



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCIV A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 500

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 1o. de marzo de 2013
No. 42

SUMARIO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MEXICO

ACUERDO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL ESTADO DE MEXICO, DE FECHA VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL TRECE, POR EL QUE SE APRUEBA LA GUIA TECNICA PARA LA ELABORACION DEL MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MEXICO.

“2013. Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación”

SECCION TERCERA

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MEXICO



PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO

CONSEJO DE LA JUDICATURA



CIRCULAR NO. 04/2013

Toluca de Lerdo, México, a 22 de febrero de 2013.

CIUDADANO

Con fundamento en el artículo 42 fracción I de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México, se comunica lo siguiente:

ACUERDO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL ESTADO DE MÉXICO, DE FECHA VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL TRECE, POR EL QUE SE APRUEBA LA GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

CONSIDERANDO

- I. La administración, vigilancia y disciplina del Poder Judicial del Estado, están a cargo del Consejo de la Judicatura conforme a las bases que señalan la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México y la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado.
- II. La Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado, señala como facultad del Consejo de la Judicatura, adoptar las providencias necesarias para el eficiente manejo administrativo del Poder Judicial.
- III. El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2010 – 2015 del Poder Judicial del Estado de México, establece como quinta línea estratégica “Modernizar la gestión administrativa al servicio de la función jurisdiccional”, determinando como propuesta de desarrollo para la función siete “Administración y finanzas”, lograr la eficiencia y eficacia de la estructura administrativa del Poder Judicial, a través de la reorganización funcional y de la automatización integral de procesos.

Esta propuesta de desarrollo conlleva a la definición del proyecto denominado “Desarrollo organizacional y calidad”, cuyo objetivo es fortalecer, impulsar y promover la mejora y eficiencia operativa del Poder Judicial, a través de la actualización de la estructura orgánica y manuales de organización y procedimientos de la Institución; la realización y orientación de estudios específicos para la mejora administrativa; y el mantenimiento y en su caso ampliación del sistema de la calidad Institucional.

IV. El Poder Judicial del Estado, a través de su Plan Estratégico de Desarrollo institucional 2010-2015, deja ver su compromiso con el desarrollo de nuevos proyectos de mejora institucional para la construcción de esquemas administrativos que, sustentados en la agilización de procesos, permitan ampliar y fortalecer el acceso a la justicia.

V. La modernización de la gestión administrativa en el Consejo de la Judicatura del Estado de México, encuentra su justificación en la necesidad de alcanzar una mayor capacidad de gestión, centrada en mayores niveles de eficacia y eficiencia de la actividad administrativa.

VI. Mediante acuerdos de fechas veintisiete de abril de dos mil once, veintiséis de octubre de dos mil once y veintitrés de mayo de dos mil doce, se aprueban respectivamente, las estructuras orgánicas de la Escuela Judicial del Estado, de las Áreas Administrativas de la Presidencia y del Consejo de la Judicatura del Estado de México y del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

VII. Mediante Acuerdos de fecha veintiséis de octubre de dos mil once, se aprueban el Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México y el Reglamento de la Escuela Judicial del Estado; asimismo, mediante Acuerdos de fecha siete de diciembre de dos mil once y quince de abril de dos mil nueve respectivamente, se aprueban el Reglamento de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, y el Reglamento Interior de los Centros de Convivencia Familiar del Poder Judicial del Estado de México, con reforma a su artículo 4, mediante Acuerdo de fecha veintiséis de octubre de dos mil once.

VIII. Los Reglamentos Interiores dan sustento a las estructuras administrativas específicas; siendo los Manuales de Organización y de Procedimientos, los instrumentos administrativos que precisan las funciones, así como las actividades necesarias y su secuencia para atenderlas.

IX. Con motivo de lo anterior, este Órgano Colegiado considera que la "Guía Técnica para la Elaboración del Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México", constituye un instrumento técnico-normativo, que orienta la documentación de los procedimientos bajo criterios metodológicos, que coadyuvan a eficientar la ejecución del trabajo al orientar sus resultados con enfoque a procesos, es decir con visión cliente-proveedor.

Con fundamento en los artículos 106 y 109 párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 52, 63 fracciones XVI, XXIII y XXXVI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado; el Consejo de la Judicatura del Estado emite el siguiente.

ACUERDO

PRIMERO. Se aprueba la Guía Técnica para la Elaboración del Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México, que se acompaña como anexo 1 -----

SEGUNDO. Se instruye al Secretario General de Acuerdos para que comunique esta determinación al Coordinador Administrativo del Consejo de la Judicatura, a la Directora General de Administración y a los demás titulares de las unidades administrativas, a fin de que se proceda a su difusión y observar su cumplimiento.-----

TERCERO. Publíquese este Acuerdo y la Guía Técnica para la Elaboración del Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México, en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado, así como en el Boletín Judicial y portal de Transparencia del Poder Judicial del Estado.-----

CUARTO. La presente Guía Técnica entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado.-----

QUINTO. Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a este Acuerdo.-----

Así por unanimidad de votos lo acordó el Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado de México, y firma el Presidente Magistrado Maestro en Derecho BARUCH F. DELGADO CARBAJAL, ante el Secretario General de Acuerdos, Licenciado JOSÉ ANTONIO PINAL MORA, que da fe.

ATENTAMENTE
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA
DEL ESTADO DE MÉXICO
MGDO. M. EN D. BARUCH F. DELGADO CARBAJAL
(RUBRICA).

SECRETARIO GENERAL DE ACUERDOS

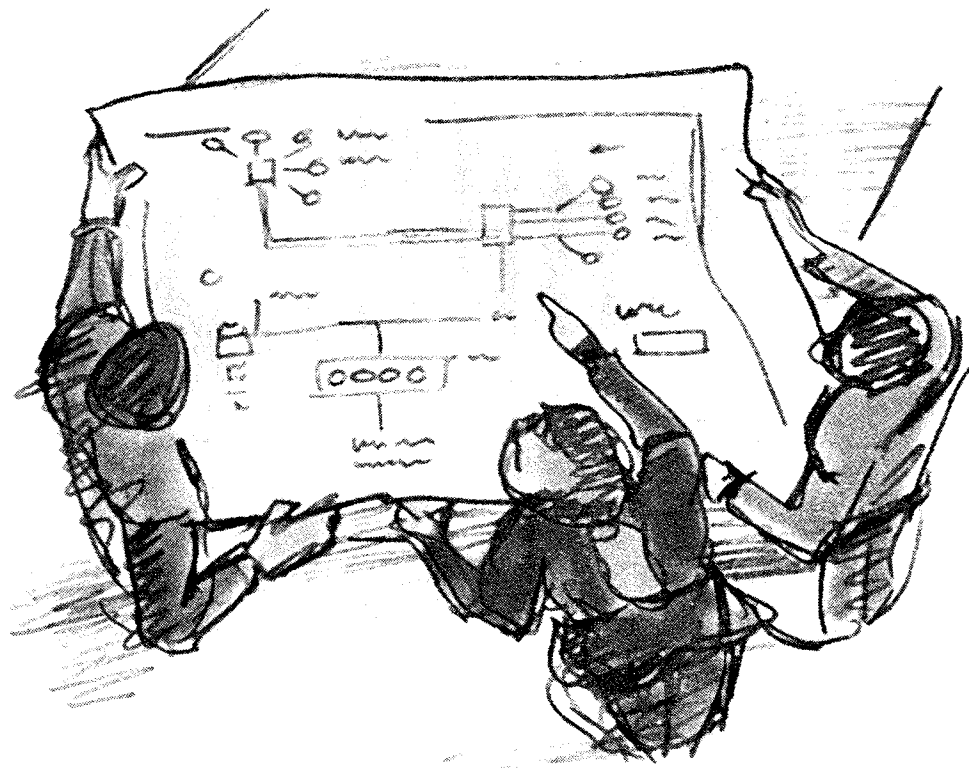
LIC. JOSÉ ANTONIO PINAL MORA
(RUBRICA).



PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO
CONSEJO DE LA JUDICATURA

GUÍA TÉCNICA

PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO



CONSEJO DE LA JUDICATURA

PRESIDENTE

Mgdo. M en D. Baruch F. Delgado Carbajal

CONSEJEROS

Lic. Teresita del Niño Jesús Palacios Iniestra
Lic. María del Refugio Elizabeth Rodríguez Colín
M. en A. J. Ariel de la O Martínez
Dr. Héctor Hernández Tirado
Dr. Eduardo López Sosa
M. en D.J. José Ariel Jaramillo Arroyo

**GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN
DEL MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL PODER
JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO**

© Derechos Reservados

Poder Judicial del Estado de México
Consejo de la Judicatura
Nicolás Bravo No. 201 Toluca, México
Colonia Centro. C.P. 50000
www.pjedomex.gob.mx

La reproducción total o parcial de este documento se
realizará únicamente mediante autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Elaboración:
Dirección General de Finanzas y Planeación
Dirección de Planeación
Subdirección de Gestión de la Calidad

Diseño:
Departamento de Producción Gráfica

Primera edición, febrero 2013

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

Índice**PRESENTACIÓN****1. OBJETIVO DE LA GUÍA****2. CONCEPTOS Y GENERALIDADES****2.1 Manuales administrativos**

- 2.1.1 Concepto
- 2.1.2 Objetivos
- 2.1.3 Clasificación
- 2.1.4 Ventajas
- 2.1.5 Importancia

2.2 Manual de procedimientos

- 2.2.1 Definición
- 2.2.2 Propósitos

2.3 Gestión con enfoque a procesos

- 2.3.1 ¿Qué es un proceso?
- 2.3.2 Enfoque basado en procesos
- 2.3.3 Niveles de análisis de proceso
- 2.3.4 Sistema de procesos
- 2.3.5 Metodología para la implementación de un sistema de procesos

3. COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**3.1 Presentación****3.2 Objetivo general**

3.3 Identificación e interacción de procesos

- 3.3.1 Concepto de proceso
- 3.3.2 Identificación de procesos
- 3.3.3 Mapa de procesos de alto nivel

3.4 Relación de procesos y procedimientos y su registro**3.5 Descripción de los procedimientos**

- 3.5.1 Nombre del procedimiento
- 3.5.2 Estructura de contenido
 - 3.5.2.1 Objetivo
 - 3.5.2.2 Alcance
 - 3.5.2.3 Referencia normativa
 - 3.5.2.4 Responsabilidades
 - 3.5.2.5 Lineamientos de operación
 - 3.5.2.6 Insumos
 - 3.5.2.7 Diagrama de bloque del procedimiento
 - 3.5.2.8 Resultados
 - 3.5.2.9 Medición
 - 3.5.2.10 Interacción con otros procedimientos
 - 3.5.2.11 Registros
 - 3.5.2.12 Definiciones
- 3.5.3 Control de cambios

3.6 Simbología**3.7 Registro de ediciones****3.8 Distribución****3.9 Validación****4. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

- 4.1 "Cubierta o portada" (Anexo no.1)
- 4.2 Portada interior o portadilla
- 4.3 Índice
- 4.4 "Formato de hoja" (Anexo no. 2)
- 4.5. Formato para "Portada de identificación y validación de procedimiento" (Anexo no. 3)
- 4.6 Formato para "Contenido de procedimiento y control de cambios" (Anexo no. 4)

ANEXOS

- Anexo no. 1 Formato para "Cubierta o portada"
- Anexo no. 2 "Formato de hoja"
- Anexo no. 3 Formato para "Portada de identificación y validación de procedimiento"
- Anexo no. 4 Formato para "Contenido de procedimiento y control de cambios"

BIBLIOGRAFÍA**Presentación**

*"Toda organización sin importar el tamaño, debe dirigir sus acciones hacia la evolución de los sistemas."*¹

El Poder Judicial del Estado de México, en su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2010-2015, ha dejado ver su compromiso con el desarrollo de nuevos proyectos de mejora institucional, para la construcción de esquemas administrativos que, sustentados en la agilización de procesos, permitan ampliar y fortalecer el acceso a la justicia.

Las necesidades administrativas de la Institución, quedan representadas en una planeación orientada a la consecución de proyectos que permitan transitar a procesos administrativos ágiles, que transformen viejos paradigmas y robustezcan mejores prácticas para elevar la calidad de la administración de justicia, implementando asimismo una metodología de seguimiento y evaluación, que nos permita avanzar a nuevos estadios de calidad.

Con este propósito, es que nos orientamos a conceptualizar la operatividad de nuestra Institución, a través de una "Gestión con enfoque a procesos", para inducir a la debida interacción de las funciones institucionales, que coadyuven al logro del Desarrollo Institucional planteado.

La presente "**Guía Técnica para la elaboración del Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México**", pretende inducir, a través de su marco teórico-conceptual y metodológico, a la identificación de procesos y

¹ Eduardo Del Río Martínez, Curso "ISO 9004:2009 Gestión del Éxito Sostenido de una Organización-Un Enfoque de Gestión Eficiente", impartido por el Instituto de Formación, Evaluación y Desarrollo INLAC, S.C.

precisión de procedimientos con este enfoque, para su documentación a través de una estructura de contenido individual mediante la que no solamente se establecen los pasos u operaciones a seguir para la realización de las funciones; sino que a través de la identificación de las entradas y salidas de cada proceso, se establece la conectividad necesaria que induce a la debida interacción de las funciones institucionales para mejorar la gestión entre las interfases de los procesos.

La estructura de contenido de cada procedimiento refiere, entre otros apartados, su objetivo, alcance y normatividad y considera mediciones para evaluar el resultado de cada proceso, lo que permite implementar las mejoras necesarias y orientar el desempeño hacia la calidad, con un enfoque de sistema "cliente-proveedor".

Adicional a lo anterior, los formatos en los que se habrá de contener la información del Manual General de Procedimientos en sus diversos apartados, presentan campos con datos que permiten el registro de su actualización bajo condiciones de constante avance, lo que hace de este instrumento técnico, un documento versátil y dinámico.

1. OBJETIVO DE LA GUIA

Dar a conocer a los servidores públicos judiciales, los elementos técnico-metodológicos necesarios, para la elaboración, actualización e integración del "Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México", mediante el establecimiento, divulgación y aplicación de la metodología básica que se contiene en este instrumento administrativo.

2. CONCEPTOS Y GENERALIDADES

2.1 Manuales administrativos

2.1.1 Concepto

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación, permiten registrar y transmitir, en forma ordenada y sistemática información sobre los antecedentes, atribuciones, organización, objetivos políticos y/o procedimientos de un organismo administrativo, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores.

Es un registro de instrucciones que apoyan el desarrollo de las labores en forma ordenada, sistemática y eficiente.

En general, se puede decir que los manuales administrativos son los instrumentos que sirven para definir objetivos, funciones, estructura orgánica, atribuciones, políticas, procedimientos y actividades que se dan en un organismo.

2.1.2 Objetivos

Los manuales administrativos permiten cumplir, entre otros, con los siguientes objetivos:

- Presentar una visión en conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones políticas, procedimientos, normas, etc.
- Proporcionar información básica para la planeación y el mejoramiento administrativo de las dependencias.
- Servir de base para el desarrollo de métodos y sistemas de trabajo que permitan llevar a cabo las metas institucionales de una manera eficaz y eficiente.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encargadas al personal y motivar la uniformidad de las actividades.
- Favorecer la mejor utilización de recursos humanos y materiales.
- Proporcionar información y facilitar la comunicación al personal, promoviendo la uniformidad de criterios administrativos.

2.1.3 Clasificación

2.1.3.1 Por su área de aplicación:

Macroadministrativos: Estos abarcan a toda una dependencia. Ejemplo: Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México.

Microadministrativos: Contienen información de una sola unidad funcional, es decir se refieren a una parte de la dependencia, según sea el caso. Ejemplo: Manual de Procedimientos de la Dirección de Fondo Auxiliar.

2.1.3.2 Por su contenido:

De organización: Son aquellos que contienen información detallada referente a los antecedentes, base jurídica, objeto y fines institucionales, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, y objetivo y funciones por cada unidad funcional de la dependencia.

De procedimientos: Son aquellos que contienen los procedimientos a seguir en la ejecución de una función o en la prestación de un servicio, representando y describiendo la secuencia de operaciones o actividades para llevarlos a cabo. Se acompaña de ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos, así como de las políticas a seguir en la ejecución de dicho trabajo. Los manuales de procedimientos incluyen los formatos que se utilizan en cada actividad, así como sus instructivos de llenado.

De políticas: Son aquellos que contienen una descripción detallada de los lineamientos a seguir durante el proceso de toma de decisiones, para el logro de los objetivos de una unidad funcional.

De contenido múltiple: Estos documentos contienen la información que corresponde a más de uno de los tipos señalados anteriormente, por lo mismo están diseñados para varios fines.

2.1.4 Ventajas

Los manuales administrativos proporcionan a las dependencias las siguientes ventajas:

- Precisar las tareas a desarrollar en cada unidad funcional, para establecer responsabilidades, así como detectar duplicidades y omisiones.
- Propiciar la transparencia de las acciones y genera evidencia documental.
- Facilitar el estudio de los problemas de la organización.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Promover la simplificación del trabajo y la reducción de costos.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Es un medio de apoyo para la integración y orientación del personal de nuevo ingreso a la organización.

2.1.5 Importancia

Los manuales administrativos representan una herramienta de soporte para la organización, contienen información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, lineamientos de operación y procedimientos, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en inoperante, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización.

2.2 Manual de procedimientos

2.2.1 Definición

Documento que contiene el registro de los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa; como tal apoya el desarrollo de las labores en forma ordenada, sistemática y eficiente.

2.2.2 Propósitos

El manual de procedimientos persigue entre otros, los siguientes propósitos:

- Establecer formalmente los métodos de trabajo que se deben seguir.
- Registrar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que efectúan las unidades administrativas que intervienen y los registros a utilizar en la ejecución de las actividades.
- Precisar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Constituir el acervo de información histórica para análisis posteriores, que permita el mejoramiento de los procesos de trabajo.
- Lograr mayor calidad en la ejecución del trabajo, no dando lugar que éste se sujete a diferentes interpretaciones y/o sufra alteraciones arbitrarias.

