



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CXCII A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 26 de octubre de 2011  
No. 80

## SUMARIO:

SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE  
MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO.

“2011. AÑO DEL CAUDILLO VICENTE GUERRERO”

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  
en GRANDE

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO

OCTUBRE DE 2011

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO  
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

© Derechos Reservados.  
Primera edición, Octubre 2011.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Desarrollo Agropecuario.  
Coordinación de Administración y Finanzas.  
Conjunto SEDAGRO.  
Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca, México.  
Correo electrónico: moder.sedagro@edomex.gob.mx

La reproducción parcial o total de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expreso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	

**ÍNDICE**

<b>Presentación</b> .....	III
<b>Objetivo General</b> .....	IV
<b>Identificación e Interacción de Procesos</b> .....	V
<b>Relación de Procesos y Procedimientos</b> .....	VI
<b>Descripción de los Procedimientos</b> .....	VII
1. Actualización de la Guía Informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario	207010100/01
2. Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario	207010100/02
3. Entrada y Salida de Correspondencia	207010100/03
4. Atención a Usuarios de la Biblioteca	207010100/04
<b>Simbología</b> .....	VIII
<b>Registro de Ediciones</b> .....	X
<b>Distribución</b> .....	XI
<b>Validación</b> .....	XII

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	III

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Doctor en Derecho Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita hacia un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual de procedimientos documenta los métodos de trabajo que emplea la Unidad de Mejoramiento Administrativo para la generación de los bienes y servicios que demandan los productores agropecuarios, sus usuarios internos y externos la identificación e interacción de procesos clave de la organización, los insumos y los resultados que se obtienen, la descripción de los procedimientos, las políticas, las responsabilidades, el diagrama de procesos, los mecanismos de coordinación y comunicación, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de estas unidades administrativas.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

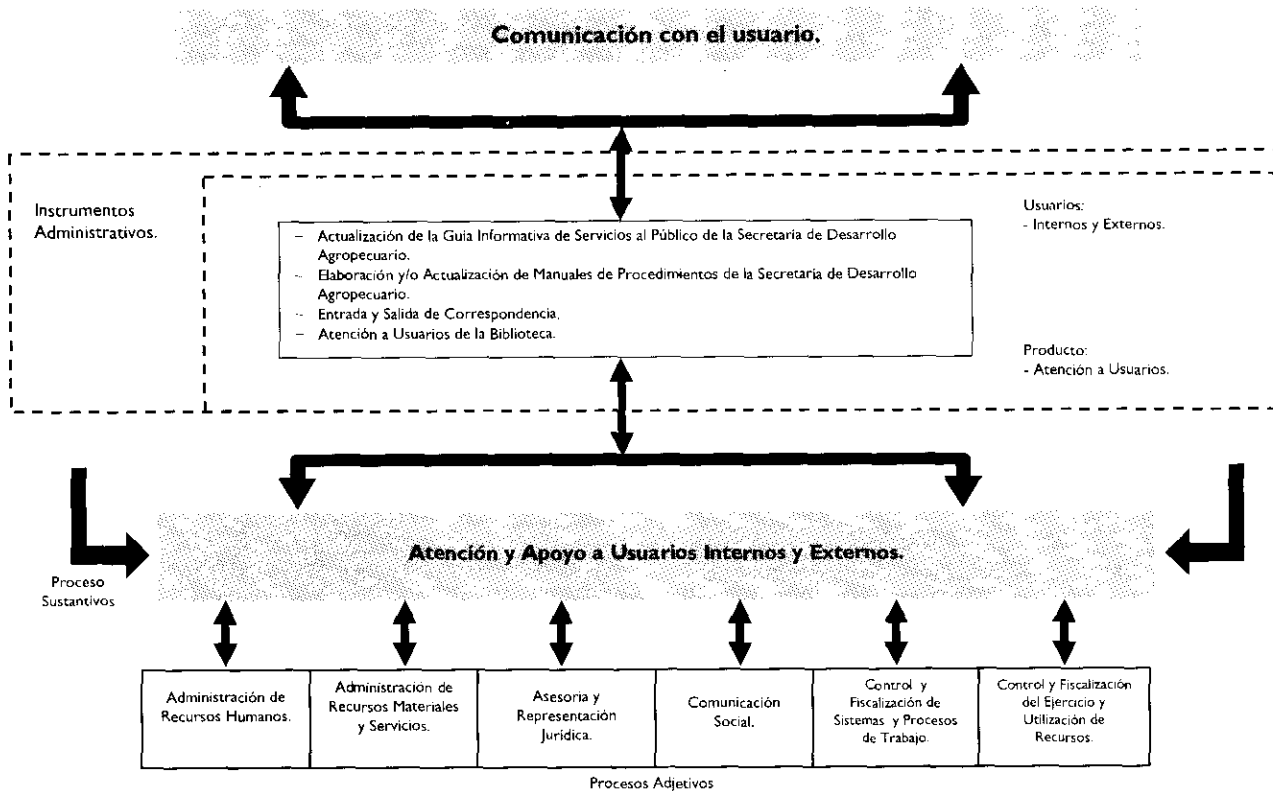
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	IV

**OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, mediante la formalización de los instrumentos administrativos de trabajo, con el objeto de fortalecer la operación y funcionamiento de los programas que desarrollan las unidades administrativas de la misma, en beneficio de los productores de la entidad.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	V

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	VI

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso: Atención y Apoyo a Usuarios Internos y Externos.**

De la solicitud hasta la elaboración y/o actualización de los instrumentos administrativos de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**Procedimientos:**

- I. Actualización de la Guía Informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

2. Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.
3. Entrada y Salida de Correspondencia.
4. Atención a Usuarios de la Biblioteca.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	VII

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100/01
	Página	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Actualización de la Guía Informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.**

**OBJETIVO**

Optimizar el proceso de actualización anual de la Guía Informativa de Servicios al Público sobre los apoyos que proporcionan los programas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, para dar a conocer a los productores agropecuarios del Estado de México.

**ALCANCE**

Aplica a los Productores Agropecuarios, Organizaciones de Productores y a los servidores públicos de la Unidad de Mejoramiento Administrativo, Coordinación de Administración y Finanzas, Dirección General de Innovación, así como de las unidades administrativas responsables de proporcionar la información de los programas para la actualización de los servicios al público que brinda la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**REFERENCIAS**

- **Manual General de Organización de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.** Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Código 207010100 **Unidad de Mejoramiento Administrativo.** Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de junio de 2009.
- **Acuerdo por el que se Establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.** Norma IEO-018. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 24 de febrero de 2005.

**RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Mejoramiento Administrativo es la unidad administrativa responsable de la elaboración y/o actualización de la información que contiene la Guía Informativa de Servicios al Público del Sector Agropecuario y Forestal, la cual deberá estar validada por los titulares de las áreas ejecutoras de los programas

**La Coordinación de Administración y Finanzas deberá:**

- Coordinar con las unidades administrativas la formulación e integración de la Guía Informativa de Servicios al Público del Sector Agropecuario y Forestal, de acuerdo a los programas autorizados.
- Someter a consideración de las unidades administrativas las modificaciones y/o actualizaciones de la Guía Informativa de Servicios al Público del Sector Agropecuario y Forestal para su validación por la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas y subir la información en el portal del Gobierno del Estado de México.

**La Unidad de Mejoramiento Administrativo deberá:**

- Recibir y analizar la información que se está actualizando de cada uno de los servicios que proporciona la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.
- Establecer coordinación permanente con las unidades administrativas, para llevar a cabo las adecuaciones de la Guía Informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

- Coordinar con los titulares de las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario la elaboración, modificación y/o actualización de la Guía Informativa de Servicios al Público y someterla a su consideración.

**Las Unidades Administrativas deberán:**

- Revisar cada uno de los servicios que proporcionan a los productores agropecuarios y actualizar la información de acuerdo a las reglas de operación de cada programa, verificando la descripción de los servicios, requisitos, el costo, el horario de atención y el tiempo de respuesta, así como su vigencia y domicilio de las oficinas desconcentradas.
- Validar cada uno de sus servicios al público, verificando que se incluyan en el portal del Gobierno del Estado de México.

**La Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas deberá:**

- Solicitar anualmente a la coordinación de Administración y Finanzas, la actualización de la Guía de servicios al Público del Sector Agropecuario y Forestal.
- Recibir la guía de Servicios al público del Sector Agropecuario y Forestal y verificar que esté debidamente actualizada y validada para su inclusión en el portal del Gobierno del Estado de México.

**DEFINICIONES**

**SEDAGRO:** Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**INSUMOS**

- Oficio de Solicitud de Actualización de la Guía Informativa de Trámites y Servicios del Sector Agropecuario y Forestal.

**RESULTADOS**

- Guía Informativa de Servicios al Público del Sector Agropecuario y Forestal actualizada y publicada en el portal del Gobierno del Estado de México.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

**"NO APLICA".**

**POLÍTICAS**

Una vez que la Guía informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario este debidamente requisitada y validada por las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario deberá ser enviada por la Unidad de Mejoramiento Administrativo a la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas.

