



TLAXCALA
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021

**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y
REGISTRO DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**



TLX
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

Junio 2021.

**AUTORIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REGISTRO
DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

En cumplimiento a los artículos 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; a los artículos 5, 28 y 30 de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala; y a los artículos 10, 18, 19, 20, 21 y 24 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala; se elaboraron los presentes "Lineamientos para la elaboración, aprobación y registro de manuales de procedimientos" para su debida observancia.



Lic. José Alberto Baca Solís
Jefe de la Oficina de Organización y
Métodos

REVISÓ



Ing. Oscar Gómez Fernández
Jefe del Departamento de Organización y
Sistemas

APROBÓ



Lic. Francisco Alejandro Tlacuilo Pérez
Encargado de la Dirección de
Infraestructura y Desarrollo

AUTORIZÓ



Dr. René Lima Morales
Secretario de Salud y
Director General del OPD Salud de Tlaxcala

Contenido

	Pág.
1. Introducción-----	3
2. Objetivo de la guía-----	4
3. El manual de procedimientos-----	4
3.1 Definición-----	4
3.2 Objetivo -----	4
3.3 Base normativa que sustenta su elaboración-----	5
3.4 Ventajas-----	6
3.5 Responsables de elaborar el manual de procedimientos-----	7
3.6 Consideraciones básicas para la elaboración del manual de procedimientos--	7
3.7 Causas que originan su revisión y actualización-----	8
3.8 Validación del manual de procedimientos-----	8
3.9 Autorización del manual de procedimientos-----	8
3.10 Registro del manual de procedimientos-----	9
4. Elementos que integran el manual de procedimientos-----	9
4.1. De identificación-----	9
4.1.1 Portada-----	9
4.1.2 Autorización del manual de procedimientos-----	10
4.2. De contenido-----	11
4.2.1 Introducción-----	11
4.2.2 Marco Jurídico-Administrativo-----	12
4.2.3 Relación de procedimientos-----	13
4.2.4 Políticas generales-----	13
4.2.5 Descripción de cada procedimiento-----	14
4.2.6 Anexos-----	18
4.2.7 Glosario-----	18
5. Glosario de términos-----	18
Anexo 1 - Verbos comunes para indicar objetivos y funciones-----	20
Anexo 2 - Simbología ANSI para flujogramas-----	21
Anexo 3 - Cómo usar Simbología ANSI para flujogramas-----	22
Anexo 4 - Formatos para la elaboración del manual de procedimientos-----	28

1. Introducción

El OPD Salud de Tlaxcala a través de la Dirección de Planeación, en uso de sus atribuciones con fundamento en el capítulo IX, artículo 20, fracción VII y artículo 24, fracción III del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala y con el propósito de dar cumplimiento a uno de sus objetivos ha formulado los “Lineamientos para la elaboración, aprobación y registro de los manuales de procedimientos” como parte de las acciones de mejoramiento y desarrollo de sus procedimientos y funcionamiento.

Los presentes “Lineamientos” están elaborados para cumplir con lo requerido por la Contraloría del Ejecutivo, atendiendo a lo establecido en el artículo 5° de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala.

Las unidades médicas y/o administrativas de Salud de Tlaxcala y órganos desconcentrados deben elaborar y mantener permanentemente actualizado el manual de procedimientos que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente de acuerdo a las funciones que tienen asignadas.

Por lo anterior y a fin de proporcionar elementos que orienten y sirvan de guía a quienes tienen bajo su responsabilidad la elaboración de los manuales de procedimientos, al interior de las unidades médicas y/o administrativas que integran Salud de Tlaxcala, se establecen los presentes lineamientos.

Los presentes “Lineamientos” integran los diferentes elementos, criterios, métodos e incluye la información básica que el personal responsable de la elaboración de manuales de procedimientos necesita; está estructurado en cinco capítulos, en el número tres se establece la relación de procedimientos y en el número cinco el detalle de cada procedimiento.

Para la elaboración de los manuales de procedimientos, la Dirección de Planeación a través del Departamento de Planeación y Sistemas será la instancia para ofrecer la asesoría técnica necesaria para el personal de las unidades médicas y/o administrativas de Salud de Tlaxcala y órganos desconcentrados que así lo requieran.

La revisión y actualización de los manuales de procedimientos deberá realizarse cada vez que se susciten cambios en la estructura normativa y funcional de la estructura orgánica, para coadyuvar en la mejora regulatoria, la gestión, los procesos y los resultados en Salud de Tlaxcala.

Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer detallada y secuencialmente la forma en que se desarrollan las tareas y actividades que tienen asignadas las áreas de trabajo, además, de que facilita la consulta en la operación de los servicios, el desarrollo de las gestiones y la formalización de los procedimientos en el marco de un proceso sostenido de consolidación y prospección operativa.

El contenido del presente documento, se sustenta en la necesidad de fortalecer la relación, articulación e interacción que tiene que prevalecer entre el marco funcional básico, con el método y la forma de concretar una actividad, la oportunidad y suficiencia de la información para promover la ejecución y el logro de los resultados, dentro de una dinámica de mejora continua.

2. Objetivo

Proporcionar a las unidades médicas y/o administrativas de Salud de Tlaxcala y órganos desconcentrados: las bases, metodologías y técnicas de diseño, para la actualización y formalización de los procedimientos necesarios para la elaboración de manuales de procedimientos, así como uniformar los criterios que permitan sistematizar la información contenida en los mismos, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los ordenamientos jurídicos aplicables.

3. El manual de procedimientos

3.1 Definición

El manual de procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común y describe en secuencia lógica las distintas actividades que componen a cada uno de los procedimientos que integran el manual, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse, por lo que se considera como elemento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, al facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades médicas y/o administrativas.

El procedimiento administrativo es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto.

El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades de trabajo. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.

3.2 Objetivo

Integrar en forma ordenada los procedimientos, institucionales o específicos, de acuerdo con una metodología propia, que permita conocer el funcionamiento o la operación integral de las unidades médicas y/o administrativas de Salud de Tlaxcala.

3.3 Base Normativa que sustenta su elaboración

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tlaxcala:

- Artículo 20. El titular de cada dependencia expedirá los manuales e instructivos de organización, de informática, de procedimientos, de puestos y de servicios al público, así como los catálogos de formularios y registros necesarios para la inducción y el entrenamiento del personal y el buen funcionamiento de las tareas públicas. Estos documentos deberán mantenerse actualizados y se ordenará su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado en el mes de febrero de cada año, para efectos de primera publicación y las posteriores para efectos de actualización.
- Artículo 21.- El Gobernador del Estado expedirá los Reglamentos Interiores, acuerdos, circulares y otras disposiciones que tiendan a regular el funcionamiento de las Dependencias de la Administración Pública; y autorizar con su firma la expedición de los Manuales Administrativos, previamente sancionados por los titulares de cada Dependencia.

Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala:

- Artículo 5.- Las Entidades Paraestatales deberán proporcionar a las diversas instancias del Gobierno Estatal la información y documentación que le sea solicitada. Para tal efecto la Coordinadora de Sector conjuntamente con las Secretaría de Finanzas y la Contraloría del Ejecutivo, harán compatibles los requerimientos de información que se demanden a las Entidades Paraestatales, racionalizando los flujos de información.
- Artículo 28.- Los órganos de gobierno para las Entidades Paraestatales, tendrán las siguientes atribuciones indelegables:
 - VIII.- Aprobar la estructura básica de la organización de la Entidad Paraestatal, y las modificaciones que procedan a la misma. Aprobar así mismo y en su caso el estatuto orgánico, tratándose de organismos descentralizados.
- Artículo 30.- Serán facultades y obligaciones de los Directores Generales de las Entidades, las siguientes:
 - XI.- Celebrar y otorgar toda clase de documentos inherentes al objeto de la Entidad Paraestatal.

Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala:

Artículo 10. La Junta Directiva tendrá las atribuciones siguientes:

- VI. Aprobar el Reglamento Interior del Organismo y los manuales de organización y procedimientos;

Artículo 18. El Director General tendrá las facultades y atribuciones siguientes:

- VII. Promover y mantener relaciones laborales armónicas y respetuosas; proponer, entre otros la autorización del Reglamento Interior, manuales de organización, acuerdos y criterios para la prestación de los servicios de salud del Organismo, y las modificaciones o actualizaciones que se consideren necesarias;

Artículo 19. La Coordinación Médica-Administrativa dependerá de la Dirección General, y tendrá las facultades y obligaciones siguientes:

- II. Analizar, validar y proponer a la Dirección General las propuestas de Reglamento Interior, manuales de organización y actualizaciones a la estructura orgánica del Organismo, la remoción o contratación de los servidores públicos que determine el Presidente, así como proponer políticas y lineamientos que mejoren el desempeño de sus actividades en materia de desarrollo del personal;

Artículo 20.- Las Direcciones tendrán las facultades y obligaciones genéricas siguientes:

- VII. Proponer al Director General y Coordinador proyectos de modernización administrativa y de mejora regulatoria, así como Reglamentos, manuales, procedimientos técnicos y administrativos que faciliten la prestación de los servicios que proporciona el Organismo;

Artículo 21.- Los Departamentos dependerán de la Dirección del área de su competencia y tendrán las facultades y obligaciones genéricas siguientes:

- X. Promover e integrar la elaboración y actualización de los manuales de organización, procedimientos y Reglamentos de las áreas bajo su responsabilidad, en apego a los lineamientos aplicables;

Artículo 24. El Departamento de Planeación y Sistemas además de las atribuciones señaladas en el artículo 21 de este Reglamento Interior, tendrá las siguientes:

- III. Integrar, formular y en su caso, actualizar el Reglamento Interior del Organismo, así como los manuales de organización, procedimientos y demás lineamientos normativos;

3.4 Ventajas

- Constituir una fuente formal y permanente de información para orientar sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- Integrar una guía de trabajo que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades, al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto, así como las interrelaciones de los órganos administrativos en la realización de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- Lograr continuidad en la ejecución del quehacer público independientemente de que cambien los responsables del mismo.

- Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad administrativa, facilitando su incorporación a la misma.
- Auxiliar al analista de procedimientos en la revisión y simplificación de los mismos.
- Facilitar a los órganos superiores la supervisión del trabajo, verificando así el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.
- Precisar las funciones encomendadas a la unidad médica y/o administrativa para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.
- Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar uniformidad en su desarrollo.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.

3.5 Responsables de elaborar el manual de procedimientos

Los servidores públicos titulares de las áreas que integran la estructura orgánica, unidades médicas de Salud de Tlaxcala y órganos desconcentrados son responsables de la aplicación de estos lineamientos para la elaboración o actualización de los manuales de procedimientos de sus áreas. Así como de su validación y trámite de registro.

Los titulares de cada unidad administrativa y/o unidad médica, designarán por escrito ante la Dirección de Planeación, a la persona que fungirá como enlace para que, con la asesoría y en coordinación con la Oficina de Programación y Organización, se elabore y/o actualice el manual de procedimientos, dicho enlace deberá ser personal de nivel de mando medio que tenga el conocimiento suficiente de la unidad y pueda tomar decisiones.

3.6 Consideraciones básicas para la elaboración del manual de procedimientos

Para la elaboración o actualización del manual de procedimientos se deberá observar lo siguiente:

- Partir de la autorización de la estructura orgánica del Organismo.
- La estructura orgánica deberá estar apegada al reglamento interior vigente.
- Propiciar la sensibilización del personal respecto a la importancia de elaborar o actualizar el manual de procedimientos y ponerlo en práctica.
- Establecer un equipo de trabajo para atender los compromisos de la integración del manual de procedimientos, donde participen mandos medios y superiores de las unidades administrativas y/o unidades médicas.

- Que los altos mandos del Organismo participen en la revisión de los avances y aprobación respecto al manual.

3.7 Causas que originan su revisión y actualización

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de procedimientos será en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Cuando se modifiquen tareas al interior de las unidades médicas y/o administrativas.
- b. Cuando se publique un nuevo Reglamento Interior, que implique cambios en las atribuciones conferidas a las unidades médicas y/o administrativas y que éstas impacten en los procedimientos.
- c. Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, por parte del titular de la unidad médica y/o administrativa derivados de la mejora de los mismos.
- d. Cuando existan cambios en la normatividad aplicable a los procedimientos e impliquen adecuaciones o supresiones de éstos.
- e. En caso de que no suceda alguno de los casos anteriores, cada 3 años deberá actualizarse el manual de procedimientos de cada área.

En ese sentido, los titulares de las unidades médicas y/o administrativas de Salud de Tlaxcala y órganos desconcentrados deberán informar oportunamente a los responsables de elaborar el manual de procedimientos, sobre todo cambio en torno a las actividades o responsables de proporcionar un servicio, al público o de apoyo interno, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes.

