

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

ACUERDO: CA/SO/II/2020/04

Fecha de aprobación 08 de enero de 2020



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO
CIUDAD INNOVADORA Y DE DERECHOS



Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO JURÍDICO.....	2
LINEAMIENTOS GENERALES.....	3
CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	4
CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	7
PORTADA.....	7
ÍNDICE.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO JURÍDICO.....	8
III. PROCEDIMIENTOS.....	9
IV.FORMAS E INSTRUCTIVOS.....	20
V.GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	21
IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	21
FORMATOS A UTILIZAR.....	22

INTRODUCCIÓN.

La presente Guía Técnica establece las bases para la elaboración y actualización de este tipo de documentos normativos, además de que constituye una herramienta metodológica básica, que será de aplicación general en las Unidades Jurídicas y Administrativas de esta Junta Local.

Los Manuales de Procedimientos son documentos normativo–administrativos que orientan la realización de las acciones que se llevan a cabo en las áreas de trabajo, ya que integran información detallada sobre los procesos sustantivos de cada Unidad Jurídica o Administrativa, y pretenden por lo tanto, servir de orientación y ayuda a los responsables de elaborar este tipo de documentos, al definir sus elementos.

En el primer capítulo se establecen los criterios generales que deberán observar las Unidades Jurídicas o Administrativas en la elaboración del Manual de Procedimientos; el segundo capítulo describe los diferentes apartados que conforman la estructura del documento de procedimientos, en el que se presentan los conceptos básicos de los elementos que lo integran, con la finalidad de que guarden un criterio de uniformidad en su presentación e introducción que facilite su interpretación, y la de presentar de manera ordenada, secuencial y detallada, la forma en que se desarrollan los diferentes procedimientos de trabajo con estricto apego al marco jurídico.

MARCO JURÍDICO.

- **Reglamento Interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México.**
 - Artículos 81, fracciones II y IX, y 84, fracciones II, III, IV y V.

LINEAMIENTOS GENERALES.

El Comité de Administración es la máxima autoridad administrativa de la Junta Local, y tiene entre sus atribuciones indelegables la de aprobar los Manuales de Procedimientos.

Es responsabilidad de las Unidades Jurídicas o Administrativas elaborar, actualizar e integrar su Manual de Procedimientos y los demás documentos normativos que resulten necesarios para su quehacer sustantivo.

El Manual de Procedimientos deberá actualizarse cuando se realicen modificaciones a la estructura organizacional, o bien, cuando se modifique el marco de atribuciones, a través de ordenamientos legales que sustenten dicha modificación.

La Coordinación General de Administración deberá verificar que se mantengan vigentes los Manuales autorizados para las distintas tareas que se realicen en la Junta Local, procurando la normalización de funciones a efecto de que en todas las actividades jurídicas y administrativas contengan criterios y normas comunes.

CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

La elaboración e integración del Manual de Procedimientos será responsabilidad de las Unidades Jurídicas y Administrativas, para lo cual contarán con el apoyo y asesoría técnica de la Coordinación General de Administración.

La identificación de los procedimientos de trabajo (sustantivos o administrativos) a integrar en el Manual, deberán desprenderse de las atribuciones que el Reglamento Interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México, le confiere a cada Unidad Jurídica o Administrativa, así como de las funciones contempladas en el Manual Administrativo de Organización.

Cada procedimiento desagregará sólo las actividades que se consideren relevantes para la obtención de resultados vinculados con el objetivo del mismo, es decir, deben describir de manera pormenorizada los pasos a seguir para llevar a cabo un proceso o algún trámite, definiendo siempre el método para hacerlo.

La elaboración y presentación de un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una Unidad Jurídica o Administrativa, por lo que se requiere que los procedimientos se integren en un solo documento denominado Manual de Procedimientos, el cual contemplará la totalidad de los procedimientos que en la Unidad se desarrollan, dicho Manual se actualizará cuando se realicen modificaciones a la estructura organizacional y por ende cuando se modifique el marco de atribuciones y funciones, a través de ordenamientos legales que sustenten dicha modificación o, cuando derivado de la revisión periódica, sea necesario realizar cambios en los procesos operativos de las Unidades Jurídicas o Administrativas, con el fin de mejorarlos para aumentar su eficiencia.

