**Misión:** Implementar proyectos de arquitectura organizacional que permitan una óptima y eficiente organización y funcionamiento de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Objetivos**

Los objetivos son los resultados que deben ser alcanzados por el puesto. Para su construcción se deben considerar las siguientes características:



**¿Cómo se integra un objetivo?**



A continuación se presenta una tabla con diversos verbos que pueden facilitar la construcción de los objetivos, resaltando que estos no son exclusivos ni limitativos.

Mandos Directivos	Mandos medios	Mandos operativos
Administrar	Aplicar	Analizar
Determinar	Desarrollar	Orientar
Asegurar	Diagnosticar	Comparar
Concretar	Conceptualizar	Diseñar
Definir	Crear	Entregar
Establecer	Especificar	Examinar
Estructurar	Explicar	Interpretar
Evaluar	Identificar	Mostrar
Implementar	Indicar	Presentar
Impulsar	Medir	Registrar
Promover	Optimizar	Seleccionar
Trazar	Organizar	Sintetizar
Vigilar	Proponer	



Para la mejor comprensión se facilitan los siguientes ejemplos:



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**EJEMPLO 1**

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
 OFICIALÍA MAYOR

**Puesto:** Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional

**Misión:** Establecer estrategias para que la Administración Pública del Distrito Federal y los Órganos que la componen, incorporen criterios que mejoren la funcionalidad de sus estructuras orgánicas y su diseño organizacional.

**Objetivos:**

- Promover la dictaminación de estructuras orgánicas eficientes a través del diseño de estructuras armónicas y de vigilar que los proyectos presentados por los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal sean congruentes con la normatividad y la razón de ser de la organización.
- Generar propuestas de estructuras orgánicas eficientes a través del análisis integral de la normatividad, organización y funcionamiento de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Asegurar que los Manuales Administrativos y los Específicos de Operación se registren de manera oportuna a través de la implementación de herramientas y metodologías que faciliten su análisis y viabilidad.
- Determinar la viabilidad de los programas de prestadores de servicios con remuneración equivalente a la de servidores públicos de estructura de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal por medio de la implementación de instrumentos y controles administrativos.
- Detectar áreas de oportunidad de mejora al interior de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal a través del análisis del marco de actuación y la elaboración de diagnósticos integrales.



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



EJEMPLO 2

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
OFICIALÍA MAYOR

**Puesto:** Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A"  
Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "B"  
Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "C"  
Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "D"

**Misión:** Implementar proyectos de arquitectura organizacional que permitan una óptima y eficiente organización y funcionamiento de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Objetivo 1:** Facilitar el proceso para la dictaminación de las estructuras orgánicas de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal mediante la adecuada asesoría y el análisis de los requisitos necesarios establecidos en la normatividad aplicable e instrumentos que correspondan.

**Objetivo 2:** Participar en proyectos de mejora que permitan la modernización y simplificación administrativa, a través de estudios y análisis de la organización y funcionamiento de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Objetivo 3:** Facilitar el proceso para el registro de los Manuales Administrativos de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal mediante la adecuada asesoría para su elaboración e integración, así como el análisis de dichos instrumentos.

**Objetivo 4:** Asegurar que los programas de prestadores de servicios con remuneración equivalente a la de servidores públicos de estructura de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal atiendan a criterios de pertinencia organizacional a través del análisis basado en la normatividad en la materia.

### Funciones

Las funciones son el conjunto de actividades y tareas sustantivas realizadas sistemáticamente por el puesto para alcanzar la misión y los objetivos planteados. Las funciones de todos los puestos deberán derivar de las atribuciones del Órgano y estar de acuerdo con la misión, visión y objetivos institucionales.

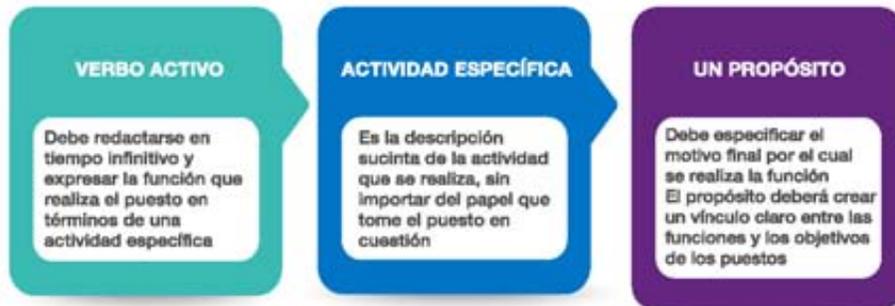
Así, la descripción de funciones deberá seguir una lógica de desagregación vertical hacia abajo en la que las atribuciones del titular se desagreguen en funciones para los puestos directivos; que las funciones de estos últimos se desagreguen en funciones para los mandos medios; y que las de estos se desarticulen en actividades para el personal operativo.

El siguiente esquema resume esta lógica:



Es importante señalar que las funciones deberán agruparse en subconjuntos para contribuir al logro de los objetivos, asimismo la suma de todas las funciones deberá garantizar la consecución de la misión del puesto.

¿Cómo se integra una función?



Las funciones hacen referencia a un conjunto de actividades genéricas que se desempeñan para conseguir un objetivo concreto y definido. Por lo tanto, las funciones no son actividades ni tareas cotidianas que realiza el puesto para llevar a cabo las funciones específicas.

El siguiente recuadro muestra una guía de los verbos correspondientes para cada nivel jerárquico. Es importante señalar que no son exclusivos para cada nivel ni tampoco limitativos.

Mandos Directivos		Mandos medios		Mandos operativos	
Acordar	Establecer	Administrar	Estudiar	Actualizar	Obtener
Administrar	Expedir	Aprobar	Evaluar	Adecuar	Operar
Aprobar	Evaluar	Asegurar	Examinar	Acumular	Organizar
Asegurar	Instruir	Asesorar	Facilitar	Almacenar	Orientar
Autorizar	Negociar	Asignar	Firmar	Analizar	Presentar
Controlar	Normar	Analizar	Formular	Calcular	Producir
Coordinar	Planear	Auditar	Inspeccionar	Compliar	Procesar
Definir	Promover	Autorizar	Instalar	Comprobar	Proporcionar
Determinar	Procurar	Calificar	Planear	Comunicar	Realizar
Difundir	Regular Vigilar	Comunicar	Programar	Entrevistar	Recabar
Dirigir		Consolidar	Proponer	Estudiar	Recibir
		Controlar	Proyectar	Gestionar	Registrar
		Desarrollar	Recomendar	Informar	Reportar
		Diseñar	Representar	Instalar	Resguardar
		Distribuir	Supervisar	Integrar	Reunir
		Divulgar	Someter	Interpretar	Revisar
		Elaborar	Validar	Inventariar	Sistematizar
		Estimar	Verificar	Investigar	Solicitar
				Notificar	Tramitar



Para la mejor comprensión se facilita el siguiente ejemplo:



# CDMX

CUIDAD DE MÉXICO



EJEMPLO 1

## MANUAL ADMINISTRATIVO

OFICIALÍA MAYOR

**Puesto:** Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A"  
 Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "B"  
 Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "C"  
 Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "D"

**Misión:** Implementar proyectos de arquitectura organizacional que permitan una óptima y eficiente organización y funcionamiento de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Objetivo 1:** Facilitar el proceso para la dictaminación de las estructuras orgánicas de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal mediante la adecuada asesoría y el análisis de los requisitos necesarios establecidos en la normatividad aplicable e instrumentos que correspondan.