3.8 Validación del manual de procedimientos

Para la validación de manuales de procedimientos, es la Dirección a la que pertenezca el manual y la Dirección de Planeación, ambas de acuerdo a sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interior del OPD Salud de Tlaxcala y en el Manual de Organización, una vez realizado lo anterior se podrá continuar con el trámite de autorización ante el Secretario de Salud y Director General del OPD Salud de Tlaxcala.

3.9 Autorización del manual de procedimientos

Para el caso de manuales de procedimientos es el Secretario de Salud y Director General el facultado para autorizar los manuales con apego al artículo 18, fracción VII, del Reglamento Interior del OPD Salud de Tlaxcala.

3.10 Registro del manual de procedimientos

Una vez concluido el manual de procedimientos se publicará en el portal electrónico de Salud de Tlaxcala en el apartado de normatividad y la Dirección de Planeación, realizará el registro y

control del manual y enviará un ejemplar original a la unidad administrativa y/o unidad médica para su debido cumplimiento.

3.11 Difusión del manual de procedimientos

El titular de la unidad médica y/o administrativa será responsable de la difusión de los manuales de procedimientos que apliquen en su área una vez que sean aprobados y deberá hacer del conocimiento del personal adscrito a su unidad, la existencia del manual de procedimientos para su debido cumplimiento.

4. Elementos que integran el manual de procedimientos

Los elementos que integran el manual de procedimientos son de identificación y de contenido.

4.1 De identificación

4.1.1 Portada

Conjunto de datos que identifican al manual, básicamente es la portada del documento; debe contener los siguientes datos de conformidad a los criterios y lineamientos establecidos en el manual de imagen gubernamental del Gobierno del Estado:

- Logotipo rector del Gobierno del Estado: Mismo que será insertado en la parte superior izquierda de la página, cuidando las proporciones en caso de modificar el tamaño original, para no aparecer distorsionado.



- Logotipo oficial de la dependencia o entidad: El logotipo debe ser el institucional de cada dependencia o entidad, mismo que será insertado en la parte superior derecha de la página, cuidando de igual forma sus proporciones.



- Nombre del documento (Manual de Procedimientos): Deberá ser escrito con letra calibri, mayúscula, tamaño 18, negrita y centrado horizontalmente.
- Nombre de la dependencia o entidad: Deberá ser escrito con letra calibri, mayúscula, tamaño 18, negrita y centrado horizontalmente.
- Fecha de elaboración o actualización: Se deberá ubicar en la parte inferior derecha y con letra calibri, tamaño 12, negrita, en el siguiente orden nombre del mes completo y año con cuatro dígitos.

Para la elaboración de la carátula del manual de procedimientos se deberá utilizar el formato FMO-1.

4.1.2 Autorización del manual

Describe la normatividad que sustenta la elaboración y emisión del manual de procedimientos, para dar cumplimiento a los artículos y fracciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala, o en su caso de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala, así como del Reglamento Interior del OPD Salud de Tlaxcala; conforme a su naturaleza.

Su presentación deberá considerar lo siguiente:

- Indicar la normatividad que sustenta la elaboración del manual.
- En el punto de "Revisó" se indicarán los nombres y cargos de los responsables de las unidades médicas y/o administrativas que participaron en la elaboración y revisión.
- En el punto de "Aprobó" se señalará el nombre y cargo del titular de la dirección de la unidad médica-administrativa.
- En el punto de "Autorizó" se señalará el nombre y cargo del Titular de la dependencia o entidad

Para la elaboración de la autorización del manual se debe utilizar el formato FMO-2.

Para el llenado del formato se debe utilizar letra calibri, tamaño 12.

4.2 De contenido

Es la relación de los capítulos o apartados que conforman el documento, con el número de página en que se ubica cada uno de ellos.

El contenido del manual de procedimientos se integra por cinco apartados ordenados con números arábigos, con el fin de uniformar la presentación de este documento, es importante presentar de manera ordenada, los títulos o capítulos que constituyen el manual, siguiendo el orden que se describe a continuación:

1. Introducción
2. Marco jurídico administrativo
3. Relación de procedimientos
4. Políticas Generales
5. Descripción de cada procedimiento
6. Anexos
7. Glosario

- Se anotarán con minúscula y negritas, los capítulos que constituyen la estructura del manual.
- En el extremo derecho de la hoja se anotará con números arábigos, la página en que aparece cada uno de los capítulos correspondientes.

Para la elaboración del contenido se debe utilizar el formato FMO-3.

Para el llenado del formato se debe utilizar letra calibri, tamaño 12.

4.2.1 Introducción

Se refiere a la presentación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad, así como de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones en la dependencia o entidad responsable de la emisión del manual.

Es recomendable que al formular la introducción, la redacción debe ser concisa, clara y comprensible, a efecto de facilitar su entendimiento; así mismo, que comprenda totalmente los rubros mencionados en el párrafo anterior.

Para este apartado se debe utilizar el formato FMO-4.

Para el llenado del formato se debe utilizar letra calibri, tamaño 12, párrafo interlineado sencillo.



4.2.2 Marco Jurídico Administrativo.

En este apartado se mencionan las disposiciones jurídico-administrativas que establecen su creación, dan origen a la organización y sus atribuciones, así como aquellas que regulan su funcionamiento.

Los ordenamientos jurídico-administrativos deberán presentarse en forma enunciativa, sin incluir textos explicativos, adicionales o comentarios.

Es importante que las disposiciones jurídicas sigan un orden jerárquico, según se muestra a continuación:

Ámbito federal y estatal:

1. Constituciones.
2. Leyes.
3. Códigos.
4. Decretos.
5. Reglamentos.
6. Acuerdos.
7. Convenios.
8. Actas Constitutivas.
9. Circulares.
10. Otras disposiciones (Plan Estatal de Desarrollo, manuales, guías o catálogos, así como otros documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Su presentación deberá contemplar lo siguiente:

- Seguir un orden cronológico partiendo de la fecha anterior a la actual, de acuerdo con su publicación en el Diario Oficial de la Federación (D.O.F.) o en el Periódico Oficial del Estado (P.O.E).
- En cada una de las disposiciones se anotará el nombre y la fecha en que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación o en el Periódico Oficial del Estado, siguiendo el orden de día, mes y año indicándolos con números arábigos y el año con cuatro dígitos.
- Para este apartado se debe utilizar el formato FMO-4.
- Para el llenado del formato se debe utilizar letra calibri, tamaño 12, párrafo interlineado sencillo.