**DESARROLLO**

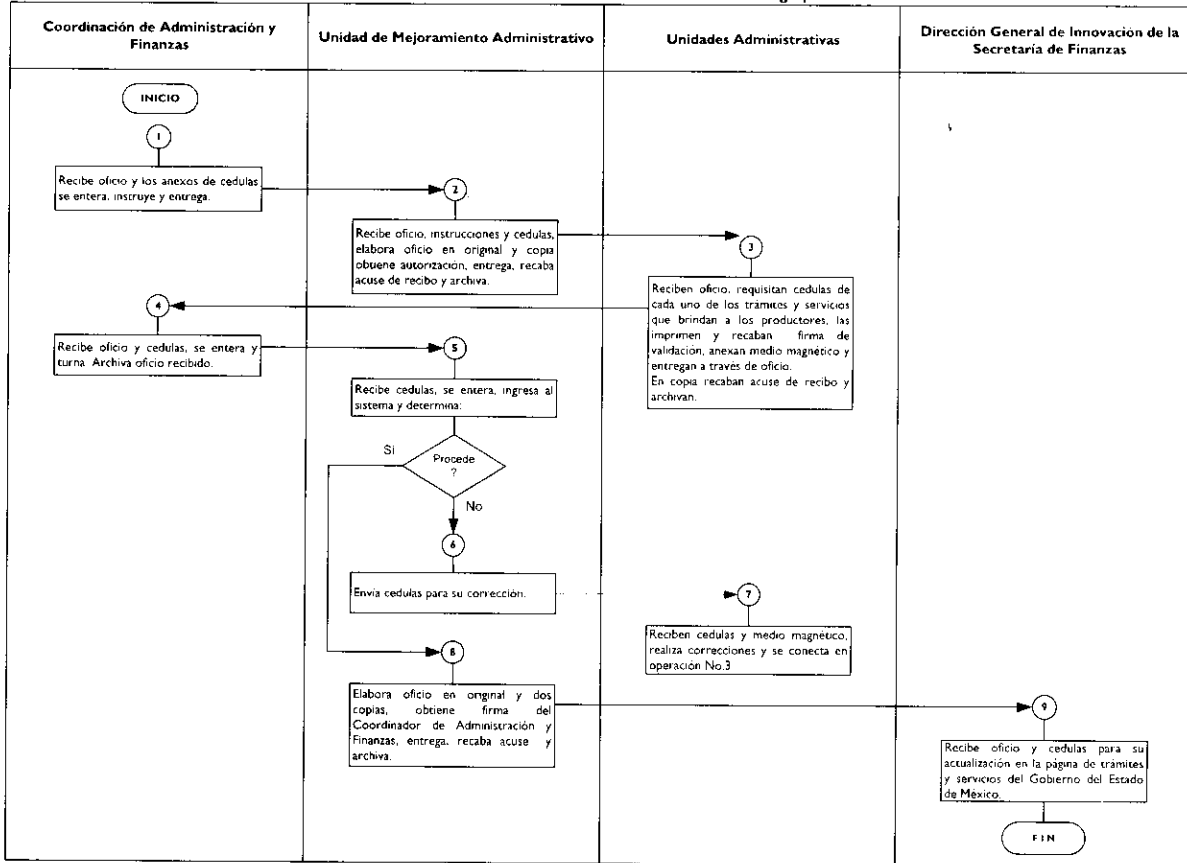
Procedimiento: Actualización de la Guía Informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Coordinación de Administración y Finanzas	Recibe oficio, Cedula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Anexo "A" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Anexo "B" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Cedula de Características y medio magnético, se entera, instruye y entrega.
2	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Recibe oficio, instrucciones y cedula, se entera y en base a ello, elabora oficio en original y copia, anexa cedulas impresas y medio magnético, obtiene firma de autorización del Coordinador de Administración y Finanzas y entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio original, cedulas impresas y medio magnético a los Titulares de las Unidades Administrativas.</li> <li>- En copia del oficio recaba acuse de recibo y archiva junto con oficio recibido.</li> </ul>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
3	Unidades Administrativas	<p>Reciben oficio, cédulas impresas y medio magnético, se enteran y en base y a los programas que manejan requisitan las cédulas con la información que corresponda a cada uno de los trámites y servicios que brindan a los productores; obtiene una impresión de las Cédulas de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, validan, elaboran oficio en original y copia, anexan medio magnético y entregan.</p> <p>En copia de oficio, recaban acuse de recibo y archivan junto con oficio recibido.</p>
4	Coordinación de Administración y Finanzas	<p>Recibe oficio, Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo y medio magnético, se entera y turna.</p> <p>Archiva oficio de recibido.</p>
5	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p>Recibe Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Anexo "A" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Anexo "B" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo y Cédula de Características y medio magnético, se entera ingresa al sistema, revisa y determina:</p> <p><b>¿La información está debidamente requisitada?</b></p>
6	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p><b>La documentación no está completa.</b></p> <p>Envía las cédulas y medio magnético a la unidad administrativa correspondiente para su corrección.</p>
7	Unidades Administrativas	<p>Recibe cédulas y medio magnético, realiza correcciones y se conecta con la operación No. 3.</p>
8	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p><b>La documentación si está completa.</b></p> <p>Elabora oficio en original y dos copias, obtiene firma del Coordinador de Administración y Finanzas, anexa medio magnético y entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio original, Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo y medio magnético a la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas.</li> <li>- Primer copia de oficio al C. Secretario de Desarrollo Agropecuario.</li> <li>- En segunda copia del oficio recaba acuse de recibo y archiva.</li> </ul>
9	Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas	<p>Recibe original de oficio, Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Anexo "A" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo, Anexo "B" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo y Cédula de Características y medio magnético, debidamente requisitados y firmados para su actualización en la página de trámites y servicios del Gobierno del Estado de México.</p>

**DIAGRAMACIÓN**

PROCEDIMIENTO: Actualización de la Guía Informativa de Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.



**MEDICIÓN**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

$$\frac{\text{Número Anual de Trámites y Servicios Actualizados de la Guía de Servicios al Público}}{\text{Número Anual de Trámites y Servicios Validados de la Guía de Servicios al Público}} \times 100 = \text{Porcentaje Anual de Trámites y Servicios Realizados}$$

**Registros de evidencias:**

- Guía de Servicios al Público.
- Trámites y servicios en la página Web del Gobierno del Estado de México.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo.
- Anexo "A" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo.
- Anexo "B" de la Cédula de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo.
- Cédula de Características de Trámites y Servicios.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

**CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES  
Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO**

DENOMINACIÓN:		TRÁMITE:	SERVICIO:
1			
DESCRIPCIÓN:			
2			
FUNDAMENTO LEGAL:	3		
DOCUMENTO A OBTENER:	4		VIGENCIA:
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI	DIRECCIÓN WEB:	5
REQUISITOS:		6	
FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:			
PERSONAS FÍSICAS			
•	ORIGINAL	COPIA(S)	
•			
•			
PERSONAS MORALES			
•	ORIGINAL	COPIA(S)	
•			
•			
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
•	ORIGINAL	COPIA(S)	
•			
•			
OTROS			
•	ORIGINAL	COPIA(S)	
•			
•			
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	7	TIEMPO DE RESPUESTA:	8
COSTO:	9		
FORMA DE PAGO:	10	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO
		TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	11		





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
DOMICILIO:	CALLE:	14	15	12	13	NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA:	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:			17	MUNICIPIO:		
C.P.:	16	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
LADA:	18						
<b>OFICINAS DESCONCENTRADAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>							
OFICINA:	19			20			
DOMICILIO:	CALLE:	21	23	MUNICIPIO:	NO. INT. Y EXT.:		
COLONIA:	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:			22			
C.P.:	22	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
LADA:	24						
MUNICIPIOS QUE ATIENDE:	25						
<b>OTROS</b>							
PREGUNTA FRECUENTE 1:	26						
RESPUESTA:							
PREGUNTA FRECUENTE 2:							
RESPUESTA:							
PREGUNTA FRECUENTE 3:							
RESPUESTA:							
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>							
27							

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
28	29	30
NOMBRE, CARGO Y FIRMA	NOMBRE, CARGO Y FIRMA	DD/MM/AAAA

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO.**

**Objetivo:** Contar con un formato que permita descargar la información verídica y confiable del Sector Agropecuario, Acuicola y Forestal en la página de trámites y servicios del Gobierno del Estado de México

**Distribución y Destinatario:** El formato es generado por la Dirección General de Innovación en original y copia. EL original para la Dirección de General de Innovación y la copia para la Unidad de Mejoramiento Administrativo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Denominación	Marcar con una "X" si se trata de un trámite o un servicio y escribe el nombre del mismo.
2	Descripción	Anotar una breve descripción del trámite o servicio a proporcionar.
3	Fundamento Legal	Escribir el fundamento legal que permite realizar el trámite o servicio.
4	Documento a Obtener	Anotar el nombre del bien o documento a obtener y la vigencia del mismo.
5	¿Se realiza en línea?	Marcar con una "X" si se realiza en línea o no y escribir la dirección Web.

6	Requisitos	Anotar los requisitos que requiere el trámite o servicio para personas físicas, morales, instituciones públicas u otros y si es original o copia (s) el documento, asimismo el fundamento jurídico-administrativo, su utilidad y destino del requisito.
7	Duración del Trámite	Anotar el tiempo que requiere el trámite o servicio.
8	Tiempo de Respuesta	Escribir el tiempo aproximado de respuesta del trámite o servicio.
9	Costo	Registrar el costo monetario que cuesta el servicio y la cantidad de bienes a recibir.
10	Forma de Pago	Marcar con una "X" si la forma de pago es en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, en línea (portal de pagos).
11	Donde podrá pagarse	Anotar el lugar en el que podrá pagar, ejemplo: BANAMEX.
12	Dependencia u organismo	Escribir el nombre de la dependencia u organismo que presta el servicio.
13	Unidad Administrativa Responsable	Registrar el nombre de la unidad administrativa responsable directa de brindar el servicio.
14	Domicilio	Escribir el nombre de la calle y el número interior y exterior donde se ubica el domicilio.
15	Colonia	Anotar el nombre de la colonia y el del municipio al que pertenece la colonia.
16	C.P.	Anotar el Código postal que le corresponde al domicilio.
17	Horario y Días de Atención	Anotar el horario y días para atender el servicio.
18	Lada	Registrar la lada que corresponde a la dependencia u organismo, así como los teléfonos, extensiones, fax y correo electrónico.
<b>Oficinas Desconcentradas que prestan el servicio</b>		
19	Oficina	Escribir el nombre de la oficina que presta el servicio.
20	Domicilio	Registrar el nombre de la calle y el número interior y exterior donde se ubica la dependencia u organismo que presta el servicio.
21	Colonia	Anotar el nombre de la colonia y el del municipio al que pertenece la colonia.
22	C.P.	Escribir el Código Postal que corresponda al domicilio.
23	Horario y días de atención	Anotar el horario y días para atender el servicio.
24	Lada	Registrar la lada que le corresponde a la dependencia u organismo, así como los teléfonos, extensiones, fax y correo electrónico.
25	Municipios que atiende	Anotar los nombres de los municipios que atiende.
26	Otros	Escribir que pregunta realizaran los interesados en el trámite o servicio con más frecuencia y la respuesta que se proporciona.
27	Trámites o Servicios relacionados	Mencionar de manera breve cual o cuales son otros trámites o servicios que se relacionan con el que se proporciona.
28	Elaboró	Anotar nombre y firma del titular de la dependencia u organismo responsable del trámite o servicio.
29	Visto Bueno	Registrar nombre y firma del Director general de Innovación.
30	Fecha de Actualización	Anotar el día, mes y año en que se actualiza la Guía Informativa de Servicios al Público.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

**ANEXO "A" DE LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DE  
TRÁMITES Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO**

PASOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE O SERVICIO			
DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO: 1			
NO. 2	PUESTO/UNIDAD ADMINISTRATIVA 3	ACTIVIDAD 4	DOCUMENTO QUE SE USA O GENERA 5

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ANEXO "A" DE LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO.**

**Objetivo:** Registrar la información, requisitos y trámites que deben realizar los usuarios de los programas del Sector Agropecuario y Forestal para su inclusión en la página de trámites y servicios del Gobierno del Estado de México.

