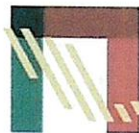





HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



ADUANAS
AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO

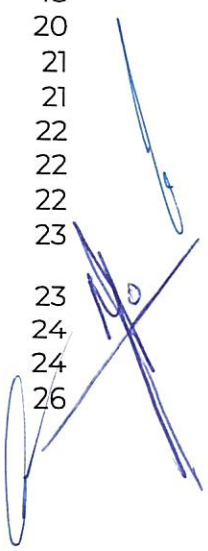
**GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN
Y PROCESOS
ANAM-UAF-DRH-GT-01**


2023

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	2	de		



INDICE


	Pag.
INTRODUCCIÓN	4
1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVO DE LA GUÍA TÉCNICA.	5
2. GLOSARIO.	6
3. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MOP.	9
3.1 De las Responsabilidades.	9
3.2 Del desarrollo y actualización de los MOP.	9
3.3 De la validación.	9
3.4 De la difusión.	10
4. CRITERIOS PARA ELABORAR LOS MOP.	11
4.1 Disposiciones Generales	11
4.2 Elaboración	11
4.3 Actualización.	11
5. REFERENCIAS PARA ELABORAR LOS MOP.	13
5.1 Metodología para levantar información de procedimientos	13
5.1.1 Planeación del levantamiento de la Información	13
5.1.2 Técnicas de levantamiento para la obtención de información.	13
5.1.3 Análisis de la Información.	15
6. INTEGRACIÓN DE LOS MOP.	17
6.1 Carátula y codificación.	18
6.2 Validación.	20
6.3 Revisión y control de cambios.	21
6.4 Índice.	21
6.5 Antecedentes.	22
6.6 Introducción.	22
6.7 Marco Jurídico.	22
6.8 Organización.	23
6.8.1 Misión, Visión y Objetivos.	23
6.8.2 Facultades del Reglamento Interior.	24
6.8.3 Organigrama.	24
6.8.4 Estructura Orgánica.	26



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	3	de		

6.8.5	Objetivos y Funciones por Área.	27
6.8.5.1	Funciones	28
6.9	Elementos que integran el Proceso.	29
6.9.1	Identificación del Proceso General de la UA	30
6.9.2	Relación de Procedimientos por Subproceso.	30
6.10	Portada de los Procedimientos por Área.	32
6.11	Componentes del Procedimiento	33
6.12	Descripción de Actividades.	35
6.13	Diagrama de Flujo.	36
6.14	Identificación de Formatos.	39
6.15	Mecanismos de Control.	40
7.	SISTEMATIZACIÓN.	42
8.	DISPOSICIÓN TRANSITORIA.	42
	ANEXO (Ejemplo de Procedimiento)	43
	VALIDACIÓN	56


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	4	de		

INTRODUCCIÓN

Con fecha 21 de diciembre de 2021, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, y por el que se expide el Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México. Posteriormente, mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de mayo de 2022 se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

De conformidad con los artículos 35, fracción XXII y 36 fracción I; del Reglamento Interior de la ANAM que indican: Emitir lineamientos para la formulación de los manuales de organización, general y específicos, de procedimientos y de servicios al público de las unidades administrativas de la Agencia, y del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (y sus reformas), donde se determina la obligación de mantener actualizados los Manuales de Organización y Procedimientos; así como al Objetivo Prioritario 4 del Programa de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública (2019-2024) que consiste en Promover la profesionalización y la gestión eficiente de los Recursos Humanos de la APF, en específico a la Acción 4.4.5: Mantener actualizados los manuales de organización, conforme a la estructura orgánica aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, es necesario que la Agencia Nacional de Aduanas de México (ANAM), disponga de manuales administrativos y procesos por ser herramientas fundamentales para coordinar, dirigir, evaluar y contribuir al logro de los objetivos institucionales.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	5	de		

1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVO DE LA GUÍA TÉCNICA


Presentación

En este sentido, la Dirección de Recursos Humanos, ha desarrollado la presente Guía Técnica para elaborar Manuales de Organización y Procesos, a fin de que las Unidades Administrativas (UA) y el Órgano Interno de Control (OIC) en la ANAM cuenten con un documento normativo que les apoye en la elaboración de sus manuales de organización y procedimientos.

