



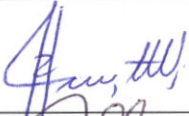
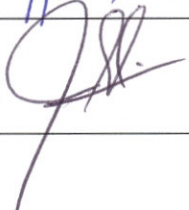


Procuraduría Federal del Consumidor
Coordinación General de Administración
Dirección General de Programación,
Organización y Presupuesto

**Guía Técnica para
Elaborar o Actualizar
Manuales de
Procedimientos**


 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 1 de 40

Aprobación del Documento

		Firma	Fecha
Elaboró:	Lic. Javier Tapia Santoyo. Director de Programación y Organización		13/julio/07
Revisó:	Lic. Jesus R. Hernández Martínez. Director General de Programación, Organización y Presupuesto		13/07/2007
Aprobó:	Jaime Salazar Silva. Coordinador General de Administración		13/07/2007


Control de Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	13 de julio de 2007	Adecuación del contenido del manual conforme a la norma de control interno; actualización conforme a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas; incorporación de elementos que apoyan la comprensión y aplicación de la presente Guía Técnica.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 2 de 40</p>

Contenido

	Página
I. Introducción.....	3
II. Glosario.....	4
III. Objetivo	5
IV. Metodología básica para el levantamiento de información	6
V. Apartados de los manuales de procedimientos	7
1. Portada Principal y Formato	8
2. Aprobación del Documento y Control de Revisiones.....	12
3. Contenido	13
4. Introducción.....	14
5. Glosario	15
6. Objetivo	16
7. Normatividad Aplicable.....	16
8. Mapa de Procesos.....	18
9. Procedimientos.....	20
A. Carátula	20
B. Contenido.....	20
C. Objetivo	20
D. Alcance	20
E. Formatos Requeridos.....	20
F. Mecanismos de Control	20
G. Políticas de Operación	20
H. Descripción del Procedimiento.....	20
I. Diagrama de Flujo.....	20
J. Anexos	20
VI. Bibliografía.....	20
VII. Anexo “A”	40

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 3 de 40</p>

I. Introducción


La Coordinación General de Administración (CGA) a través de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), pone a disposición de las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), la presente Guía Técnica, con la finalidad de promover la elaboración o actualización de sus manuales de procedimientos.

El manual de procedimientos agrupa procedimientos precisos con un objetivo común y describe, en su secuencia lógica, las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que integran el manual, señalando generalmente qué, quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

La presente Guía Técnica pretende servir de orientación y ayuda a los responsables de elaborar este tipo de instrumentos; además contiene la descripción de los apartados necesarios para su elaboración y ejemplos de éstos, con la finalidad de que el lector tenga una mayor y más rápida comprensión del tema.

Es importante utilizar un lenguaje simple, claro y directo - lenguaje ciudadano - en la redacción de las disposiciones normativas.

La DGPOP revisará de manera permanente y, en su caso, actualizará la presente Guía Técnica, así mismo, promoverá la actualización de los manuales de procedimientos en virtud de las mejoras realizadas a los procesos de las unidades administrativas de la Profeco.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 4 de 40</p>

II. Glosario

Disposiciones normativas. Políticas, lineamientos y manuales de organización, de procedimientos y servicios que emitan las unidades administrativas dentro de sus facultades, que norman su actividad interna, particularmente las relativas al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Enlace. Aquel (aquellos) servidor(es) público(s) designado(s) por el Titular de la unidad administrativa en la que se encuentran adscritos, para proporcionar la información necesaria con el objetivo de integrar el manual, así como dar seguimiento a cada etapa del proceso de elaboración, revisión y aprobación del mismo.

Estructura orgánica. Conjunto de puestos de mando medio y superior organizados por nivel jerárquico y funciones e integrados en unidades administrativas que conforman a la Institución. Se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Evidencia. Es todo aquel documento como normatividad aplicable, formatos, oficios, estructura orgánica, reportes, informes, entre otros que sustentan la ejecución de una o varias actividades del proceso.


Guía Técnica. Documento que contiene la metodología, las instrucciones y la información esencial para dirigir u orientar la elaboración de diversos tipos de disposiciones normativas.

Lenguaje ciudadano. Lenguaje simple, claro y directo, que permite a los lectores concentrarse en el mensaje que se quiere transmitir y comprenderlo de manera fácil y sencilla¹.

Manual de Procedimientos. Documento que señala los procedimientos y políticas de operación que establecen y regulan el desarrollo de las atribuciones y funciones de las unidades administrativas.

Objetivo. Expresión que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión de la Institución. Es el conjunto de resultados cualitativos que se pretenden alcanzar a través de determinadas acciones.

¹ Manual de Lenguaje Ciudadano.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 5 de 40</p>

Política de operación. Conjunto de estrategias, normas internas y parámetros que orientan la actuación de los servidores públicos para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo determinados. Es un marco general de actuación.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso².

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Puesto. Unidad de trabajo específica e impersonal que se caracteriza por un conjunto de operaciones a realizar, aptitudes que poseer y responsabilidades que asumir. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia, por ejemplo director de área.

Servidor público de mando medio. Personal cuyas funciones son derivadas en forma indirecta de las atribuciones contenidas en el ordenamiento jurídico correspondiente. Se caracterizan por la determinación de objetivos sustantivos e intermedios y la toma de decisiones, la formulación de políticas, programas y lineamientos que atienden a ámbitos de competencias operativas y específicas, que coadyuvan a la consecución de los objetivos generales de la organización.


Servidor público de mando superior. Personal cuyas funciones son derivadas en forma directa de las atribuciones contenidas en el ordenamiento jurídico correspondiente. Se caracterizan por tomar decisiones, establecer políticas, elaborar directrices y determinar las líneas generales de acción en forma directa y determinante con los objetivos institucionales.

Unidad administrativa. Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución, los cuales están señalados en el artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004.

III. Objetivo

Establecer la metodología y formatos para la elaboración o actualización de los manuales de procedimientos, con la finalidad de que las unidades administrativas de la Institución, cuenten con criterios uniformes para su elaboración.

² Norma Mexicana IMNC Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. NMX-CC-9000-IMNC-2000.


 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 6 de 40</p>

IV. Metodología básica para el levantamiento de información

La recopilación de información se realizará a través de la investigación documental; la realización de entrevistas con los empleados, jefes de área y/o supervisores y la observación directa; ello con la finalidad de obtener evidencia que permita documentar un procedimiento acorde con la realidad.

1. Investigación documental.- Se requiere localizar y obtener información de:
 - A. Datos generales del(as) área(s) involucrada(s) en el proceso, sean estos nombres de responsables, horarios, relaciones con otras áreas, sistemas involucrados, documentos, entre otros.
 - B. Estructura orgánica.
 - C. Normatividad vigente como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, memorandos, entre otros.
 - D. Información de procedimientos generales, específicos o, en su caso, detectar cuáles se van a desarrollar.
 - E. Formatos y anexos de uso durante el procedimiento.
2. Entrevistas.- En la realización de entrevistas o aplicación de cuestionarios, se consideran a todas aquellas personas involucradas con y dentro de las unidades administrativas responsables de la elaboración del manual, ya que dichas personas poseen la información sobre la organización, funciones, actividades y procedimientos que desempeñan, por lo tanto, se recomienda que el enlace organice reuniones de trabajo con los jefes de departamento, con el fin de identificar las actividades, evitar duplicidad de funciones y vacíos funcionales.
3. Observación directa.- La presencia en el lugar donde se realizan las funciones y actividades de los procedimientos, es sumamente importante por la cercanía y certeza con que se adquiere la información respecto a los trámites administrativos y su ejecución, de tal manera que permite verificar que se lleven a cabo por la persona indicada. Este apartado sirve como retroalimentación para la actualización del manual en términos de la mejora continua.