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

Durante la elaboración e integración del Manual de Procedimientos, es conveniente que intervengan y participen las áreas de la Unidad Jurídica o Administrativa que son las directamente responsables del procedimiento, o bien que están involucradas en la operación de los procesos y procedimientos.

En la redacción del Manual de Procedimientos, se deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo, comprensible, sin dejar de describir quién o qué área lo hace, cómo lo hace, cuándo lo hace y en dónde lo hace.

Se recomienda incluir un glosario de términos, cuando los conceptos utilizados sean especializados, esto para dar mayor claridad a las personas que en determinado momento consulten dicho Manual.

El Manual deberá enviarse a la Coordinación General de Administración, en medio electrónico e impreso para su revisión.

Es necesario que, previo al trámite de expedición, el Manual de Procedimientos se encuentre debidamente validado y rubricado en cada hoja por la Unidad Jurídica o Administrativa responsable de su aplicación y por el Coordinador General de Administración o equivalente, así como contar con la firma del titular mediante la suscripción del formato “Identificación de Firmas y Rúbricas de Validación del Manual de Procedimientos”.

Una vez que se cuente con la aprobación del Comité de Administración, será responsabilidad de la Coordinación General de Administración y de la Unidad Jurídica o Administrativa correspondiente, la guarda y custodia de, por lo menos, un ejemplar del Manual de Procedimientos.

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

El Manual de Procedimientos deberá darse a conocer a todo el personal de la Unidad Jurídica o Administrativa a que corresponda, ya que éste será responsable de la realización de las actividades que en él se contemplen.

Todos los Manuales de Procedimientos serán elaborados de acuerdo a la presente Guía Técnica y contarán con las siguientes características:

- Los Manuales se elaborarán por Unidad Jurídica o Administrativa responsable, incluyendo a cada una de las Áreas que la integran.
- Los procedimientos deberán redactarse en Microsoft Word, utilizando para ello los formatos que proporcione la Coordinación General de Administración, y que se contemplan en esta Guía Técnica.
- Se utilizarán hojas tamaño carta en forma vertical; para el caso de los diagramas puede optarse también por el formato horizontal, si la diagramación es en columnas.
- El tipo y tamaño de letra será Arial de 11 puntos para el caso del texto en general, y para los encabezados en Arial de 12 puntos; para el caso de los diagramas de flujo, la letra que se utilizará será Arial de 8 puntos.
- Todas las hojas llevarán el encabezado y el nombre de los procedimientos, además el número de página (arábigo) y la fecha de elaboración.
- Se usarán mayúsculas y minúsculas, de acuerdo con las reglas gramaticales.

Los diagramas de flujo deben elaborarse preferentemente en la paquetería de Microsoft Visio o Microsoft Power Point.

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El Manual de Procedimientos se conformará con los siguientes apartados, en el orden que se muestra a continuación:

- **PORTADA.**
- **ÍNDICE.**
- **I. INTRODUCCIÓN.**
- **II. MARCO JURÍDICO.**
- **III. PROCEDIMIENTOS.**
- **IV. FORMAS E INSTRUCTIVOS.**
- **V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.**
- **IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

PORTADA.

En el ángulo superior izquierdo se insertará el logotipo vigente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México, en la parte superior central la leyenda “Manual de Procedimientos Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México”.

En la parte central de la hoja se anotará el nombre del manual correspondiente, con letra Arial de 24 puntos, seguido de la fecha de expedición de éste.

ÍNDICE.

Es la relación de los apartados que integran el Manual. Estos se escribirán con letra mayúscula en el extremo izquierdo, iniciando con número romano. En el extremo derecho de la hoja se anotará con número arábigo, la página en la que se localiza cada uno de los apartados. La relación se hará por Unidad Jurídica o Administrativa.