**Funciones vinculadas al Objetivo 1:**

- Asesorar a los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal que así lo requieran, en el proceso para la dictaminación de las estructuras orgánicas con base en las herramientas metodológicas establecidas.
- Establecer las estrategias de trabajo en conjunto con los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal para que el proceso de dictaminación de estructuras orgánicas se lleve a cabo de manera correcta y oportuna.
- Revisar que los proyectos de estructuras orgánicas cumplan con los requisitos establecidos por la normatividad aplicable y guarden congruencia con los criterios organizacionales para determinar su viabilidad.
- Controlar los proyectos de creación y/o modificación de las estructuras orgánicas, generando los instrumentos normativos y técnicos para tal efecto.
- Analizar los proyectos de dictamen de estructura orgánica con el propósito de verificar que estén elaborados de conformidad con la normatividad vigente y con base en las estrategias de trabajo establecidas.
- Revisar que los proyectos de modificación de la normatividad se encuentren alineados con las propuestas de creación y/o modificación de estructuras orgánicas para lograr una armonización normativa.

En el caso que la normatividad aplicable le otorgue atribuciones específicas a las unidades administrativas o unidades administrativas de apoyo técnico-operativo, éstas recaerán en el titular de las mismas; por lo que se debe reemplazar el apartado de "funciones vinculadas al objetivo" por el de "atribuciones específicas". Es importante señalar que la descripción de estos puestos deberá contar con misión y objetivos que deriven de las mismas atribuciones.



Para la mejor comprensión se facilita el siguiente ejemplo:



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



EJEMPLO 2

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
OFICIALÍA MAYOR

**Puesto:** Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional

**Misión:** Establecer estrategias para que la Administración Pública del Distrito Federal y los Órganos que la componen, incorporen criterios que mejoren la funcionalidad de sus estructuras orgánicas y su diseño organizacional.

**Objetivos:** Promover la dictaminación de estructuras orgánicas eficientes a través del diseño de estructuras armónicas y de vigilar que los proyectos presentados por los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal sean congruentes con la normatividad y la razón de ser de la organización.

Generar propuestas de estructuras orgánicas eficientes a través del análisis integral de la normatividad, organización y funcionamiento de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

Asegurar que los Manuales Administrativos y los Específicos de Operación se registren de manera oportuna a través de la implementación de herramientas y metodologías que faciliten su análisis y viabilidad.

Determinar la viabilidad de los programas de prestadores de servicios con remuneración equivalente a la de servidores públicos de estructura de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal por medio de la implementación de instrumentos y controles administrativos.

Detectar áreas de oportunidad de mejora al interior de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal a través del análisis del marco de actuación y la elaboración de diagnósticos integrales.

**Atribuciones Específicas:**

**Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal**

**Artículo 101 Bis A.** Corresponde a la Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional:

- I. Diseñar, coordinar, implementar y dar seguimiento a las estrategias para mejorar el funcionamiento integral de las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, que consideren su estructura orgánica, sus manuales administrativos, sus procesos y procedimientos, así como sus programas de prestadores de servicios con remuneración equivalente a la de servidores públicos de estructura;
- II. Diseñar, dirigir y supervisar la aplicación de acciones y medidas administrativas derivadas de las estrategias de mejora del funcionamiento de las estructuras orgánicas de las unidades administrativas de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

[...]



### c. Procedimientos

#### ¿Qué es un procedimiento?

Un procedimiento es un curso de actividades secuenciadas, precisas y vinculadas entre sí que describen la forma de realizar algo. Los procedimientos en el contexto de los Manuales, son la base de las operaciones sustantivas de las unidades administrativas de los órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

Los procesos son diferentes a los procedimientos. Una diferencia sustantiva entre ellos es que, mientras el primero plasma la cadena de valor donde se transforman elementos de entrada (o insumos) en elementos de salida (productos o resultados), los procedimientos describen de forma específica la manera en que se llevan a cabo las actividades que se vinculan con un proceso.

#### Diferencias entre proceso y procedimiento en la Administración Pública del Distrito Federal

PROCESO	PROCEDIMIENTO
La responsabilidad recae en la unidad administrativa o unidad administrativa de apoyo técnico – operativo en su conjunto, o incluso en la organización	Detallan y especifican como deben proceder los servidores públicos estableciendo criterios para su operación
Son dinámicos, ya que se efectúan cambios de conformidad con los factores internos y externos a la organización	Son estáticos, ya que se plasman en un documento jurídico – administrativo con tareas definidas
Se adaptan de conformidad con la dinámica organizacional	Cuando llegan a ser obsoletos, son reemplazados
Buscan alcanzar un resultado	Buscan la realización óptima de una tarea

Es importante señalar que los procedimientos **norman el funcionamiento interno de la organización**, por lo que únicamente aplican para delimitar las responsabilidades de los servidores públicos que participan en su desarrollo. Por lo tanto, si bien es cierto que el Manual Administrativo es un documento de interés público que contiene la estructura y funcionamiento de los Órganos, no regula los derechos y obligaciones de agentes externos.

Para lo anterior, los agentes externos pueden acercarse a documentos jurídico - administrativos tales como las reglas de operación de los programas sociales, el Manual de Trámites y Servicios al Público, entre otros.

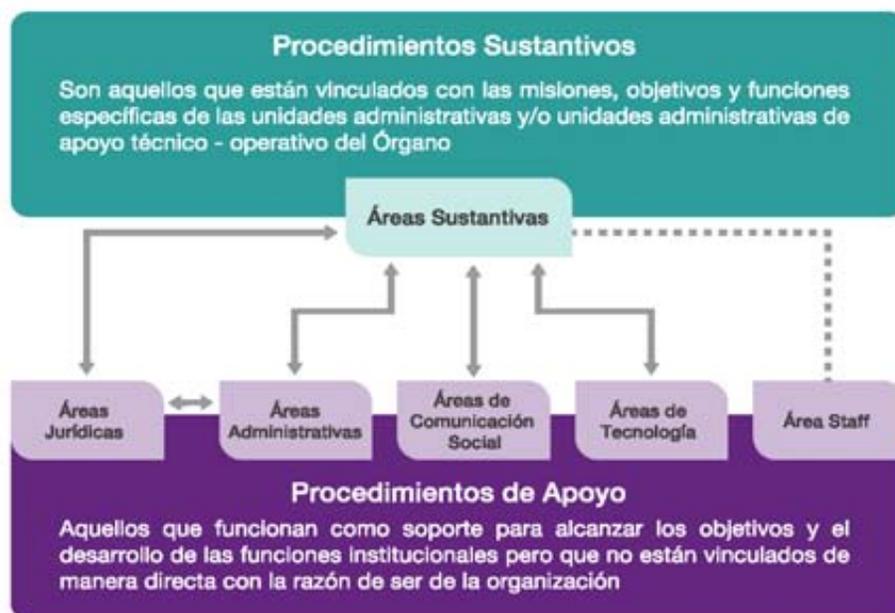
#### Tipos de procedimiento

Para efectos de la elaboración del Manual Administrativo, se distinguen 2 tipos de procedimientos:

**1. Procedimientos sustantivos.** Son aquellos que están vinculados con las misiones, objetivos y funciones específicas de las unidades administrativas y/o unidades administrativas de apoyo técnico - operativo del Órgano de la Administración Pública del Distrito Federal.

**2. Procedimientos de apoyo.** Aquellos que funcionan como soporte para alcanzar los objetivos y el desarrollo de las funciones institucionales pero que no están vinculados de manera directa con la razón de ser de la organización, como los generados en las áreas de staff, comunicación social, transparencia, planeación, tecnología, jurídica, administrativa, etc.