**Distribución y Destinatario:** El formato es generado por el la Dirección General de Innovación en original y copia. El original es para la Dirección General de Innovación y la copia para la Unidad de mejoramiento Administrativo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Denominación del Trámite o Servicio	Escribir el nombre del trámite o servicio a proporcionar.
2	No.	Anotar el número consecutivo según corresponda.
3	Puesto/Unidad Administrativa	Registrar el nombre del puesto y/o de la unidad administrativa responsable del servicio.
4	Actividad	Mencionar la actividad que se realiza al proporcionar el servicio.
5	Documento que se usa o genera	Escribir el nombre de los documentos que se usan o generan al proporcionar el servicio.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

**ANEXO "B" DE LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO**

FLUJOGRAMA DEL TRÁMITE O SERVICIO			
DENOMINACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO: <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span>			
ACTOR	INSUMO	ACTIVIDAD	RESULTADO
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">2</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">3</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">4</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">5</span>

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ANEXO "B" DE LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL PODER EJECUTIVO.**

**Objetivo:** Describir el flujo del procedimiento que se sigue para obtener el trámite o servicio requerido.

**Distribución y Destinatario:** El formato es generado por el la Dirección General de Innovación en original y copia. El original es para la Dirección General de Innovación y la copia para la Unidad de mejoramiento Administrativo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Denominación del Trámite o Servicio	Escribir el nombre del trámite o servicio.
2	Actor	Anotar el nombre de la unidad administrativa responsable de llevar a cabo la actividad.
3	Insumo	Escribir los requisitos documentales, materiales o de información que se requieren necesariamente para dar inicio al trámite o servicio.
4	Actividad	Anotar la o las actividades que se realizan para poder acceder al trámite o servicio.
5	Resultado	Especificar el producto o servicio que se obtiene después de llevar a cabo el procedimiento.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GRANDE

**CEDULA DE CARACTERISTICAS DE TRAMITES Y SERVICIOS**

NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO: <b>1</b>		UNIDAD DE MEDIDA: <b>2</b>	
NATURALEZA DEL TRÁMITE O SERVICIO: <b>3</b>	OBLIGACIÓN:	BENEFICIO SOCIAL:	CONTRAPRESTACIÓN:
CARACTERÍSTICA DEL TRÁMITE O SERVICIO:	ALTO IMPACTO: <b>4</b>	CRÍTICO:	OTRO:
	MAYOR DEMANDA:	ESTABLE:	ALTA RECAUDACIÓN:
CANTIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS OTORGADOS ANUALMENTE: <b>5</b>	Año	Año	Año
EN CASO DE SER UN TRÁMITE O SERVICIO QUE GENERA RECAUDACIÓN ANOTAR MONTO ANUAL RECAUDADO: <b>6</b>	Año	Año	Año
NOMBRE DEL PROGRAMA DE GOBIERNO AL QUE SE VINCULA EL TRÁMITE O SERVICIO: <b>7</b>			
USUARIOS DEL SERVICIO: <b>8</b>	UNIVERSO DE USUARIOS DEL SERVICIO:		<b>9</b>
COBERTURA TERRITORIAL: <b>10</b>			
MECANISMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO:		<b>11</b>	
SISTEMAS INFORMÁTICOS QUE SE UTILIZAN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:		<b>12</b>	

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CÉDULA DE CARACTERISTICAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.**

**Objetivo:** Contar con un formato que permita descargar información verídica y confiable del Sector Agropecuario, Acuícola y Forestal en la página de trámites y servicios del Gobierno del Estado de México

**Distribución y Destinatario:** El formato es generado por la Dirección General de Innovación en original y copia. EL original para la Dirección de General de Innovación y la copia para la Unidad de Mejoramiento Administrativo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del Trámite o Servicio:	Especificar el nombre del trámite o servicio al que corresponde la cédula, de conformidad con la denominación de la Guía de Trámites y Servicios.
2	Unidad de Medida:	Establecer el indicado r determinado para medir el servicio.
3	Naturaleza del Trámite o Servicio:	Anotar con una "X" en el apartado que corresponda la naturaleza del trámite o servicio.
4	Característica del Trámite o Servicio:	Anotar con una "X" en el apartado que describa las características más relevantes del trámite o servicio.
5	Cantidad de Trámites y Servicios Otorgados Anualmente:	Anotar el número de trámites o servicios otorgados en los años que corresponda.
6	En caso de ser un Trámite o Servicio que Genera Recaudación Anotar Monto Anual Recaudado:	Especificar la cantidad anual recaudada en los años que corresponda.
7	Nombre del Programa de Gobierno al que se Vincula el Trámite o Servicio:	Especificar el nombre del programa de gobierno en cuyo marco se proporciona el trámite o servicio.
8	Usuarios del Servicio:	Anotar el segmento de la población al que está dirigido el trámite o servicio y, en su caso, sus características específicas.
9	Universo de Usuarios del Servicio:	Anotar el número de usuarios potenciales o determinados del trámite o servicio.
10	Cobertura Territorial:	Especificar los municipios y localidades a los que tenga aplicación el trámite o servicio.

11	Mecanismos para la prestación del Trámite o Servicio:	Detallar los diferentes canales o medios a través de los cuales los usuarios pueden acceder al trámite o servicio.
12	Sistemas Informáticos que se Utilizan para la Prestación del Servicio:	Especificar, según sea el caso, el sistema informático con que cuentan para prestar el trámite o servicio.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100/02
	Página	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimiento de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.**

**OBJETIVO**

Dotar a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario de un instrumento administrativo que permita agilizar sus tareas, delimitar las competencias y responsabilidades, distribuir las cargas de trabajo.

**ALCANCE**

Personas que afecta: servidores públicos de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

Áreas que afecta: unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

Actividades que afecta: elaboración y/o actualización del Reglamento Interior y la elaboración y/o actualización del Manual General de Organización.

Exclusiones: servidores públicos no pertenecientes a la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**REFERENCIAS:**

- **Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario**, Capítulo II de las Atribuciones del Secretario, Artículo 6, fracción XVIII y XIX, Artículo 15 fracción VIII y XXIII. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de agosto de 2006, reformas y adiciones.
- **Manual General de Organización de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario**. Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Código 207010100 **Unidad de Mejoramiento Administrativo**. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de junio de 2009.

**RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Mejoramiento Administrativo es responsable de elaborar y/o actualizar los Manuales de Procedimientos de las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**Las Unidades Administrativas deberán:**

- Solicitar a la Coordinación de Administración y Finanzas se elaboré o actualice su Manual de Procedimientos.
- Validar sus Manuales de Procedimiento para su implementación.

**La Coordinación de Administración y Finanzas deberá:**

- Instruir a la Unidad de Mejoramiento Administrativo a efecto de iniciar la elaboración o actualización de Manual de Procedimientos.
- Enviar el Manual de Procedimientos al Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado de México" para su publicación.

**La Unidad de Mejoramiento Administrativo deberá:**

- Elaborar o actualizar el Manual de Procedimientos y recabar la validación del mismo por los titulares el área técnica.
- Enviar el Manual de Procedimientos y medio magnético a la Dirección General de innovación de la Secretaría de Finanzas para su dictamen técnico.
- Imprimir los juegos necesarios del Manual de Procedimientos autorizado y realizar la entrega a las unidades administrativas involucradas para su difusión.

**La Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas deberá:**

- Revisar el Manual de Procedimientos y emitir el dictamen técnico correspondiente.

**DEFINICIONES**

**SEDAGRO:** Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**Procedimiento:** Es la sucesión cronológica o secuencia de operaciones concatenadas, y su método de ejecución, que realizadas por una o varias personas constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella.

**INSUMOS**

- Oficio de solicitud de elaboración del Manual de Procedimientos de las unidades administrativas solicitantes.
- Información y documentación proporcionada por el área técnica.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

**RESULTADOS**

- Manual de Procedimientos autorizado y/o publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

**“NO APLICA”.**

**POLÍTICAS**

La Unidad de Mejoramiento Administrativo deberá someter a consideración del área técnica, el Manual de Procedimientos para su adecuación y/o validación.

Es responsabilidad de la Coordinación de Administración y finanzas enviar a la Dirección General de innovación de la Secretaría de Finanzas, el Manual de Procedimientos para su dictamen técnico.

**DESARROLLO**

Procedimiento: Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimiento de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidades Administrativas	Elaboran oficio en original y copia solicitando se elabore o actualice su Manual de Procedimientos, firma oficio y entrega a la Coordinación de Administración y Finanzas, en copia de oficio, recaba acuse de recibo y archiva.
2	Coordinación de Administración y Finanzas	Recibe original de oficio, se entera, instruye al Jefe de la Unidad de Mejoramiento Administrativo a efecto de iniciar la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos, entrega oficio para su atención.
3	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Recibe instrucciones y oficio, fija fecha y hora con el titular de la unidad administrativa interesada para recabar la información, asigna a un analista y se presenta. Archiva oficio recibido.
4	Unidades Administrativas	Recibe al analista en la fecha y hora acordada, le proporciona la información que este le requiera y espera.
5	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Una vez recabada la información, elabora en borrador los procedimientos requeridos de acuerdo a la guía emitida por la Dirección General de Innovación y se presenta.
6	Unidades Administrativas	Recibe los procedimientos, los revisa e indica las adecuaciones a realizar y entrega los procedimientos y espera.
7	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Recibe los procedimientos, realiza las adecuaciones correspondientes y acude a la unidad administrativa interesada.
8	Unidades Administrativas	Recibe los procedimientos, verifica la realización de las adecuaciones requeridas, firma de visto bueno y entrega.