2.3 Gestión con enfoque a procesos

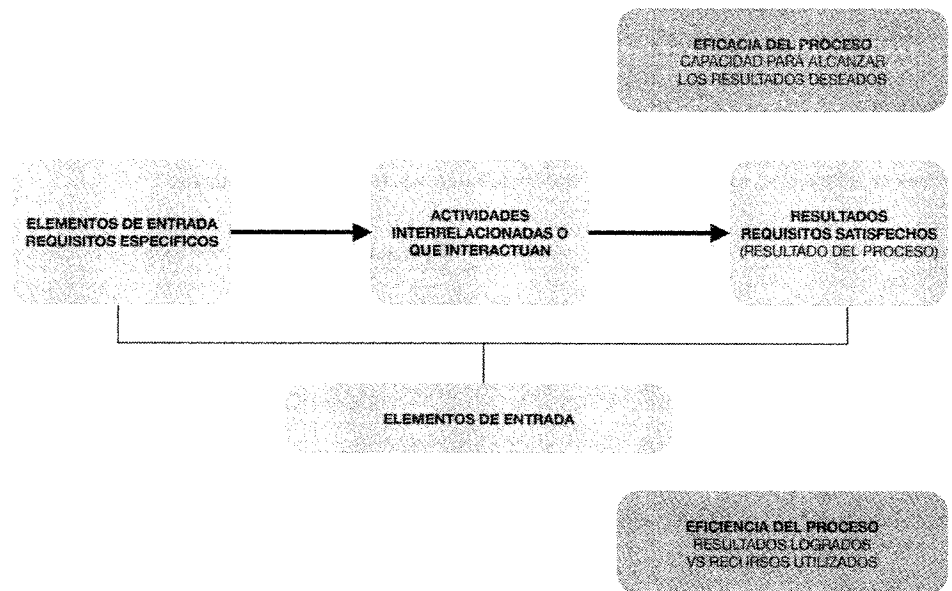
2.3.1 ¿Qué es un proceso?

La palabra proceso viene del latín PROCESSUS, que significa avance y progreso. Un proceso es el conjunto de actividades de trabajo y tareas para obtener resultados.

Un "proceso" puede definirse como un "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".²

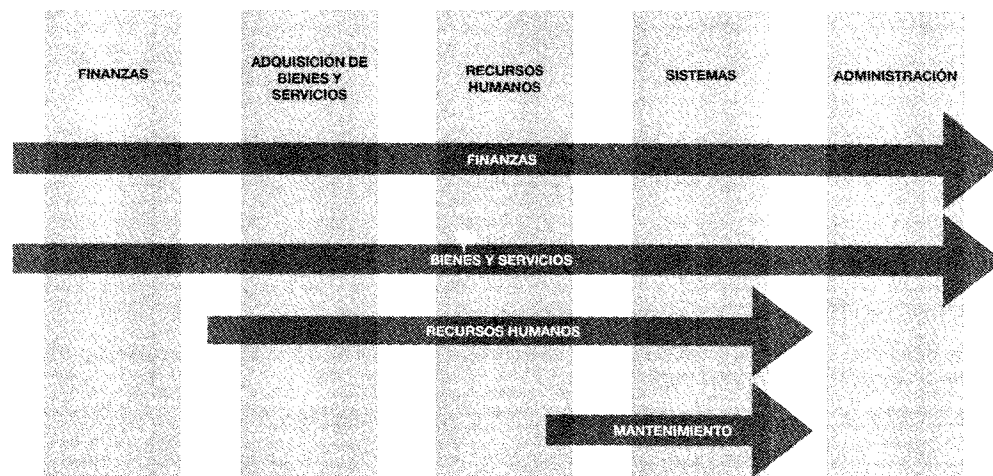
Para aportar valor, los procesos de una organización deben ser planificados y puestos en práctica mediante condiciones controladas.

² Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario, numeral 3.4.1



2.3.2 Enfoque basado en procesos

El enfoque basado en procesos conlleva a la debida interacción de las funciones institucionales, induciendo a que éstas no determinen su actuar de manera aislada, por el contrario, **“introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales, para mejorar la gestión entre las interfases de los procesos, todo enfocado hacia el logro de los objetivos organizacionales”**.³



2.3.3 Niveles de análisis de proceso

Macroproceso: Proceso global, de gran alcance que normalmente suele atravesar las delimitaciones de una unidad o área de trabajo.

Proceso: Proceso cuyo principal desarrollo se da en el ámbito funcional de una determinada unidad administrativa y que deriva conectividades a otras áreas de trabajo, consideradas como “ligas” para poder identificar macro procesos. Un proceso de esta jerarquía, puede constituir un subproceso de un macroproceso.

Microproceso: Un proceso más definido compuesto de una serie de pasos y actividades detalladas. Podría ser llevado a cabo por una sola persona.

³ Instituto Latinoamericano de la Calidad, **Sistemas de Gestión con Enfoque a Resultados, Hacia la Mejora Continua, Guía de bolsillo**, p. 22.

2.3.5.2 Planificación de los procesos

1. Determine las actividades necesarias para lograr los resultados planificados.
2. Determine dónde y cómo deberían aplicarse el seguimiento y medición.
3. Determine los recursos necesarios para la operación eficaz de cada proceso.

2.3.5.3 Implementación y medición de los procesos

1. Implemente los procesos y sus actividades tal como se planificó.
2. Aplique los controles y realice el seguimiento y las mediciones planificadas.

2.3.5.4 Análisis del proceso

1. Analice y evalúe la información obtenida del proceso, mediante el seguimiento y la medición aplicada, con el propósito de cuantificar el desempeño del proceso.
2. Compare los resultados de la información del desempeño con los requisitos definidos, para confirmar la eficacia y eficiencia del proceso.

2.3.5.5. Corrección y mejora del proceso

1. Realice acciones para mejorar el desempeño del proceso de manera continua.

3. Componentes del Manual de Procedimientos⁶

3.1 Presentación

Este apartado deberá contener una explicación de lo que es el documento, cuáles son sus propósitos y a quiénes se dirige, así como su ámbito de aplicación. Su redacción debe ser clara, sencilla y generalmente no debe exceder de dos cuartillas.

Es conveniente resaltar la importancia del manual a través de un mensaje de la autoridad de mayor rango de la Institución, así como hacer notar el papel que deben desempeñar los servidores judiciales en la aplicación del mismo, ya que sin su participación todos los esfuerzos de mejoramiento administrativo no tendrán los resultados deseados.

3.2 Objetivo general

En este apartado se deberá establecer lo que se pretende lograr con la integración y aplicación del Manual de Procedimientos, así como los medios o acciones para su logro.

Para la redacción del objetivo general se recomienda lo siguiente:

- Iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo, que implique inherentemente alguna medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, mejorar, mantener, ampliar, abatir, etc.
- Especificar con claridad qué se pretende lograr con la integración del manual de procedimientos, así como las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado.

Ejemplo:

OBJETIVO GENERAL

Eficientar la gestión institucional, mediante la documentación de procedimientos operativos elaborados con un "enfoque a procesos", que permitan a través de su mejora continua, inducir la debida interacción de las funciones institucionales, coadyuvando al logro de los objetivos organizacionales.

3.3 Identificación e interacción de procesos

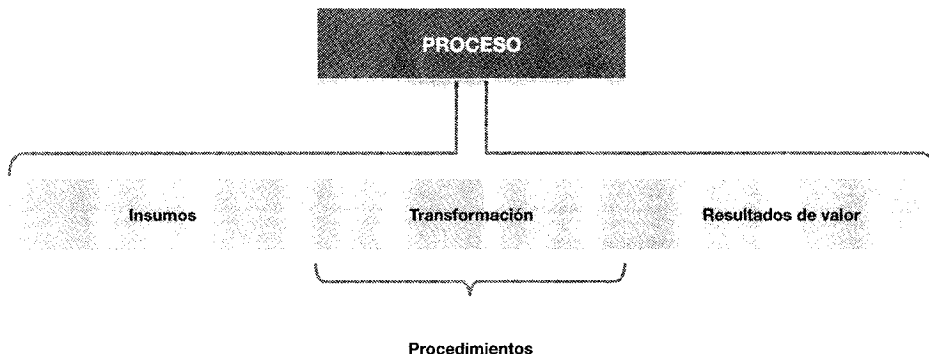
De conformidad con el principio de que la organización tenga un "enfoque basado en procesos", en este apartado se representará de manera gráfica y general, los procesos clave identificados que formarán parte del manual, así como las interacciones o relaciones de interdependencia que existen entre cada unos de ellos.

Para este propósito, se debe precisar qué es un proceso, cómo se identifica y cómo se representan sus interacciones en un "mapa de procesos de alto nivel". (ver pág. 15)

⁶ Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración, Dirección General de Innovación, Estructura y Organización, Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, pp. 18-57.

3.3.1 Concepto de proceso

El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos (microprocesos) 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 el método de trabajo diseñado para transformar los insumos en resultados, como se observa en la siguiente gráfica:



3.3.2 Identificación de procesos

Para la identificación de procesos, es necesario determinar la actividad por la que inician, la cual generalmente es una solicitud o demanda (estado inicial del proceso), así como el resultado de valor para el usuario interno o externo, que puede ser un bien, servicio, información o documentos (estado final del proceso).

Cuando el resultado de valor lo recibe el usuario externo de la dependencia, se identifican procesos sustantivos; y cuando el resultado de valor lo recibe un usuario interno se hace referencia a procesos adjetivos.