Objetivo

El objetivo de La Guía Técnica es que sea de fácil lectura y comprensión, y proporcione las herramientas técnicas que permitan a las Direcciones Generales, a la Unidad de Administración y Finanzas; a las Aduanas y al Órgano Interno de Control en la ANAM la integración, elaboración y actualización de los Manuales de Organización y Procesos, para que en su desarrollo, diseño y presentación exista uniformidad del contenido.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	6	de		

2. GLOSARIO

Para efectos de la presente Guía Técnica, se entenderá por:

Actividad: Conjunto de operaciones afines que contribuyen al cumplimiento de una o varias funciones, a cargo de un área de las unidades administrativas.

ANAM: Agencia Nacional de Aduanas de México.

Autoridad: Principio básico de organización relacionado con el concepto de jerarquía y corresponde al poder de mandar sobre los demás.

COMERI: Comité de Mejora Regulatoria Interna.

Control: Etapa primordial en la administración que consiste en verificar que las actividades se realicen conforme a la planeación adoptada y permite aplicar, en su caso, las medidas correctivas necesarias, así como la toma de decisiones.

Criterio: Regla para la realización o elaboración de un documento.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

DRH: Dirección de Recursos Humanos.

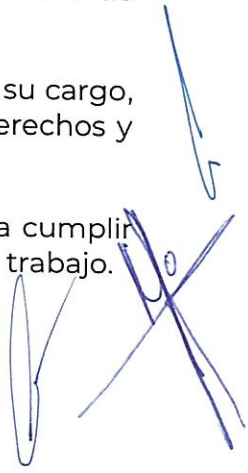
Estructura Orgánica: Disposición sistemática de las unidades administrativas que integran a una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.


Estructura Orgánica Básica: La integrada por las Direcciones Generales, la Unidad de Administración y Finanzas y las Aduanas que conforman la Agencia Nacional de Aduanas de México, cuyas funciones reflejan las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la ANAM.

Facultad: Autoridad o derecho que tienen los servidores públicos en función de su cargo, para realizar actos administrativos válidos, de los cuales surgen obligaciones, derechos y atribuciones.

Función: Conjunto de actividades afines a una unidad administrativa, dirigidos a cumplir con los objetivos institucionales, de cuyo ejercicio es responsable de un área de trabajo.

Guía Técnica: Guía Técnica para elaborar Manuales de Organización y Procesos.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	7	de		

Herramienta Institucional: Son normas o reglas que se deben considerar al momento de presentar un trabajo o informes de acuerdo con la necesidad.

Lenguaje Ciudadano: Estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. Esta técnica, permite comprender sin necesidad de releer y encontrar la información apropiada para tomar una decisión o iniciar una acción.

Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstos deberán tener.

MOP: Manual de Organización y Procesos.

Método: Modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada y estructurada.

Metodología: hace referencia al conjunto de técnicas o métodos para alcanzar un objetivo que rige una investigación, una exposición o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos.

Objetivo: Es el resultado deseado que se espera alcanzar con la ejecución de las actividades que integran un proyecto, e identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión.

Organigrama: Representación gráfica de la Estructura Orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen, los tramos de control, nivel jerárquico, canales de comunicación y líneas de autoridad.

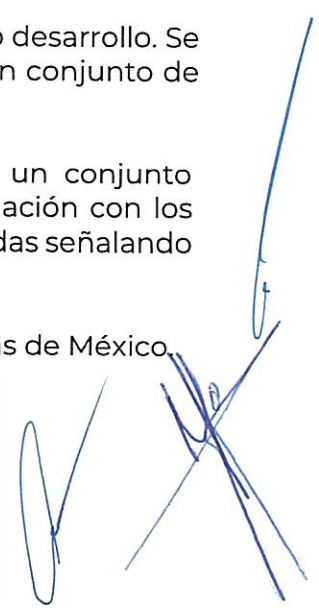
Políticas: Criterio o marco de actuación general, que se elige como guía en el proceso de toma de decisiones que se emite cuando se requiere conducir, organizar o establecer usos institucionales.


Proceso: Proviene del latín *processus*, que significa avance, marcha, progreso desarrollo. Se refiere de un modo general a la acción de ir hacia adelante, integrado por un conjunto de procedimientos.

Procedimiento: Especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de funciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

Reglamento Interior: Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México.

SFP: Secretaría de la Función Pública.




DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				 Aduanas <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	8		

Sistema: Es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí para alcanzar un objetivo determinado, ejemplo un software o cualquier herramienta tecnológica.

Unidad Administrativa (UA): Direcciones Generales, Aduanas y la Unidad de Administración y Finanzas que integran la ANAM.

VISIO: *Software* de dibujo vectorial cuyas herramientas permiten realizar diagramas de flujo, de oficinas, de bases de datos, de programas, que permiten iniciar al usuario en los lenguajes de programación.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	9	de	

3. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MOP

3.1 De las responsabilidades

Es responsabilidad de las UA, elaborar sus propios procesos y procedimientos, así como promover ante la DRH las modificaciones que consideren convenientes, buscando la mejora continua.

Es responsabilidad de la DRH proporcionar la asesoría que soliciten las UA, para revisar y verificar que la información que envían se apegue a la Guía Técnica, con la finalidad de que se realice conforme a la metodología establecida.

La DRH, tendrá la responsabilidad de analizar la información que envían las UA, con el fin de sugerir propuestas y homologar criterios.

La DRH, en conjunto con las unidades administrativas serán responsables de la diagramación de los procedimientos, con la finalidad de contar con diagramas de flujo correctos y homogéneos.

3.2 Del desarrollo y actualización de los MOP

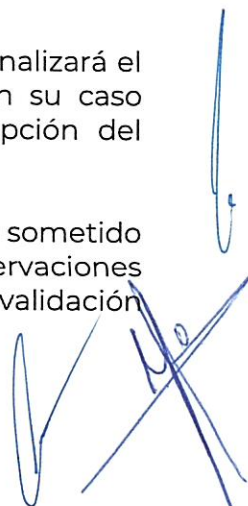
El desarrollo y actualización de los MOP inscritos en la Normateca interna de la ANAM, estará a cargo de las UA, la cual podrán solicitar a la DRH el apoyo técnico que requiere para la documentación correspondiente.


Los MOP deberán ser revisados como mínimo cada dos años, contados a partir de la fecha de su publicación en la Normateca Interna de la ANAM, con el propósito de mantenerlos actualizados.

3.3 De la validación

Cada procedimiento se enviará a la DRH para su revisión y validación. La DRH, analizará el procedimiento y hará las recomendaciones, sugerencias, modificaciones o en su caso propuestas, en un plazo no mayor de 20 días hábiles a partir de la recepción del procedimiento o la modificación correspondiente.

Acordada la versión final del MOP, la Unidad Administrativa lo enviará para que sea sometido a revisión y dictaminación del COMERI, dicho Comité emitirá sus observaciones correspondientes, las cuales deberán ser atendidas a la brevedad por la UA, previa validación



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	10	de		

de la DRH, las unidades remiten nuevamente el MOP al COMERI una vez atendidas las observaciones.

Posteriormente, el Comité convocará a sesión para la aprobación del Manual, se imprimirán tres ejemplares y se recabarán las firmas de autorización correspondientes.

De los tres ejemplares serán distribuidos de la siguiente manera: un ejemplar para la Unidad Administrativa que corresponda, otro para la DRH y la tercera impresión será para el COMERI.

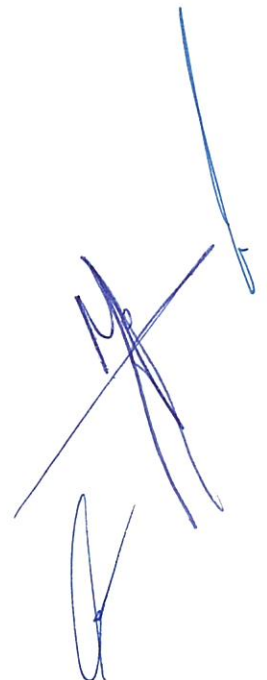
3.4 De la Difusión


El COMERI registrará en la página electrónica de la Normateca interna de la ANAM los MOP.

Las UA preferentemente a través de medios electrónicos, difundirán el Manual registrado al interior de estas.

El MOP servirá para conservar el historial; así como para atender los requerimientos de órganos fiscalizadores y, en su caso, de información ciudadana.