Recabada la información, se procede a su análisis para determinar el contenido que integrará el manual de procedimientos.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 7 de 40</p>


V. Apartados del manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos, invariablemente, deben contener los siguientes apartados:

1. Portada Principal y Formato
2. Aprobación del Documento y Control de Revisiones
3. Contenido
4. Introducción
5. Glosario
6. Objetivo
7. Normatividad Aplicable
8. Mapa de Procesos
9. Procedimientos
 - A. Carátula
 - B. Contenido
 - C. Objetivo
 - D. Alcance
 - E. Formatos Requeridos
 - F. Mecanismos de Control
 - G. Políticas de Operación
 - H. Descripción del Procedimiento
 - I. Diagrama de Flujo
 - J. Anexos


Nota: Los apartados 1, 2 y 3, así como A, B, I serán proporcionados por el personal de la DGPOP. El apartado 8 se realizará conjuntamente con el área responsable.

Con el objeto de facilitar la elaboración e integración de los manuales de procedimientos, a continuación se define cada uno de los apartados que los conforman.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 8 de 40</p>

1. Portada Principal y Formato

- A. La portada (figura 1) deberá contener las siguientes características:
- a. Logotipo y nombre de la Institución.
 - b. Tipo y nombre del documento.
 - Tipo de documento: “Manual de Procedimientos”.
 - Nombre del documento: Completar anotando la denominación de la unidad administrativa que lo elabora.
 - c. Dirección y sitio web de la Institución.
 - d. Fecha de vigencia.
Anotar la fecha (día, mes y año) al día posterior hábil en que fue dictaminado por el Comité de Mejora Regulatoria (Comeri).

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 9 de 40</p>

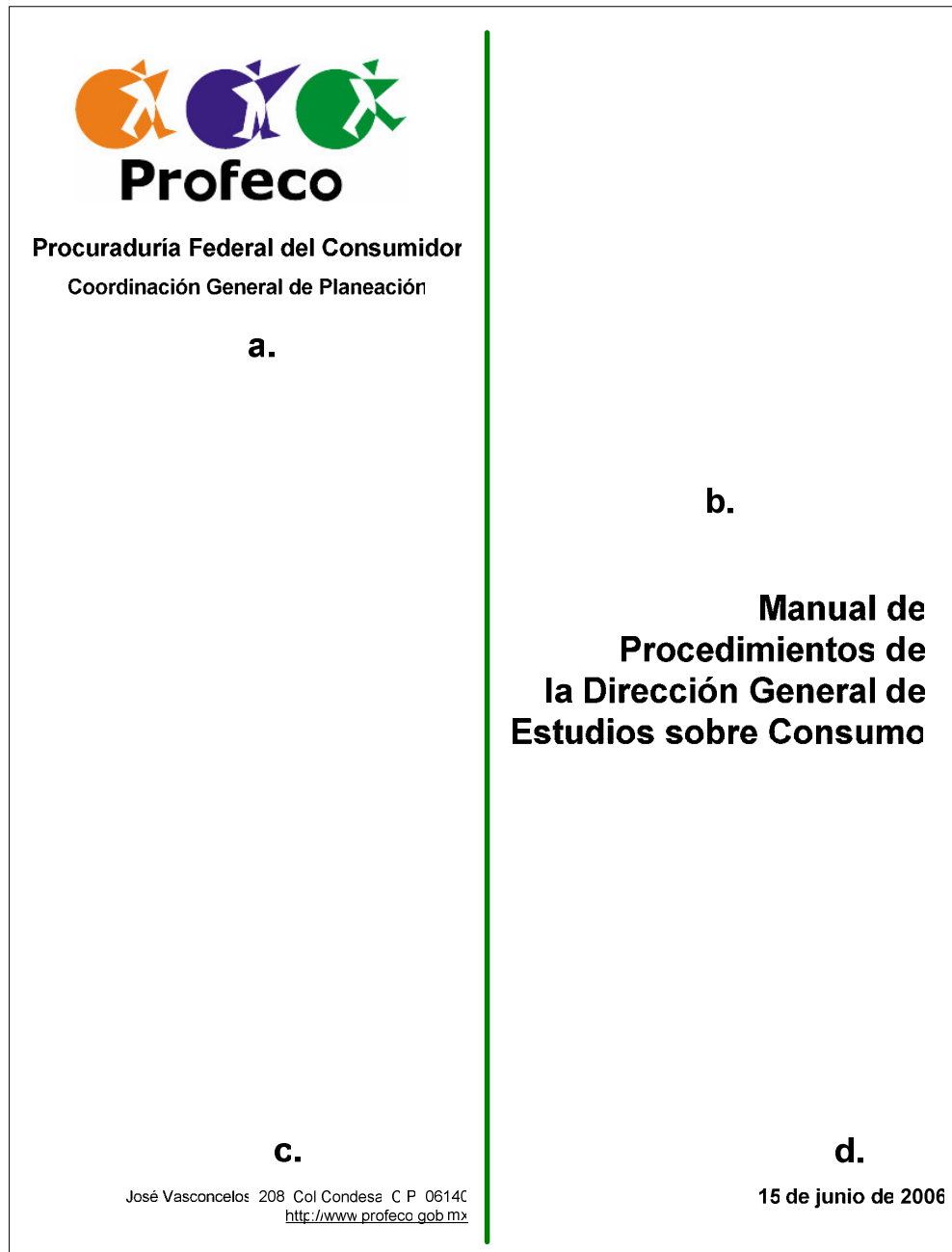



Figura 1. Portada Principal.


 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 10 de 40</p>

B. El formato (figura 2) deberá comprender las siguientes características:

- a. Logotipo y nombre de la Institución (parte superior izquierda).
- b. Tipo y nombre del documento (parte central).
- c. Codificación, versión, vigencia y página (parte superior derecha).
- d. Sitio web de la Normateca Interna (parte inferior izquierda).
- e. Nombre del archivo electrónico del documento (parte inferior derecha).

La codificación es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente; la versión es el número de versión correspondiente del documento; la fecha de vigencia es la correspondiente a la aprobación del documento al día hábil siguiente de haber sido dictaminado por el Comeri y la página es el número consecutivo de hojas utilizadas en el documento, así como el número total de éstas.

Cabe señalar que la paginación de los procedimientos es independiente al manual, no obstante, forman parte integral del manual.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 11 de 40



 Profeco Procuraduría Federa del Consumidor	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo	Codificación MF-720
		Versión: 01
		Vigencia: 15 de junio de 2007
		Página: XXX de XXX
a.	b.	c.
d.		
http://www.profecc.gob.mx		MF-720 doc/Acervc

Figura 2. Formato.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 12 de 40

2. Aprobación del Documento y Control de Revisiones

Todos los manuales de procedimientos deberán incluir lo siguiente:

- a. Aprobación del Documento (figura 3). Permite identificar los nombres, puestos y firmas de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

Nota: La figura de revisión corresponde a la DGPOP derivada de la asesoría proporcionada en la conformación de la disposición normativa, en apoyo a las atribuciones de la CGA, conforme al artículo 16, fracción II, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- b. Control de Revisiones (figura 3). Registro de número y fechas de revisión del documento, así como de manera general, el motivo de dicha revisión.