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

I. INTRODUCCIÓN.

En la introducción se hará la presentación del Manual de Procedimientos al usuario del documento; en este apartado se explicará brevemente su contenido, además de incorporar lo siguiente:

- El objetivo general del documento, es decir, el qué y para qué se elabora.
- Síntesis del contenido del Manual de Procedimientos, explicando cada uno de los apartados que lo integran.
- Incluir información acerca del ámbito global de aplicación del documento, y en su caso, establecer los destinatarios o usuarios del manual.
- Señalar las áreas que intervinieron en la elaboración del Manual.
- Las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, por ejemplo: la importancia de mantener el Manual de Procedimientos actualizado, debido a que su utilidad se consolida en la veracidad y precisión de la información que contiene.
- Se recomienda que la Introducción se exprese en un máximo de dos cuartillas.
- Se recomienda un lenguaje sencillo y una redacción clara y precisa de lo que se esté informando, para que sea comprensible para todas las personas que consulten el manual.

II. MARCO JURÍDICO.

Se enunciará el conjunto de disposiciones jurídicas y administrativas vigentes que sustentan el (los) procedimiento(s), en atención a un orden jerárquico descendente, según se muestra a continuación:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Tratados Internacionales.
- Leyes Federales y Locales.

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

- Códigos.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Acuerdos.
- Convenios.
- Circulares y/u Oficios.
- Documentos Normativo-Administrativos (Manuales, Guías, Catálogos entre otros)
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza, no puedan ser incluidos en la clasificación anterior).

Dentro de cada una de estas agrupaciones, los ordenamientos jurídico-administrativos deben seguir el orden cronológico en que fueron expedidos, iniciando de los más antiguos a los más recientes, se asentará la fecha de publicación en la Gaceta Oficial del documento que lo faculte, incluyendo las adiciones o su última reforma, siempre que estén vigentes y se referirá el día y año con números arábigos y el mes con números romanos.

Cuando el Manual de Procedimientos se integre con dos o más procedimientos, se deberá elaborar un solo Marco Jurídico, que considere la base legal y administrativa de los procedimientos que contemple el manual.

El Índice, Introducción, y Marco Jurídico, se integrarán de manera general en cada Manual, no por procedimiento.

III. PROCEDIMIENTOS.

Cada procedimiento contará con:

- a) Nombre del procedimiento.
- b) Objetivo.

- c) Políticas y normas de operación.
- d) Descripción narrativa del procedimiento.
- e) Diagramas de flujo.

Nombre del Procedimiento.

Debe considerar el sentido y el alcance de éste; debe derivar de los procesos sustantivos y guardar congruencia con el objetivo general y con su descripción narrativa.

En su construcción se deben considerar los siguientes aspectos:

- Debe reflejar una acción.
- Debe ser claro y conciso.
- Debe dar una idea clara de su contenido.

Objetivo del Procedimiento.

Describirá el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que integran el procedimiento. Su contenido debe responder a los cuestionamientos ¿qué se hace? y ¿para qué se hace?

Cada procedimiento que se presente debe contener su objetivo, aun cuando una misma área sea la responsable de llevar a cabo varios procesos. La descripción del objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo, y se evitará el uso de adjetivos calificativos, participios, gerundios y abreviaturas. La redacción debe ser clara y precisa y no deberá exceder de 5 renglones.

Políticas y Normas de Operación.

Son lineamientos de carácter general que regulan las actividades a desarrollar por los servidores públicos en cada procedimiento, éstas se desprenden de los ordenamientos jurídico-administrativos y/o son definidas por el titular de la Unidad Jurídico o Administrativa, con el fin de orientar la toma de decisiones, definir criterios o requisitos para un determinado trámite o servicio.

Las mismas deben redactarse en forma clara y concisa, para ser entendidas por cualquier persona, aun no estando familiarizada con el procedimiento.

Ejemplo:

- El horario de atención de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México es de 08:00 a 15:00 horas.
- Es responsabilidad de la Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes de la Junta Local.

Descripción Narrativa del Procedimiento.