La DRH verificará que los MOP elaborados, así como las actualizaciones a éstos, sean registrados por la misma y se encuentren difundidos en la Normateca Interna, con el fin de que sean dados a conocer a los servidores públicos.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	11	de		

4. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MOP

4.1 Disposiciones generales

- Las UA de la ANAM deberán observar la presente Guía Técnica en la elaboración, actualización, validación, difusión y aplicación de los MOP.
- La DRH podrá requerir a los titulares de las UA, la actualización de sus funciones y los procedimientos de sus actividades para ser incluidas en los MOP.
- La DRH será la encargada de proporcionar a las UA, el apoyo técnico necesario para la formulación y elaboración de los MOP, y
- Debe existir plena congruencia entre las funciones que se establezcan en cada uno de los MOP por UA y las facultades conferidas en el Reglamento Interior, las responsabilidades establecidas en el Manual de Organización General de la ANAM, y los descriptivos puestos registrados.

4.2 Elaboración

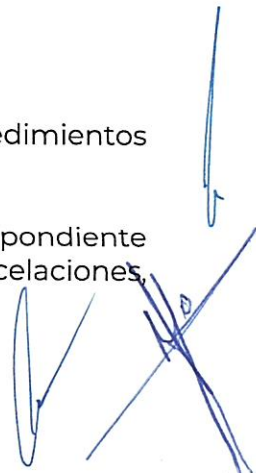
Para la elaboración de los MOP se deberá observar lo siguiente:


- Deberán utilizarse únicamente denominaciones de puestos, por lo que en ningún caso se hará mención a nombres de personas.
- La DRH debe verificar que los MOP elaborados o actualizados por las UA, se realicen con base en la presente Guía Técnica.
- Redactarse en tiempo presente.

4.3 Actualización

En la actualización de los MOP se deberá observar lo siguiente:

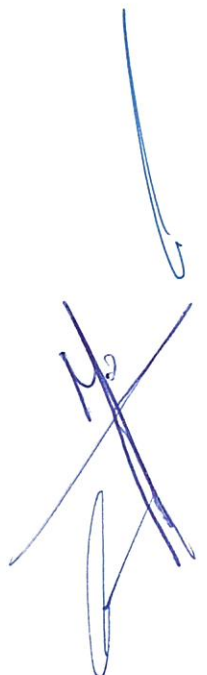
- Los titulares de las UA deberán mantener los MOP, procesos y procedimientos permanentemente actualizados.
- La DRH informará a las UA cuando sean aprobados por la instancia correspondiente los cambios a la Estructura Orgánica derivados de creaciones, cancelaciones,




DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	12	de	

transferencias de funciones o reestructuración o se modifique el Reglamento Interior, para que se lleve a cabo la actualización correspondiente, y

- En los casos que existan cambios a las disposiciones normativas que impacten a los procedimientos, o cuando se realicen mejoras a dichos procedimientos, las UA informarán de este hecho a la DRH, con el fin de llevar a cabo la actualización y dar cumplimiento al artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	13	de		

5. REFERENCIAS PARA ELABORAR LOS MOP

5.1 Metodología para levantar información de procedimientos

Consiste en obtener la información necesaria en cada uno de los puestos involucrados en los procedimientos, puede resumirse en las siguientes etapas:

5.1.1 Planeación del levantamiento de la Información.

Designación del responsable: Se refiere a la designación, por parte del titular de la UA, de la persona responsable de la elaboración o actualización de los procedimientos de dicha unidad.

Investigación preliminar: Consiste en la recopilación de la información para determinar el objetivo y alcance de cada procedimiento. Algunas fuentes para recopilar información son:

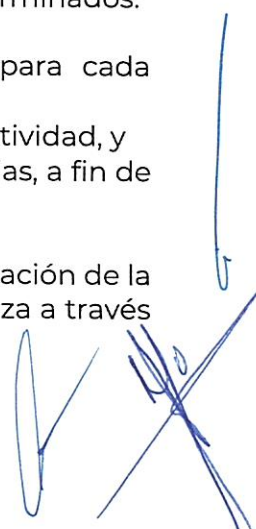
- Documentos jurídicos y administrativos, como leyes, decretos, acuerdos, oficios, circulares.
- Informes de auditoría, con la finalidad de considerar sus recomendaciones en la elaboración o actualización de procedimientos.
- Entrevistas con el responsable de la UA para conocer las características y el número de procedimientos que aplican a dichas UA, así como saber quiénes pueden participar en la elaboración o actualización, y
- MOP anterior para identificar cuáles son los procedimientos para actualizar o incorporar y obtener información sobre las funciones que desarrolla cada área responsable, así como conocer el tipo de actividades que se realizan y determinar el alcance del proyecto.