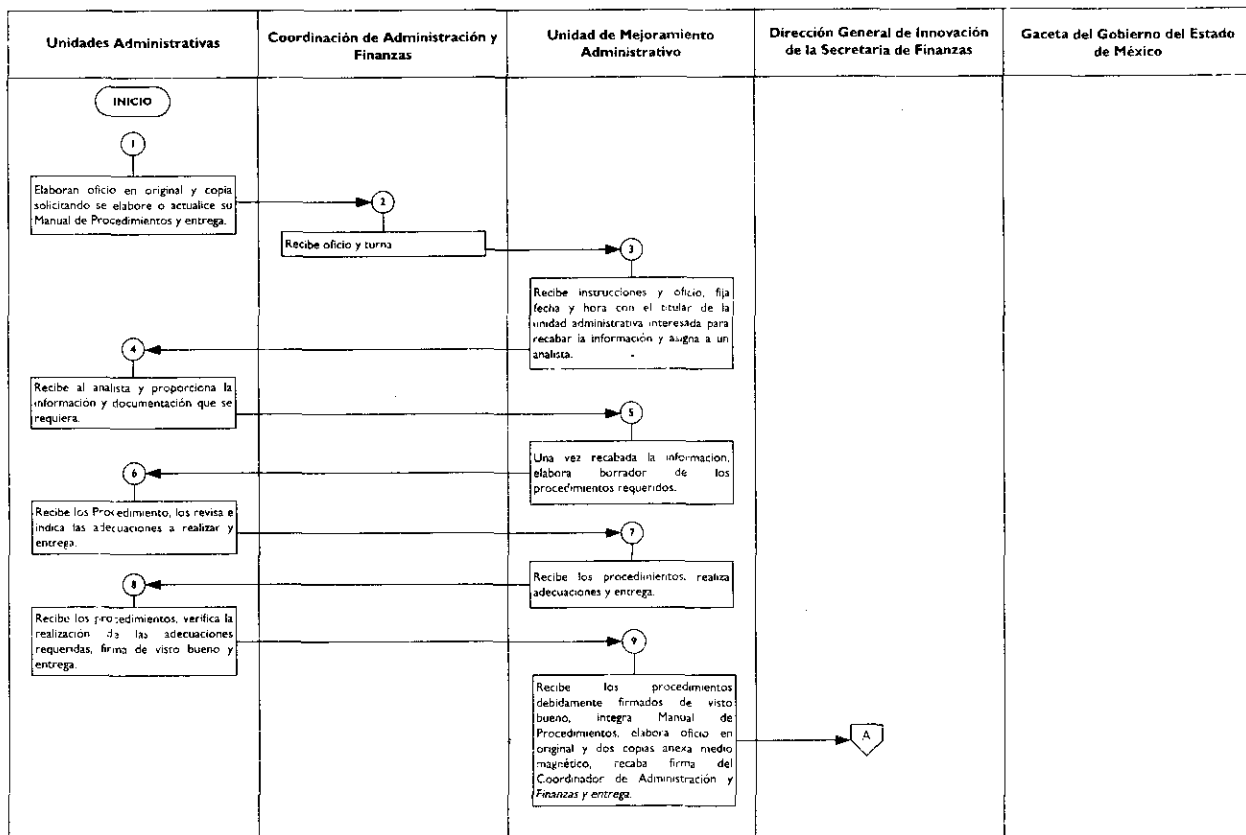
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
9	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p>Recibe los procedimientos debidamente firmados de visto bueno, integra Manual de Procedimientos, elabora oficio en original y dos copias anexa medio magnético, recaba firma del Coordinador de Administración y Finanzas y entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio original, Manual de Procedimientos y medio magnético a la Dirección General de Innovación.</li> <li>- Primera copia del oficio para el C. Secretario de Desarrollo Agropecuario.</li> <li>- En segunda copia del oficio recaba acuse de recibo y archiva.</li> </ul>
10	Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas	<p>Recibe oficio, Manual de Procedimientos y medio magnético, revisa:  <b>¿Emite Dictamen Técnico?</b></p>
11	Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas	<p><b>No es favorable el dictamen.</b>          Elabora oficio, anexa Manual de Procedimientos y medio magnético con el dictamen indicando las impropiedades para su corrección y turna a la Coordinación de Administración y Finanzas.</p>
12	Coordinación de Administración y Finanzas	<p>Recibe oficio, Manual de Procedimientos, medio magnético y dictamen y turna a la Unidad de Mejoramiento Administrativo.</p>
13	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p>Recibe oficio, Manual de Procedimientos, medio magnético y dictamen, se entera y junto con el área técnica realiza correcciones.          Se conecta a la operación No. 9.</p>
14	Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas	<p><b>Si es favorable el dictamen.</b>          Elabora oficio en original y copia y entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio original, Manual de Procedimientos, medio magnético y dictamen técnico a la Coordinación de Administración y Finanzas.</li> <li>- En copia del oficio recaba acuse de recibo y archiva.</li> </ul>
15	Coordinación de Administración y Finanzas	<p>Recibe oficio, Manual de Procedimientos, medio magnético y dictamen técnico, se entera y turna a la Unidad de Mejoramiento Administrativo para su atención. Archiva oficio recibido.</p>
16	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p>Recibe oficio, Manual de Procedimientos, medio magnético y dictamen técnico favorable, se entera, obtiene copia del Manual de Procedimientos, elabora oficio en original y copia y entrega a las unidades administrativas en la copia del oficio recaba acuse de recibo y archiva junto con el Manual de Procedimientos y medio magnético para su resguardo.</p>
17	Unidades Administrativas	<p>Reciben oficio y copias del Manual de Procedimientos, se enteran y proceden a su difusión entre el personal que participa en su aplicación, y en su caso, de que requieran la publicación del Manual de Procedimientos, elaboran oficio de solicitud de publicación en original y copia y entregan a la Coordinación de Administración y Finanzas, en la copia recaban acuse de recibo.</p>
18	Coordinación de Administración y Finanzas	<p>Recibe oficio de solicitud de publicación del Manual de Procedimientos, se entera y turna a la Unidad de Mejoramiento Administrativo.</p>
19	Unidad de Mejoramiento Administrativo	<p>Recibe oficio de solicitud de publicación del Manual de Procedimientos, se entera elabora oficio y copia anexa Manual de Procedimientos original y medio magnético, recaba firma del Coordinador de Administración y Finanzas y entrega a la "Gaceta del Gobierno del Estado de México".</p>
20	Gaceta del Gobierno del Estado de México	<p>Recibe oficio, Manual de Procedimientos original y medio magnético, revisa y determina:</p>