Es la relatoría secuencial de las actividades del procedimiento; para su narración se utilizará el formato de la Guía Técnica que contiene cuatro columnas:

1. Unidad Administrativa y/o Responsable.
2. No.
3. Descripción de la Actividad.
4. Tiempo.

En la descripción debe explicarse con detalle el método que se utiliza para realizar algún trámite, proporcionar algún servicio o realizar las actividades y tareas asignadas, para lo cual es necesario responder a las siguientes preguntas:

- ¿Quién o qué área lo hace?
- ¿Cómo lo hace?
- ¿Cuándo lo hace?
- ¿Dónde lo hace?

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

Columna de Unidad Administrativa y/o Responsable.- Se asentará en mayúsculas y minúsculas el nombre completo del área y/o puesto que interviene en la ejecución de la actividad, dicho nombre debe corresponder a la nomenclatura de la estructura orgánica autorizada.

Cuando una misma área sea responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo se anotará su nombre en la primera de estas actividades, y al inicio de cada hoja, si es que el área continúa con las actividades.

Si la nomenclatura del área es muy larga podrá señalarse al inicio de la descripción las siglas de la misma, y en adelante referirse a esta, solo con las siglas, ejemplo. Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales (CRMSG).

Columna del número de actividad (No.)- Describe el orden lógico del desarrollo de las actividades, conforme a su aparición.

Se numerarán las actividades en forma progresiva de acuerdo al orden cronológico de su ejecución, así como las alternativas de decisión. Se utilizarán únicamente números arábigos.

Columna de Descripción de Actividad.- Se detallarán las actividades que se realizan en el procedimiento, de forma secuencial clara y precisa, es decir, cómo, cuándo y dónde se ejecutan dichas actividades.

Se debe indicar el inicio del procedimiento con la leyenda “INICIA PROCEDIMIENTO”.

Cada actividad iniciará con un verbo en modo indicativo, tiempo presente en tercera persona del singular, ejemplo:

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

Elabora	Compara	Registra	Verifica
Instruye	Envía	Valida	Analiza
Procesa	Proporciona	Archiva	Acude
Entrega	Recopila	Convoca	Coordina

Debe existir una lógica vinculante entre cada una de las actividades del procedimiento.

En el caso de las disyuntivas se debe considerar lo siguiente:

- a) La pregunta debe redactarse en un sentido positivo, por ejemplo: ¿ES CORRECTA LA INFORMACIÓN?
- b) La disyuntiva sólo permite dos respuestas posibles: “NO” y “SÍ”, en ese orden, seguidas de una actividad.
- c) La última actividad derivada del “NO” permite 2 posibilidades:
 - “Conecta con la actividad n”, siendo n la actividad inicial o una anterior.
 - “Conecta con el Fin del Procedimiento”.
- d) La actividad seguida del “SÍ” permite la continuidad secuenciada del procedimiento.

Al describir actividades de recepción o envío de documentación, se detallará el nombre del mismo, el número de copias que lo acompañan, su distribución, así como quién recibe y/o a quién turna, según sea el caso.

Se debe indicar el término del procedimiento con la leyenda “TERMINA PROCEDIMIENTO”.

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

En la columna de Tiempo.- Se deberá anotar el tiempo necesario de ejecución en cada una de las actividades del procedimiento, cuantificado en días hábiles; en los casos que por la naturaleza de la actividad no sea posible establecer el tiempo, se deberá señalar en el apartado de políticas y/o normas de operación el tiempo total del procedimiento y su justificación.

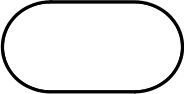


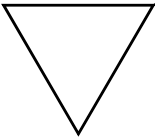
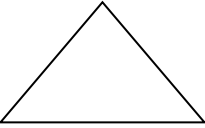
Debe considerarse el tiempo establecido en la normatividad vigente; en caso de no estarlo, se debe registrar el tiempo máximo de ejecución o atención.

En caso de que la ejecución del procedimiento sea de pronta atención, resolución o materialización, la cuantificación del tiempo podrá comprender como medida de tiempo horas.