 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo	Codificación MP-720												
		Versión: 01												
		Vigencia: 15 de junio de 2007												
		Página: XXX de XXX												
<p>Aprobación del Documento a.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Firma</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Elaboró: Lic. Roberto Bello Salcedo. Director General de Estudios sobre Consumo. </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> Revisó: Lic. Jesús R. Hernández Martínez. Director General de Programación, Organización y Presupuesto </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> Aprobó: Jaime Salazar Silva. Coordinación General de Administración </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Firma	Fecha	Elaboró: Lic. Roberto Bello Salcedo. Director General de Estudios sobre Consumo.			Revisó: Lic. Jesús R. Hernández Martínez. Director General de Programación, Organización y Presupuesto			Aprobó: Jaime Salazar Silva. Coordinación General de Administración		
	Firma	Fecha												
Elaboró: Lic. Roberto Bello Salcedo. Director General de Estudios sobre Consumo.														
Revisó: Lic. Jesús R. Hernández Martínez. Director General de Programación, Organización y Presupuesto														
Aprobó: Jaime Salazar Silva. Coordinación General de Administración														
<p>Control de Revisiones b.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Revisión</th> <th style="width: 15%;">Fecha Revisión</th> <th style="width: 70%;">Consideración del cambio en el documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">00</td> <td style="text-align: center;">15 de Junio de 2007</td> <td>Elaboración derivada de la conformación, autorización y difusión del Manual de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación (Agosto 2006).</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento	00	15 de Junio de 2007	Elaboración derivada de la conformación, autorización y difusión del Manual de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación (Agosto 2006).						
Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento												
00	15 de Junio de 2007	Elaboración derivada de la conformación, autorización y difusión del Manual de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación (Agosto 2006).												
<p style="font-size: small;"> http://www.profeco.gob.mx MP-DGEC-720.doc/Acervo </p>														

Figura 3. Aprobación del Documento y Control de las Revisiones.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 13 de 40

3. Contenido

Se deberán presentar de manera ordenada los apartados que comprenden los manuales (figura 4), conforme a lo siguiente:


 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo	Codificación MP-720
		Versión: 01
		Vigencia: 15 de junio de 2007
		Página: 2 de XXX

Contenido

	Página
I. Introducción.....	3
II. Glosario	4
III. Objetivo	5
IV. Normatividad Aplicable	6
V. Mapa de Procesos	7
VI. Procedimientos	9

<http://www.profeco.gob.mx>
MP-DGEC-720.doc/Acervo

Figura 4. Contenido.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 14 de 40

4. Introducción

En este apartado se señalan, de manera breve, los siguientes aspectos (figura 5):

- Razones y propósitos que motivaron la elaboración del documento.
- A quiénes está dirigido el documento, es decir, sus usuarios.
- Forma en que deberá utilizarse y actualizarse.
- Áreas que intervinieron en su elaboración.

Al formular la Introducción, se deberá emplear un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento, así mismo, que comprenda los aspectos anteriormente mencionados.



 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo	Codificación MF-720
		Versión 01
		Vigencia 1 ^o de junio de 2007
		Página 3 de XXX
<p>I. Introducción</p> <p>La Coordinación General de Planeación a través de la Dirección General de Estudios sobre Consumo se da a la tarea de elaborar el presente documento derivado de la elaboración de su Manual de Organización con la finalidad de documentar los procesos operativos en pro de fortalecer a la Procuraduría Federal del Consumidor la cual tiene como objetivo "Promover el desarrollo de consumidores y proveedores para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con un equipo Profeco comprometido, eficaz, eficiente y vanguardista".</p> <p>El manual describe los procesos operativos enfocados a la generación y análisis de información obtenida mediante estudios, investigaciones y encuestas. Incluye además las unidades administrativas, áreas y puestos que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Asimismo auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal.</p> <p>En general, concentra información acerca del quehacer de esta Dirección General. En particular, el manual es un soporte fundamental en la operación, ya que documenta las actividades que se deben llevar a cabo en el cumplimiento de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas.</p> <p>Por ser un documento de consulta frecuente y propenso a cambios, este manual deberá ser actualizado cada vez que exista un cambio orgánico, funcional o jurídico administrativo dentro de la Dirección General de Estudios sobre Consumo, lo cual constituye una responsabilidad de dicha Dirección General, por lo que cada una de las áreas que la integra deberá aportar la información necesaria para este propósito.</p>		
http://www.profeco.gob.mx		MF-720.doc/Acervo

Figura 5. Introducción.


 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 15 de 40</p>

5. Glosario

Son definiciones de términos utilizados en el área, las cuales tienen un significado específico (figura 6).

Para redactarlo se deberá atender los criterios siguientes:

- Definir con claridad y precisión los términos técnico-administrativos señalados en el procedimiento.
- Incluir solamente los términos que se presten a confusión.
- Ordenar los términos en forma alfabética.
- Describir los conceptos, sin incluir para ello el término que pretende definir.
- Evitar siglas y homónimos, por ejemplo: CGA, DGPOP o Comeri, las cuales deben definirse en el contenido del documento.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo</p>	<p>Codificación MF-720</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Vigencia: 15 de junio de 2007</p>
		<p>Página: 4 de XXX</p>

II. Glosario

Catálogos Listado de productos organizados por marca, presentación y en ocasiones modelo de los cuales se recopila el precio en los establecimientos. Los catálogos vigentes son: abarrotes, carnes y lácteos, frutas y legumbres, medicamentos, electrodomésticos y línea blanca, pescados y mariscos, juguetes y artículos escolares.

Costo financiero Es una medida del costo de financiamiento que sirve para fines de información y comparación que incluye todos los costos inherentes al crédito y se presenta como porcentaje anual.

Con esta medida es posible comparar el costo financiero de créditos de diferentes plazos o periodicidades y muestra el monto total a pagar.

Cotización Documento emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor en el que manifiesta a su posible cliente las condiciones de entrega, pago, calidad y cantidad de la información de datos históricos del programa Quién es Quién en los Precios.

Cuestionario Conjunto ordenado de preguntas diseñadas con el fin de obtener información sobre un tema de interés.


Estudio por encuesta Procedimiento sistemático de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a la población de interés para el estudio a través de entrevistas cara a cara o vía telefónica.

Fórmulas financieras Son herramientas matemáticas que sirven como ayuda para administrar dinero y se relacionan con el proceso en donde instituciones, mercados e instrumentos participan en la transferencia de dinero entre personas, empresas y gobiernos.

Muestra Fracción representativa de la población que permita cubrir el objeto de estudio.

<http://www.profeco.gob.mx> MF-720.doc/Acervo

Figura 6. Glosario.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 16 de 40</p>

6. Objetivo

En este apartado se deberá anotar lo que pretende alcanzar la unidad administrativa con la aplicación del manual en un periodo determinado, el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué se quiere lograr? y ¿Para qué se hace?.


El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos; deberá de ser lo más claro y preciso, estar redactado en párrafos breves (figura 7).


7. Normatividad Aplicable

Son los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes que regulan la operación de los procedimientos; los cuales se deberán indicar en forma precisa, citando la fecha de publicación y última reforma. Deberán presentarse en secuencia ordenada en forma descendente de conformidad con la jerarquía legal correspondiente (figura 7).

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Leyes.
- Códigos.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Convenios.
- Acuerdos.
- Circulares y/u Oficios.
- Documentos Normativo-Administrativos (manuales, guías o catálogos).
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

Nota: Para el caso de circulares y oficios, se anotará el número de folio, nombre del área responsable de su emisión y fecha de expedición.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 17 de 40

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo	Codificación MP-720
		Versión: 01
		Vigencia: 15 de junio de 2007
		Página: 5 de XXX

III. Objetivo

Dar a conocer los procedimientos operativos que desarrolla la Dirección General de Estudios sobre Consumo a fin de facilitar la interacción con las unidades administrativas de la Institución y lograr un óptimo desempeño en las actividades Institucionales.

IV. Normatividad Aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. DOF 05-02-1917 y sus últimas reformas.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor. DOF 24-12-1992 y sus últimas reformas.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor. Noviembre 2005.

Reglamentos


- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 23-08-1994 y sus últimas reformas.

Circulares y/u Oficios

- Oficio 349 - A – 1492. Emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. 23-12-2003.

<http://www.profeco.gob.mx> MP-720.doc/Acervo

Figura 7. Objetivo y Normatividad Aplicable.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 18 de 40</p>


8. Mapa de Procesos

El mapa de procesos deberá definir a la unidad administrativa como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos deberá impulsar a la unidad administrativa a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Estos “mapas” dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la Institución. Así mismo, permitirán la distinción entre procesos clave, estratégicos y de soporte constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar (figura 8).