#### Diferencia entre procedimientos sustantivos y de apoyo



#### ¿Cómo se identifican los procedimientos?

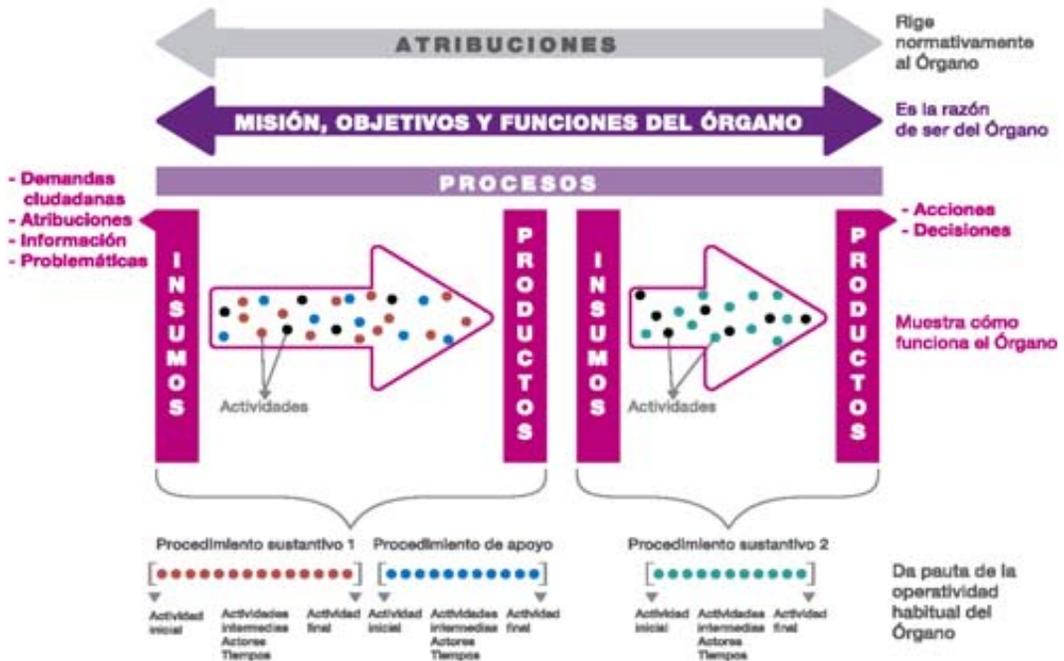
El insumo principal para el desarrollo de los procedimientos son las misiones, objetivos y funciones de los puestos del Órgano; si estos no pueden ser sustentados y se vuelve necesario recurrir directamente a las atribuciones de la organización; esto puede significar:

- Que la composición organizacional no está alineada con los preceptos normativos que la rigen
- Que la desagregación de las atribuciones en las misiones, objetivos y funciones de los puestos no se realizó de manera correcta

De incurrir en alguno de estos supuestos, es necesario revisar y en su caso replantear la estructura orgánica o las misiones, objetivos y funciones de los puestos que la conforman.



**Esquema para la identificación de procedimientos**



**Identificación de los procedimientos sustantivos**

1. El primer paso consiste en recopilar información sobre los procesos del Órgano que estén identificados.
2. Una vez recopilada la información sobre los procesos, se deben detectar las actividades susceptibles a procedimentar, tomando en cuenta lo siguiente:
  - Que sean vinculantes con las atribuciones específicas otorgadas al Órgano y con la razón de ser de los puestos de la estructura orgánica.
  - Que tengan un grado significativo de interrelación tanto al interior como al exterior de la organización. (Que exista un solicitante, puestos operativos que atiendan las solicitudes, etc.)
  - Que existan tiempos y/o plazos definidos ya sea por la normatividad específica o por la dinámica organizacional.
3. El tercer paso consiste en agrupar las actividades detectadas considerando una temática afín a éstas o por resultados a obtener.
4. El cuarto paso implica establecer, del cúmulo de actividades detectadas, una actividad inicial y otra como fin con el propósito de establecer los límites del procedimiento. Una identificación eficiente de estas actividades permitirá desarrollar procedimientos claros, concisos y orientados a metas y objetivos.

5. Una vez delimitado el procedimiento, se deben definir las actividades precisas operativas que se ejecutan en el mismo, así como los actores responsables de cada una de ellas, con una secuencia lógica y cronológica para unir el inicio y el fin del mismo.

Un error común en esta etapa es confundir al procedimiento con el proceso; cuando esto pasa, el procedimiento sólo permite ver los pasos secuenciados pero no la forma en que se opera el mismo.

Una pregunta clave para valorar que no se haya incurrido en ese error es si es posible ejecutar el procedimiento con la información que quedó vertida en él. Si la respuesta es no, se debe replantear el mismo; si la respuesta es sí, pero es necesario dotar de mayor información al ejecutor para que pueda realizarlo, se debe replantearlo también.

Para evitar retrabajos en la identificación de los procedimientos, se brinda una herramienta para eficientar esta tarea. Esta herramienta se denomina "Hoja Ser" que permite crear, visualizar y mapear actividades.

Para realizar este ejercicio pueden existir dos posibilidades:

- Plasmar un procedimiento existente, o
- Definir un procedimiento nuevo

Para el primer caso, los dos métodos posibles para su documentación son la entrevista y la observación. Los mejores resultados se pueden obtener de una combinación de ambos métodos, sin embargo, esto estará en función de las posibilidades de la organización.

Para ambos casos se debe obtener una relación con los siguientes conceptos:

- a. Actor:** Debe escribirse la denominación del puesto o plaza que ejecuta la actividad sujeta a mapeo. Cabe aclarar que la denominación puede coincidir o no con los nombres contenidos en la normatividad o en el Dictamen de estructura orgánica vigente
- b. Actividad:** Debe detallar de manera breve, clara y directa la acción realizada o ejecutada por el actor y las acciones se deben relacionar una a una y no de manera conjunta
- c. Herramientas usadas:** Debe referir la herramienta o insumo utilizado en la realización de la actividad, si es un sistema informático o plataforma, una herramienta de office, línea de captura, formato, solicitud, carpeta, etc.
- d. Otros actores involucrados:** Permite identificar otros actores que intervienen en el proceso, subproceso o procedimiento mapeado a efecto que permita posteriormente delimitar interacciones con otros actores y las responsabilidades o límites
- e. Tiempo mínimo:** Describe el tiempo mínimo de la actividad mapeada (Puede medirse en minutos, horas o días)
- f. Tiempo máximo:** Describe el tiempo máximo de la actividad mapeada, que debe incluir demoras, retrasos o retrabajos (Puede medirse en minutos, horas o días)



**Matriz para el mapeo del procedimiento**

No.	Actor	Actividad	Herramientas usadas	Otros actores involucrados	Tiempo Min	Tiempo Max	Hallazgos	Propuestas de mejora

Para ambos métodos, la información puede surgir del planteamiento del siguiente cuestionario:

Pregunta	Tipo de información que puede obtenerse
¿Qué se hace?	Se identifica el tipo de actividades que se realizan, los resultados o productos que se buscan obtener y sus características
¿Quién lo hace?	Se refiere a los actores internos y externos que intervienen en el procedimiento. Esta pregunta nos permite identificar la interrelación que existe con otros actores y en qué momento interviene cada uno
¿Cómo lo hace?	Identifica los métodos a través de los cuáles se ejecuta el procedimiento. En este caso es posible identificar la disparidad de métodos que se utilizan para un mismo procedimiento, un objetivo primordial sería encontrar el más adecuado y ceñirlo al procedimiento. El resultado de esta pregunta puede determinar importantes áreas de oportunidad y propuestas de mejora que hagan más efectivo el procedimiento
¿Con qué lo hace?	Identifica los medios a través de los cuáles se ejecuta el procedimiento. Con esta interrogante se pueden detectar carencias importantes que hagan ineficiente al procedimiento. En sentido opuesto, también se puede detectar la subutilización de medios que pueden ser reaprovechados otros procedimientos importantes para la organización
¿Dónde se hace?	Permite conocer la ubicación física donde se materializa el acto administrativo. Aunque parezca un dato menor no lo es, ya que ubicación física puede determinar atrasos importantes en la ejecución del procedimiento
¿Para qué se hace?	Materializa la acción gubernamental, a efecto de centrar las funciones y responsabilidades de los actores, evitando justificar actividades adjetivas o secundarias
¿Por qué se hace?	Esta pregunta permite determinar el objetivo general del procedimiento, su justificación, así como observar la forma en que su ejecución contribuye al cumplimiento de la misión, objetivos y funciones de las unidades administrativas y/o unidades administrativas de apoyo técnico – operativo que lo operan. Este cuestionamiento permite que se revaloren algunos procedimientos, cuando la explicación es débil o surge de una costumbre operativa pero que carece de valor para la dinámica actual de la organización
¿Cuánto tiempo dura?	Esto permite medir la oportunidad en el desarrollo de las actividades del procedimiento, además de que otorga certeza jurídica en el actuar administrativo. Todas las actividades deben ser medidas en razón de tiempo; en los casos en que no se estime posible medirlos es necesario replantear las acciones que se plasman en el proceso, porque es posible que se estén planteando de manera inadecuada. La medición en términos de tiempo es el insumo natural para la mejora futura del procedimiento.