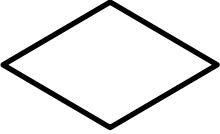
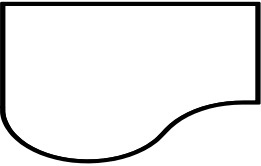
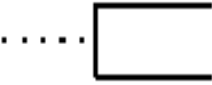
Nombre del Procedimiento: Pago de facturas a proveedores de bienes y servicios.			
Unidad Administrativa	No.	Actividad	Tiempo
INICIA PROCEDIMIENTO			
Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	Entrega a la Coordinación de Recursos Financieros el expediente con documentación justificativa (soporte) de los compromisos previamente registrados.	Según contrato
Proveedor de bienes o prestador de servicios	2	Entrega a la Coordinación de Recursos Financieros factura, remisión y, en su caso, carta de institución bancaria con CLABE para transferencia.	Según contrato
Coordinación de Recursos Financieros	3	Recibe y turna documentos a la JUD de Programación y Presupuesto para su revisión.	1 día
J.U.D. de Programación y Presupuesto	4	Recibe documentos y revisa.	2 horas
¿DOCUMENTACIÓN COMPLETA?			
NO			
	5	Elabora "Volante de Devolución", señalando el motivo de la devolución.	1 hora
	6	Turna "Volante de Devolución" a la Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
SÍ			
	7	Registra en el sistema. Turna a J.U.D. de Contabilidad.	1 hora
J.U.D. de Contabilidad	8	Recibe y revisa la documentación comprobatoria.	2 horas
¿REÚNE REQUISITOS FISCALES?			
NO			

Diagramas de Flujo.

Es la representación gráfica y secuencial de las actividades que integran los procedimientos. Cada una de las actividades se identificará con su respectivo número, colocado por fuera del símbolo de actividad, en el ángulo superior derecho, de acuerdo con la numeración de actividades de la descripción narrativa.

SÍMBOLO	REPRESENTA	DESCRIPCIÓN
	Inicio o Fin	Representa el inicio o fin del procedimiento. En todos los casos deberán anotarse en el interior del símbolo las etiquetas "INICIO" o "FIN", según corresponda.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de cada una de las actividades del procedimiento. En el interior del símbolo se anotan, en forma sintetizada, las actividades que se realizan; se deben numerar todas las actividades del diagrama de acuerdo a la descripción narrativa.
	Archivo Definitivo	Indica que un documento se guarda en forma permanente, de preferencia colocar en el extremo superior derecho.
	Archivo Temporal	Indica que un documento se guarda durante un período establecido, anote dentro del símbolo la letra "T".