El mapeo de procesos servirá para:

- Identificar a los clientes.
- Identificar a los proveedores.
- Establecer los límites.
- Definir entradas y salidas clave.
- Aclarar la forma en que se realizan las actividades.
- Detectar redundancias y procesos similares.
- Identifica a los sistemas y bases de datos involucradas.
- Facilitar la evolución de prácticas comunes.
- Propiciar el análisis y la mejora continua.
- Visualizar esquemáticamente los procesos.

La figura 8 muestra un ejemplo del mapa de procesos.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 19 de 40

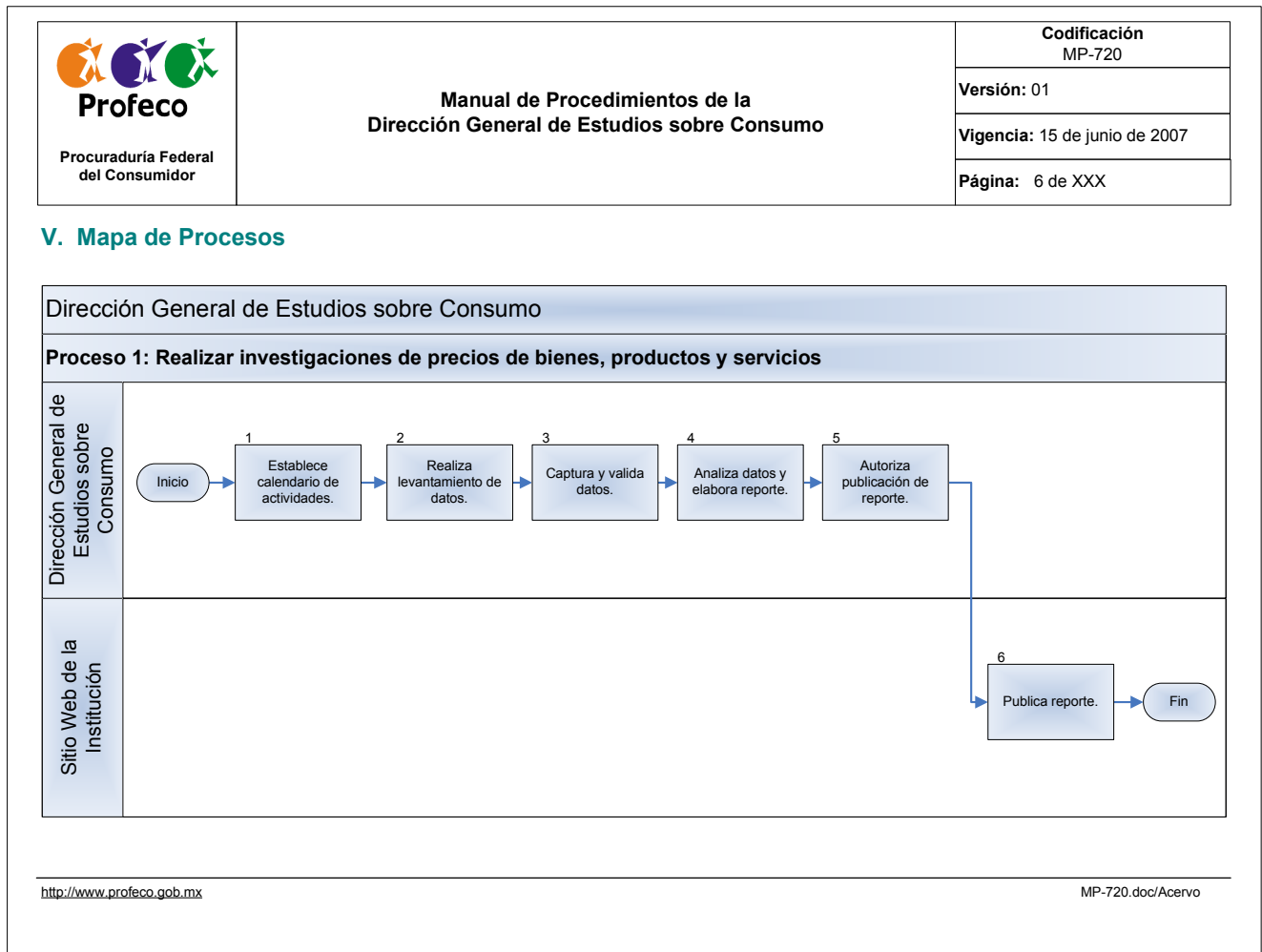




Figura 8. Mapa de Procesos.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 20 de 40

9. Procedimientos

Se deberán presentar de manera ordenada los procedimientos que conforman el manual (figura 9).


 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumc	Codificación MP-720
		Versión: 01
		Vigencia: 15 de junio de 2007
		Página: 9 de XXX

VI. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Realizar investigaciones de precios de bienes, productos y servicios.	Llevar a cabo el levantamiento de datos del programa "Quién es Quién en los Precios"	MP-720-01
	Realizar la validación de datos del programa "Quién es Quién en los Precios"	MP-720-02
	Supervisar del levantamiento de información del programa "Quién es Quién en los Precios"	MP-720-03
	Analizar y validar la información levantada en el programa "Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos"	MP-720-04
	Calcular el costo total en el envío de dinero	MP-720-05
Realizar estudios, investigaciones y encuestas	Aplicar encuesta piloto	MP-720-06
	Aplicar encuesta definitiva	MP-720-07
	Capturar la información levantada en encuesta definitiva	MP-720-08
	Analizar encuesta definitiva	MP-720-09
Atender solicitudes de información de precios	Efectuar la venta de datos históricos del programa "Quién es Quién en los Precios"	MP-720-10

<http://www.profeco.gob.mx>
MP-72C doc/Acervc

Figura 9. Procedimientos.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 21 de 40</p>

De acuerdo con la Norma Mexicana IMNC “Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario” (NMX-CC-9000-IMNC-2000), se entiende que un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”. Por otro lado, procedimiento se entiende como la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.


Los procesos pueden realizarse de maneras distintas. Cuando adoptamos una manera y la hacemos constante, es decir, establecemos que se haga siempre de la misma forma, es posible levantar la información y documentarla. Cuando este procedimiento lo expresamos, lo plasmamos en fotografías o cualquier otro medio documental, entonces lo denominamos procedimiento documentado.

En esta sección se incluyen los apartados que deberán incluir cada uno de los procedimientos que integran el manual de procedimientos. Con ello, se permite que cada procedimiento se maneje en forma individual con la finalidad de no alterar el contenido ni la numeración del manual al incrementar o eliminar información o procedimientos.

Cada procedimiento debe integrarse en el formato respectivo y conforme a los siguientes apartados:

- A. Carátula
- B. Contenido
- C. Objetivo
- D. Alcance
- E. Formatos Requeridos
- F. Mecanismos de Control
- G. Políticas de Operación
- H. Descripción del Procedimiento
- I. Diagrama de Flujo
- J. Anexos


Nota: Los apartados A, B, I serán proporcionados por el personal de la DGPOP.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 22 de 40</p>

Los procedimientos, invariablemente, deben contener los siguientes apartados:


A. Carátula

- a. Logotipo y nombre de la Institución (parte superior izquierda).
- b. Nombre del procedimiento (parte central).
- c. Codificación, versión, vigencia y página del procedimiento (parte superior derecha).
- d. Tiempo de ejecución del procedimiento.
- e. Aprobación del Documento. Permite identificar los nombres, puestos y firmas de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del procedimiento, por lo que cada uno de éstos deberán contenerlo.
- f. Control de Revisiones. Registro de número y fechas de revisión del procedimiento, así como de manera general, el motivo de los cambios realizados (figura 10).

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 24 de 40

B. Contenido

Se deberán de presentar de manera ordenada, los apartados que comprenden los procedimientos (figura 11).