Es necesario que, una vez analizada la información, se plasme el procedimiento idóneo para la realización de la actividad. Es decir, el trabajo de elaboración del Manual Administrativo le debe permitir a la organización iniciar una etapa de mejora y depuración en su forma de operación actual. En caso de que se detecten mejoras que requieran de mayor tiempo o recursos se debe establecer un calendario de trabajo en el que la organización proyecte actualizar el procedimiento, por uno cada vez más efectivo.

Para el caso de procedimientos nuevos también es de utilidad la matriz y cuestionario antes mencionados. En la matriz se deben citar todos los elementos que compondrán el nuevo procedimiento, para ello las preguntas deberán hacerse en términos de una proyección, por ejemplo, "¿Qué se hará?", "¿Quién lo hará?", o "¿Cómo lo hará?". Esto, cuidando siempre que el procedimiento se construya con las mejores condiciones operativas, de acuerdo con un actuar eficiente desde su concepción.

#### Identificación de los procedimientos de apoyo

La elaboración de los procedimientos de apoyo no requiere una metodología diferente a las de los procedimientos sustantivos. Esto debido a que las áreas transversales de los Órganos también cuentan con una misión, objetivos y funciones específicas.

La diferencia principal entre los procedimientos de apoyo y los sustantivos radica en que los primeros requieren en mayor medida de la participación de ciertas unidades administrativas de otros Órganos como: la Contraloría General, Secretaría de Finanzas, Oficialía Mayor, Consejería Jurídica y de Servicios Legales, entre otros.

Para los procedimientos de apoyo, la Coordinación General impulsará el diseño e implementación de procedimientos únicos que permitan estandarizar, transparentar, simplificar y, en general, hacer más efectiva la operación interna de los Órganos.

#### Sobre los componentes de los procedimientos

Para la construcción de los procedimientos se deben considerar los siguientes componentes:



A continuación se describen las características específicas de cada uno de ellos:

### 1.- Nombre del Procedimiento

El nombre del procedimiento considera el sentido y el alcance de este; debe derivar de las misiones, objetivos y funciones de la unidad administrativa o unidad administrativa de apoyo – técnico operativo y guardar congruencia con el objetivo general y con la descripción narrativa.

Se deben considerar los siguientes aspectos para su construcción:

- ↓ Debe reflejar una acción
- ↓ **Debe ser claro y conciso**
- ↓ Debe dar una idea clara de su contenido
- ↓ **Su redacción debe iniciar con un sustantivo**
- ↓ Existen procedimientos para los cuales un ordenamiento en específico le brinda su nombre o denominación

### 2.- Objetivo General

El objetivo General nos debe describir de manera clara y concisa el resultado que se pretende obtener del desarrollo de las actividades del procedimiento. Debe indicar el "qué" se quiere lograr y el "cómo" alcanzar dicho resultado.

Para su construcción se deben considerar los siguientes aspectos:



### 3.- Descripción Narrativa

Es la parte central del procedimiento ya que narra cronológica y secuencialmente cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica cómo se realiza el mismo. En la descripción se debe definir de manera clara y concisa quién, cómo y el tiempo utilizado para dichas actividades.

Debe ser lo suficientemente específica y detallada para evitar desviar información a los demás componentes del procedimiento que complementan de forma secundaria a la descripción narrativa.

Esta información deriva de la matriz de mapeo de procedimientos incluida anteriormente.

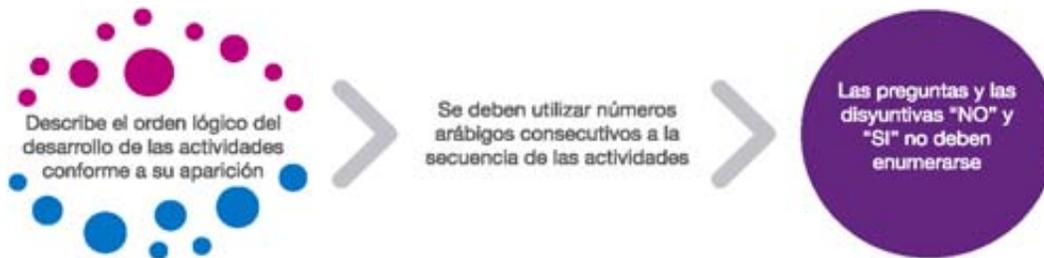
Este componente se divide en cuatro partes:

#### a. Actor

Es el que ejecuta la actividad. Para requisitar esta sección se debe considerar lo siguiente:



b. Número



c. Actividad

Su redacción debe iniciar con un verbo en presente y en tercera persona
Se debe detallar cada actividad de manera independiente, sin posibilidad de combinarlas
Debe existir una lógica vinculante entre cada una de las actividades del procedimiento
En el caso de las disyuntivas se debe considerar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta debe redactarse con un sentido positivo</li> <li>La disyuntiva sólo permite dos respuestas posibles: "NO" y "SI", en ese orden, seguidas de una actividad</li> <li>La última actividad derivada del "NO" permite 2 posibilidades:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- "(Conecta con la actividad 'n')", siendo 'n' la actividad inicial o una anterior</li> <li>- "(Conecta con el Fin del Procedimiento)*"</li> </ul> </li> <li>La actividad seguida del "SI" permite la continuidad secuenciada del procedimiento</li> </ul>
Al describir actividades de recepción o envío de documentación, se recomienda la redacción en el orden siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbo</li> <li>Procedencia o destino</li> <li>Nombre del documento y el número de ejemplares</li> </ul>
Se debe indicar el término del procedimiento con la leyenda "Fin del Procedimiento"

## d. Tiempo



## 4.- Aspectos a considerar

Dentro de los aspectos a considerar se debe incluir información que, debido a su naturaleza, no haya podido incorporarse a la Descripción narrativa pero que, sin embargo, sea de suma importancia para el desarrollo exitoso de sus actividades.

**¿Cómo se construyen?**

Información que por su naturaleza no tienen cabida en la descripción narrativa pero es crucial para el desarrollo exitoso de las actividades

Debe comprender las situaciones o alternativas que pudieran presentarse dentro del procedimiento, cuya resolución no pueda ser resuelta en la descripción narrativa

Complementan el desarrollo de las actividades de la descripción narrativa para evitar equivocaciones o desviaciones en la ejecución del procedimiento

Debe ser información concisa y clara

Se utilizan para actuar ante casos que no se presentan habitualmente



Los aspectos a considerar no suponen la transcripción de las atribuciones, misiones, objetivos o funciones de las unidades administrativas y/o unidades administrativas de apoyo técnico – operativo, ya que éstas fueron plasmadas en otros elementos del Manual Administrativo.

Ya que los procedimientos norman la actividad interna de la organización, no es necesario establecer horarios, costos y/o requisitos a cubrir derivados de solicitudes externas a ésta. Esta información ya se encuentra plasmada en otros instrumento jurídico – administrativos donde puede ser consultada.

**5.- Autorización del Procedimiento**

La autorización de procedimiento es el componente donde se plasma la firma autógrafa del servidor público de la unidad administrativa, o en su caso, unidad administrativa de apoyo técnico-operativo responsable del procedimiento. Esta firma tiene como finalidad validar la información vertida en el procedimiento.