Elaboración del programa de trabajo: Para el desarrollo de esta etapa se recomienda el uso de un cronograma de trabajo para ubicar en un único lugar todas las metas, procesos y tareas que se deben de realizar para alcanzar los objetivos determinados:

- Establecer en orden cronológico cada actividad que se realizará para cada procedimiento.
- Especificar a las personas responsables de ejecutar o supervisar cada actividad, y
- Determinar el tiempo para realizar cada una de las actividades necesarias, a fin de llevar a cabo el proyecto.

5.1.2 Técnicas de levantamiento para la obtención de información:

La recopilación de la información para el diseño o mejoramiento de los procedimientos se realiza a través de:



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	14	de		

Investigación documental: Esta técnica consiste en recopilar, seleccionar y analizar los documentos que contienen información relacionada con los procedimientos que se van a elaborar o actualizar tales como leyes, contratos, reglamentos, manuales y en general todas las disposiciones normativas que fundamentan el trabajo que se realiza.

Entrevista: Esta técnica de investigación permite, a través de la conversación directa con el personal involucrado, obtener información sobre actividades que integran un procedimiento. Para la realización de entrevistas se debe contar con la siguiente información:

- Tener definido el objetivo de la entrevista antes de aplicarla.
- Determinar cuáles son los aspectos para conocer, aclarar e incluir en las preguntas.
- Concertar cita con el entrevistado, informándole el asunto a tratar, con el fin de darle oportunidad de que programe su tiempo y se prepare para la entrevista.
- Guiar la entrevista, evitando desviarse del tema o convertirse en el entrevistado.
- Tomar notas de la información necesaria para estructurar los procedimientos.
- No quedarse con dudas.


Cuestionario: Esta herramienta de investigación contiene una serie de preguntas ordenadas lógicamente, para ser aplicado a las personas involucradas directamente con la realización de un procedimiento. Es necesario que el contenido, incluya aspectos específicos sobre los temas o asuntos relacionados con el trabajo del cual se desea obtener información.

Las recomendaciones para la elaboración de cuestionarios son:

- Que las preguntas se adapten al tipo de información que se desea obtener.
- La redacción deberá ser clara, sencilla y directa.
- Las preguntas deberán formularse de tal manera que no sugiera la respuesta.
- Cada pregunta deberá limitarse a una sola idea.
- Todas las preguntas deberán agruparse por tema, y
- Se deberán incluir preguntas que investiguen las actividades que se realizan cotidianamente (por ejemplo: diario); con cierta periodicidad (por ejemplo: dos veces por semana, quincenal, mensual); en forma esporádica (por ejemplo: ocasional, temporal, eventual).

Ejemplos de preguntas:

No	EJEMPLO DE CUESTIONARIO
1	¿Cuál es la denominación de tu puesto?
2	¿Cuántos subordinados tienes?
3	¿Cuál es tu función principal?
4	¿Cuántas funciones tienes en relación con el descriptivo de puesto?

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	15	de		

5	¿Tus funciones se relacionan con otras áreas?
6	¿Cuál es el objetivo de tu puesto?
7	¿Quién lo hace?

Cabe mencionar que se debe adoptar una actitud interrogativa y formular cuestionamientos que resuman los aspectos fundamentales de un procedimiento.

Observación Directa: Este método permite obtener información que no se adquiere a través de otros medios y consiste en acudir al lugar de trabajo para observar y analizar cómo las personas llevan a cabo su trabajo, así como verificar que las operaciones detalladas en la investigación documental, entrevista y cuestionario, se estén realizando en orden y secuencia indicados.

Para utilizar esta técnica de manera objetiva se sugiere que el investigador aplique las siguientes normas:

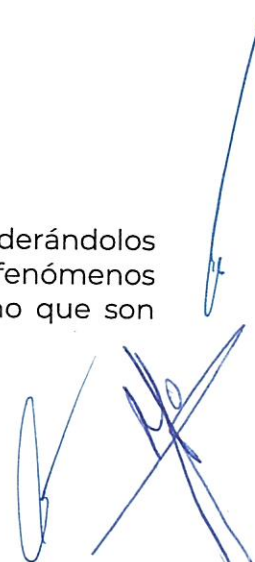
- Antes de iniciar la observación sobre el área de trabajo, se debe tener bien claro el objetivo, así como el contexto de las actividades a estudiar.
- Colocarse en una posición que facilite la observación, sin interferir en las actividades, y
- Registrar lo que se observe en el momento en que ocurren los hechos.