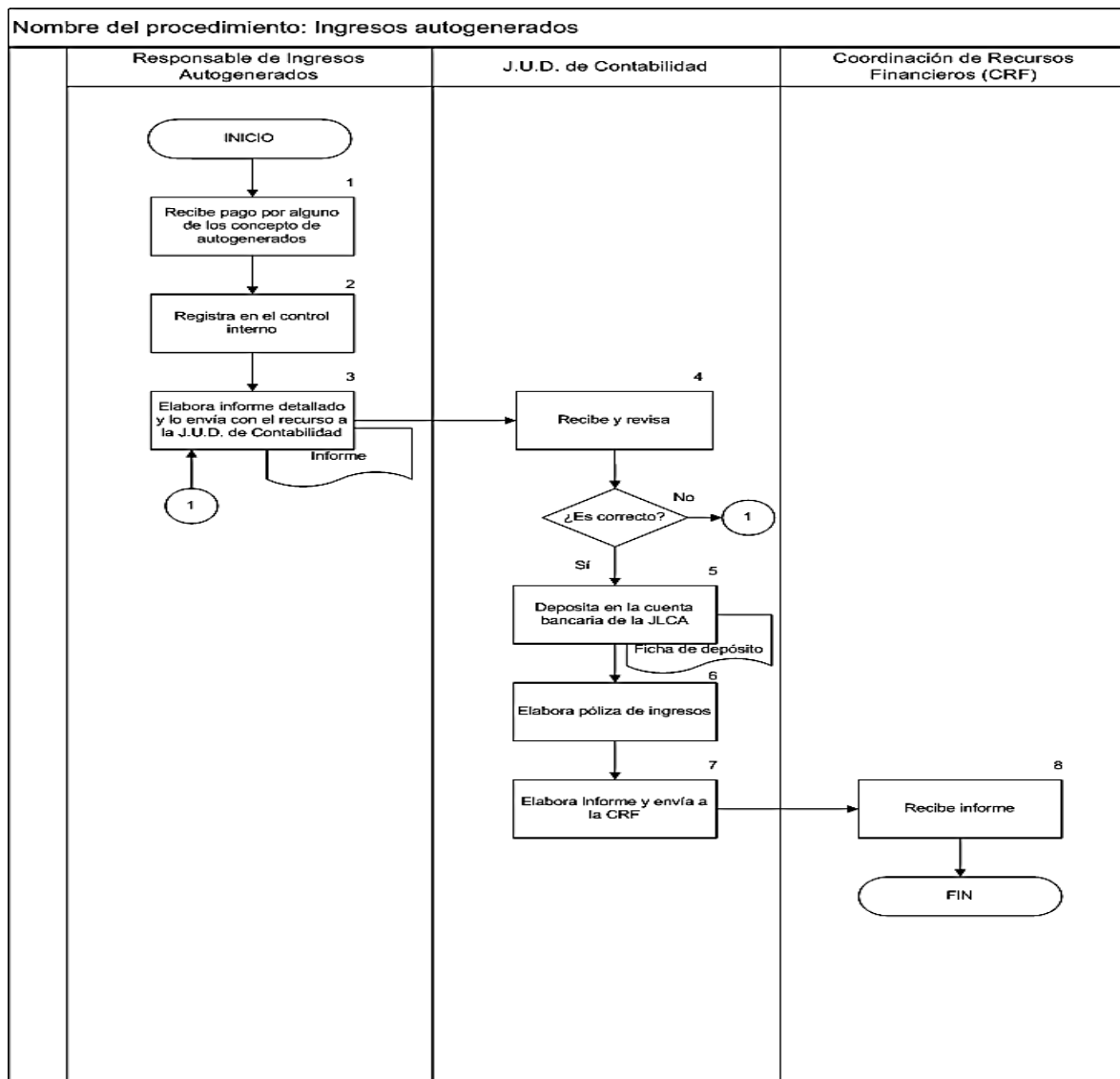
Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

SÍMBOLO	REPRESENTA	DESCRIPCIÓN
	Decisión	<p>Indica las alternativas del procedimiento dentro del diagrama de flujo.</p> <p>Dentro del símbolo se debe escribir la frase interrogativa que guíe a tomar las decisiones afirmativas o negativas.</p> <p>El símbolo de decisión no se numera, solamente las alternativas, en el símbolo de actividad.</p> <p>Se debe tener cuidado en la distribución de los resultados, si la decisión negativa implica cuatro actividades y la afirmativa solo dos, se debe representar primero la afirmativa y posteriormente la negativa, todas las decisiones deben tener un fin o conectarse con otra actividad, no pueden quedarse sin dirección.</p>
	Documento	<p>Representa cualquier tipo de documento o escrito que se genere o participe en el desarrollo de cada actividad del procedimiento.</p> <p>Dentro del símbolo se deberá anotar el nombre o clave del documento.</p>
	Anotación	<p>Se usa para comentarios adicionales a una actividad y se conecta a la línea de flujo, donde aplique la anotación.</p>

SÍMBOLO	REPRESENTA	DESCRIPCIÓN
	Conectores de Actividad	<p>Representa el enlace de actividades del procedimiento, siempre tendrá que relacionarse un conector de salida con uno de entrada, con el mismo número.</p> <p>Se utiliza este símbolo para evitar en lo posible cruzar líneas de actividad.</p> <p>El conector de salida debe partir del cuadro de actividad.</p> <p>El conector de entrada debe llegar al cuadro de actividad a través de las líneas de conexión.</p>
	Conectores de Página	<p>Representa el enlace de actividades del procedimiento en hojas diferentes y siempre tendrá que relacionarse un conector de página de salida con uno de entrada, se utilizarán letras para su fácil identificación.</p>
	Dirección de Flujo o Línea de unión	<p>Conecta símbolos, y señala el orden en que deben realizarse las actividades del procedimiento.</p>

Diagrama de Flujo por Columnas.