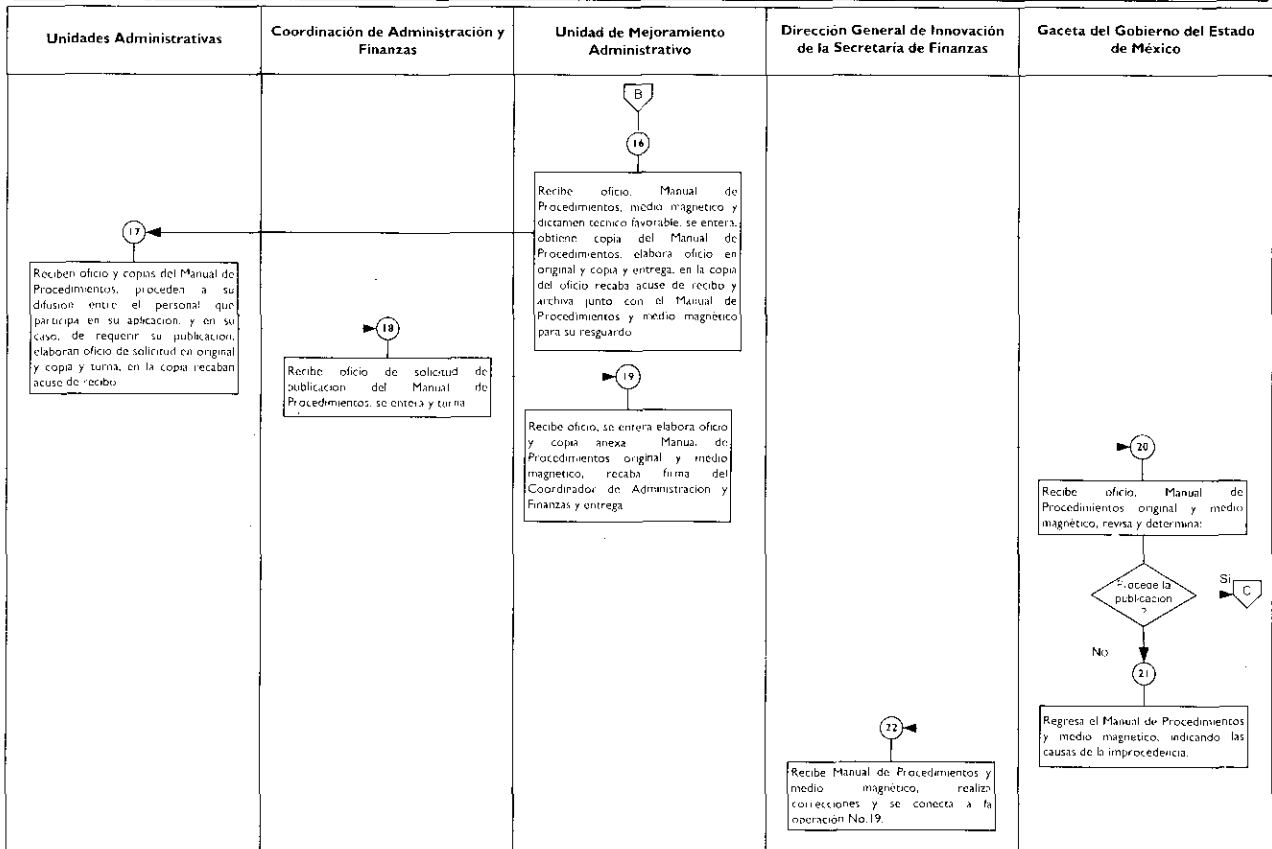
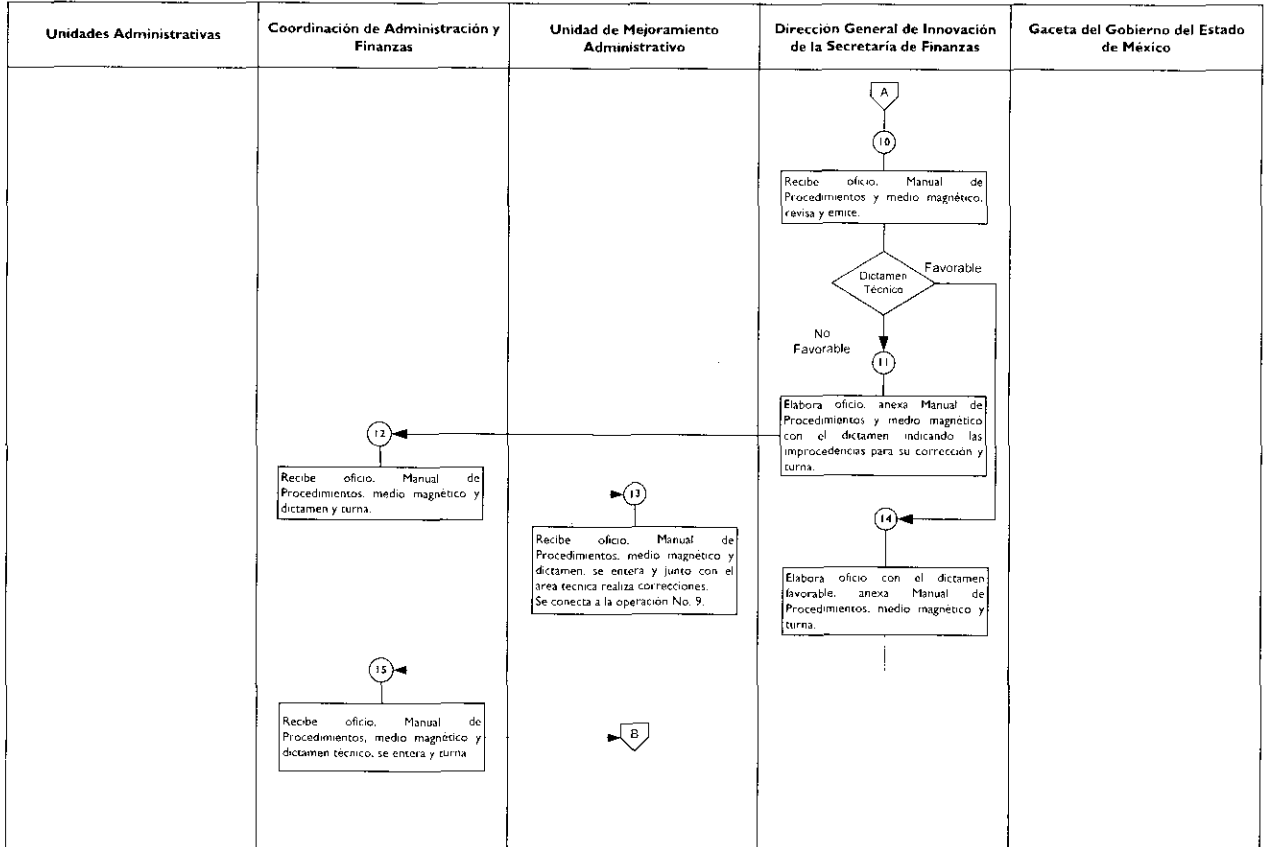
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
<b>¿Procede la publicación?</b>		
21	Gaceta del Gobierno del Estado de México	<b>No procede la publicación.</b> Regresa el Manual de Procedimientos y medio magnético, indicando las causas de la improcedencia.
22	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Recibe Manual de Procedimientos y medio magnético, realiza correcciones y se conecta a la operación No.19.
23	Gaceta del Gobierno del Estado de México	<b>Si procede la publicación.</b> Publica el Manual de Procedimientos, el original y medio magnético, los archiva para su control.
24	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Verifica diariamente la Gaceta del Gobierno del Estado de México, hasta que publiquen el Manual de Procedimientos, una vez publicado informa a las unidades administrativas solicitantes para que adquieran su Manual de Procedimientos.
25	Unidades Administrativas	Se enteran que ya se publico el Manual de procedimientos y acuden a la Gaceta de Gobierno del Estado de México para comprar los ejemplares que requieran.

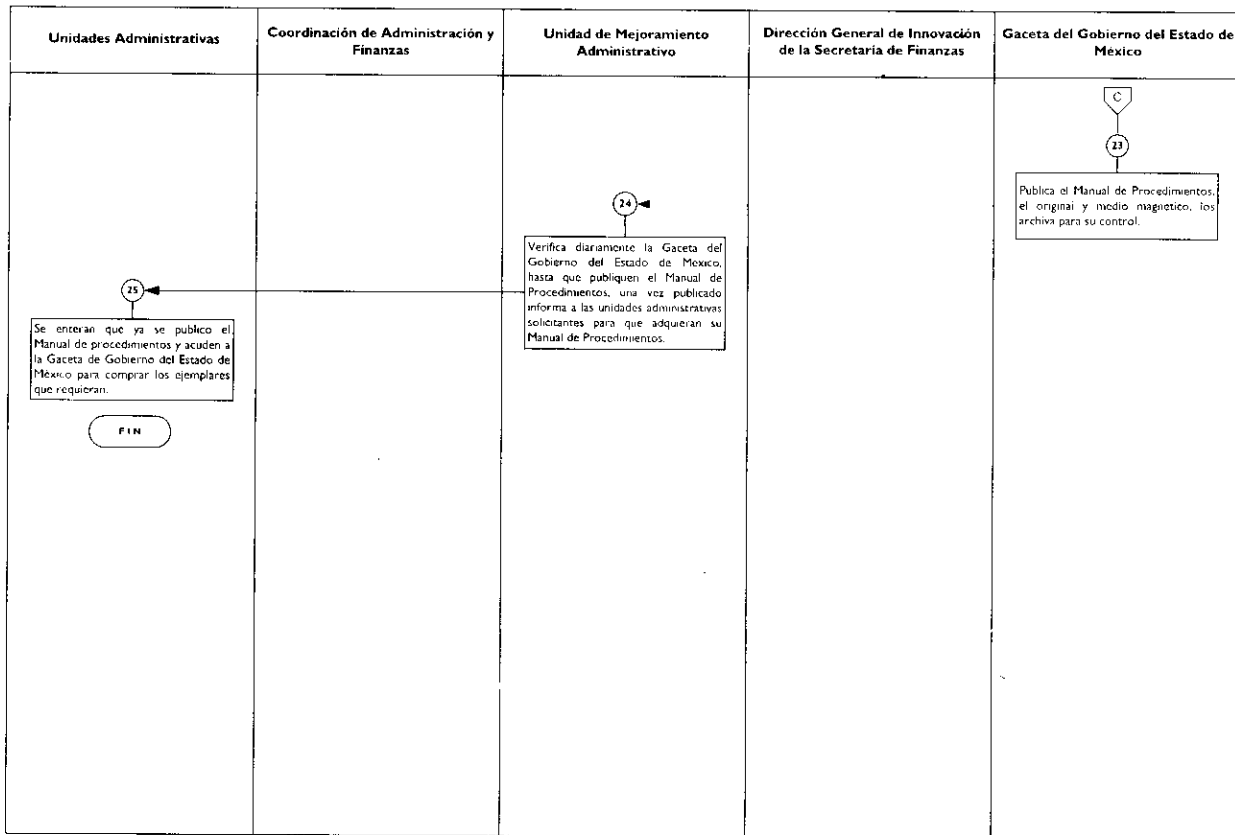
**DIAGRAMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO:** Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.



**PROCEDIMIENTO: Elaboración y/o Actualización de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.**





**MEDICIÓN**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

$$\frac{\text{Manuales de Procedimiento Solicitados Mensualmente}}{\text{Manuales de Procedimiento Elaborados Mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de Manuales de Procedimiento Autorizados Mensualmente}$$

**Registros de evidencias.**

- Manuales de Procedimientos Elaborados.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**“NO APLICA”**

<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b></p>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100/03
	Página	

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**

**Entrada y Salida de Correspondencia.**

**OBJETIVO**

Optimizar el servicio de correspondencia interno de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, con el propósito de facilitar y eficientar la entrega de correspondencia a efecto de agilizar la comunicación formal.

**ALCANCE**

Aplica a todos los Servidores Públicos responsables de la recepción y entrega de correspondencia, así como a la Unidad de Mejoramiento Administrativo y Coordinación de Administración y Finanzas y todas las unidades administrativas de la Secretaría

de Desarrollo Agropecuario que generan y reciben correspondencia de entrada y salida y participan en el proceso de atención a la misma.

#### REFERENCIAS

- **Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.** Capítulo IV de las Atribuciones de las Direcciones Generales, Coordinaciones, Dirección y Unidad Jurídica, Artículo 15, fracción XXV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de agosto de 2006, reformas y adiciones.
- **Manual General de Organización de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.** Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Código 207010100 **Unidad de Mejoramiento Administrativo.** Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de junio de 2009, reformas y adiciones.
- **Acuerdo por el que se Establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicio de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.** Norma IEO-030, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 24 de febrero de 2005.

#### RESPONSABILIDADES

La Unidad de Mejoramiento Administrativo es la unidad administrativa responsable de que el área de correspondencia proporcione en forma eficiente el servicio de correspondencia.

#### El Área de Correspondencia deberá:

- Recibir, revisar, registrar y distribuir la documentación y/o la paquetería de correspondencia a las unidades administrativas de destino.
- Devolver la documentación y/o paquetería de correspondencia que no cumpla con los lineamientos para el trámite de la correspondencia de las unidades administrativas del Gobierno del Estado de México.
- Sellar el acuse en el reloj fechador o en forma manual la documentación y/o paquetería de correspondencia que lleguen de las Dependencias del Gobierno del Estado de México y del Servicio Postal Mexicano.
- Registrar en el sistema formato de correspondencia de entrada para recabar el acuse de recibo de la documentación y/o paquetería entregada.
- Entregar la documentación y/o paquetería en las unidades administrativas de destino tanto interna como externa.

#### Las Unidades Administrativas deberán:

- Entregar la documentación y/o paquetería al área de correspondencia para su entrega a las unidades administrativas de destino y recabando su acuse de recibo.
- Recibir la documentación y/o paquetería de correspondencia que les correspondan sellando y firmando el formato "Correspondencia de Entrada".