5.1.3 Análisis de la información.

En esta etapa se debe realizar un estudio o examen crítico de cada uno de los elementos de información o grupo de datos que se integraron con el propósito de conocer su naturaleza, características y comportamiento, sin perder de vista su relación, interdependencia e interacción interna y con el ambiente, para obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa.

La secuencia para seguir el análisis de información es la siguiente:

- Conocer el hecho o situación que se analiza.
- Descomponerlo con el fin de conocer todos sus detalles y aspectos.
- Examinarlo críticamente para comprender mejor cada elemento.
- Depurar y eliminar la información innecesaria.
- Ordenar cada elemento de acuerdo con un criterio de clasificación.
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, considerándolos individualmente y en conjunto, sin perder de vista que los fenómenos administrativos no se comportan en forma aislada y por sí solos, sino que son producto del medio ambiente que les rodea, e

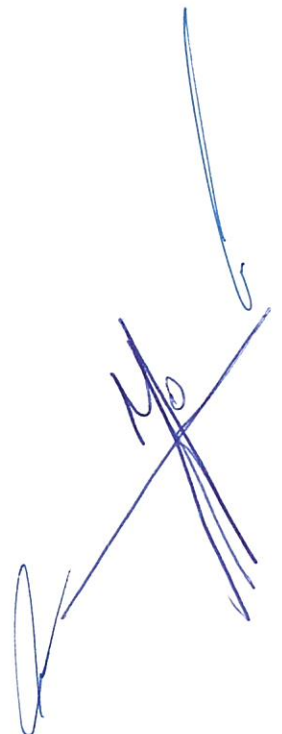



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	16	de		

- Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originan para optimizarlas.

Un enfoque eficaz al momento del análisis de los datos consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular cuestionamientos que resuman los aspectos fundamentales de un procedimiento:

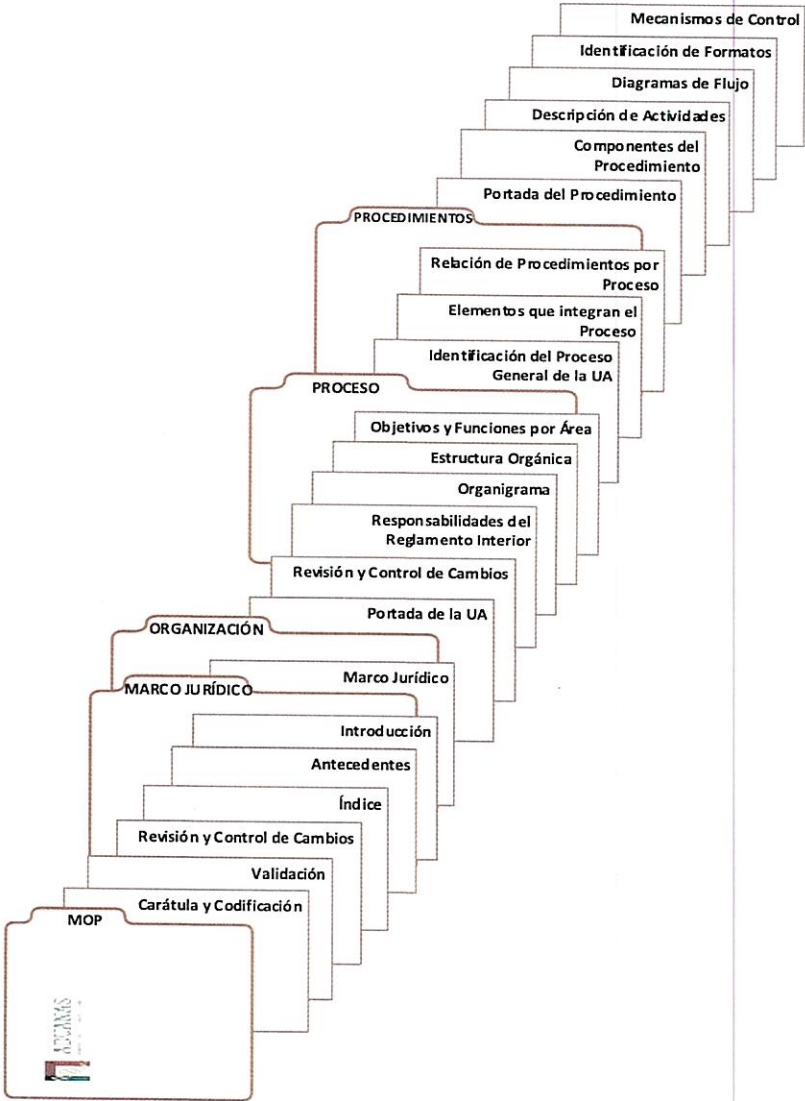
PREGUNTA	QUÉ SE BUSCA
¿Qué trabajo debe hacer?	Se pregunta acerca de las actividades que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de un trabajo determinado.
¿Quién lo hace?	Qué área interviene en el desarrollo de un procedimiento.
¿Cómo se hace?	Se investigan los métodos y técnicas para realizar un trabajo, también el tiempo que se necesita para obtener el resultado deseado.
¿Cuándo se hace?	Refiere a periodicidad y secuencia del trabajo y el tiempo necesario para la obtención de resultados.
¿Dónde se debe hacer?	Se refiere a la departamentalización o área de trabajo y donde se llevan a cabo las actividades analizadas.
¿Por qué se hace?	Se debe conocer las actividades del procedimiento para comprender la lógica del trabajo.




DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	17	de	56	

6. INTEGRACIÓN DE LOS MOP

En el presente capítulo se especificarán los aspectos de forma y contenido para integrar los MOP, a fin de uniformar su elaboración en el ámbito institucional, de acuerdo con los siguientes apartados y al Anexo:



[Handwritten signature and initials in blue ink]

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	18	de	

6.1 Carátula y codificación

Se refiere a la portada del MOP de las UA, en la cual se anotarán los siguientes datos generales de identificación del documento:

- Logotipo de la ANAM.
- Nombre de la UA.
- Título.
- Código, mismo que se detalla más adelante, y
- Fecha de elaboración.


Codificación

El código sirve para facilitar la localización e identificación en relación con los demás MOP, y deberá anotarse en la portada, bajo el título del MOP. Esta codificación se llevará a cabo de la siguiente manera:

- **Cuatro** letras que identifiquen las iniciales de la ANAM, y
- De **una hasta cinco** letras que representen las iniciales de las UA, que pertenece.



CODIFICACIÓN DE MOP

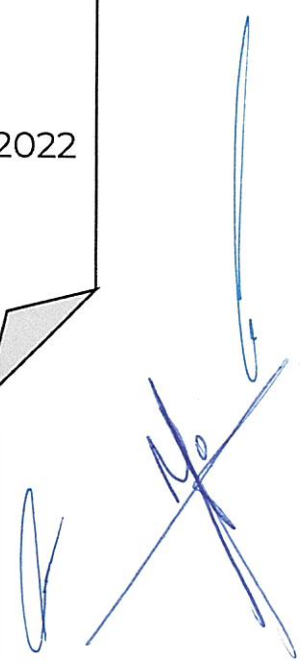
NO.	TITULAR DE LA ADMINISTRACIÓN	ANAM
1	Dirección General de Operación Aduanera	ANAM-OA-
2	Dirección General de Investigación Aduanera	ANAM-IA-
3	Dirección General de Atención Aduanera y Asuntos Internacionales	ANAM-AAAI-
4	Dirección General de Modernización, Equipamiento e Infraestructura Aduanera	ANAM-MEIA-
5	Dirección General Jurídica de Aduanas	ANAM-JA-
6	Dirección General de Recaudación	ANAM-REC-
7	Dirección General de Tecnologías de la Información	ANAM-TI-
8	Dirección General de Planeación Aduanera	ANAM-PA-
9	Dirección General de Evaluación	ANAM-EV-
10	Dirección General de Procesamiento Electrónico de Datos Aduaneros	ANAM-PEDA
11	Unidad de Administración y Finanzas	ANAM-UAF


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	19	de		

- Adicionalmente se indicará el número de revisión de dicho manual y seguido del año de publicación.