¿Qué se debe considerar?	
	Debe redactarse el cargo del servidor público responsable de la ejecución del procedimiento
	Debe redactarse el nombre del servidor público responsable de la ejecución del procedimiento
	Debe llevar la firma autógrafa del referido servidor público

Se proporciona el siguiente ejemplo para la construcción de un procedimiento:

**EJEMPLO**

**Nombre del Procedimiento:** Revisión de los Programas de Prestadores de Servicios con remuneración equivalente a la de servidores públicos de estructura de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Objetivo General:** Vigilar que los Programas de Prestadores de Servicios con remuneración equivalente a la de servidores públicos de estructura de los Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal cumplan con lo dispuesto en los documentos normativos y con los criterios de pertinencia organizacional a través de la revisión y el análisis de los mismos.

**Descripción Narrativa:**

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional (Personal Técnico-Operativo)	1	Recibe oficio con el Programa de Prestadores de Servicios enviado por el Órgano a la Coordinación General de Modernización Administrativa.	5 minutos
	2	Anota en una base de datos y en la libreta de bitácora el volante de turno con el cual ingresó el oficio con el Programa de Prestadores de Servicios y la fecha de ingreso.	45 minutos
	3	Acude al cubículo del Consultor Titular de Proyectos Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D" (según corresponda) con una copia del oficio registrado y el Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	4	Entrega una copia del oficio registrado y el Programa de Prestadores de Servicios al Consultor Titular de Proyectos Arquitectura Organizacional Gabinete "A", "B", "C" o "D" (según corresponda).	2 minutos
Consultor Titular de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D"	5	Recibe la copia del oficio y el Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
	6	Firma de recibido en la libreta de bitácora.	2 minutos
	7	Coteja que el Programa de Prestadores de Servicios cumpla con los requisitos utilizando el listado de control.	3 horas
		<b>¿El Programa de Prestadores de Servicios cuenta con los requisitos solicitados?</b>	
		<b>NO</b>	
	8	Elabora proyecto de oficio para la devolución del Programa de Prestadores de Servicios.	1 hora
	9	Solicita al Líder Coordinador de Proyectos de Gestión Documental número de oficio para ingresarlo al proyecto de oficio para la devolución del Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
Líder Coordinador de Proyectos de Gestión Documental	10	Comunica número de oficio y registra en su base de control.	3 minutos
	11	Recibe número de oficio para su incorporación en el proyecto de oficio para la devolución del Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
	12	Entrega el proyecto de oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios con el Programa de Prestadores de Servicios al Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional para su revisión y rúbrica.	10 minutos
	13	Recibe el proyecto de oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios y el Programa de Prestadores de Servicios para revisión de argumentos, redacción y contenido.	30 minutos
	14	Rubrica el proyecto de oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
	15	Entrega el proyecto de oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios al Coordinador General de Modernización Administrativa para su revisión y firma.	30 minutos
Coordinador General de Modernización Administrativa	16	Recibe proyecto de oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios para su revisión y firma.	20 minutos
	17	Firma el oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
	18	Entrega oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios al Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional	2 minutos
Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional	19	Recibe oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
	20	Acude al lugar de la Jefatura de Unidad Departamental de Registros para entregar el "oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios" con el "Programa de Prestadores de Servicios".	5 minutos



Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefe de Unidad Departamental de Registros	21	Recibe oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios con el Programa de Prestadores de Servicios para su registro en la base de control de la Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional.	5 minutos
	22	Acude al lugar del Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D" (según corresponda), para entregar el oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios con el Programa de Prestadores de Servicios.	5 minutos
Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D"	23	Recibe el oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios con el Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos
	24	Obtiene una copia fotostática del oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios para acuse de recibo.	5 minutos
	25	Entrega a control de gestión el oficio de devolución del Programa de Prestadores de Servicios y el acuse de recibo para su envío al Órgano correspondiente	5 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		<b>SI</b>	
	26	Lee la razón de ser contenida en las cédulas de análisis de prestadores de servicios	1 hora
	27	Verifica que la razón de ser y las actividades descritas en las Cédulas de Análisis de Prestadores de Servicios sean congruentes con el objeto y logro de los objetivos del Órgano de la Administración Pública del Distrito Federal.	3 horas
		<b>¿La razón de ser y las actividades descritas en las Cédulas de Análisis de Prestadores de Servicios son viables?</b>	
		<b>NO</b>	
	28	Redacta los argumentos por los cuales no es viable la Dictaminación de Procedencia para ser incorporados al oficio de Devolución del Programa de Prestadores de Servicios	1 hora
		(Conecta con la Actividad 8)	
		<b>SI</b>	
	29	Envía al Consultor de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D" (según corresponda), el Programa de Prestadores de Servicios para la elaboración del Dictamen de Procedencia	5 minutos
Consultor de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D"	30	Recibe el Programa de Prestadores de Servicios para la elaboración del Dictamen de Procedencia	2 minutos
	31	Ingresa al Sistema de Captura de Cédulas de Prestadores de Servicios (SICACPS) para consultar los envíos.	5 minutos
	32	Identifica el Órgano de la Administración Pública del Distrito Federal para obtener el detalle del envío de las Cédulas de Análisis de Prestadores de Servicios	2 minutos
	33	Obtiene cuadro resumen de los folios del Programa de Prestadores de Servicios para la elaboración del Dictamen de Procedencia.	10 minutos
	34	Acude al lugar de la Jefatura de Unidad Departamental de Registros para obtener número de Dictamen de Procedencia.	5 minutos
	35	Anota en la bitácora el número del Dictamen de Procedencia.	2 minutos

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	36	Solicita al Líder Coordinador de Proyectos de Gestión Documental número de oficio para ingresarlo al proyecto de Dictamen de Procedencia.	2 minutos
Líder Coordinador de Proyectos de Gestión Documental	37	Comunica número de oficio y registra en su base de control.	3 minutos
Consultor de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D"	38	Recibe número de oficio para su incorporación en el proyecto de Dictamen de Procedencia.	2 minutos
	39	Elabora proyecto de Dictamen de Procedencia con toda la información recabada.	2 horas
	40	Envía al Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D", (según corresponda), el proyecto de Dictamen de Procedencia.	2 minutos
Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D"	41	Recibe proyecto de Dictamen de Procedencia.	2 minutos
	42	Coteja que la información contenida en el proyecto de Dictamen de Procedencia corresponda con el Programa de Prestadores de Servicios y, si fuera el caso, hacer las adecuaciones pertinentes.	2 horas
	43	Imprime Proyecto de Dictamen de Procedencia para plasmar firma como responsable de elaboración.	5 minutos
	44	Entrega Proyecto de Dictamen de Procedencia y el Programa de Prestadores de Servicios al Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional.	10 minutos
Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional	45	Recibe el Dictamen de Procedencia y el Programa de Prestadores de Servicios para revisión de argumentos, redacción y contenido.	30 minutos
	46	Firma el Dictamen de Procedencia.	2 minutos
	47	Entrega el Dictamen de Procedencia al Coordinador General de Modernización Administrativa para su revisión y firma.	30 minutos
Coordinador General de Modernización Administrativa	48	Recibe Dictamen de Procedencia para su revisión y firma.	20 minutos
	49	Entrega Dictamen de Procedencia al Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional.	2 minutos
Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional	50	Recibe Dictamen de Procedencia.	2 minutos
	51	Acude al lugar de la Jefatura de Unidad Departamental de Registros para entregar el "Dictamen de Procedencia" con el "Programa de Prestadores de Servicios".	5 minutos
Jefe de Unidad Departamental de Registros	52	Recibe Dictamen de Procedencia con el Programa de Prestadores de Servicios para su registro en la base de control de la Dirección Ejecutiva de Arquitectura Organizacional.	5 minutos
	53	Descarga en base de datos la información contenida en el Formato CGMA-H2 de los Programas de Prestadores de Servicios.	1 hora
	54	Acude al lugar del Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D" (según corresponda), para entregar el Dictamen de Procedencia con el Programa de Prestadores de Servicios.	5 minutos
Consultor Titular de Proyectos de Arquitectura Organizacional de Gabinete "A", "B", "C" o "D"	55	Recibe el Dictamen de Procedencia con el Programa de Prestadores de Servicios.	2 minutos