#### Las Dependencias, Fideicomisos y Servicio Postal Mexicano deberán:

- Recibir la documentación y/o paquetería de correspondencia y sellar el acuse de recibo.

#### DEFINICIONES

**Documentación:** oficios, circulares, invitaciones para eventos oficiales y todo escrito formal que tenga como propósito dar a conocer un resultado, trámite y/o seguimiento de un asunto o servicio solicitado.

**Paquetería:** Paquete de documentos que deben ser entregados a la brevedad.

**Correspondencia:** Medio de comunicación escrito, a través del cual se trasmite información entre dos o más personas físicas o morales e instituciones públicas o privadas.

**Correspondencia de Entrada:** Es aquella que ingresa a las Unidades Administrativas de los Poderes Ejecutivos, Legislativos y Judicial, que se produce en el medio externo.

**Correspondencia de Salida:** Es la documentación y/o paquetería que se entrega en las unidades administrativas internas y/o externas de destino.

#### INSUMOS

- Documentación y/o paquetería.

#### RESULTADOS

- Correspondencia Entregada.

#### INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

**"NO APLICA"**

## POLÍTICAS

El Área de Correspondencia es la responsable de revisar la documentación y/o paquetería de correspondencia de acuerdo a los "Lineamientos para el Trámite de Correspondencia de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Poder Ejecutivo del Estado de México".

Que la documentación y/o paquetería de correspondencia esté dirigida a Servidores Públicos o unidades administrativas domiciliadas en la ciudad de Toluca o bien sean para la Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Organismos Auxiliares.

Que los documentos presentados en sobre cerrado o paquete, contengan los datos completos del remitente y del destinatario.

Que las comunicaciones formales o escritos presentados sin sobre estén firmados y contengan los anexos (en su caso), así como señalado de manera específica el nombre del destinatario tratándose de copias.

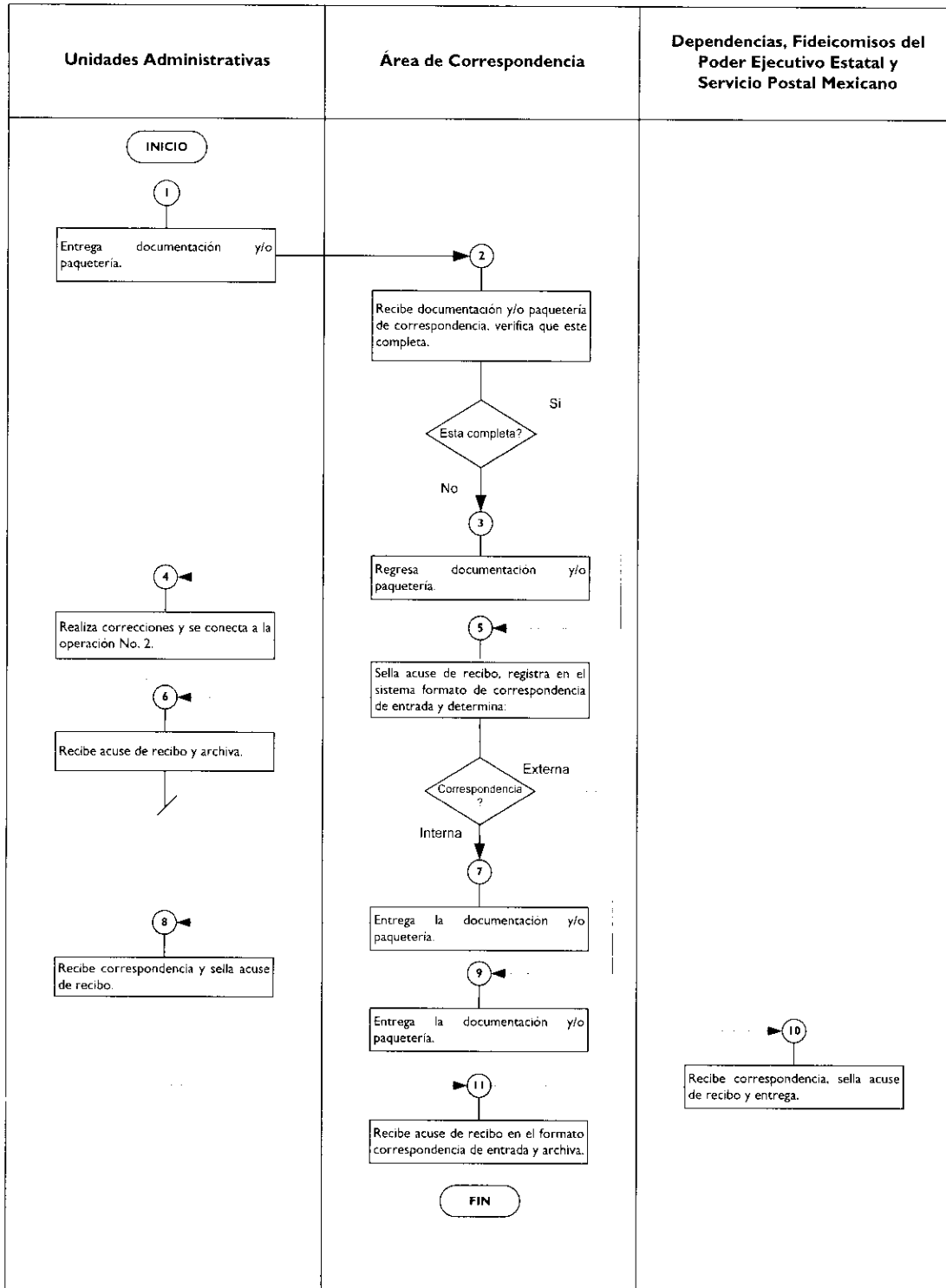
## DESARROLLO

Procedimiento: Entrada y Salida de Correspondencia.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidades Administrativas	Entrega documentación y/o paquetería de correspondencia en el área de correspondencia.
2	Área de Correspondencia	Recibe documentación y/o paquetería de correspondencia, verifica que este completa y determina. <b>¿Está completa?</b>
3	Área de Correspondencia	<b>No está completa.</b> Regresa documentación y/o paquetería con las observaciones correspondientes.
4	Unidad Administrativa	Recibe documentación y/o paquetería de correspondencia, realiza correcciones. Se conecta a la operación No.2.
5	Área de Correspondencia	<b>Si procede la correspondencia.</b> Sella acuse de recibo y entrega a las unidades Administrativas, registra en el Sistema Formato de Correspondencia de Entrada y determina de acuerdo al tipo de correspondencia:
6	Unidades Administrativas	Reciben acuse de recibo y archivan para su control.
7	Área de Correspondencia	Correspondencia Interna: Entrega en las unidades administrativas del Conjunto SEDAGRO.
8	Unidades Administrativas	Reciben correspondencia, revisan y sellan acuse de recibo en el Formato de Correspondencia de Entrada.
9	Área de Correspondencia	Correspondencia externa: entrega la documentación y/o paquetería en las Dependencias, Fideicomisos y Servicio Postal Mexicano.
10	Dependencias, Fideicomisos y Servicio Postal Mexicano	Reciben correspondencia sellan acuse de recibo en el Formato de Correspondencia de Entrada y entregan.
11	Área de Correspondencia	Recibe acuse de recibo en el Formato de Correspondencia de Entrada y archiva para su control.

**DIAGRAMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO: Entrada y Salida de Correspondencia**



**MEDICIÓN**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

$$\frac{\text{Registro Mensual de Correspondencia Recibida}}{\text{Registro Mensual de Correspondencia Entregada}} \times 100 = \text{Porcentaje de Correspondencia Tramitada Mensualmente.}$$

**Registros de evidencias:**

- Correspondencia de entrada.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Correspondencia de Entrada.

**CORRESPONDENCIA DE ENTRADA**



SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO  
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



**CORRESPONDENCIA DE ENTRADA**

Fecha **1**

Folio	Remitente	No. de Oficio y Fecha	Asunto	Destinatario	Fecha de Entrega	Fecha de Recibido
<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

Correspondencia

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CORRESPONDENCIA DE ENTRADA**

**Objetivo:** contar con un formato que permita llevar un control de la correspondencia entregada a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Organismos Auxiliares.

**Distribución y Destinatario:** El formato es generado por el Área de Correspondencia para control interno en original.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar día, mes y año en que se requisita el formato.
2	Folio	Escribir el número consecutivo de folios a utilizar.
3	Remitente	Registrar el nombre y apellidos del remitente.
4	No. de Oficio y Fecha	Anotar el número de oficio y la fecha del mismo.
5	Asunto	Realizar una breve descripción del asunto.
6	Destinatario	Escribir el nombre y apellidos del destinatario.
7	Fecha de Entrega	Registrar la fecha de entrega de la correspondencia.
8	Fecha de Recibo	Obtener el sello, firma y fecha de recibida la correspondencia.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100/04
	Página	

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**Atención a Usuarios de la Biblioteca.**

### OBJETIVO

Mejorar la atención a los usuarios de la Biblioteca proporcionando asesoría especializada en la consulta de la documentación y bibliografía de que dispone el Centro de Documentación Salvador Sánchez Colín, para coadyuvar a la correcta toma de decisiones.

### ALCANCE

Aplica a los Servidores Públicos responsables de proporcionar el servicio de biblioteca, a la Unidad de Mejoramiento Administrativo, a la Coordinación de Administración y Finanzas, al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, al Instituto de Investigación y Capacitación Agropecuaria, Acuícola y Forestal del Estado de México y a la Protectora de Bosques del Estado de México que brindan información a los productores agropecuarios y forestales para su consulta.

### REFERENCIAS

- **Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México.** Capítulo 1º, Disposiciones Generales, Artículo 2, Inciso b. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 24 de marzo de 1986.
- **Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.** Capítulo IV de las Atribuciones de las Direcciones Generales, Coordinaciones, Direcciones y Unidad Jurídica, Artículo 15, fracción XXV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de agosto de 2006, reformas y adiciones.
- **Manual General de Organización de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.** Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Código 207010100 **Unidad de Mejoramiento Administrativo.** Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de junio de 2009, reformas y adiciones.

### RESPONSABILIDADES

La Unidad de Mejoramiento Administrativo es el área responsable de proporcionar el servicio de biblioteca a los usuarios de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, que requieran información estadística de los programas que opera el sector agropecuario y forestal.