Se seccionará el diagrama en tantas columnas como áreas responsables participen en el procedimiento; no obstante, se sugiere que sean como máximo 3 columnas y, en el caso de que participen más áreas, éstas deberán agruparse de acuerdo al área jerárquica descendente del titular, esto es con el propósito de evitar una aglomeración de columnas que dificultaría tanto la elaboración, como la comprensión del diagrama.

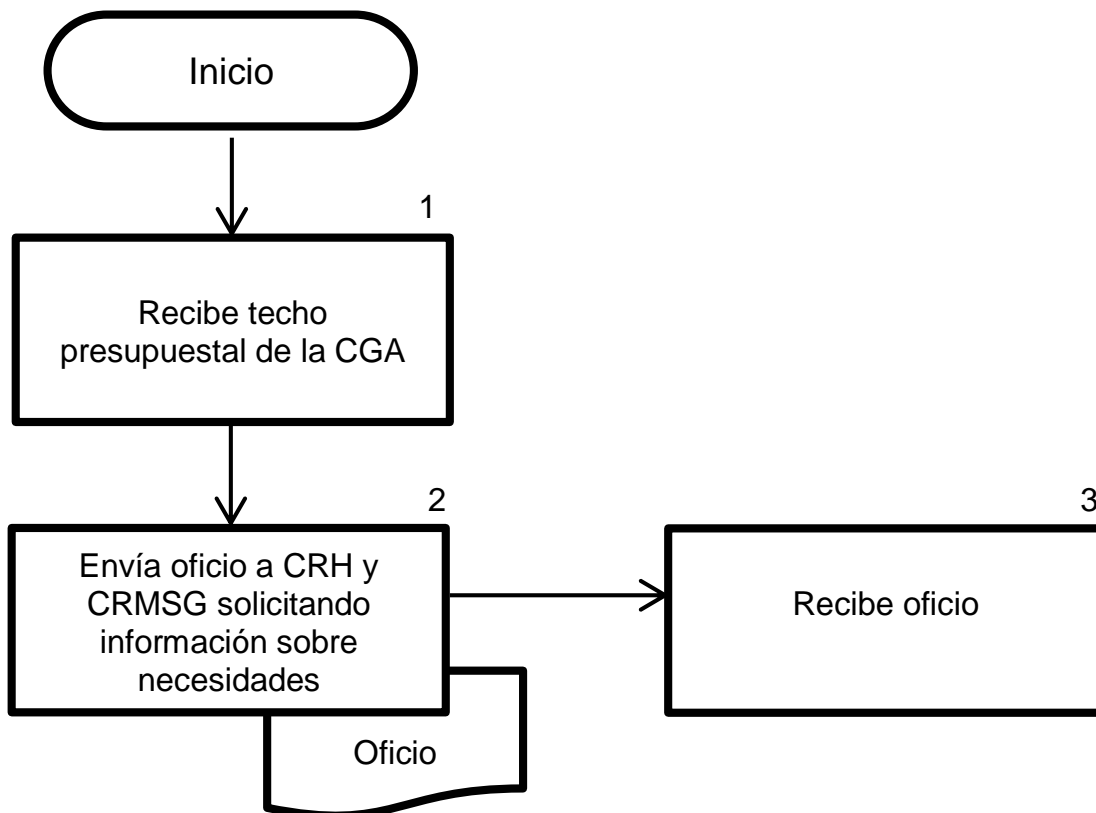


Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

En la primera columna deberá señalarse el área responsable que da inicio al procedimiento, y en las columnas siguientes se señalarán las áreas que participan en el procedimiento, de acuerdo al orden de aparición de éstas; es importante conservar este orden hasta el final de la diagramación del procedimiento que corresponda.