Actor	No.	Actividad	Tiempo
	56	Obtiene una copia fotostática del "Dictamen de Procedencia" para acuse de recibo.	5 minutos
	57	Entrega a control de gestión el "Dictamen de Procedencia" y el acuse de recibo para su envío al Órgano de la Administración Pública del Distrito Federal correspondiente	5 minutos
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Tiempo total de ejecución: 20 horas</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Los Programas de Prestadores de Servicios deberán contener los siguientes requisitos:
  - a. Las Cédulas de Análisis de Prestadores de Servicios requisitadas a través del Sistema de Captura de Cédulas de Prestadores de Servicios (SICACPS).
  - b. Formatos CGMA-H1, CGMA-H2 y CGMA-H3 de manera electrónica en Microsoft Excel 97-2003 e impreso con firma autógrafa.
  - c. Formato de validación presupuestal emitido por la Dirección General de Egresos correspondiente señalado en el Lineamiento décimo cuarto de este instrumento.
2. Para la revisión de los Programas de Prestadores de Servicios se debe tomar en cuenta el siguiente listado de control:

El proyecto de Manual Administrativo:	SI	NO
¿Se cuenta con el registro electrónico de las Cédulas de Análisis de Prestadores de Servicios en el SICACPS?		
¿Las Cédulas de Análisis de Prestadores de Servicios se remitieron de manera física y signadas por el solicitante y el que autoriza?		
¿Coinciden las cédulas impresas con las requisitadas en el SICACPS?		
¿Las cédulas están acompañadas de los formatos CGMA-H1, CGMA-H2 y CGMA-H3 en archivo electrónico e impresos con firma autógrafa?		
¿Se cuenta con el Formato de validación presupuestal emitido por la Secretaría de Finanzas?		
¿El Formato de validación presupuestal coincide con el costo de los Programas enviados?		
¿Los importes de las cédulas corresponden con el tabulador establecido?		

Si una sola de estas respuestas es contestada de forma negativa por los Consultores, se debe proceder a la devolución del Programa de Prestadores de Servicios.

Autorizó

Mtro. Juan Aguilar Velázquez  
Director Ejecutivo de Arquitectura Organizacional

Firma del responsable del procedimiento

Nombre y cargo del responsable del procedimiento

**d. Validación del Contenido**

En este elemento se debe plasmar la firma autógrafa del titular de la unidad administrativa, o en su caso, unidad administrativa de apoyo técnico-operativo, con la finalidad de validar el contenido de la información.

CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO

MANUAL ADMINISTRATIVO  
OFICIALIA MAYOR

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

Cargo del titular de la unidad administrativa o de la unidad de apoyo técnico - operativo

VALIDÓ

Firma del titular de la unidad

Nombre del titular de la Unidad

Mtro. Oliver Castañeda Cornejo  
Coordinador General de Modernización Administrativa

Cabe mencionar que dentro del apartado de organización y procedimientos habrá tantas hojas de validación de contenido, como tantas unidades administrativas o unidades administrativas de apoyo técnico-operativo contenga esta sección.



### 8. Glosario

El glosario es la lista de catálogo de conceptos técnicos, jurídicos y/o administrativos que emplea el Manual Administrativo y que por su propia y especial naturaleza son inherentes al Órgano.

Su elaboración debe realizarse tomando en cuenta este ejemplo:



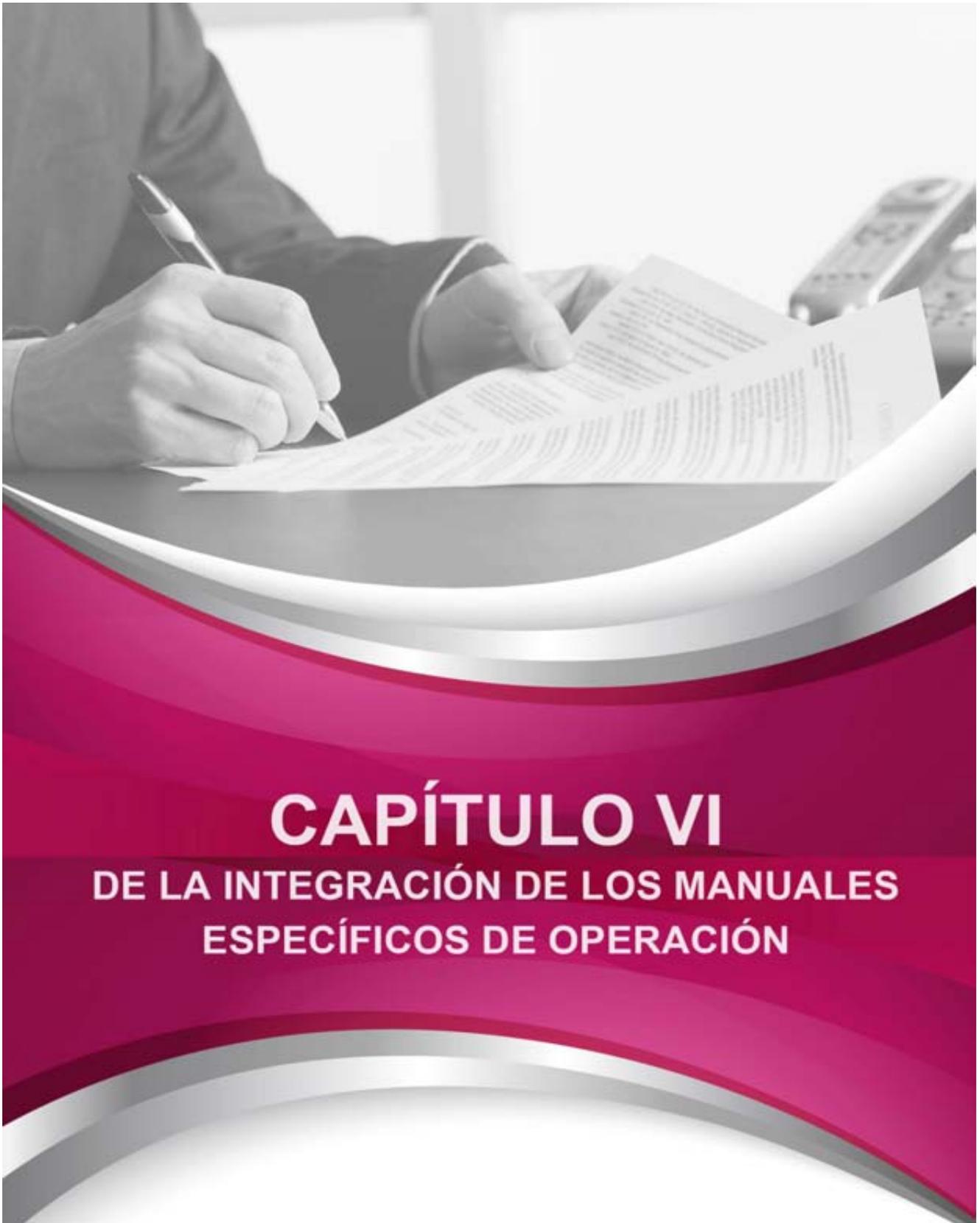
- Enlistar los conceptos en orden alfabético
- Resaltar con negrita el nombre del concepto

### 9. Aprobación del Manual Administrativo

La aprobación del Manual Administrativo es el elemento que da validez a toda la información allí vertida, por lo cual se debe plasmar la firma autógrafa del titular del Órgano, con la finalidad de certificar el contenido de dicho instrumento.