4.2.3 Relación de procedimientos

Este apartado enuncia o relaciona todos los procedimientos que se van a describir en el manual, se recomienda que se redacten de forma sencilla, sintetizada, de forma tal que expresen la esencia del servicio.

Para este propósito se debe precisar qué es un proceso y que es un procedimiento; un proceso es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para el usuario interno o externo.

El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos como sean necesarios. La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es un método de trabajo diseñado para transformar los insumos en resultados o servicios.

El manual de procedimientos estará enfocado a explicar un proceso y para llevarlo a cabo necesitamos realizar ciertos procedimientos; los nombres de las áreas se deben presentar de forma impersonal y con letra mayúscula.

Para el llenado del formato se debe utilizar letra calibri, tamaño 12, párrafo interlineado sencillo.

4.2.4. Políticas Generales

Escribir las políticas generales que rigen el proceso que se aborda en el manual de procedimientos, esto sirve para reforzar la naturaleza y fin de una actividad, fijados en la normatividad establecida y por la Alta Dirección, para proporcionar orientación en la realización de un servicio al público o de apoyo interno. Para ello deberán mencionarse las políticas de calidad de las áreas responsables que interactúan en el proceso.

Para este apartado se debe utilizar el formato FMO-4.

Para el llenado del formato se debe utilizar letra calibri, tamaño 12, párrafo interlineado sencillo.

4.2.5 Descripción de cada procedimiento

Es la narración escrita en orden cronológica y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan para concretar un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego en sus propias normas o políticas de operación.

Al iniciarse la descripción es importante determinar el nombre de éste, debiendo coincidir con el especificado en el apartado de la “relación de procedimientos” y debe estar acorde con lo descrito en su contenido. De preferencia se sugiere anotar en una hoja aparte, conjuntamente con el objetivo, las normas y políticas de operación.

Para el desarrollo de cada procedimiento de la unidad médica y/o administrativa se deberá considerar la inclusión de los puntos siguientes:

1. Objetivo:

Se deberá describir de manera clara y precisa “¿qué se hace?, ¿cómo lo hace? y el resultado que se pretende lograr”. La redacción deberá iniciar con un verbo en infinitivo y evitar el uso de gerundios y adjetivos calificativos, así como abreviaturas.

2. Alcance:

Se describirá el límite, alcance, extensión, fronteras internas o externas del procedimiento, por lo que indica que áreas se involucran.

3. Políticas de operación:

Se determinan los lineamientos, criterios, o normas que deben observarse para realizar el procedimiento o para proporcionar un servicio interno o externo.

Las políticas son directrices o lineamientos que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, por tanto su redacción tiene un carácter imperativo. A través de las políticas se pueden regular los casos o situaciones que por excepción se pueden presentar en las actividades rutinarias del proceso.

Las normas son instrucciones básicas para la acción, son ordenamientos generales que deberán cuidarse al realizar las actividades. Es conveniente que las políticas de operación se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, que expresen qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente o que no son previstos en el procedimiento.

También se pueden mencionar en las normas de operación fechas y/o plazos en los que deberán iniciar y/o terminar algunas actividades.

En esta parte del manual, en ocasiones se establecen algunas sanciones de carácter administrativo que serán aplicadas a quien no cumpla las normas de operación del procedimiento.

4. Referencias normativas:

Son los documentos de apoyo requeridos para iniciar o complementar el conocimiento del procedimiento, tener un mejor entendimiento y asegurar su ejecución.

En este apartado se deberá incluir una relación de los documentos jurídicos y administrativos que fundamentan específicamente al procedimiento que se describe, como son: normas, códigos, manuales, instructivos, entre otros.

Sólo se deberá indicar el nombre del ordenamiento, título, capítulo, artículo y fracción, según corresponda, conforme a las acciones que rigen el procedimiento.

5. Descripción de Actividades:

Se describen las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento desde su inicio hasta su conclusión, así como las unidades administrativas o puestos que intervienen en su realización, la descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que los servidores públicos llevan a cabo para la generación de un bien o servicio.

Es necesario considerar algunas opciones para mejorar o diseñar un procedimiento; dichas opciones corresponden a la técnica de los cinco puntos y se presentan a continuación:

- **Eliminar:** La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.
- **Combinar:** Si no puede eliminarse algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificarlo. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.
- **Cambiar:** En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, simplificaría el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, remodelando o cambiando el lugar o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.
- **Mejorar:** Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado o, encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procedimientos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo digital, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.
- **Mantener:** Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

Una vez que se tiene delimitado el procedimiento es necesario describir paso a paso las actividades generadas y responsables que intervienen para llevar a cabo el procedimiento, explicando quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen las actividades.

La descripción de la actividad iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular (realiza, entrega, turna, firma, aprueba, verifica, entre otros.)

Responsable	Paso	Detalle de la actividad
Se describe el nombre del área responsable de cada actividad como puede ser Jefe de Oficina, Jefe de Departamento, Director, Secretario o Director general.	Se anota el orden consecutivo, con número arábigo.	Se describen las actividades que se realizan del procedimiento desde que inicia la solicitud del trámite o servicio, la descripción de la actividad iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular tomando en cuenta las actividades como: realiza, entrega, turna, firma, aprueba, analiza, elabora, verifica si cumple con requerimientos, presenta a firma o visto bueno del jefe inmediato superior y finaliza con la entrega del producto o servicio solicitado.

Sugerencias para una buena descripción de procedimientos:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- En la columna de “Responsable” se identificará por su nombre a la instancia u órgano o puesto responsable en sí. En el caso de los puestos, éstos sólo se mencionarán cuando la naturaleza de las actividades de la instancia correspondiente, así lo amerite.
- Se tendrá presente durante la descripción de la operación o actividad, que estas pueden ser perfectible, es decir, se podrán mejorar y eliminar (cuando existan) duplicidades, esfuerzos y tareas innecesarias; reducir firmas, decisiones, tiempos, copias, formatos y líneas de espera; equilibrar cargas de trabajo; emplear nueva tecnología; y revisar normas o políticas, etc.
- La descripción se iniciará con un verbo conjugado en tercera persona del singular y tiempo presente: inicia, elabora, presenta, revisa, almacena, archiva, consulta, turna, etc.
- Numere cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento. Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando sea necesario, entre cada actividad y/o operación se puede anotar una leyenda con el fin de darle la secuencia requerida a su descripción, por ejemplo: cuando se presenta alguna toma de decisiones: “si se autoriza”, “si está correcto”;

o cuando se establecen plazos: “en la fecha establecida”, “posteriormente”, entre otras.