**La Biblioteca del Centro de Documentación Salvador Sánchez Colín deberá:**

- Proporcionar el servicio de consulta interna y externa a los usuarios que lo soliciten y que cumplan con los requisitos para su atención.
- Mantener actualizado los inventarios de documentación biblio-hemerográficos y debidamente clasificados y ordenados en los estantes y anaqueles correspondientes.
- Resguardar en óptimas condiciones la documentación para uso y consulta de los usuarios.
- Recibir diarios, revistas, libros y documentación inherente al sector agropecuario y forestal y registrar, clasificar y ordenar por temas en los estantes y anaqueles correspondientes.
- Registrar diariamente las Gacetas del Gobierno del Estado de México y el Diario Oficial de la Federación para su debido control.

**La Unidad de Mejoramiento Administrativo deberá:**

- Recoger diariamente las suscripciones que tiene con otras dependencias.
- Pagar semestralmente las suscripciones de la Gacetas del Gobierno del Estado de México y el Diario Oficial de la Federación.
- Mantener en óptimas condiciones de servicio las instalaciones de la Biblioteca del Centro de Documentación Salvador Sánchez Colín.
- Reportar mensualmente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, las consultas realizadas a la información de la biblioteca.



## DEFINICIONES

**SEDAGRO:** Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**INEGI:** Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

## INSUMOS

- Solicitud de Documentos.

## RESULTADOS

- Vale Bibliográfico.
- Reporte Mensual.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

## "NO APLICA"

## POLÍTICAS

Es responsabilidad del encargado de la biblioteca, el revisar y verificar que el vale bibliográfico este debidamente requisitado y firmado por el usuario.

El encargado de la biblioteca deberá solicitar al usuario su credencial de elector a efecto de poder realizarle el préstamo del documento requerido para su consulta.

Es responsabilidad del bibliotecario enviar mensualmente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática el reporte de usuarios atendidos y productos entregados en la Biblioteca del Centro de Documentación Salvador Sánchez Colín.

## DESARROLLO

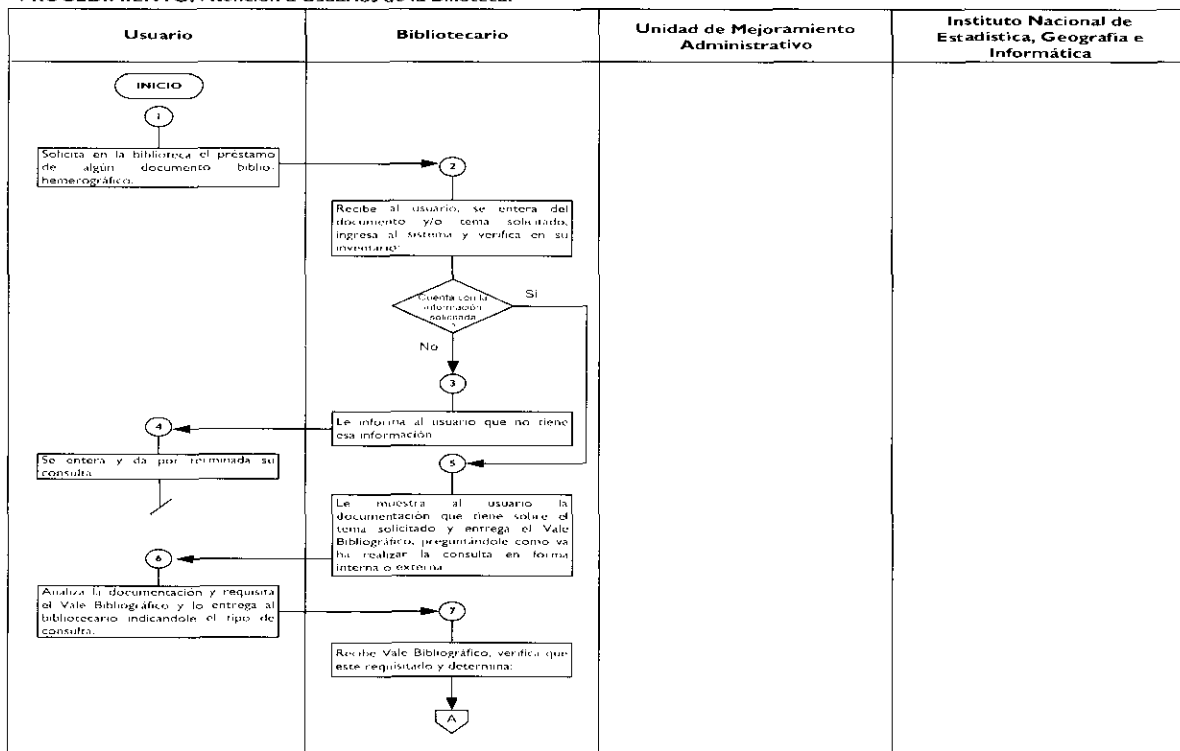
Procedimiento: Atención a Usuarios de la Biblioteca.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuarios	Solicita en la biblioteca el préstamo de algún documento bibliohemerográfico.
2	Bibliotecario	Recibe al usuario, se entera del documento y/o tema solicitado, ingresa al sistema y verifica en su inventario, si cuenta con la información solicitada. <b>¿Cuenta con la información?</b>
3	Bibliotecario	<b>No cuenta con la información.</b> Le informa al usuario que no tiene esa información.
4	Usuarios	Se entera y da por terminada su consulta.
5	Bibliotecario	<b>Si cuenta con la información.</b> Le muestra al usuario la documentación que tiene sobre el tema solicitado y le entrega el vale bibliográfico, preguntándole como va a realizar la consulta en forma interna o externa.
6	Usuarios	Analiza la documentación y requisita el vale bibliográfico y lo entrega al bibliotecario indicándoles el tipo de consulta.
7	Bibliotecario	Recibe vale bibliográfico, verifica que este debidamente requisitado y en base al tipo de consulta, determina: <b>Tipo de consulta.</b>
8	Bibliotecario	<b>Consulta Interna.</b> Autoriza el vale bibliográfico y le entrega la documentación para su consulta.
9	Usuarios	Recibe la documentación, realiza la consulta y entrega al Bibliotecario.
10	Bibliotecario	Recibe documentación y cancela el vale bibliográfico.

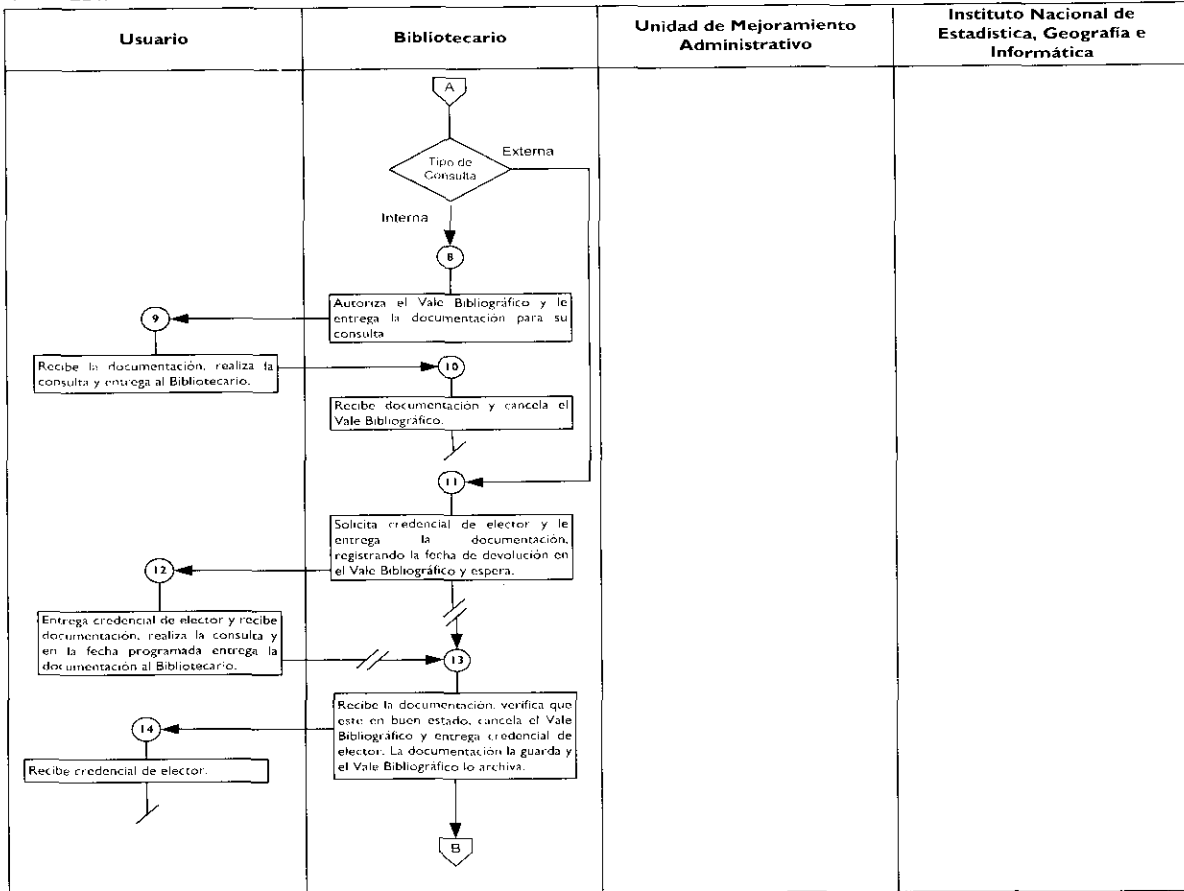
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
11	Bibliotecario	<b>Consulta Externa.</b> Le solicita su credencial de elector al usuario y le entrega la documentación, registrando la fecha de devolución de la documentación en el vale Bibliográfico, anexa credencial de elector y espera.
12	Usuarios	Entrega credencial de elector y recibe documentación solicitada, realiza la consulta y en la fecha programada entrega la documentación al Bibliotecario.
13	Bibliotecario	Recibe la documentación, verifica que este en buen estado cancela el vale bibliográfico y le entrega su credencial de elector al usuario, la documentación la coloca en los anaqueles correspondientes para futuras consultas y el vale bibliográfico lo archiva.
14	Usuarios	Recibe credencial de elector.
15	Bibliotecario	Elabora reporte de usuarios atendidos y productos entregados mensualmente y entrega a la Unidad de Mejoramiento Administrativo.
16	Unidad de Mejoramiento Administrativo	Recibe reporte de usuarios atendidos y productos entregados mensualmente, revisa, autoriza, elabora oficio en original y copia, anexa reporte y entrega al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.
17	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática	Recibe oficio y reporte de usuarios atendidos y productos entregados del Centro de Documentación "Salvador Sánchez Colín" de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, verifica que este autorizado y registra en los anexos estadísticos.