 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Procedimiento para: Efectuar la venta de datos históricos del programa Quién es Quién en los Precios	Codificación MP-720-10
		Versión: 01
		Vigencia: 15 de junio de 2007
		Página: 2 de XXX

Contenido

1. Objetivo		3
2. Alcance		3
3. Formatos Requeridos		3
4. Mecanismos de Control.....		3
5. Políticas de Operación		4
6. Descripción del Procedimiento		5
7. Diagrama de Flujo		8
8. Anexos		11

http://www.profeco.gob.mx	MP-720.doc/Acervo
---	-------------------

Figura 11. Contenido.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 25 de 40</p>

C. Objetivo

En este apartado se deberá anotar lo que pretende alcanzar la unidad administrativa con la aplicación del procedimiento; el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué se hace? y ¿Para qué se hace?.

El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos; deberá de ser lo más claro y preciso, y estar redactado en párrafos breves. Debe estar íntimamente relacionado con el nombre del procedimiento (figura 12).

La redacción del objetivo se estructura a partir de las siguientes cuestiones:

¿Qué se hace?	¿Para qué se hace?
Acción expresada en el verbo	Resultado o usuario final

D. Alcance


Se deberán describir las áreas usuarias, puestos, actividades o procedimientos principales a los que va dirigido el procedimiento (figura 12).

E. Formatos Requeridos

Los formatos son todos aquellos documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el sistema de trabajo de la Institución. Se deberá relacionar y mencionar todo aquel documento o formato (órdenes de trabajo, requisiciones, solicitudes, remisiones, facturas, recibos, contrarrecibos, reportes y todos los formatos de control que sean factores importantes) que intervenga en el procedimiento en orden cronológico y deberá contener en el lado derecho una clave -otorgada por DGPOP- para su identificación (figura 12).

Los formatos tienen que ver con: clientes, proveedores, procesos, colaboradores, direcciones, sindicato, gobierno, comunidad, entre otras.

Es conveniente que todos los formatos estén debidamente codificados e identificados para facilitar su control interno.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 26 de 40</p>

Al llegar a la fase de diseño o rediseño de formatos, es muy importante tomar en cuenta los siguientes requisitos:

- Definir claramente el(los) objetivo(s) del formato.
- Asignar una codificación especial, para que sea fácilmente identificado y del dominio general, permitiendo con esto identificar el área de la cual proviene y a la cual esta dirigido.
- Contar con un instructivo de llenado en el cual se incluyan todos los aspectos que se requieren para la solicitud o trámite, con la finalidad de evitar confusiones y uso innecesario de papel.
- Conocer los requisitos de todas las áreas involucradas, para asegurar que a todos les sea útil.
- Evitar la repetición de formatos similares. Esto además de eliminar desperdicio de papel, evita muchas confusiones y errores.
- Depurar toda la papelería para evitar contaminación y confusión con los nuevos formatos, por lo cual, es conveniente destruir todo lo que sea obsoleto.
- En los casos aplicables, cada formato deberá contar con un instructivo de llenado el cual incluirá el origen y destino del mismo para su trámite, a fin de evitar el envío con otro documento y el uso innecesario de papel.


F. Mecanismos de Control

Son los instrumentos administrativos como formatos y registros, mediante los cuales se supervisan y controlan las actividades relevantes descritas en los procedimientos, así mismo, se mencionan los responsables de su realización, supervisión y autorización, para asegurar y vigilar su cumplimiento.

Los mecanismos de control, dependiendo de cada procedimiento, pueden referirse a aspectos como: especificación de funciones, asignación de responsabilidades, seguimiento, acción o corrección de actividades, comprobación de hechos, cumplimiento con las políticas de operación, cumplimiento de plazos, así como criterios de aceptación ó rechazo.

Por lo anterior, se deberán anotar en la tabla de mecanismos de control los puestos que realizan la supervisión y control de las actividades relevantes, la responsabilidad que le conlleva y la evidencia documental en la que se apoya la supervisión y control (figura 12).

En caso de que el procedimiento tenga incidencia en algún indicador estratégico o de gestión, el mecanismo de control deberá estar enfocado al cumplimiento de éstos.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 27 de 40



 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Procedimiento para: Efectuar la venta de datos históricos del programa Quién es Quién en los Precios	Codificación MP-720-10								
		Versión: 01								
		Vigencia: 15 de junio de 2007								
		Página: 3 de XXX								
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer el mecanismo mediante el cual se efectúe la atención de solicitudes de datos históricos del programa Quién es Quién en los Precios con la finalidad de satisfacer los requerimientos de información de Interesados.</p>										
<p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento esta dirigido a Interesados en adquirir datos históricos del programa Quién es Quién en los Precios.</p>										
<p>3. Formatos Requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios. Formato I-01-MP-720-10 - Cotización de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios. Formato I-02-MP-720-10 - Acuse de recibo. Formato I-03-MP-720-10 										
<p>4. Mecanismos de Control</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Número de Control</th> <th style="width: 25%;">Puesto</th> <th style="width: 35%;">Responsabilidad</th> <th style="width: 25%;">Evidencia documental</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">M 1</td> <td style="text-align: center;">Director General de Estudios sobre Consumo</td> <td>Revisar que todas las solicitudes sean atendidas.</td> <td>Listado de solicitudes y cotizaciones.</td> </tr> </tbody> </table>			Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental	M 1	Director General de Estudios sobre Consumo	Revisar que todas las solicitudes sean atendidas.	Listado de solicitudes y cotizaciones.
Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental							
M 1	Director General de Estudios sobre Consumo	Revisar que todas las solicitudes sean atendidas.	Listado de solicitudes y cotizaciones.							
http://www.profeco.gob.mx		MP-720.doc/Acervo								

Figura 12. Objetivo, Alcance, Formatos Requeridos y Mecanismos de Control.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 28 de 40</p>

G. Políticas de Operación

Se señalará el conjunto de políticas de operación que delimitan la realización de las actividades de la unidad administrativa y no abordar atribuciones, funciones o responsabilidades de otras; debe tener especial atención en lo siguiente (figura 13):


Los enunciados deben redactarse en modo imperativo (petición u orden), en caso de existir excepciones, se debe mencionar el cargo y nivel jerárquico que le puede autorizar.

Es decir aquellas disposiciones internas que:

- a. Tienen como propósito regular la interacción entre los individuos en un área y las actividades de una unidad administrativa.
- b. Marcan límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizan legítimamente las actividades en distintas áreas de acción.
- c. Se aplican a todas las situaciones similares.
- d. Dan orientaciones claras hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- e. Facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- f. Describen lo que la unidad administrativa desea que se haga en cada situación definida.

Para que una política sea bien diseñada y en consecuencia bien aceptada se deben tomar en cuenta dos aspectos: involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja en los procesos; e informar y explicar oportuna y adecuadamente los beneficios a la gente afectada o involucrada (directivos, proveedores, visitantes, verificadores, entre otras).

Al estar relacionadas directamente con personas, las políticas de operación surgen en todas las actividades en que las personas se desenvuelven dentro de la Institución:

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 29 de 40</p>

- a. Procesos. En procesos de planeación, de atención de visitantes, de recepción de materiales, de pago a proveedores, de elaboración y entrega de pedidos, de contratación y evaluación de personal, entre otros.
- b. Sistemas. En sistemas de calidad, de trabajo, de control, de investigación y desarrollo de mejora, entre otras.
- c. Planes. En planes para controlar y reducir costos, para eliminar desperdicios, para desarrollar proveedores, para mejorar la comunicación, para impartir capacitación, entre otras.
- d. Mejoras. En mejora de procesos, sistemas, planes, estrategias, proyectos, entre otras.
- e. Conflictos. En conflictos con clientes, proveedores, sindicatos, otras áreas y niveles jerárquicos, entre otras.