- Al final de algún paso, cuando sea necesario, se puede hacer alguna indicación u observación como complemento del mismo, y también describir el destino de los documentos originales y copias de los formatos utilizados. Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “Conecta con actividad No...”.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- Indique tanto en la descripción del procedimiento, como en el diagrama de flujo, el número de tantos en que se elabore, se envíe o se reciba cada documento.
- Cuando se presenten opciones dentro de un procedimiento, deberán indicarse con letras mayúsculas para distinguirlas, no se asigna número de actividad. Ejemplo: ¿PROCEDE?, ¿ESTAN COMPLETOS?
- Cuando en un mismo procedimiento existan varios fines, se anotará la leyenda “TERMINA”. Al terminar un procedimiento se anotará la frase “Fin del Procedimiento”.

6. Diagrama de flujo:

El flujograma junto con la descripción del procedimiento nos permitirá analizar su operatividad, y se pueden derivar acciones de simplificación de los mismos, que mejoren la ejecución de las funciones y actividades. Esta representación gráfica de los procedimientos se debe incluir enseguida de cada procedimiento, o de los formatos, cuando estos se originen.

Se recomienda la elaboración de éstos diagramas, sobre todo en procedimientos relacionados a la prestación directa de servicios al público, dado que nos permitirá obtener información para posteriores análisis sobre la efectividad con que se desarrollan los mismos.

Para que estos diagramas sean eficaces para la comprensión del procedimiento estudiado, es necesario concebir y reconocer determinados símbolos, a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso y convenir también en determinadas reglas en cuanto a su aplicación.

Para la Administración Pública Estatal se propone el uso de la simbología diseñada por la American National Standard Institute (ANSI), la cual fue desarrollada para emplearse en el procesamiento electrónico de datos, con el propósito de representar los flujos de información, aunque algunos de sus símbolos se han adoptado ampliamente para la diagramación administrativa.

7. Formatos:

En este apartado se escribirá el nombre de los formatos utilizados en la ejecución de los procedimientos objeto de nuestro manual, y deberán colocarse en el apartado "Anexo" como imagen, y en caso de requerirse deberán ir acompañados de su respectivo instructivo de llenado y simbología en caso de que se utilicen abreviaturas en el formato.

4.2.6 Anexos

En este apartado se colocarán las imágenes de los formatos que se utilizan y su instructivo de llenado en caso de requerirlo.

4.2.7 Glosario

Se colocarán todos aquellos términos que requieran definirse para facilitar la comprensión del manual a toda persona que lo lea.

5. Glosario de términos

Con el objeto de manejar una terminología común, a continuación se presenta la definición que para efectos de esta guía se da en los términos empleados:

Salud de Tlaxcala.- el término hace referencia a la Secretaria de Salud y al Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

Estructura orgánica.- es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos, es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

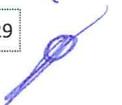
Función.- conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un área organizacional: se define a partir de las disposiciones jurídico-administrativas vigentes.

Nivel jerárquico.- es la división de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas definiendo rangos, o autoridad y responsabilidad; independientemente de la clase de función que se les encomiende.

Organigrama.- un organigrama o carta de organización es un gráfico que expresa en forma resumida la estructura orgánica de una dependencia, o parte de ella, así como las relaciones entre las unidades que la componen.

Órgano.- un órgano es una unidad administrativa impersonal que tiene a su cargo el ejercicio de una o varias funciones, y puede estar integrado por uno o varios puestos.

Órgano Administrativo Desconcentrado.- son instancias jerárquicamente subordinadas a las dependencias, con facultades específicas para resolver asuntos en la materia encomendada de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los órganos desconcentrados cuentan con autonomía administrativa, pero no tienen personalidad jurídica ni patrimonio propio.



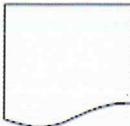
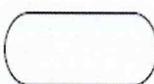
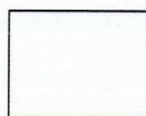
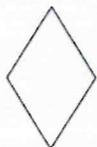
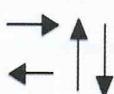
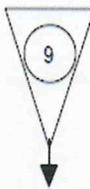
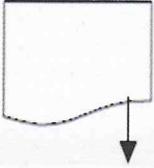
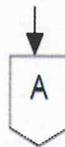
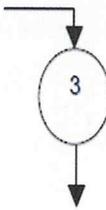
Anexo 1 - Verbos comunes para indicar objetivos y funciones

Se presenta una relación de verbos que se utilizan con mayor frecuencia para indicar las funciones que desarrollan las unidades administrativas, órganos y puestos de acuerdo con su nivel jerárquico, así como una lista de verbos más comunes para indicar objetivos.