Una vez determinado los estados inicial y final del proceso, se debe definir el nombre de éste, el cual debe tomar en cuenta el trabajo que se realiza desde el principio hasta el fin.

Para la identificación de los procesos clave de la unidad administrativa, se puede hacer uso del siguiente recuadro, mediante el que se muestra un ejemplo:

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

ESTADO INICIAL DEL PROCESO	ESTADO FINAL DEL PROCESO (RESULTADO DE VALOR)		NOMBRE DEL PROCESO
	USUARIO INTERNO	USUARIO EXTERNO	
Captación de solicitudes de mediación		Convenio escrito o verbal o Constancia de conclusión / Constancia de suspensión	Mediación-conciliación
Solicitud de bienes y servicios	Suministro de bienes y servicios		Abastecimiento de bienes y servicios

La redacción de los procesos identificados deberá tener, a través de los procedimientos que lo conforman, la estructura siguiente:

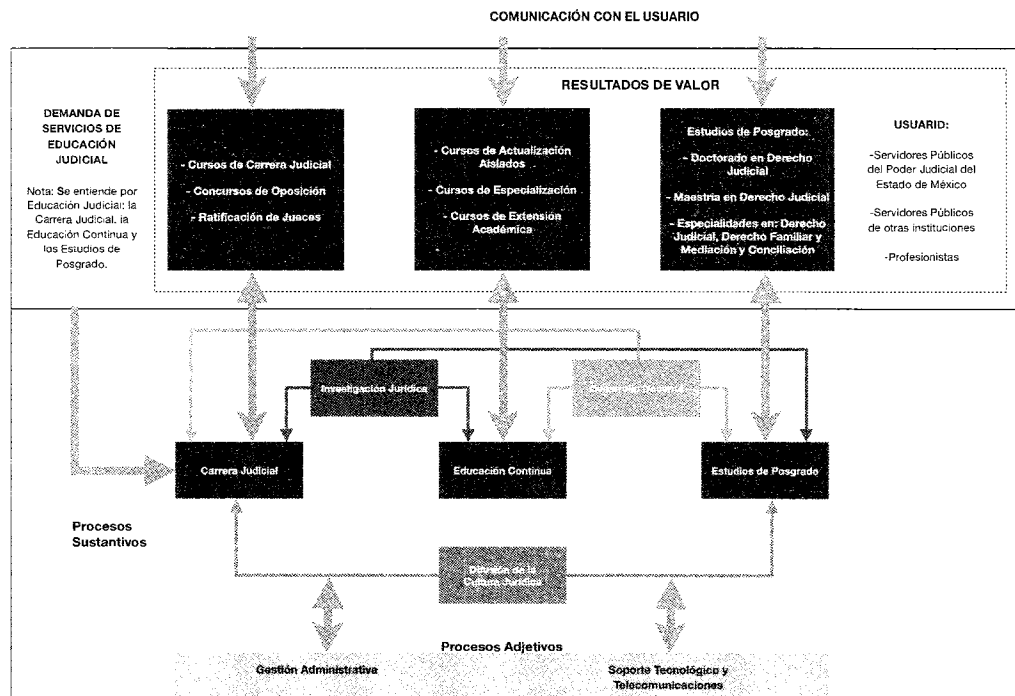


Mediación-conciliación: De la captación de solicitudes de mediación u Oficio de Autoridad, a la “celebración del convenio o acuerdo final” o bien a la “conclusión de la mediación” o a la “suspensión de la mediación”.

3.3.3 Mapa de procesos de alto nivel

Una vez identificados los procesos se deberá diseñar un diagrama o mapa de procesos de alto nivel en el que se visualice la interacción y secuencia que existe entre los procesos sustantivos, los procesos adjetivos, los usuarios y el entorno.

Ejemplo:



En este ejemplo, se visualiza un diagrama de los procesos de la Escuela Judicial del Estado de México, Institución de Educación Superior Especializada.

Los elementos que integran este diagrama, son:

Entorno o ambiente: En la parte superior del diagrama se establece que el entorno donde inciden las acciones de la Escuela Judicial del Estado de México, es la población que demanda servicios de Educación Judicial, a través de la formación inicial, la formación continua y los estudios de posgrado.

Usuarios: El recuadro del entorno se subdivide para ubicar a los usuarios principales de los servicios que ofrece la Escuela Judicial, es decir: los servidores públicos del Poder Judicial del Estado de México, servidores públicos de otras instituciones y profesionistas.

Resultados de valor: En el recuadro donde se ubica a los usuarios, se representan los principales resultados de valor que éstos reciben de los procesos sustantivos.

Canales de comunicación: En la parte superior del diagrama, se ubican los canales de comunicación que tiene la Escuela Judicial con el usuario, representando una constante interacción y retroalimentación para la satisfacción de las necesidades y expectativas de éste.

Procesos sustantivos: Se grafican los procesos clave que dan resultados de valor para el usuario, de manera secuencial y relacionados entre sí a través de flechas; asimismo, se vinculan con el campo reservado a los usuarios.

Procesos adjetivos: Se diagraman los procesos adjetivos que coadyuvan al desarrollo de los procesos sustantivos.

3.4 Relación de procesos y procedimientos y su registro

Una vez identificados los procesos, se deberán precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de ellos, verificando su vinculación a través de sus resultados (conectividad de procedimientos indicado en los diagramas de bloque).

Los procedimientos serán documentados en el Manual General de Procedimientos.

Para este propósito, se deberá establecer el flujo del proceso global de principio a fin, estableciendo los procedimientos que conforman al proceso.

Ejemplo:

PROCESO: MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN		RESULTADOS
	(PROCEDIMIENTOS)		
Solicitud de mediación u Oficio de autoridad	Apertura y control de expedientes	→	Expediente integrado para inicio de trámite de mediación
	↓	Conectividad	
	Invitación a proceso de mediación-conciliación	→	Constancia de entrega o no entrega de invitación
	↓	Conectividad	
	Sesión de mediación	→	Convenio escrito o verbal o en su caso: Constancia de conclusión a petición de parte o por inasistencia/Constancia de suspensión por petición de parte
RESULTADO DE VALOR			Convenio escrito que se eleva a la categoría de cosa juzgada, autorizado por la Dirección General del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia restaurativa o por la Subdirección Regional.

Derivado de lo anterior, podemos establecer la relación del proceso y de los procedimientos que lo conforman, con base al estado inicial y final del proceso, pasando por los procedimientos: De la captación de solicitudes de mediación u oficio de autoridad, al convenio; o bien a la "conclusión de la mediación" o a la "suspensión de la mediación".

Para llevar un control de los procesos y procedimientos que lo conforman, se llevará un **"Registro de procesos y procedimientos vigentes"**, que será un registro electrónico por el dinamismo de su actualización y mantendrá su vigencia al día.

En el **"Registro de procesos y procedimientos vigentes"**, se registrará por unidad administrativa:

- Nombre y número de identificación de cada proceso.
- Nombre y número de identificación de cada procedimiento que conforma al proceso. El número de identificación se constituirá con el número del proceso al que pertenece y número consecutivo que le corresponda.
- Número de versión, número de páginas, fecha de emisión y fecha de vigencia de cada procedimiento.

REGISTRO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES					
CÓDIGO	UNIDAD ADMINISTRATIVA				
301000050	PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO				
301100050	PRESIDENCIA				
301030050	CONSEJO DE LA JUDICATURA				
301010000	SECRETARÍA PARTICULAR				
PROCESO 01:					
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	NÚM. DE IDENTIFICACIÓN:	NÚMERO DE VERSIÓN:	NÚMERO DE PÁGINAS:	FECHA DE EMISIÓN DEL PROYECTO DE PROCEDIMIENTO:	FECHA DE VIGENCIA:
	01.01				
	01.02				
	01.03				
	01.04				
PROCESO 02:					
	02.01				
	02.02				
	02.03				
	02.04				
301010001	DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL				
PROCESO 01:					
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	NÚM. DE IDENTIFICACIÓN:	NÚMERO DE VERSIÓN:	NÚMERO DE PÁGINAS:	FECHA DE EMISIÓN DEL PROYECTO DE PROCEDIMIENTO:	FECHA DE VIGENCIA:
	01.01				
	01.02				
	01.03				
	01.04				
PROCESO 02:					
	02.01				
	02.02				
	02.03				
	02.04				

3.5 Descripción de los procedimientos

Los procedimientos constituyen la parte substancial del manual, toda vez que son la razón de dicho documento.

Cada procedimiento operativo, vinculado o no a un proceso, documentará su descripción observando la siguiente estructura, en el orden indicado:

- 3.5.1 Nombre del procedimiento
- 3.5.2 Estructura de contenido
 - 3.5.2.1 Objetivo
 - 3.5.2.2 Alcance
 - 3.5.2.3 Referencia normativa
 - 3.5.2.4 Responsabilidades
 - 3.5.2.5 Lineamientos de operación
 - 3.5.2.6 Insumos
 - 3.5.2.7 Diagrama de bloque del procedimiento
 - 3.5.2.8 Resultados
 - 3.5.2.9 Medición
 - 3.5.2.10 Interacción con otros procedimientos
 - 3.5.2.11 Registros
 - 3.5.2.12 Definiciones

3.5.3 Control de cambios

3.5.1 Nombre del procedimiento

La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener, por lo que se recomienda estructurarla de acuerdo con la siguiente sintaxis:

Sustantivo derivado de un verbo que actúa + Sujeto u objeto sobre el que actúa

Ejemplos:

- Apertura y control + de expedientes de mediación-conciliación
- Análisis contable-financiero + a la evolución del patrimonio
- Auditoría + de obra pública

El nombre del procedimiento deberá contenerse en la "portada de identificación y validación de procedimiento" (anexo no.3) así como al pie de página de cada hoja para "contenido de procedimiento y control de cambios" (anexo no. 4).