 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Procedimiento para Efectuar la venta de datos históricos de programa Quién es Quién en los Precios</p>	<p>Codificación MP-720-10</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Vigencia: 15 de junio de 2007</p>
		<p>Página: 4 de XXX</p>
<p>5 Políticas de Operación</p> <p>A Los datos históricos del programa QQP están disponibles desde el año 1999 hasta la fecha</p> <p>B Los Interesados en adquirir datos históricos del programa QQP podrán presentar sus solicitudes vía correo electrónico fax o de forma directa en las Delegaciones en la Ventanilla de Acceso a la Información Pública Gubernamental o en la Dirección de Apoyo Técnico</p> <p style="margin-left: 20px;">a Las Delegaciones remitirán a la Dirección de Apoyo Técnico el mismo día las solicitudes recibidas:</p> <p style="margin-left: 40px;">a) Encargado Administrativo de Delegaciones dará el seguimiento necesario para atender la solicitud</p> <p style="margin-left: 40px;">b) La Ventanilla de Acceso a la Información Pública Gubernamental remitirá a Interesado a la Dirección de Apoyo Técnico</p> <p>C Los precios de venta de los datos históricos del programa QQP serán los establecidos en el Oficio 345-A-1492 emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (23-12-2003).</p> <p>D La Dirección de Apoyo Técnico realizará la cotización por escrito del cargo total de los datos históricos requeridos; misma que enviará al Interesado en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba la solicitud. Si no se recibe respuesta del Interesado en un término de 15 días naturales se procederá a descartar la solicitud y la cotización.</p> <p>E El Interesado realizará el pago por el cargo total de los datos históricos en la cuenta número 6463266 de Scotiabank Inverlat y especificando la partida presupuesta 720078 asimismo podrá hacer el pago a través de pago interbancario a la clave 04418000106463266 y referencia 720078 ambos pagos a favor de la Procuraduría Federal del Consumidor</p>		
<p style="font-size: small;">http://www.profeco.gob.mx MP-720 doc/Acervo</p>		

Figura 13. Políticas de Operación.


 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 30 de 40</p>

H. Descripción del Procedimiento

Es la relación detallada de actividades (figura 14); de tal manera que permita al personal comprenderlas, seguirlas y aplicarlas aún cuando sea de recién ingreso al área. Se deberán redactar en forma sencilla, clara y precisa en orden lógico entre actividades, evitando párrafos extensos y, en lo posible, se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos, además, de estar implícitas las respuestas de las siguientes preguntas:

- a. *¿Qué actividad u operaciones se realizan?* Con relación a la naturaleza y los fines de la función de la cual se desprenden las actividades susceptibles de procedimentar, actualizar, redimensionar o suspender.
- b. *¿Para qué?* Finalidad de las actividades, operaciones y de los resultados de la ejecución.
- c. *¿Quién (es)?* Descripción de los órganos o puestos responsables del desarrollo de las actividades.
- d. *¿Cómo se realiza?* Explicación del método de trabajo y del uso de los recursos financieros, materiales y humanos, para lograr los objetivos de una actividad.
- e. *¿Cuándo se realiza?* Relativo al señalamiento de los tiempos de ejecución y obtención de los resultados, según las normas, políticas y lineamientos del procedimiento, la metodología de trabajo y los requerimientos de los usuarios, demandantes o beneficiarios.
- f. *¿Dónde se realiza?* Referencia de la ubicación de la unidad administrativa, áreas de trabajo y de sus usuarios.
- g. *¿Con qué se realiza?* Señalamiento de los insumos, equipo y demás medios utilizados para la ejecución y logro de los resultados.
- h. *¿En qué tiempo se realiza?* Tiempo de ejecución de la actividad, estando éste en horas o días.

La redacción de la actividad, iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular, por ejemplo: recibe, verifica, archiva, turna, registra, entre otras. El Anexo "A" muestra un listado de verbos comunes.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 31 de 40</p>

Las actividades deberán numerarse progresivamente (1, 2, 3, 4, 5,..., n) y asignar al área, el puesto que ejecuta éstas; cuando una misma área o puesto sea el responsable de ejecutar una serie de actividades de manera continua, sólo se anotará en la primera de las actividades y cada vez que se cambie de área o responsable, según corresponda y de hoja para evitar ser repetitivos.

Deben anotarse los nombres completos de los puestos o áreas, sistemas, procedimientos, formas, anexos, entre otros., con su abreviación entre paréntesis, sólo la primera vez y posteriormente podrá utilizarse únicamente la abreviación.

Al describir actividades de recepción o envío de documentación, se recomienda la redacción en el orden siguiente:

- (1) Verbo (en tercera persona del singular en tiempo presente)
- (2) Periodicidad (en su caso)
- (3) Procedencia o destino
- (4) Nombre del documento
- (5) Número de ejemplares


Ejemplo:

Recibe ⁽¹⁾ diariamente ⁽²⁾, de las áreas "X" ⁽³⁾, la solicitud de "Requisición de Personal" ⁽⁴⁾, en original y dos copias ⁽⁵⁾ para...

Cuando en el desarrollo del procedimiento se presente una alternativa condicionada por diversas situaciones, deberá señalarse inmediatamente después de la actividad que la originó por ejemplo: "No Procede", "No Aplica", "No es Correcto", u otras. Una vez concluida la anterior descripción de la secuencia de actividades, señalar: "Si Procede", "Si Aplica", "Si es Correcto", u otras, de igual forma, con la continuación de la secuencia de actividades que precisará la procedencia.


Cuando se describa una alternativa (decisión) invariablemente debe ser de la manera siguiente:

- 1.- Verifica si procede la entrega de los cheques con base en...
 - Si procede
- 2.- Conecta con la actividad X (1, 2, 3,..., n)
 - No procede
- 3.- Cancela los cheques improcedentes...
- 4.- Notifica al responsable...

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 32 de 40

Notas:

- Todas las actividades de verifica, revisa, supervisa, confronta, entre otras, continúan por lo regular con una alternativa.
- Las alternativas (“Si procede”, “No procede”) no van numeradas.
- Deberá considerarse en la redacción de las actividades, los elementos necesarios para su realización; así como los documentos que se generen.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Procedimiento para: Efectuar la venta de datos históricos de programa Quién es Quién en los Precios	Codificación MF-720-10
		Versión: 0
		Vigencia: 15 de junio de 2007
		Página: 5 de XXX

6. Descripción del Procedimiento

Interesad.

- 1 Consulta la página de Internet de Profeco para requisitar formato “Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios” Formato I-0’-MP-720-10
- 2 Decide la forma en como llevar a cabo la entrega del formato “Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios” Formato -0’-MP-720-10 por correo electrónico vía fax o en Delegaciones o en la Dirección de Apoyo Técnico de la Dirección General de Estudios sobre Consumo
 - Correo electrónico o vía fax.
- 3 Envía a la Dirección de Apoyo Técnico el formato “Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios” Formato I-0’-MP-720-10 *Conecta con la actividad 7*
 - Delegaciones
- 4 Entrega en la Delegación formato “Solicitud de Información de Datos Históricos de Programa Quién es Quién en los Precios” Formato I-0’-MP-720-10

Delegaciones.- Encargado Administrativo.

- 5 Recibe formato “Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios” Formato -0’-MP-720-10 y lo envía mediante valija a la Dirección de Apoyo Técnico para su atención *Conecta con la actividad 7*

Interesad.

- Dirección de Apoyo Técnico


- 6 Entrega a la Dirección de Apoyo Técnico formato “Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios” Formato I-0’-MP-720-10

Dirección de Apoyo Técnico.- Director.

- 7 Recibe formato “Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios” Formato I-0’-MP-720-10
- 8 Analiza solicitud de datos históricos del programa QQP y determina la viabilidad

<http://www.profeco.gob.mx>
MP-720.doc/Acervo

Figura 14. Descripción del Procedimiento.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 33 de 40</p>



I. Diagrama de Flujo


Es la representación gráfica (figura 15) de la secuencia de las etapas y de las áreas o puestos que intervienen en el procedimiento. El diagrama se deberá elaborar con base en la Descripción del Procedimiento. En cada una de las columnas se deberá registrar el nombre de la unidad administrativa, área o puesto responsable que interviene. En la primera columna de la izquierda, se da inicio al procedimiento. El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.