N I V E L E S					
Dirección General	Dirección de Área	Subdirección	Jefatura		
ACREDITAR	ADMINISTRAR	APLICAR	ACREDITAR	EJECUTAR	PRODUCIR
ASESORAR	ANALIZAR	APOYAR	ACTUALIZAR	EJECUTAR	PROGRAMAR
AUTORIZAR	APLICAR	ASESORAR	ADOPTAR	EJERCER	PROPONER
COADYUVAR	APORTAR	AUXILIAR	ADECUAR	ELABORAR	PROPORCIONAR
COLABORAR	APOYAR	COADYUVAR	ADMINISTRAR	EMITIR	PROTEGER
CONducir	ASESORAR	COLABORAR	AGRUPAR	EMPLAZAR	PROVEER
DECLARAR	AUTORIZAR	CUMPLIR	ANALIZAR	ENLAZAR	PROYECTAR
DETECTAR	COADYUVAR	COMPROBAR	APLICAR	ENTABLAR	PUBLICAR
DETERMINAR	CONducir	CONCENTRAR	APORTAR	ESTABLECER	REALIZAR
DICTAR	CONSOLIDAR	CONTRIBUIR	APOYAR	ESTIMAR	RECARBAR
DISPONER	CONTRIBUIR	CONTROLAR	ASEGURAR	ESTUDIAR	RECAUDAR
EMITIR	COORDINAR	COORDINAR	ASESORAR	EVALUAR	RECIBIR
ESTABLECER	COPARTICIPAR	CUANTIFICAR	ASIGNAR	EXPEDIR	RECLUTAR
EVALUAR	DAR	DEFINIR	ATENDER	FINCAR	RECOPILAR
FIJAR	DEFINIR	DETERMINAR	AUTORIZAR	FORMALIZAR	REGISTRAR
FUNGIR	DESIGNAR	DIAGNOSTICAR	AUXILIAR	FINDAMENTAR	REHABILITAR
GLOBALIZAR	DIAGNOSTICAR	DIFUNDIR	BRINDAR	GENERAR	REMITIR
INFORMAR	DICTAMINAR	DISEÑAR	CANALIZAR	GESTIONAR	REQUERIR
JERARQUIZAR	DIFUNDIR	EJECUTAR	CAPACITAR	GRABAR	RESOLVER
NORMAR	DIRIGIR	ELABORAR	CAPTAR	IDENTIFICAR	RETROALIMENTAR
OBJETAR	DIVULGAR	EMITIR	CAPTURAR	IMPARTIR	REUNIR
PARTICIPAR	EMITIR	ESTABLECER	CERTIFICAR	IMPLANTAR	REVISAR
PATROCINAR	ESTABLECER	EVALUAR	CLASIFICAR	IMPLEMENTAR	SELECCIONAR
PROPONER	ESTUDIAR	GENERAR	CODIFICAR	IMPONER	SERVIR
RENDIR	EVALUAR	IMPLANTAR	COMPATIBILIZAR	INDUCIR	SISTEMATIZAR
REPRESENTAR	FIJAR	IMPLEMENTAR	COMPILAR	INFORMAR	SOLICITAR
	GLOBALIZAR	INTEGRAR	COMPROBAR	INSCRIBIR	SUGERIR
	INSTRUIR	INTERVENIR	COMUNICAR	INSPECCIONAR	SUMINISTRAR
	INTERVENIR	INVESTIGAR	CONCENTRAR	INSTRUMENTAR	SUPERVISAR
	JERARQUIZAR	MANTENER	CONCILIAR	INTEGRAR	TOMAR
	MANEJAR	OBSERVAR	CONFORMAR	INTERPRETAR	TRADUCIR
	NOTIFICAR	OPINAR	CONSERVAR	INVESTIGAR	TRAMITAR
	ORDENAR	ORGANIZAR	CONTRATAR	LIQUIDAR	TRANSCRIBIR
	ORGANIZAR	PARTICIPAR	CONTROLAR	LLEVAR	TRANSPORTAR
	OTORGAR	PROGRAMAR	CONVOCAR	MANEJAR	TURNAR
	PARTICIPAR	PROMOVER	COORDINAR	MANTENER	VALIDAR
	PLANEAR	PROPONER	CUANTIFICAR	MARCAR	VALORAR
	PLANTEAR	PROPORCIONAR	DAR	NEGOCIAR	VERIFICAR
	PONER	RECIBIR	DEFINIR	NOTIFICAR	VIGILAR
	PROGRAMAR	RECOPILAR	DEPURAR	OBTENER	VINCULAR
	PROMOVER	REGULAR	DESAHOGAR	OPERAR	VISUALIZAR
	PROMOVER	REPRESENTAR	DESARROLLAR	ORGANIZAR	
	RECIBIR	SERVIR	DESPACHAR	OBJETAR	
	REGULAR	SUPERVISAR	DETECTAR	OTORGAR	
	REQUERIR	VERIFICAR	DETERMINAR	PARTICIPAR	
	RESOLVER	VIGILAR	DEVOLVER	PRACTICAR	
	SANCIONAR		DIAGNOSTICAR	PREPARAR	
	SELECCIONAR		DIFUNDIR	PRESTAR	
	SERVIR		DISEÑAR	PREVER	
	SUPERVISAR		DISTRIBUIR	PRECESAR	
	VIGILAR		DOCUMENTAR	PROCURAR	

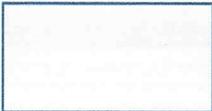
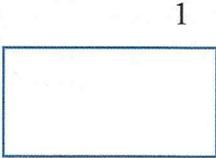
Nota: la presente relación no es limitante, es solamente una referencia de uso.

Anexo 2 – Simbología ANSI para flujograma

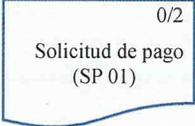
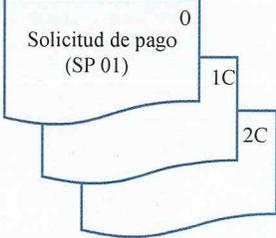
	DISTRIBUCIÓN. ÍNDICA QUE UN DOCUMENTO UTILIZADO, ES DISTRIBUIDO EN UNA ACTIVIDAD DETERMINADA.		TERMINAL. INDICA EL INICIO O TERMINACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.		ACTIVIDAD. REPRESENTA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD, RELATIVA A UN PROCEDIMIENTO.
	DECISIÓN O ALTERNATIVA. ÍNDICA UN PUNTO DENTRO DEL FLUJO EN QUE SON POSIBLES CAMINOS ALTERNATIVOS.		ARCHIVO DEFINITIVO. REPRESENTA UN ARCHIVO COMÚN Y CORRIENTE, DONDE SE CONSERVA UN DOCUMENTO PERMANENTEMENTE.		CONECTOR DE PÁGINA. REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE CON OTRA HOJA DIFERENTE, EN LA QUE CONTINUA EL DIAGRAMA DE FLUJO.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. CONECTA LOS SIMBOLOS SEÑALANDO EL ORDEN EN QUE SE DEBEN REALIZAR LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.		ARCHIVO TEMPORAL (ENTRA A). REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL. EL NÚMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE VOLVERA A UTILIZAR EL DOCUMENTO.		ARCHIVO TEMPORAL (SALE DE). REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL, EL NÚMERO INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE ARCHIVO TEMPORALMENTE EL DOCUMENTO.
	LÍNEA DE COMUNICACIÓN. REPRESENTA LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE UN LUGAR A OTRO, MEDIANTE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS, TELEGRÁFICAS, DE RADIO, ETC.		USO DESCONOCIDO. INDICA QUE SE IGNORA EL USO APLICADO A UN DETERMINADO FORMATO GENERALMENTE POR PERSONAS O INSTITUCIONES AJENAS A LA SECRETARÍA.		CONECTOR DE PÁGINA (FIN DE PÁGINA). REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE EN LA QUE CONTINUARÁ. UTILICE CONECTORES ALFABÉTICOS.
	CONECTOR DE PÁGINA (INICIO DE PÁGINA). REPRESENTA LA CONEXIÓN O ENLACE DE PÁGINA CON OTRA DIFERENTE DE LA QUE PROVIENE. UTILICE CONECTORES ALFABÉTICOS.		DOCUMENTO. REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTO EL TRIÁNGULO OSCURO EN LA PARTE SUPERIOR IZQUIERDA, SIGNIFICA QUE SE GENERA EL NÚMERO DE LA PARTE SUPERIOR DERECHA, INDICA No. DE ORIGINAL (0) Y COPIAS (2) DEL DOCUMENTO.		CONECTOR DE ACTIVIDAD. REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD DEL PROGRAMA, CON OTRA PARTE DEL MISMO, PUDIENDO ESTAR EN LA MISMA PÁGINA O DE UNA PÁGINA A OTRA EL NÚMERO INDICA LA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO EN CUESTION.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