3.5.2. Estructura de contenido

3.5.2.1 Objetivo

Se deberá describir de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento.

La redacción del objetivo debe considerar las mismas condiciones que se especificaron para la generación del objetivo general del manual:

- Iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique inherentemente alguna medición, por ejemplo: incrementar, reducir, mejorar, mantener, ampliar, etc.
- Especificar con claridad qué se pretende con la ejecución del procedimiento, así como las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado.

Ejemplo:

VERBO EN INFINITIVO QUE IMPLIQUE MEDICIÓN	QUÉ RESULTADO SE PRETENDE	MEDIANTE QUÉ ACCIONES SE LOGRARÁ EL RESULTADO
Mantener	la atención oportuna del proceso de mediación-conciliación en sus distintas etapas	mediante la correcta integración, seguimiento y entrega en los plazos establecidos, de los diferentes instrumentos que dan evidencia al seguimiento del trámite.

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN

OBJETIVO

Mantener la atención oportuna del proceso de mediación-conciliación en sus distintas etapas mediante la correcta integración, seguimiento y entrega en los plazos establecidos, de los diferentes instrumentos que dan evidencia al seguimiento del trámite.

3.5.2.2 Alcance

Permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento, por lo que indica qué actividades, personas y unidades administrativas afecta el procedimiento. En caso de haber exclusiones, deben señalarse en este apartado.

Ejemplo:

Procedimiento: Apertura y control de expedientes de mediación-conciliación.

Personas que afecta: Secretario operativo, trabajadores sociales, mediadores-conciliadores.

Áreas que afecta: Centros Regionales de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México.

Actividades que afecta: intervención por competencia específica, en la entrega, generación, integración de los diversos instrumentos del proceso de mediación-conciliación.

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN

ALCANCE

Aplica a secretarios operativos, trabajadores sociales y mediadores-conciliadores de los Centros Regionales de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado, en su intervención, por competencia específica, en la entrega, generación, integración y control de los diversos instrumentos del proceso de mediación-conciliación.

3.5.2.3 Referencia normativa

En este apartado se incluirá una relación de los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: leyes, códigos, normas, manuales, instrucciones, otros procedimientos, etc.

En el sistema de gestión de la calidad se colocan referencias obligadas de los capítulos del manual de la calidad y los apartados de las normas que corresponden con el contenido del procedimiento en cuestión.

Cabe resaltar que no se trata de transcribir íntegramente los documentos normativos del procedimiento, sino tan sólo de indicar el nombre y los apartados que rigen las acciones del procedimiento.

Ejemplo:

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN

REFERENCIA NORMATIVA

Ley de Mediación Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México :

Título segundo, capítulo II, art. 28, fracs. I a V; art. 29
Título tercero, capítulo I, artcs. 32, 33, 34, 36

Reglamento de la Ley de Mediación Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México:

Capítulo II, art. 9 fracc II

Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México :

Capítulo I, art. 1.4
Capítulo III, art. 3.2, inciso a)
Capítulo V, art. 5.2, inciso a)
Capítulo VI, art. 6.2

3.5.2.4 Responsabilidades

En esta sección se detallarán los deberes u obligaciones de la(s) unidad(es) administrativa(s) ejecutora(s) del procedimiento, así como los puestos que intervienen, parcial o totalmente, en el desarrollo de las actividades de éste.

Cuando se trate de órganos colegiados (comités, consejos, comisiones, etc.), se deberán establecer las responsabilidades del órgano en su conjunto, así como acotar aquellas que corresponden a cada uno de sus integrantes.

Ejemplo:
PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN
RESPONSABILIDADES

La Secretaría Operativa es la unidad responsable de generar, integrar y controlar los diversos instrumentos del proceso de mediación-conciliación en sus distintas etapas, facilitando el desarrollo del proceso mediante la interacción con las partes involucradas: solicitante, trabajador social, mediador-conciliador.

Secretario operativo:

- Brindar al (los) solicitante(s) la orientación necesaria sobre la naturaleza del trámite de mediación-conciliación y sobre la documentación para su inicio.
- Emitir la documentación de apertura del trámite.
- Integrar el expediente de mediación-conciliación con los registros que evidencien la actualización en su seguimiento.
- Turnar al mediador-conciliador y a los trabajadores sociales la documentación del expediente de mediación-conciliación en el plazo y/o momento requeridos por el trámite.
- Controlar las fechas de entrega de documentación y/o recepción de expediente por parte de los trabajadores sociales y mediadores-conciliadores, mediante el "registro de expedientes aperturados y turnados".

Mediador-Conciliador:

- Recibir y/o entregar la documentación que valida y/o genera, relativa al proceso de mediación-conciliación, sustentándolo mediante su firma en el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

Trabajador social:

- Recibir y/o entregar la documentación que se le encomienda en trámite relativa al proceso de mediación-conciliación, sustentándolo mediante su firma en el "Registro de expedientes aperturados y turnados".

3.5.2.5 Lineamientos de Operación

En este apartado se anotarán las disposiciones que regulan las actividades de los procedimientos. Los lineamientos de operación se enmarcan en disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, etc.; y se enfocan al control operativo del procedimiento.

Son directrices que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, por lo tanto su redacción tiene un carácter obligatorio. A través de estos lineamientos se pueden regular los casos o situaciones que por excepción se presentan en las actividades rutinarias del proceso.

Ejemplo:
PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN
LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Cuando la apertura del expediente de mediación-conciliación se realice por comparecencia de ambas partes, no se emitirá invitación.
- Cuando las partes sean remitidas por Autoridad Judicial o Ministerio Público que conozca del asunto, se dará contestación al oficio de remisión dentro de los tres días hábiles siguientes a la apertura del proceso de mediación-conciliación; al concluir el proceso se hará saber el resultado obtenido en el mismo plazo.
- Será suficiente la solicitud verbal del (los) participante(s) en el proceso de mediación-conciliación, para proporcionar copia fotostática, simple o certificada de la documentación que obra en el expediente.

3.5.2.6 Insumos

Son los requisitos documentales, materiales o de información que la unidad administrativa solicita para dar inicio al desarrollo del procedimiento.

Ejemplo:

3.5.2.7 Diagrama de bloque del procedimiento

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-
CONCILIACIÓN

INSUMOS











- **Formulario de apertura:**
Elaborado con base a los datos proporcionados por el solicitante.
- **Identificación oficial del solicitante**
- **Oficio de Autoridad:**
Emitido por el ministerio público o juez que conozca del asunto.

La diagramación es la representación esquemática del procedimiento, tiene como objetivo reflejar el flujo de la información, la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, las interrelaciones entre las unidades administrativas y/o puestos que intervienen en el procedimiento y la documentación que se utiliza.

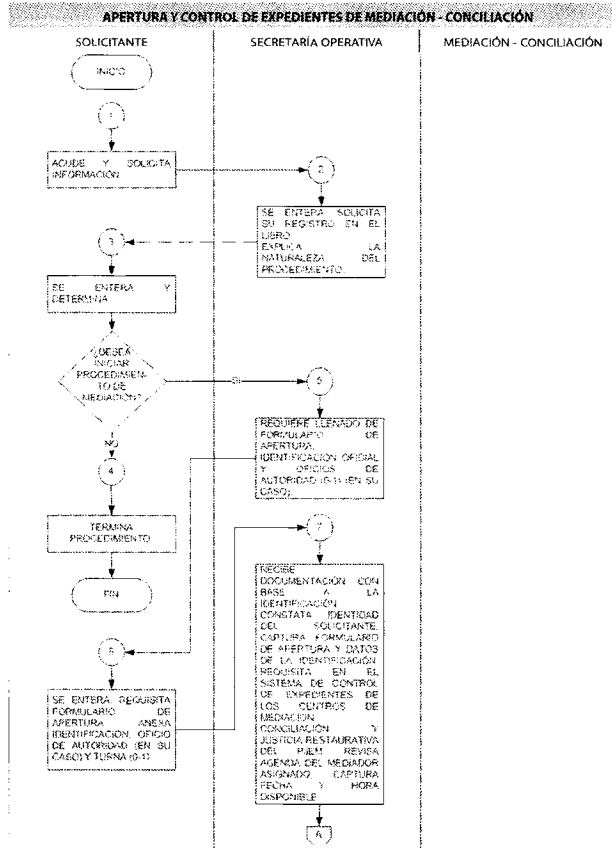
La diagramación se puede realizar a través de diagramas de flujo o de diagramas de bloque, para ambos casos se utiliza la simbología ANSI (American National Standard Institute).