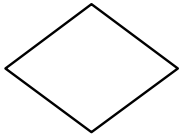
Nota: Este será elaborado por la DGPOP una vez aprobada la Descripción del Procedimiento, por la unidad administrativa.

El diagrama de flujo que se utilizará es el llamado “de bloque”, pues permite tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas como unidades administrativas, áreas y puestos que intervienen en el procedimiento. Si fuese el caso, que hubiera demasiados puestos, lo cual imposibilitará la constitución del diagrama, se deberán agrupar por áreas; mientras que si fuese el caso de áreas, se agruparán por unidad administrativa. El número máximo de columnas por hoja, será de cuatro y su construcción deberá ser en forma vertical.

Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

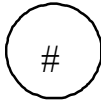
	<p>Inicio o Término</p>	<p>Dentro del símbolo se deberá anotar “INICIO” o “FIN” según corresponda el principio o conclusión del procedimiento.</p>
<p>#</p> 	<p>Descripción de la actividad</p>	<p>Describir brevemente dentro del símbolo la actividad desarrollada.</p> <p>En la parte superior izquierda se anotará el número consecutivo de la etapa, el cual deberá coincidir con el asignado en la Descripción del Procedimiento.</p> <p>Este símbolo deberá mantener un tamaño uniforme en todo el diagrama de flujo. Sólo cuando haya una descripción extensa, cambiará el tamaño del símbolo.</p>

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 34 de 40</p>



Decisión o
Alternativa

Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos alternativas.

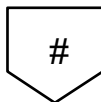


Conector

Se utilizará para indicar continuidad del diagrama de flujo cuando abarca dos o más hojas y se desea hacer referencia a alguna etapa anterior o posterior a la que se está describiendo.

Así mismo, cuando se enlace físicamente con otra parte lejana del mismo, siempre y cuando exista dificultad para diagramar. Dentro del símbolo se deberá anotar un número arábigo, siguiendo el orden numérico, para que se identifique la etapa en que continúa.

Por cada círculo continuador que sale de alguna etapa, deberá haber cuando menos otro círculo continuador que entre (llegue) a otra (los continuadores relacionados tendrán el mismo número arábigo de referencia).

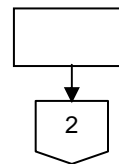


Conector de
Página

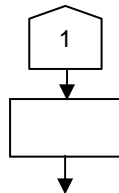
Se utilizará como conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento, siempre y cuando exista dificultad.

Dentro del símbolo se deberá anotar un número para que se identifique en qué página continúa y de que página viene.


Ejemplo:

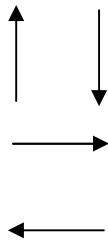


Significa: "continúa en la página 2"



Significa: "viene de la página '1'"

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 35 de 40</p>



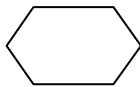
Dirección de flujo

Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, no diagonales. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos.

Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente o utilizar conectores.



Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo a excepción del símbolo de decisión, el cual podrá tener hasta tres.



Conector de procedimientos

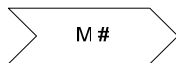
Se utilizará como conexión o enlace con otro procedimiento.

Dentro del símbolo se deberá anotar el nombre y de ser posible la codificación del procedimiento con el cual se conecta la actividad.



Documento

Se utiliza para representar un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

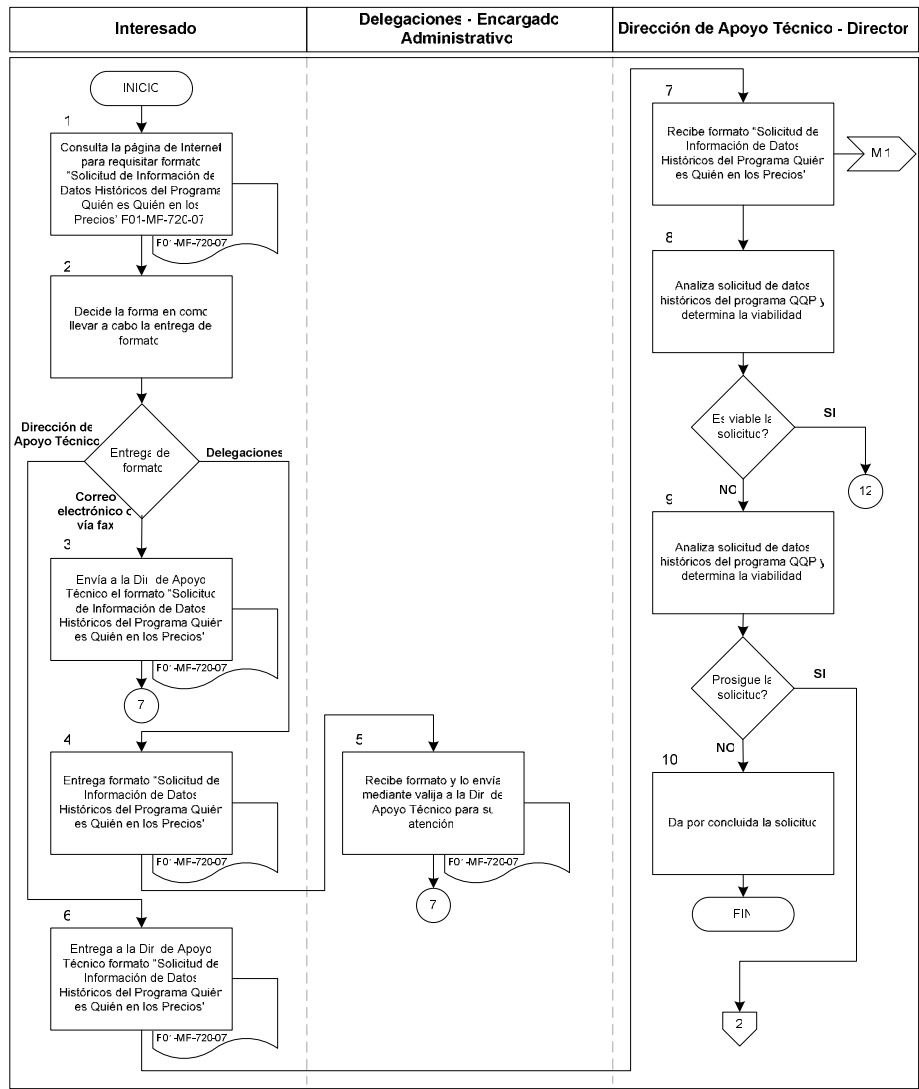


Mecanismo de Control

Se utiliza para representar la supervisión o control que se realizan en las actividades relevantes de los procedimientos y las cuales quedan registradas en formatos o registros.

Por cada supervisión o control de actividades se deberá anotar dentro del símbolo un número consecutivo, el cual corresponderá al anotado en el apartado Mecanismos de Control.


7. Diagrama de Flujo



<http://www.profeco.gob.mx>

MF-720.doc/Acervo

Figura 15. Diagrama de Flujo.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 37 de 40

J. Anexos

En este apartado se deberán incluir todos aquellos formatos (figura 16) que se citan en el apartado *Formatos*; estos documentos deberán contener un instructivo de llenado (figura 17) para facilitar al usuario el asentamiento de datos. Se integrarán de acuerdo a su orden de aparición en el procedimiento.

Los instructivos de llenado serán elaborados con apoyo de la DGPOP.

Cuando sea práctico, en este apartado se pueden adjuntar de manera cronológica: guías, referencias, reportes, informes, índices, entre otras.