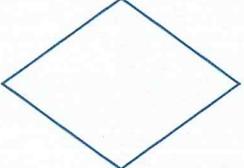
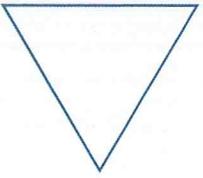
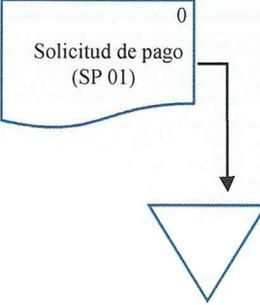
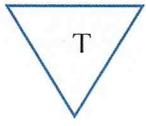
Anexo 3 – Cómo usar Simbología ANSI para flujograma

SÍMBOLO	REPRESENTA	FORMA DE USARSE	OBSERVACIONES
 	INICIO Y/O FIN DEL PROCEDIMIENTO	<p>Anotar dentro del símbolo la palabra INICIO o FIN, según sea el caso.</p> <p>Cuando en un mismo procedimiento existan varios fines también se podrá utilizar un conector de actividad,</p>	En todo diagrama de flujo debe indicarse el inicio del mismo y el término del diagrama donde éste ocurra.
	ACTIVIDAD	<p>Anotar dentro del símbolo en forma concisa las actividades que se realizan por puesto o áreas involucradas en el procedimiento.</p>	<p>La redacción de las actividades debe iniciar con un verbo en tercera persona del singular. ejemplo: Elabora, registra, autoriza, revisa, (consultar anexo de verbos)</p> <p>Numere todas las actividades del diagrama de acuerdo a la descripción colocándolo el número correspondiente, en el extremo superior derecho. Ejemplo:</p> <div style="text-align: right;">  </div>

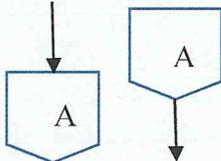
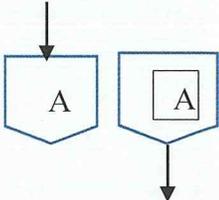
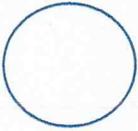
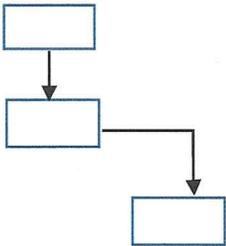
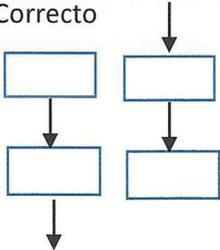
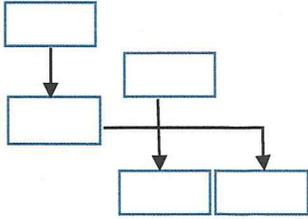


SÍMBOLO	REPRESENTA	FORMA DE USARSE	OBSERVACIONES
	DOCUMENTO	<p>Anotar dentro del símbolo el nombre o clave del documento que se genere o utilice en cada actividad.</p> 	<p>Represente todos los documentos (con número de tantos) a los que se hace referencia en la descripción del procedimiento y numere las copias o tantos (según el caso) en el ángulo superior del símbolo.</p> 

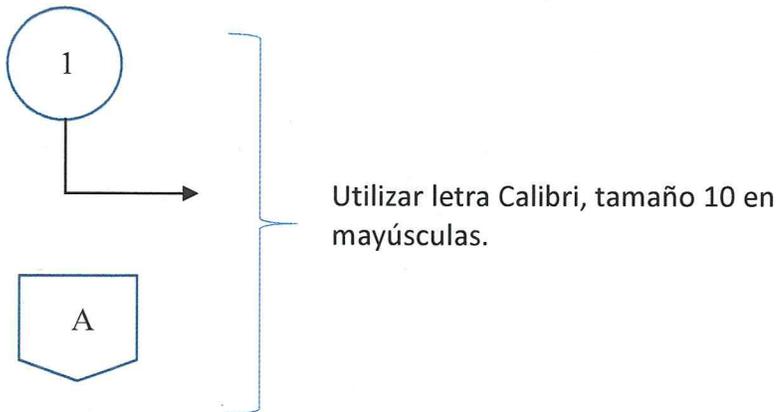
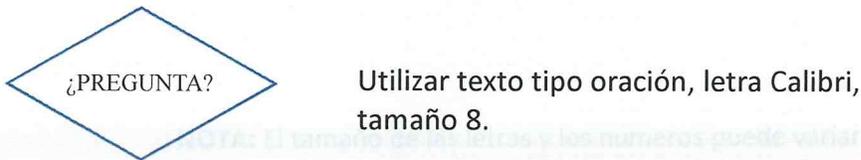
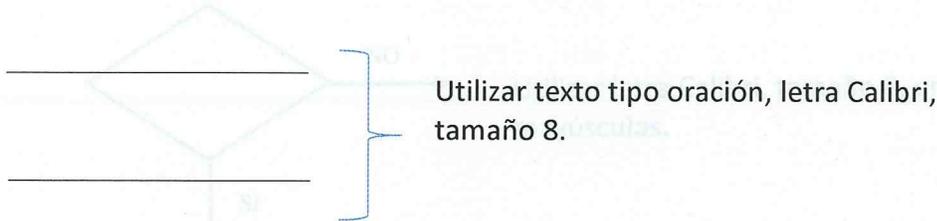
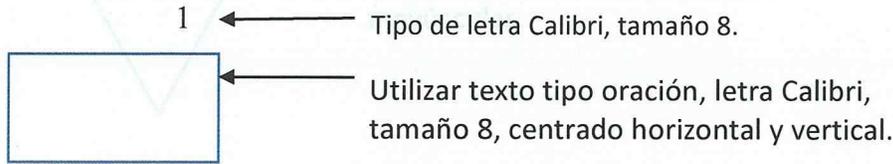
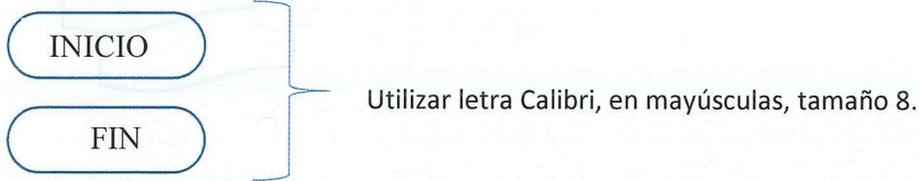
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