Su elaboración debe realizarse tomando en cuenta este ejemplo:





**CAPÍTULO VI**  
**DE LA INTEGRACIÓN DE LOS MANUALES**  
**ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN**

Los Manuales Específicos de Operación son los instrumentos que contienen las disposiciones jurídico-administrativas en los que se describe la integración y operación de los Órganos Administrativos, de acuerdo a su razón de ser.

Los Manuales Específicos de Operación están integrados por los siguientes elementos:



La Coordinación General impulsará el diseño e implementación de Manuales Específicos de Operación Únicos con la finalidad de homologar criterios en la actuación de los Órganos Administrativos, estandarizar, transparentar, simplificar y, en general, hacer más efectiva la operación interna de los mismos.

En caso de que aún no existan dichos instrumentos, los Órganos Administrativos deberán elaborar sus propios Manuales, para lo cual se debe descargar la plantilla que está disponible en el sitio web de la Coordinación General de Modernización Administrativa, a través del siguiente vínculo:

[www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/manuales\\_administrativos\\_y\\_especificos\\_de\\_operacio](http://www.cgma.df.gob.mx/wb/cgma/manuales_administrativos_y_especificos_de_operacio)

La plantilla consiste en un archivo de texto Word que contiene las especificaciones de forma, estilo y contenido, con la finalidad de que a las personas servidoras públicas se les facilite la elaboración e integración del Manual Específico de Operación.



Los Órganos deben apegarse de manera puntual a los términos de la plantilla original antes mencionada. En ese sentido, debe respetarse el tipo y tamaño de la fuente predeterminada, los títulos que ésta ya contiene, el interlineado, los márgenes, pie de página y el encabezado. La plantilla únicamente deberá ser requisitada en los campos que se señalen en la misma.

**¿Cómo se deben construir los elementos del Manual Especifico de Operación dentro de la plantilla?**

### 1. Portada

La Portada es la cubierta delantera del Manual Especifico de Operación y debe elaborarse con base en las siguientes indicaciones:

The diagram shows a template for a manual cover with the following elements and instructions:

- Logos:** At the top, there are three logos: the CDMX logo, the text "CDMX CIUDAD DE MÉXICO", and the logo of the Office of the Mayor. A callout indicates: "Insertar el logo del Órgano, aprobado por la Coordinación General de Comunicación Social de la Oficialía Mayor y de conformidad con el tamaño que se establece en la plantilla".
- Title:** The main title is "MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA". A callout indicates: "Señalar la denominación del Manual de conformidad con lo que establezca la normatividad en la materia".
- Subtitle:** Below the title is "OFICIALÍA MAYOR". A callout indicates: "Redactar la denominación del Órgano en mayúsculas, tal como lo establece la plantilla".
- Date:** Below the subtitle is "Julio de 2015". A callout indicates: "Redactar únicamente el mes y el año de elaboración del Manual".
- Registration:** At the bottom left, it says "Registro:". A callout indicates: "El espacio que corresponde al Registro será requisitado por la Coordinación General, al momento del registro del Manual".

## 2. Contenido

En este apartado se deben relacionar los elementos contenidos en los Manuales Específicos de Operación, que se identifican por su orden de aparición y por la cantidad de páginas que conforman cada uno de los elementos.

Para la mejor comprensión se facilita el siguiente ejemplo:

CONTENIDO		Páginas
I.	MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DE ACTUACIÓN	2
II.	OBJETIVO GENERAL	1
III.	INTEGRACIÓN	2
IV.	ATRIBUCIONES	2
V.	FUNCIONES	6
VI.	CRITERIOS DE OPERACIÓN	4
VII.	PROCEDIMIENTOS	20
VIII.	GLOSARIO	2
IX.	VALIDACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN	1

Ingresar, en el encabezado de cada sección de la plantilla, el Logo del Órgano del tamaño que se establece en la misma.  
 Ingresar, en el encabezado de cada sección de la plantilla, el nombre del Órgano Administrativo.  
 Indicar el número de páginas que contiene cada elemento.



### 3. Marco Jurídico-Administrativo de Actuación

En este apartado se debe incluir la base jurídico-administrativa de actuación que sustenta las atribuciones y facultades de los Órganos Administrativos.

Se debe plasmar sólo aquellos que de manera directa le den origen y atribuciones al Órgano Administrativo, evitando citar normativa que resulte inaplicable.

Al momento de redactarse, se deben considerar los siguientes aspectos:



\*\* La fecha de la última reforma (en caso de haberla), refleja la congruencia del Manual Específico (tiempo de su elaboración) con el de la normatividad que le resulta aplicable (vigencia).

Lo anterior, se traduce en lo siguiente:

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA**  
OFICIALÍA MAYOR

**I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DE ACTUACIÓN**

**Leyes**

1.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2008. Última reforma el 07 de agosto de 2014.

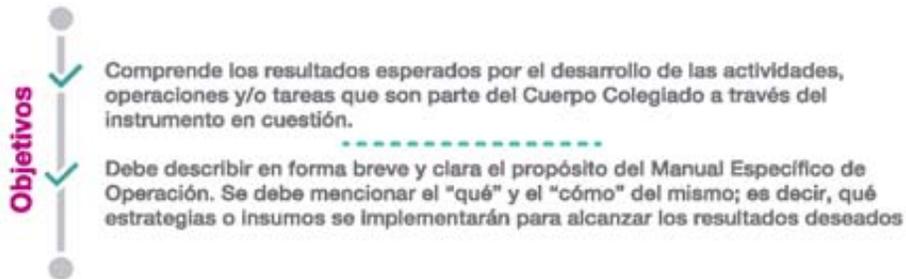
**Reglamentos**

2.- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 10 de septiembre de 2008. Última Reforma el 25 de noviembre de 2011.

Se deben enlistar los ordenamientos de forma numerada

Se deben incorporar subtítulos para la división de la normatividad

#### 4. Objetivo General



El siguiente ejemplo cuenta con los elementos señalados para la elaboración de un Objetivo General para el Manual Específico de Operación:



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA**  
OFICIALÍA MAYOR

**II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer las bases generales de organización y funcionamiento del Comité de Transparencia de la Oficialía Mayor mediante la descripción de manera particular y detallada de su integración y procedimientos, acotando las atribuciones y funciones que este Órgano Colegiado deberá cumplir de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y aplicable.



## 5. Integración

En este apartado se deben establecer los integrantes del Órgano Administrativo de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable, vinculando el cargo honorífico que integra el cuerpo colegiado con el puesto de la estructura orgánica correspondiente.



**MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA**  
OFICIALÍA MAYOR

**III. INTEGRACIÓN**

Para el debido cumplimiento de sus funciones y objetivos, y de conformidad con el artículo 59 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y el artículo 57 del Reglamento de la Ley, el Comité de Transparencia de la Oficialía Mayor se integra de la siguiente forma:

- I. El Oficialía Mayor, o un suplente designado por él, quien los presidirá
- II. El Titular de la Dirección Ejecutiva de Información Pública, quien fungirá como Secretario Técnico
- III. El titular de la Dirección Ejecutiva de Apoyo Jurídico, quien fungirá como Vocal
- IV. Vocales:
  - Titular de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal
  - Titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
  - Titular de la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario
  - Titular de la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  - Titular de la Coordinación General de Apoyo Administrativo
  - Titular de la Coordinación General de Modernización Administrativa
  - Titular de la Coordinación General de Comunicación Social
  - Titular de la Dirección General de Administración
- V. El Contralor Interno en la Oficialía Mayor
- VI. Los señores Públicos que el Presidente del Comité considere que en razón de su experiencia pueden ayudar en la definición de los asuntos a tratar quienes fungirán como Asesores.