“En el diagrama de bloque, además de símbolos se describen frases y oraciones que complementan su integración. Su nombre se deriva por el empleo de un rectángulo o bloque en cada una de las diferentes etapas del procedimiento, indicando al interior de éste las actividades por realizar, cuyas medidas varían de acuerdo a la información contenida”.⁷

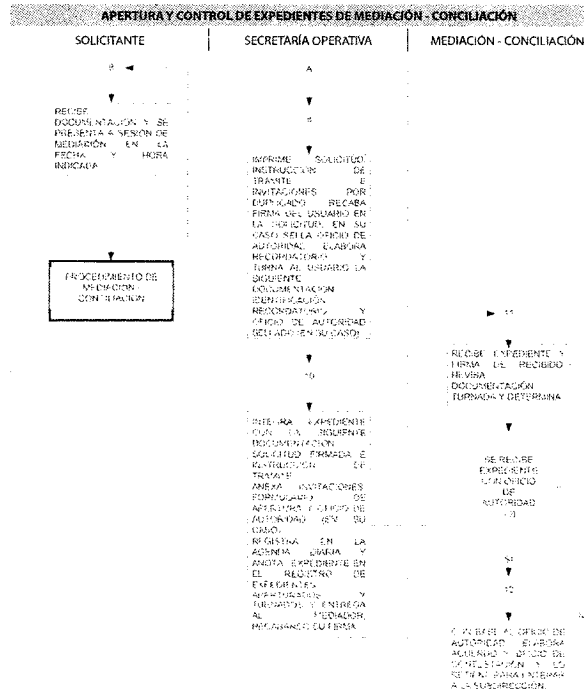
Por la facilidad de su interpretación, el diagrama de bloque es la técnica que se utilizará para la diagramación de los procedimientos del Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México. Los símbolos ANSI que se utilizarán en esta diagramación son los siguientes:

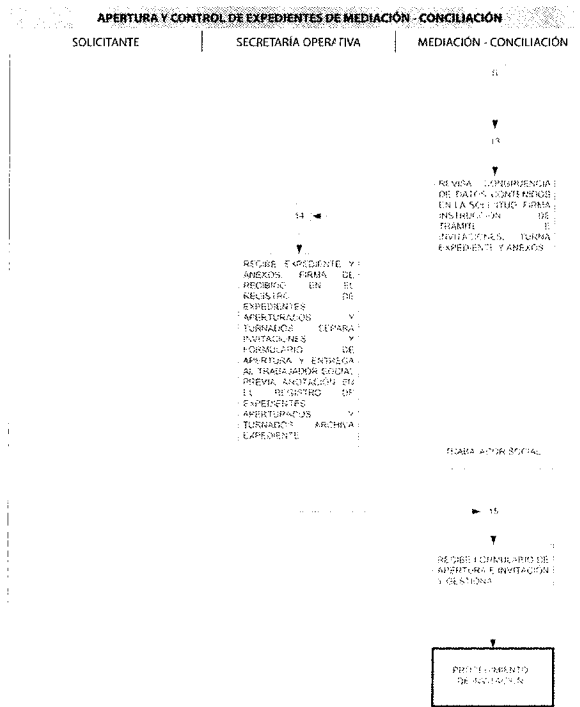
SIMBOLOGÍA	
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento. - Señala el inicio o terminación de un procedimiento, se anotará dentro del símbolo la palabra inicio o fin según corresponda.
	Operación. - Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Se anotará dentro del símbolo el número en secuencia.
	Actividad. - Describe las acciones que desarrolla la unidad administrativa o puesto involucrado en el procedimiento.
	Línea continua. - Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están utilizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede utilizarse en la dirección que se requiere para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. - Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; marca asimismo el flujo de información verbal. Puede trazarse en el sentido que se requiere; al igual que la línea continua se termina con una flecha.
	Decisión. -Indica un punto, dentro del procedimiento, en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas de solución. Para mayor claridad se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. - Se utiliza para dar seguimiento a un mismo procedimiento cuando éste no alcanza a plasmarse en una sola hoja. Se deberá mostrar al final de la hoja de donde proviene y al principio de la siguiente hoja hacia donde va. Dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
 <small>Figura con borde remarcado</small>	Conector de procedimientos. - Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.
	Fuera de flujo. - Se utiliza para finalizar la intervención de una determinada actividad o participación que ya no es requerida dentro del procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. - Se emplea cuando el procedimiento requiere de una espera necesaria, es decir una interrupción para ejecutar alguna actividad, o bien para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación, también puede indicar tiempo sin actividad.

⁷ Poder Legislativo del Estado de México, LVI Legislatura, Secretaría de Administración y Finanzas, Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, Guía para la Elaboración de Manuales de Organización, Procedimientos y Formatos Administrativos, p.15.



Ejemplo:





3.5.2.8 Resultados

Especifica el producto o servicio que se obtiene después de llevar a cabo el desarrollo del procedimiento, el cual tiene valor para el usuario o solicitante.

Ejemplo:

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN- CONCILIACIÓN

RESULTADOS

- * Expediente integrado para inicio de trámite de mediación-conciliación:
 - Formulario de apertura
 - Solicitud
 - Acuerdo y oficio de contestación al Oficio de autoridad (en su caso)
 - Instrucción de trámite
 - Invitación
- * Expediente integrado al cierre del trámite de mediación-conciliación:
 - Constancia de conclusión y alarma

3.5.2.9 Medición

La medición permite evaluar la capacidad del proceso/procedimiento para alcanzar los resultados planificados.

La intención de la medición es proporcionar confianza de que el proceso de realización del producto es capaz de generar productos conformes, y que los otros procesos/procedimientos dentro del sistema de gestión, demuestran una capacidad continua para lograr los objetivos asociados.

En este sentido es necesario establecer en el procedimiento indicadores que, entre otros aspectos, permitan medir el tiempo de respuesta, el tiempo de reacción ante cambios inesperados, la eficiencia y eficacia del personal, la asignación y reducción de costos, la productividad y la satisfacción del usuario.

Asimismo es necesario establecer técnicas estadísticas y registros que proporcionen evidencia del cumplimiento de las acciones de medición.

Ejemplo:**PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-
CONCILIACIÓN****MEDICIÓN**

Indicador para medir conformidad del producto:

Expediente integrado con documentación correcta y oportunaNúmero mensual de expedientes solicitados por el mediador-conciliador, integrados con información
anterior en plazo y forma (entre)

Número mensual de expedientes solicitados por mediador-conciliador

La documentación que debe integrar el expediente en cada fase del proceso de mediación-
conciliación, queda referida en "listados de contenido" validados por el Director General del Centro
Estatual de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa y los Subdirectores Regionales .**3.5.2.10 Interacción con otros procedimientos**

Indicar el nombre de los procedimientos con los cuales se relaciona el procedimiento en cuestión:

Ejemplo:**PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-
CONCILIACIÓN****INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Invitación a proceso de mediación-conciliación
- Sesión de mediación

3.5.2.11 Registros

En este apartado se deberá referir el nombre del (los) formato(s) (registros) utilizados en el procedimiento, o bien incluirlos.

Se debe entender por registro todo "documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas".⁸

Los registros deberán contener:

En el encabezado:La imagen institucional del Poder Judicial del Estado de México, determinada por la
Coordinación de Comunicación Social.Este encabezado incluirá asimismo el nombre del formato (registro) en letra arial tamaño 11
estilo negrita en altas y bajas; conteniéndolo en una fila prediseñada tamaño 0.6, con borde a
doble línea con ancho medio punto.**En el cuerpo del formato:**

Los datos que refiera el registro en letra arial tamaño 11.

En el pie de página:Al margen izquierdo, en letra arial tamaño 9, el número de identificación del procedimiento en el
que se utiliza el formato, el cual se integra por el código de la unidad administrativa que ejecuta
el procedimiento conforme a la estructura orgánica autorizada, seguida del número de proceso y
número del procedimiento correspondiente.Al margen derecho, en letra arial tamaño 9, el número de versión del formato, la primera emisión
será versión 01 y a partir de ahí las actualizaciones con numeración consecutiva; debajo de
ésta, en letra arial tamaño 9 la fecha en que se emite y entra en vigor el formato (día/mes/año).⁸ Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario, numeral 3.7.6



PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA

DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN,
CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA

Formulario de Apertura

DATOS DEL SOLICITANTE

() () ()
Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno

Calle: Número: Mzn:

Lt: Colonia: Municipio:

Teléfono (s):

Características del Domicilio:

Avenida Principal Cercana al Domicilio:

Entre que calles se encuentra: y

Lugares de referencia:

Dato extra:

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN DEL SOLICITANTE

DATOS DEL INVITADO

() () ()
Nombre(s) Apellido Paterno Apellido Materno

Calle: Número: Mzn:

Lt: Colonia: Municipio:

Teléfono (s):

Características del Domicilio:

Avenida Principal Cercana al Domicilio:

Entre que calles se encuentra: y

Lugares de referencia:

Dato extra:

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN DEL INVITADO

301400000-01.01

Versión No. 00

Fecha: dd / mm / aa

3.5.2.12 Definiciones

Con la finalidad de facilitar la comprensión de los términos empleados en el procedimiento, se deberá establecer un apartado en el que se describa el significado de los conceptos.

Ejemplo:

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN

DEFINICIONES

Conciliación: Proceso en el que uno o más conciliadores asisten a los interesados, facilitándoles el diálogo y proponiendo soluciones legales, equitativas y justas al conflicto.