SÍMBOLO	REPRESENTA	FORMA DE USARSE	OBSERVACIONES
	DECISIÓN	<p>Anotar dentro del símbolo la frase interrogativa que guíe a tomar decisiones, ejemplo:</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Las decisiones no se numeran, solamente las alternativas que resulten de la misma.</p> <p>Deben tener cuidado en la distribución de los resultados de la decisión para lograr mayor fluidez en el diagrama, ejemplo:</p> <p>Si la decisión negativa implica diez actividades y la afirmativa sólo dos, represente primero la afirmativa y posteriormente la negativa.</p>
	ARCHIVO	<p>Utilizar este símbolo cuando se envíe un documento al archivo en forma permanente.</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Cuando se trate del archivo temporal de un documento anote dentro del símbolo la letra "T", ejemplo:</p> <div style="text-align: center;">  </div>



SÍMBOLO	REPRESENTA	FORMA DE USARSE	OBSERVACIONES
	CONECTOR DE PAGINA	Utilizar este símbolo para representar una conexión o enlace del procedimiento con otra hoja en la que continua, ejemplo: 	Utilice conectores alfabéticos. Inicio de página.  Fin de página
	CONECTOR O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD CON OTRA	Utilizar este símbolo para conectar dos actividades entre sí, ya sea por encontrarse lejana una de otra, o por continuar el procedimiento, debiendo anotar dentro el mismo número. Ejemplo: 	Utilice los conectores para evitar el cruce de líneas de flujo. No utilice conectores alfabéticos.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN	Utilizar para unir los símbolos conforme a la secuencia lógica del procedimiento. El sentido de la flecha indica la dirección hacia a donde continua la acción	Por claridad no debe de haber más de una línea de unión en el mismo lado del símbolo. Evite el cruce de las líneas de unión, utilice conectores, ejemplo:
	Correcto 	Correcto 	Incorrecto 

b) Tipos y tamaños sugeridos para los flujograma



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

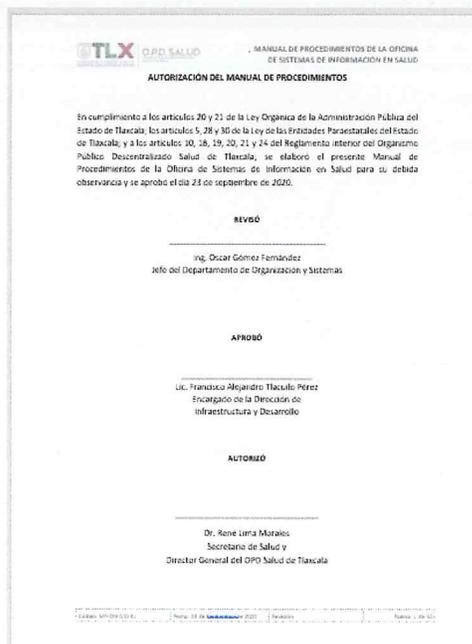
Anexo 4 - Formatos para la elaboración del manual de procedimientos.

Para la integración del manual de procedimientos, se deberán utilizar los siguientes formatos:

- Formato FMO-1 se usará únicamente para plasmar los datos de la portada del manual.



- Formato FMO-2 se utilizará para la autorización del manual.



- Formato FMO-3 para el contenido del manual.

TLX O.P.D. SALUD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN SALUD

Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Marco Jurídico Administrativo	5
3. Relación de procedimientos	9
4. Política de Calidad	10
5. Descripción de procedimientos por área	13
5.1 Procedimiento para generar el Calendario estatal para la entrega, corrección y cierre mensual de los subsistemas de información	13
5.2 Procedimiento para la reproducción y distribución de formatos institucionales de los Sistemas de Información	17
5.3 Procedimiento para el cierre anual de los subsistemas de información	20
5.4 Procedimiento para la recepción de información de los subsistemas de información a nivel estatal	23
5.5 Procedimiento para la revisión y evaluación de la información generada por las unidades hospitalarias y jurisdicciones	26
5.6 Procedimiento para la corrección de información por las unidades hospitalarias y jurisdicciones	28
5.7 Procedimiento para la administración y control de los Certificados de Nacimiento, Defunción y Muerte Fetal	30
5.8 Procedimiento para la publicación de información de los sistemas de información	32
5.9 Procedimiento para la capacitación y supervisión	34
6. Glosario	37

Código: MP-OS-02-03 Fecha: 23 de Septiembre de 2020 Revisión: Página: 2 de 52

- Formato FMO-4 para el resto de las hojas que integran el manual.

TLX O.P.D. SALUD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN SALUD

Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Marco Jurídico Administrativo	5
3. Relación de procedimientos	9
4. Política de Calidad	10
5. Descripción de procedimientos por área	13
5.1 Procedimiento para generar el Calendario estatal para la entrega, corrección y cierre mensual de los subsistemas de información	13
5.2 Procedimiento para la reproducción y distribución de formatos institucionales de los Sistemas de Información	17
5.3 Procedimiento para el cierre anual de los subsistemas de información	20
5.4 Procedimiento para la recepción de información de los subsistemas de información a nivel estatal	23
5.5 Procedimiento para la revisión y evaluación de la información generada por las unidades hospitalarias y jurisdicciones	26
5.6 Procedimiento para la corrección de información por las unidades hospitalarias y jurisdicciones	28
5.7 Procedimiento para la administración y control de los Certificados de Nacimiento, Defunción y Muerte Fetal	30
5.8 Procedimiento para la publicación de información de los sistemas de información	32
5.9 Procedimiento para la capacitación y supervisión	34
6. Glosario	37

Código: MP-OS-02-03 Fecha: 23 de Septiembre de 2020 Revisión: Página: 3 de 52

Handwritten signature and initials in blue ink.