**DIAGRAMACIÓN**

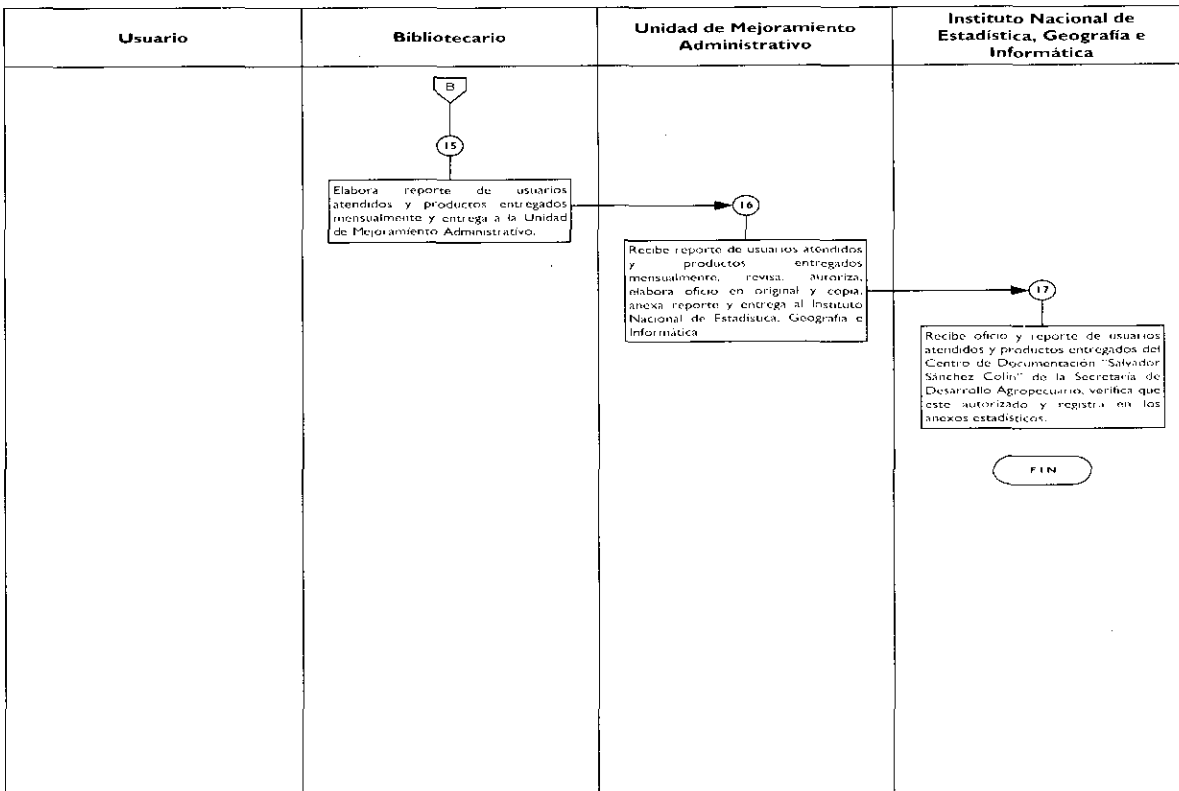
**PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios de la Biblioteca.**



**PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios de la Biblioteca.**



**PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios de la Biblioteca.**



**MEDICIÓN**

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de Usuarios Solicitantes Mensualmente}}{\text{Número de Usuarios Registrados Mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de Número de Usuarios Atendidos Mensualmente}$$


Registros de evidencias:

- Reporte de Usuarios Atendidos y Productos Entregados.
- Vale Bibliográfico.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Reporte de Usuarios Atendidos y Productos Entregados.
- Vale Bibliográfico.

**REPORTE DE USUARIOS ATENDIDOS Y PRODUCTOS ENTREGADOS**



RED NACIONAL DE CONSULTA  
RED DE CONSULTA EXTERNA

**REPORTE DE USUARIOS ATENDIDOS Y PRODUCTOS ENTREGADOS**

CLAVE DE IDENTIFICACION: 2 \_\_\_\_\_

AÑO 1

NOMBRE DE LA INSTITUCION: 3 \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL AREA DE ADSCRIPCION: 4 \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA UNIDAD DE INFORMACION: 5 \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL RESPONSABLE: 6 \_\_\_\_\_

	DIA DE ENVIO*	NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS				NUMERO DE VOLUMENES CONSULTADOS				NUMERO DE PRODUCTOS RECIBIDOS			
		PUBLICACIONES	CARTOGRAFIA	DISCOS	TOTAL	PUBLICACIONES	CARTOGRAFIA	DISCOS	TOTAL	PUBLICACIONES	CARTOGRAFIA	DISCOS	TOTAL
ENE													
FEB													
MAR	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">7</span>												
ABR			<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">8</span>										
MAY													
JUN													
JUL													
AGO													
SEP													
OCT													
NOV													
DIC													
TOTAL													

FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACION  
PRIMER SEMESTRE

11

FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACION  
SEGUNDO SEMESTRE

\* Día de envío del reporte por parte de la unidad de información al INEGI

Anexo no. 12

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: REPORTE DE USUARIOS ATENDIDOS Y PRODUCTOS ENTREGADOS**

**Objetivo:** Contar con un formato que permita llevar un control mensual de los usuarios atendidos y productos entregados por parte del Centro de Documentación "Salvador Sánchez Colín" de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

**Distribución y Destinatario:** El formato es generado por la biblioteca en original y copia. El original es para el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática y en la copia se recaba acuse de recibido para su archivo por la Unidad de Mejoramiento Administrativo.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Año	Anotar el año en que se requisita el formato.
2	Clave de Identificación	Escribir el número de la clave de identificación, que para el caso de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario es el 15005.
3	Nombre de la Institución	Anotar el nombre de la Secretaría.
4	Nombre del Área de Adscripción	Anotar el nombre de la unidad administrativa que está a cargo del Centro de Documentación.
5	Nombre de la Unidad de Información	Anotar el nombre del Centro de Documentación que requisita el formato.
6	Nombre del Responsable	Escribir el nombre y apellidos del Bibliotecario del Centro de Documentación.
7	Día de Envío	Se coloca la fecha en que se envía el reporte al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e informática.
8	Número de Usuarios Atendidos	Anotar el número de usuarios que consultaron publicaciones, cartografía o discos compactos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.
9	Número de Volúmenes Consultados	Anotar el número de publicaciones, cartografía o discos compactos por los usuarios en el mes que se reporta.
10	Número de Productos Recibidos	Anotar el número de publicaciones, cartografía o discos compactos que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática entregó al Centro de Documentación durante el mes que se reporta, sin considerar folletos o carteles.
11	Firma del Titular de la Información	Se divide en dos semestres que deberán estamparse la primera firma en el reporte acumulado del mes de junio y la segunda en el reporte de diciembre.

**VALE BIBLIOGRÁFICO**



SECRETARÍA DE DESARROLLO AGROPECUARIO  
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



**VALE BIBLIOGRÁFICO**

Nombre del Lector: 1

Domicilio: 2

Institución Educativa: 3

Institución donde Labora: 4

Título	Autor
5	6

Fecha de Préstamo: 7

Fecha de Devolución: 8

9

10

Nombre y Firma del Lector

Autoriza


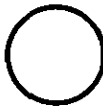

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: VALE BIBLIOGRÁFICO</b>		
<b>Objetivo:</b> Contar con un formato que permita llevar un control de los usuarios atendidos en el Centro de Documentación "Salvador Sánchez Colín" de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.		
<b>Distribución y Destinatario:</b> El formato es generado por la biblioteca en original para su control interno.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del Lector	Anotar el nombre y apellidos del lector.
2	Domicilio	Escribir la dirección inscrita en la Credencial de Elector que proporciona el lector.
3	Institución Educativa	Anotar el nombre de la institución educativa al que pertenece el lector.
4	Institución donde Labora	Anotar el nombre la dependencia en donde trabaja el lector.
5	Título	Anotar el nombre del título del libro a consultar.
6	Autor	Escribir el nombre y apellidos del autor del libro de consulta.
7	Fecha de Préstamo	Registrar día, mes y año en el que se le hace el préstamo del libro a consultar.
8	Fecha de Devolución	Registrar día, mes y año en el que el lector devuelve el libro consultado.
9	Nombre y Firma del Lector	Anotar el nombre, apellidos y firma del lector.
10	Autoriza	Anotar el nombre, apellidos y firma del Bibliotecario.


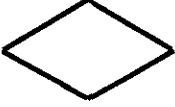





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	VIII

**SIMBOLOGÍA**

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras ANSI (American National Standards Institute), los cuales tienen la representación y significado siguiente:

**DIAGRAMAS DE BLOQUE**

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.

	<p><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>
	<p><b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p><b>Línea continúa.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p><b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>
	<p><b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p><b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insostenable.</p>
	<p><b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro(s). Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.</p>

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	<b>X</b>

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (Octubre 2011): Elaboración del Manual de Procedimiento de la Unidad de Mejoramiento Administrativo.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	<b>XI</b>

**DISTRIBUCIÓN**

El original del Manual de Procedimiento se encuentra en resguardo de la Unidad de Mejoramiento Administrativo de la Coordinación de Administración y Finanzas de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- ◆ Coordinación de Administración y Finanzas.
- ◆ Contraloría Interna.
- ◆ Biblioteca del Centro de Documentación "Salvador Sánchez Colín".

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2011
	Código:	207010100
	Página	<b>XII</b>

**VALIDACIÓN**

LAE. FELIPE NEMER NAIME  
**COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
(RUBRICA).

ING. ALDO JORGE DOMÍNGUEZ CASTRO  
**JEFE DE LA UNIDAD DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO**  
(RUBRICA).