Entrevista Previa: Serie de preguntas que se realizan a cada una de las partes, en horarios y fechas distintas, mediante la cual se les explica el objetivo y el propio procedimiento, sus diferentes características como: la voluntariedad, gratuidad y confidencialidad.

Invitado: Persona que recibe una invitación, con la finalidad de resolver el conflicto indicado por un solicitante en el Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa.

Invitación: Acto por el que se comunica a una persona el interés de otra para que acuda al procedimiento de mediación y conciliación.

Mediación: Proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que de solución plena, legal y satisfactoria al conflicto.

Oficio de autoridad: Escrito emitido por diversas autoridades que conozcan del asunto, como consecuencia de la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias a través de los medios previstos en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.

Participantes: Personas que han manifestado expresamente la voluntad de someter al Centro de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa, el conflicto existente entre ellas.

Solicitante: Persona que solicita la mediación.

3.5.3 Control de cambios

Los cambios que se realicen al procedimiento, deberán identificarse al final de éste, mediante una "Tabla de control de cambios", en la cual se deberán reflejar los cambios realizados de la versión anterior a la última.

Ejemplo:

PROCEDIMIENTO: APERTURA Y CONTROL DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN-CONCILIACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS	
DECÍA	DEBE DECIR
	Diagrama de Bloque del Procedimiento
	Actividad núm. 11. Unidad responsable Mediación - Conciliación
Diagrama de Bloque del Procedimiento	Recibe expediente y firma de recibido, revisa documentación turnada y determina:
Actividad no. 11. Unidad responsable Mediación - Conciliación	Se recibe expediente con oficio de autoridad:
Recibe expediente y firma de recibido.	Sí: Continúa en la actividad núm. 12:
Revisa congruencia de documentos contenidos, firma instrucción de trámite e invitaciones y turna expediente y documentos anexos.	Con base al oficio de autoridad, elabora acuerdo y oficio de contestación y lo retiene para enterar a la Subdirección.
	No: Continúa en la actividad núm. 13:
	Revisa congruencia de datos contenidos en la solicitud, firma instrucción de trámite e invitaciones, turna expediente y anexos.
2.11 Definiciones	2.11 Definiciones
Oficio de Autoridad. Es el instrumento jurídico por virtud del cual determinadas autoridades giran instrucciones y/o solicitudes a otras autoridades o instituciones para que se les dé seguimiento.	Oficio de autoridad: Escrito emitido por diversas autoridades que conozcan del asunto, como consecuencia de la voluntad de los interesados en solucionar sus controversias, a través de los métodos previstos en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México.

3.6 Simbología

En este apartado del manual se incluirán únicamente, los símbolos "ANSI" (American National Standards Institute) y su significado, que se utilizan en la diagramación de bloque. (ver numeral 3.5.2.7 Diagrama de bloque del procedimiento).

3.7 Registro de ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del Manual General de Procedimientos del Poder Judicial del Estado de México, anualmente se efectuará su revisión obligada, y se registrarán en términos generales, las modificaciones realizadas al Manual General en sus apartados de: presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, relación de procesos y procedimientos, simbología, distribución y validación.

Asimismo se registrarán los procedimientos que tuvieron actualización en esa anualidad, refiriendo únicamente su nombre, ya que de manera específica los cambios de la versión anterior, a la vigente de cada procedimiento, quedan registrados en el apartado de "Control de cambios" de cada procedimiento; esta información se substraerá del "**Registro de procesos y procedimientos vigentes**".(numeral 3.4 Relación de procesos y procedimientos y su registro).

3.8 Distribución

En este apartado se deberá definir la unidad administrativa o puesto autorizado que resguardará el original del Manual General de Procedimientos en sus diversas presentaciones (medio magnético e impresión); así como las unidades administrativas o puestos autorizados que deberán contar con "copia controlada" del Manual completo o de ciertos procedimientos, atendiendo a su participación en los procedimientos documentados.

3.9 Validación

En este apartado se contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades del Poder Judicial del Estado de México, por medio de las cuales se aprueba el contenido del Manual General de Procedimientos.

La validación de los procedimientos individuales que forman parte del Manual General de Procedimientos, se contendrá en el formato para "Portada de identificación y validación de procedimiento". (ver numeral 4.5 Formato para "Portada de identificación y validación de procedimiento"). (Anexo 3)

**4. ELEMENTOS
COMPLEMENTARIOS DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

4.1 Cubierta o portada (Anexo no. 1)

Debiendo incluir los siguientes datos:

• **Encabezado:** Con la imagen institucional del Poder Judicial del Estado de México, diseñado por la Coordinación de Comunicación Social, conteniendo:

- Escudo del Estado de México
- Logotipo oficial
- Colores oficiales

• **Título o nombre del Manual**

• **Pie de página: Fecha de integración o de revisión/actualización periódica del manual.**

La fecha de integración corresponde a la primera edición del manual; en las revisiones subsecuentes, se considerará fecha de revisión / actualización anual obligada.

4.2 Portada interior o portadilla

Contendrá los mismos elementos que la cubierta o portada y, en su caso, contendrá al reverso los datos siguientes:

- El copyright o derechos de copia, con el nombre y domicilio del editor y el año en que se registraron los derechos de autor o del editor.
- El número de la edición o de la reimpresión de que se trate, así como el tiraje y el año de la misma.

4.3 Índice

Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento, el cual permite conocer los contenidos y sus páginas, permitiendo la orientación y ubicación de los temas.

La paginación del documento en sus apartados de presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, relación de procesos y procedimientos y su registro, descripción de los procedimientos (únicamente como separador o referente que apertura el apartado), simbología, registro de ediciones, distribución y validación será con números romanos.

Se considerará como página I la "Portada interior o portadilla".

En la parte sustantiva del Manual General de Procedimientos, correspondiente a la "Descripción de los procedimientos", se deberán agrupar éstos atendiendo a la unidad administrativa que los ejecuta. La paginación se realizará con número arábigo por cada procedimiento individual, y el número de páginas de cada procedimiento se indicará en el "Registro de procesos y procedimientos vigentes", actualizándose este registro tantas veces como actualizaciones se realicen a cada procedimiento, lo que permitirá que el Manual mantenga el dinamismo necesario.

Con base a lo anterior, el contenido y número total de páginas del Manual General de Procedimientos, en el apartado de "Descripción de procedimientos", será el que refleje a la fecha de consulta, el "Registro de procesos y procedimientos vigentes".

4.4 "Formato de hoja" (Anexo no. 2)

Este formato se utilizará para contener la información de los siguientes apartados: índice, presentación, objetivo general, identificación e interacción de procesos, relación de procesos y procedimientos y su registro, descripción de los procedimientos (únicamente como separador o referente que apertura el apartado), simbología, registro de ediciones, distribución y validación.

El formato contendrá los siguientes datos:

- **Encabezado:** Con la imagen institucional del Poder Judicial del Estado de México, diseñado por la Coordinación de Comunicación Social, incluyendo asimismo el referente "Manual General de Procedimientos", alineado a la derecha del formato.
- **Texto o cuerpo del documento:** Se escribirá en letra arial tamaño 11 justificando la alineación de la información. El título del apartado se resaltará con formato de texto en negrita, justificando su alineación a la derecha.
- **Pie de página:** Cuenta con una línea prediseñada con los datos de: Versión No. y Fecha, para referir con letra arial tamaño 9 puntos en negrita, los datos que correspondan:

Versión No. 00: La primera emisión será versión 01 y a partir de ahí las actualizaciones con numeración consecutiva.

Fecha: Corresponde a la fecha en la que se emite por primera vez, o en la que se actualiza, la información del apartado correspondiente, se referirá el día, mes y año con dos dígitos.

Paginación: Para los apartados en que se utiliza este formato, la paginación se indicará con número romano, considerando que la numeración es consecutiva. El número romano se seguirá de un punto y el arábigo correspondiente, cuando la información del apartado se describa en más de una página.

4.5 Formato para “Portada de identificación y validación de procedimiento” (Anexo no. 3)

Este formato se utilizará para identificar el procedimiento a través de su nombre y validar su contenido por las autoridades correspondientes, debiendo contener los siguientes datos:

- **Encabezado:** Con la imagen institucional del Poder Judicial del Estado de México, diseñado por la Coordinación de Comunicación Social, con el referente jerárquico de la unidad administrativa que emite el procedimiento.

El encabezado incluirá asimismo el referente “Manual General de Procedimientos”, alineado a la derecha del formato.