La diagramación debe realizarse en orden descendente, de izquierda a derecha, centrando los símbolos (dentro de la columna).

El símbolo de actividad del diagrama debe contener enunciados breves y sencillos, de tal forma que su comprensión sea clara, ésta debe corresponder con la descripción del procedimiento. Se iniciará con un verbo en presente de la tercera persona del singular, ejemplo: turna, supervisa, registra, etc.



Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

Las líneas de flujo representarán la unión entre símbolos, mediante líneas rectas continuas, horizontales y verticales; se evitará en lo posible el cruce de flujos.

Los conectores de página de entrada y salida deberán identificarse con letras del alfabeto según el orden de aparición, esto es, cuando se termine la hoja, se deberá indicar con el símbolo de fin de página, y al continuar en la siguiente hoja se utilizará el símbolo de conector de página de entrada con la letra correspondiente.

Los conectores de actividad de entrada y salida se identificarán con números arábigos consecutivos referidos al orden de su aparición en el diagrama de flujo. Se utilizarán cuando exista dificultad para unir los símbolos y flujos en el diagrama.

En los símbolos que representan documentos, los originales se identificarán con letra "O" (original), y las copias mediante números arábigos progresivos, o bien, se podrá anotar la letra y una diagonal con el número total de copias. O/3.

IV. FORMAS E INSTRUCTIVOS.

Se denomina "forma" al documento único (machote), cuyo manejo se acostumbra en el desarrollo de las actividades de un procedimiento; estas formas deben contener los requisitos necesarios para la realización de un trámite o servicio, de las mismas se elaborará un instructivo de llenado, el cual indicará con precisión los datos que los usuarios de la forma, deben anotar.

Las formas e instructivos de llenado, deberán ordenarse de acuerdo a su aparición en la columna de documentos involucrados del o de los procedimientos que integran el Manual, se identificarán con número de anexo 1, 2, 3, etc., según corresponda; además deberán tener impreso en la parte superior izquierda el logotipo oficial y la leyenda institucional vigente.

Cuando una forma se utilice en dos o más procedimientos deberán aparecer sólo una vez en el apartado de "Formas e Instructivos".

Guía Técnica para Elaborar Manuales de Procedimientos

Para vincular las indicaciones del instructivo de llenado, con la forma, cada espacio de la forma se deberá identificar con un número arábigo progresivo, que inicie de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha hasta cubrir todos los campos.

V.GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Es una recopilación de definiciones o explicaciones de palabras ordenada de forma alfabética, para mayor comprensión del contenido del documento.

IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Esta forma tiene la finalidad de identificar las firmas y rúbricas de los servidores públicos responsables de la elaboración y validación del documento.

El área responsable de los procesos y el coordinador o equivalente, deberán rubricar cada hoja del manual, y el titular únicamente firmará en el formato de “Identificación de firmas y rúbricas de validación del Manual de Procedimientos”, conforme se indica en el ejemplo siguiente:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México	18 NOV 2019 Página 1 de 1
IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA _____		
NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA	

FORMATOS A UTILIZAR.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(UNIDAD JURÍDICA O ADMINISTRATIVA)

(Fecha de expedición)

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	
II. Marco Jurídico	
III. Procedimientos	
III.1 Procedimiento “XXXX”	
III.2 Procedimiento “XXXX”	
IV. Formas e Instructivos	
IV.1 Forma “XXX”	
IV.2 Forma “XXX”	
V. Glosario de términos	
Identificación de firmas y rúbricas de validación	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Junta Local de Conciliación y Arbitraje
de la Ciudad de México

(FECHA)

Página __ de __

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO JURÍDICO

III. PROCEDIMIENTO

III. 1 Procedimiento "XXXXX"

Nombre del Procedimiento:

Nombre del Procedimiento:

DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO		

IV. FORMAS E INSTRUCTIVOS

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Junta Local.- Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México.

**IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS Y RÚBRICAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS DE LA _____**

NOMBRE Y PUESTO

FIRMA Y RÚBRICA