Señalar el ordenamiento y el(los) artículo(s) que en específico señala(n) la Integración del Órgano Administrativo

Identificar, conforme a la estructura orgánica, al servidor público que funge como miembro del Órgano Administrativo

## 6. Atribuciones

En este apartado se deben transcribir textualmente las facultades conferidas en los instrumentos jurídico-administrativos que rigen al Órgano Administrativo. Las facultades se deben citar de lo general a lo particular, sin menoscabo de la jerarquía jurídica.



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA**  
OFICINA MAJOR

**IV. ATRIBUCIONES**

**LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL**

Artículo 61. Compete al Comité de Transparencia:

I. Proponer el sistema de información del Ente Obligado;

II. Vigilar que el sistema de información se ajuste a la normatividad aplicable y en su caso, tramitar los correctivos que procedan;

III. Realizar las acciones necesarias para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información;

IV. Revisar la clasificación de información y resguardar la información, en los casos procedentes, elaborará la versión pública de dicha información;

V. Supervisar el registro y actualización de las solicitudes de acceso a la información, así como sus trámites, costos y resultados;

VI. Promover y proponer la política y la normatividad del Ente Obligado en materia de transparencia y acceso a la información;

VII. Establecer la o las Oficinas de Información que sean necesarias y vigilar el efectivo cumplimiento de las funciones de estas;

VIII. Promover la capacitación y actualización de los servidores públicos adscritos a la o las Oficinas de Información Pública;

IX. Fomentar la cultura de transparencia;

[...]

Redactar el nombre completo del ordenamiento en mayúsculas y negrita

Señalar el (los) artículo(s) que especifiquen las atribuciones del Órgano Administrativo

## 7. Funciones

En este apartado se deben desarrollar las funciones de los integrantes del Órgano Administrativo, conforme a su cargo y responsabilidad dentro del respectivo cuerpo colegiado. Éstas se deben redactar de acuerdo al orden jerárquico del integrante, de conformidad con las especificaciones de la normatividad en la materia.



**MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO  
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA**  
OFICIALÍA MAYOR

**V. FUNCIONES**

**Del presidente del Comité:**

- Designar a los servidores públicos que integran el Comité de Transparencia, en calidad de vocales, asesores o invitados.
- Revocar o modificar las designaciones de los miembros del Comité por considerarlo necesario para el mejor funcionamiento del mismo.
- Aprobar las designaciones de representación y suplencia que los miembros del Comité de Transparencia realicen mediante oficio.
- Designar a quien, en su caso, lo representará o suplirá en las sesiones del Comité de Transparencia.
- Presidir y dirigir las sesiones del Comité.
- Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias de conformidad con lo estipulado en el presente Manual.
- Autorizar el Orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Proponer al Comité, en la primera sesión del año, que se realice el calendario de sesiones ordinarias para el ejercicio correspondiente.
- Participar en las sesiones con derecho a voz y voto. En caso de empate contará con el voto de calidad.
- Dar a conocer los acuerdos y acciones del Comité y procurar su cabal y estricto cumplimiento.
- Verificar que las resoluciones y acciones aprobadas por el Comité, se apeguen a la normatividad vigente y aplicable.

Señalar funciones para todos los integrantes del Órgano Administrativo

En algunos de los ordenamientos se establecen las funciones que tiene cada miembro dentro del Órgano Administrativo; en otros, sólo se señala que las funciones serán plasmadas en el Manual Específico de Operación

## 8. Criterios de Operación

Los criterios de operación son los razonamientos, lineamientos, estrategias o disposiciones que precisan la forma de operar del Órgano Administrativo, en apego al marco jurídico vigente y aplicable.

Para su construcción, se facilita el siguiente ejemplo:





## 9. Procedimiento(s)

Se debe(n) plasmar el(los) procedimiento(s) sustantivo(s) a través del(os) cual(es) se cumple(n) las funciones y atribuciones contenidas en la normatividad aplicable para el Órgano Administrativo y que refleje(n) la finalidad del objetivo general del propio Manual Específico.

La metodología para la elaboración de los procedimientos del Manual Específico de Operación es la misma que para los del Manual Administrativo, por lo cual su elaboración deberá apegarse a lo señalado en el numeral 7 "Organización y Procedimientos" del Capítulo IV "De la Integración del Manual Administrativo", de la presente Guía.

Sin embargo es importante señalar que los procedimientos para los Órganos Administrativos tienen ciertas particularidades para su elaboración, pues si bien es cierto que las actividades desarrolladas son cíclicas y se efectúan en cualquier Órgano Administrativo, (se convoca a una reunión ordinaria o extraordinaria, se realiza el armado de la carpeta, los miembros acuden el día de la sesión, deciden sobre los asuntos que se ponen a su consideración y existe la obligación de darle seguimiento al cumplimiento de los mismo) la distinción radica en la materia sobre la que se decide en el Órgano Administrativo.

### 10. Glosario

Este apartado debe incluir el catálogo de conceptos técnicos, jurídicos y/o administrativos que emplea el Manual Específico de Operación que por su propia y especial naturaleza son inherentes al Órgano Administrativo.



- Enlistar los conceptos en orden alfabético
- Resaltar con negrita el nombre del concepto



### 11. Validación del Manual Específico de Operación

En este apartado se deben plasmar las firmas autógrafas de todos los integrantes del Órgano Administrativo, con la finalidad de aprobar el Manual Específico que se trate.





# **CAPÍTULO VII**

**DEL PROCESO DE REGISTRO DE LOS  
MANUALES ADMINISTRATIVOS  
Y LOS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN**



CAPÍTULO VII  
DEL PROCESO DE REGISTRO DE LOS  
MANUALES ADMINISTRATIVOS Y LOS  
ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN

Una vez que los Órganos hayan integrado sus Manuales, deberán de enviarlos a la Coordinación General para su revisión, dictaminación y, en su caso, el otorgamiento del registro correspondiente, en apego a lo establecido en los Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.



# **CAPÍTULO VIII**

## **DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y LOS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN**



## 1. Aspectos Generales

La actualización procederá cuando se realicen cambios relevantes, administrativos o normativos en los Órganos y Órganos Administrativos y que impacten en los Manuales Administrativos y los Específicos de Operación vigentes, de conformidad con los supuestos establecidos en los Lineamientos.

## 2. Ruta para implementar el proceso de actualización

- I. Para solicitar la actualización de los Manuales Administrativos y los Específicos de Operación, los Órganos y los Órganos Administrativos deberán enviar un oficio donde se expongan los motivos y situaciones que derivaron de los supuestos establecidos en los Lineamientos.
- II. Los Consultores revisarán y analizarán los motivos que derivaron la actualización de los Manuales para determinar si es procedente o no la solicitud.
- III. En caso de que proceda la solicitud, los Consultores determinarán los elementos que serán materia de trabajo para la elaboración del Proyecto de Actualización del Manual, notificando a los Órganos y los Órganos Administrativos dicho resultado.
- IV. En caso de que no proceda la solicitud, la Coordinación General informará a los Órganos y los Órganos Administrativos mediante oficio lo conducente.
- V. Los Órganos y los Órganos Administrativos, deberán elaborar el Proyecto de Actualización del Manual para iniciar el proceso de registro del instrumento establecido en los Lineamientos.

La Coordinación General podrá otorgar asesoría a los Órganos y a los Órganos Administrativos para la elaboración del proyecto de actualización del Manual en apego a lo establecido en el Capítulo II de la presente Guía y en los Lineamientos.



## DIRECTORIO

**DR. MIGUEL ÁNGEL MANCERA ESPINOSA**  
JEFE DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

**MTRO. JORGE SILVA MORALES**  
OFICIAL MAYOR

**MTRO. OLIVER CASTAÑEDA CORREA**  
COORDINADOR GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA  
Y TITULAR DE LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA  
DEL DISTRITO FEDERAL

**MTRO. JUAN AGUILAR VELÁZQUEZ**  
DIRECTOR EJECUTIVO DE ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL



Agosto 2015

[www.cgma.df.gob.mx](http://www.cgma.df.gob.mx)