- **Nombre del procedimiento** que corresponda, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 13 puntos en negrita.
- **Nombre del proceso** al que corresponde el procedimiento (en su caso), indicarlo en tipo de letra arial tamaño 13 puntos en negrita.
- **Cargo, nombre, y firma** del titular de la unidad administrativa que **elabora y ejecuta el procedimiento**, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 9 puntos en negrita.
- **Cargo, nombre, y firma** de quien(es) **revisa(n) el procedimiento**: Corresponde al(los) superior(es) de quien elabora y/o ejecuta el procedimiento, hasta nivel de Dirección General o Coordinación, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 9 puntos en negrita.
- **Número de Acta y Fecha de la Sesión de Pleno del Consejo de la Judicatura**, mediante la que se autoriza el procedimiento, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 11 puntos en negrita.
- **Número de identificación del procedimiento**: Se integrará con el código de la unidad administrativa que elabora y ejecuta el procedimiento conforme a la estructura orgánica autorizada; el número del proceso al que corresponde el procedimiento (en caso de que no se cuente con proceso se indicará doble cero 00) y el número consecutivo que corresponda al procedimiento, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 9 puntos en negrita.
- **Número de versión del procedimiento**: Refiere el estado de revisión actual del procedimiento. La primera emisión del documento será versión 01 y a partir de ahí las actualizaciones con numeración consecutiva, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 9 puntos en negrita.
- **Fecha de emisión del proyecto de procedimiento**: Corresponde a la fecha en que se efectúa la liberación técnica del procedimiento por la unidad administrativa facultada para ello, indicarlo en tipo de letra arial tamaño 9 puntos en negrita.
- **Número de páginas**: Corresponde al total de páginas del procedimiento, la numeración es por procedimiento individual, inicia a partir de la “portada de identificación” que será la número uno, indicarlo con dos dígitos en tipo de letra arial tamaño 9 puntos en negrita.

4.6 Formato para “Contenido de procedimiento y control de cambios” (Anexo No. 4)

Este formato se utilizará para documentar la “estructura de contenido” de cada procedimiento y el “control de cambios” (ver numerales 3.5.2 y 3.5.3).

Cada página con información sobre el “contenido de procedimiento y control de cambios”, deberá ser rubricada por quien elabora y por quien revisa a nivel de Dirección de Área o Coordinación; opcionalmente en cada página, por quien revisa a nivel de Dirección General, debiendo en este último caso firmar obligadamente la primera y la última página del “contenido de procedimiento y control de cambios”.

Este formato presentará los siguientes datos:

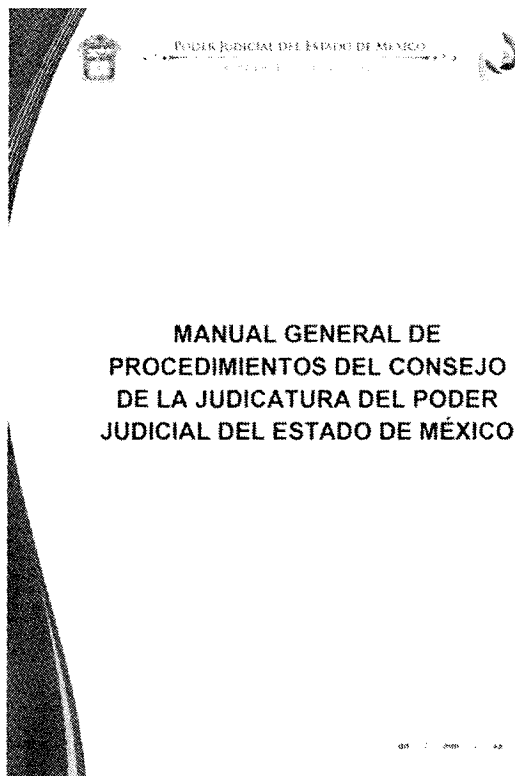
- **Encabezado:** Con la imagen institucional del Poder Judicial del Estado de México, diseñado por la Coordinación de Comunicación Social, con el referente jerárquico de la unidad administrativa que emite el procedimiento.

El encabezado incluye asimismo el referente “Manual General de Procedimientos” alineado a la derecha del formato.

- **Nombre de los apartados de la “estructura de contenido del procedimiento”**: Se resaltarán en el cuerpo del documento con letra arial tamaño 11 puntos, estilo negrita en altas y bajas; cada apartado se contendrá en una fila prediseñada, tamaño 0.6 con borde a doble línea con ancho ½ punto y formato de sombreado, con la siguiente combinación de colores: rojo 201; verde 201; azul 201.

El contenido de cada apartado, se escribirá con letra arial tamaño 11 puntos, justificando la alineación del texto.

- **Pie de página**: Cuenta con una línea prediseñada con los siguientes datos: Procedimiento, proceso, versión No., fecha y paginación, se referirá con letra arial tamaño 9 puntos en negrita, los datos que correspondan.
- **Versión No. 00**: La primera emisión del proyecto de procedimiento será versión 01 y a partir de ahí las actualizaciones con numeración consecutiva.
- **Fecha**: Corresponde a la fecha en la que se emite el proyecto de procedimiento, ya sea por primera vez o por actualización, se referirá el día, mes y año con dos dígitos.
- **Paginación**: La numeración se indicará con número arábigo, será consecutiva por procedimiento iniciando a partir de la “portada de identificación”, que se considerará como número uno, se referirá asimismo el total de páginas.
- **Espacio para uso de “marca-logotipo”**: Este elemento aplicará para los procedimientos de “Procesos Certificados en base a la norma ISO 9001”.



Anexo 1
Formato para "Cubierta o portada"



Anexo 2
"Formato de hoja"

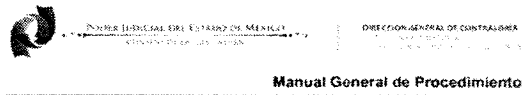


Procedimiento:

Proceso:

Estado (Indicar cargo)	Revisó (Indicar cargo)	Aprobó
	Indicar nombre Revisó (Indicar cargo)	Número de Acta y Fecha de la Sesión de Pleno del Consejo de la Judicatura, mediante la que se aprueba el procedimiento
	Indicar nombre (Indicar cargo)	
Núm. de identificación del Procedimiento: XXXXXXXX-ANEX	Versión No. 00	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: dd / mm / aa
		Núm. de Páginas: 00

Anexo 3
Formato para "Portada de identificación y validación de procedimiento"



1. Objetivo

2. Alcance

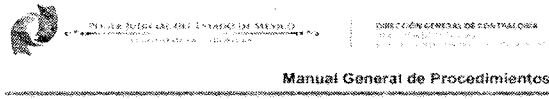
3. Referencia normativa

4. Responsabilidades

Logo de
Capítulo Acción
Caso
Procedimiento
Contraloría

Procedimiento: Versión No. 00
Proceso: Fecha dd / mm / aa 1 de 4

Anexo 4
Formato para "Contenido de procedimiento y control de cambios"



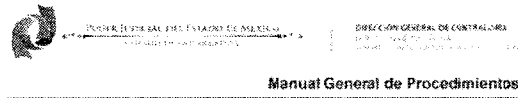
5. Lineamientos de Operación

6. Insumos

7. Diagrama de bloque del procedimiento

8. Resultados

Logo de Certificación (Caso Proceso Gerencia)	Procedimiento:	Version No.	00
	Proceso:	Fecha:	dd / mm / aa 3 de 4



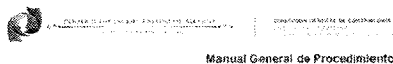
9. Recursos

10. Interacción con otros procedimientos

11. Registros

12. Definiciones

Logo de Certificación (Caso Proceso Gerencia)	Procedimiento:	Version No.	00
	Proceso:	Fecha:	dd / mm / aa 3 de 4



OFICINA DE CASOS	
SECCION	PROCESOS

Logo de Innovación, Estructura y Organización	Procedimiento: Procesos	Versiones: No. 06 Fecha: 2013/02/26
---	----------------------------	--

BIBLIOGRAFÍA

1. Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración, Dirección General de Innovación, Estructura y Organización. **Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos**. Tercera edición, 2005.
2. Gómez Ceja, Guillermo. **Planeación y Organización de Empresas**. Ed. Mc Graw Hill, México, 1994.
3. Hernández Sampieri, Roberto. **Metodología de la Investigación**. Ed. Mc Graw Hill, México, 1994.
4. Instituto Latinoamericano de la Calidad. **Sistemas de Gestión con Enfoque a Resultados, Hacia la Mejora Continua**, Guía de bolsillo. INLAC, México, 2010.
5. Münch Galindo, Lourdes y García Martínez, José. **Fundamentos de Administración**. Ed. Trillas, México, 1998.
6. Norma Internacional ISO 9000:2005, Traducción certificada, **Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario**, publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO.
7. Norma Internacional ISO 9001:2008, Traducción oficial, **Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos**, publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el Translation Management Group.
8. Poder Legislativo del Estado de México, LVI Legislatura, Secretaría de Administración y Finanzas, Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo. **Guía para la Elaboración de Manuales de Organización, Procedimientos y Formatos Administrativos**. Toluca de Lerdo, Méx., Octubre 2006.
9. Rodríguez Valencia, Joaquín. **Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos**. Ed. ECAFSA, México, 1998.
10. Universidad Autónoma del Estado de México, Contraloría Universitaria. **Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos**. Primera edición, 2000.



© Derechos Reservados
Poder Judicial del Estado de México
 Consejo de la Judicatura
 Nicolás Bravo No. 201 Toluca, México
 Colonia Centro. C.P. 50000
 www.pjedomex.gob.mx

La reproducción total o parcial de este documento se realizará únicamente mediante autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Elaboración:
 Dirección General de Finanzas y Planeación
 Dirección de Planeación
 Subdirección de Gestión de la Calidad

Diseño:
 Departamento de Producción Gráfica

Primera edición, febrero 2013

L.A.E. ANA SOFIA POZO COLON
 SUBDIRECTORA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL
 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MEXICO
 (RUBRICA).