8. Anexos

Formato I-O'-MP-720-10



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 Dirección General de Estudios sobre Consumo
 Dirección de Apoyo Técnico

Folio: _____
No llenar

SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE DATOS HISTÓRICOS DEL PROGRAMA QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS

Para el correcto llenado de esta solicitud, es necesario visitar la página en Internet www.profeco.gob.mx, en la cual encontrará las descripciones específicas de los productos y las cadenas comerciales contenidas en la base de datos de Profeco a partir de 1999.

Fecha de la solicitud (mes, día y año): _____ (1)

Datos del solicitante

Favor de proporcionar de forma clara y precisa los datos que a continuación se señalan.

Nombre del solicitante:	(2)		
Nombre de la empresa: (en su caso)	(3)	Registro Federal de Contribuyentes:	(4)
Domicilio			
(5)		(6)	
Calle y número		Ciudad o población	
(7)	(8)	(9)	(10)
Delegación o municipio	Entidad Federativa	Código Postal	País
Favor de indicar el medio a través del cual personal de la Profeco establecerá contacto con usted			
Correo electrónico:	(11)	Teléfono:	(12)
		Fax:	(13)

Información de productos

Indicar con toda exactitud las variables de información requeridas en la generación de su reporte, apoyándose en el catálogo que aparece en la página de Internet. Agregue todas las filas y/o hojas que sean necesarias.

Clave (14)	Producto (15)	Marca (16)	Presentación (17)


Cadenas comerciales


Especificar la cadena comercial de la cual requiere la información. En caso de que se requiera información de todas las cadenas de las que se disponga de datos, anote en el cuadro la leyenda "Todas las disponibles".

En caso de requerir un establecimiento o sucursal concreto deberá de señalar el folio correspondiente, apoyándose en el catálogo que aparece en la página de Internet. Agregue todas las filas y/o hojas que sean necesarias.

Nombre de la cadena (18)	En caso de requerir datos por establecimiento o sucursal	
	Folio (19)	Establecimiento o sucursal (20)

Figura 16. Formato.


	Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos	Codificación GT-EAMP-610
		Versión: 02
		Vigencia: 13 de julio de 2007
		Página: 38 de 40



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

Nombre del formato: Solicitud de Información de Datos Históricos del Programa Quién es Quién en los Precios		
Objetivo: Recabar los datos de la información que se requieren adquirir por parte del solicitante (persona física o moral).		
Elaboración: Solicitante (persona física o moral).		
Presentación: Internet o forma impresa.		
Clave de identificación: Formato I-01-MP-720-10		
No. de identificación	Dice	Debe anotarse
1	Fecha de la solicitud	El mes, día y año en que se presenta la solicitud.
2	Nombre del solicitante	Nombre de la persona que solicita la información.
3	Nombre de la empresa	En su caso razón social de la empresa que solicita la información.
4	R.F.C.	Registro Federal de Contribuyentes.
5	Domicilio	Calle y número.
6	Ciudad o población	Nombre
7	Delegación o municipio	Nombre
8	Entidad federativa	Nombre
9	Código postal	Número
10	País	Nombre
11	Correo electrónico	Dirección
12	Teléfono	Número
13	Fax	Número
14	Clave	Dígitos del producto que se indican en el directorio que aparece en la Pág. de Internet de PROFECO.
15	Producto	Nombre del producto seleccionado en el directorio que aparece en la Pág. de Internet de PROFECO.

Figura 17. Instructivo de llenado.

 <p>Profeco Procuraduría Federal del Consumidor</p>	<p>Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos</p>	<p>Codificación GT-EAMP-610</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigencia: 13 de julio de 2007</p>
		<p>Página: 39 de 40</p>

VI. Bibliografía

Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.
Martín G. Álvarez Torres.
Editorial Panorama.

Manual General de Políticas.
C. P. Ricardo de la Fuente.
Editorial ECASA.

Manual de Lenguaje Ciudadano.
Secretaría de la Función Pública.

Guía para emitir documentos normativos.
Segunda Edición, noviembre de 2005.
Secretaría de la Función Pública.

VII. Anexo "A"

Verbos comunes usados en la redacción de las actividades de las unidades administrativas

DIRECCIÓN GENERAL		ASISTENCIA TÉCNICA	DIRECCIÓN DE ÁREA		JEFATURA DE DEPARTAMENTO					OFICINA
Analiza	Fija	Apoya	Administra	Mantiene el seguimiento	Acredita	Diseña	Hace	Orienta	Representa	Actualiza
Apoya	Fomenta	Colabora	Aplica	Organiza	Actualiza	Dispone	Identifica	Otorga	Requiere	Aplica
Acuerda	Formula	Consigue	Apoya	Orienta	Analiza	Distribuye	Imparte	Participa	Resuelve	Atiende
Administra	Funge	Informa	Articula	Participa	Asigna	Divulga	Implanta	Planea	Retroalimenta	Clasifica
Aprueba	Garantiza	Investiga	Asegura	Planea	Asiste	Documenta	Implementa	Practica	Reúne	Desarrolla
Asesora	Informa	Presenta	Asesora	Presenta	Auxilia	Ejecuta	Impulsa	Prepara	Revisa	Distribuye
Atiende	Instaura	Somete	Atiende	Procura	Capacita	Ejerce	Incrementa	Presta	Sanciona	Efectúa
Autoriza	Instrumenta		Auxilia	Programa	Codifica	Elabora	Informa	Prevé	Selecciona	Ejecuta
Busca	Integra		Certifica observaciones	Promueve	Colabora	Emite	Inscribe	Procesa	Sistematiza	Envía
Colabora	Invierte		Coadyuva	Propicia	Compila	Emplaza	Inspecciona	Procura	Solicita	Levanta (actas, censos, etc.)
Concorre	Norma		Colabora	Proporciona	Comprueba	Entabla	Instruye	Produce	Sugiere	Lleva a cabo
Conduce	Obtiene		Concentra	Provee	Concilia	Entera	Instrumenta	Programa	Suministra	Lleva el control
Consensa	Organiza		Consensa	Realiza	Conduce	Envía	Integra	Promueve	Supervisa	Lleva el seguimiento
Contribuye	Otorga		Controla	Representa	Conforma	Establece	Interpreta	Propicia	Tramita	Maneja
Controla	Participa		Coordina	Revisa	Consolida	Estima	Interviene	Propone	Turna	Opera
Convoca	Planea		Da cumplimiento	Sugiere	Contrata	Estimula	Invierte	Proporciona	Valida	Ordena
Coordina	Planifica		Da visto bueno	Supervisa	Contribuye	Estructura	Investiga	Protege	Valora	Proporciona
Cumple	Preside		Define	Valida	Controla	Estudia	Jerarquiza	Provee	Verifica	Realiza
Define	Presta Asistencia Técnica		Determina	Verifica	Convoca	Evalúa	Justifica	Proyecta	Vigila	Registra
Determina	Programa		Difunde	Vigila	Cuantifica	Expide	Lleva a cabo	Publica	Vincula	Suministra
Dicta	Promueve		Dirige	Vincula	Define	Fija	Maneja	Realiza		Tramita
Dictamina	Propone		Efectúa		Depura	Finca	Mantiene	Recaba		Turna
Difunde	Publica		Elabora		Desahoga	Fomenta	Marca	Recibe		
Dirige	Representa		Establece		Desarrolla	Formula	Maximiza	Recluta		
Diseña	Resuelve		Evalúa		Desempeña	Fortalece	Motiva	Recopila		
Ejecuta	Revisa		Formula		Designa	Fundamenta	Notifica	Registra		
Emite	Suscribe		Funge		Detecta	Funge	Observa	Regula		
Establece	Toma medidas		Informa		Determina	Genera	Obtiene	Rehabilita		
Estructura	Vigila		Instrumenta		Diagnostica	Gestiona	Opera	Remite		
Evalua			Integra		Dictamina	Globaliza	Opina	Rinde		
Expide			Investiga		Dicta	Graba	Optimiza	Reporta		