Ejemplo:


	HACIENDA <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small>		ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN ADUANERA ANAM-OA-01-2022</p>			
<p>JUNIO 2022</p>			



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja 20 de 56			

6.2 Validación

Para aprobar su contenido, todo MOP deberá ser validado por el titular de la UA correspondiente. Dicha validación deberá señalar el fundamento legal para su expedición, y contar con la firma de autorización de los servidores públicos participantes en la elaboración, tal y como se muestra a continuación:

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección General de Operación Aduanera	Fecha de Elaboración: Julio 2022	Hoja de 			

VALIDACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 11, fracción IV; 35, fracción XXII y 36, fracción I del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, el Lic. Rafael Marín Mollinedo, en su carácter de Titular de la ANAM, ha tenido a bien expedir el presente **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS** de la **DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN ADUANERA**.

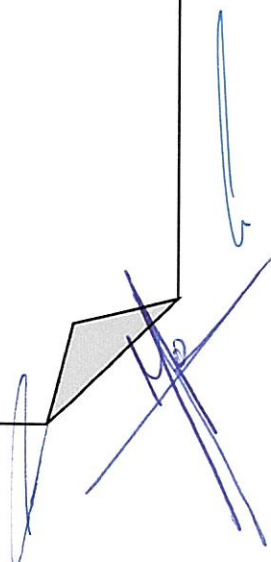
ATENTAMENTE


Titular de la Agencia Nacional de Aduanas de México

Lic. Rafael Marín Mollinedo

Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

Director General de Operación Aduanera



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	21		

6.3 Revisión y control de cambios

En este apartado se deberá registrar el número consecutivo y las fechas de modificación del documento, así como la explicación de cuál es la información que se actualiza y el motivo de dicho cambio.

Una vez que se tengan identificados los cambios a realizar, se explicarán en el siguiente formato:

Ejemplo 1:

Versión No	Fecha de Elaboración	Consideración del cambio en el documento	Aprobado por
01	20/07/2022	MOP nuevo. Primera publicación derivado de la creación de la ANAM, a partir del 1 de enero de 2022.	<div>C. Titular de la Unidad ...</div> <div>C. Director de Recursos Humanos.</div>


Ejemplo 2:

Versión No	Fecha de Revisión	Consideración del cambio en el documento	Aprobado por
02	20/08/2022	Dictamen 02-2018 autorizado por la Secretaría de la Función Pública el 02/03/2018. Cambio de nivel de 1 plaza en transición: De Subdirección de Seguimiento a la información Delegacional a Departamento de Seguimiento a la Información Delegacional. Actualización del Manual de Organización y Procesos.	<div>C. Titular de la Unidad ...</div> <div>C. Director de Recursos Humanos.</div>

6.4 Índice

En esta sección se relacionarán de forma ordenada los apartados que integran el MOP, con su respectiva paginación para brindar al lector una fácil localización.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	22	de		

6.5 Antecedentes

En este rubro puede referirse a una acción, hecho, dicho o circunstancia que permite comprender o valorar hechos posteriores.

6.6 Introducción

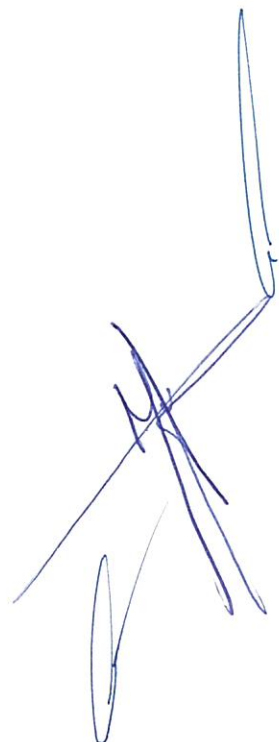
En este apartado se podrán señalar, en su caso, los siguientes aspectos:

- Las razones y propósitos de la elaboración o actualización.
- Fundamento legal de la emisión del Manual.
- Los aspectos de cada uno de los conceptos que los integran.

Además, se recomienda que el contenido de la Introducción se redacte en forma breve y clara. La DRH apoyará a las UA para homogeneizar la redacción de los textos correspondientes a este apartado.

6.7 Marco jurídico

Base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de la UA que emite el MOP; se relacionarán sólo los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes y se presentarán en secuencia ordenada en forma descendente de conformidad con la jerarquía legal, congruente con la naturaleza de las UA y en el ámbito de su competencia, como se muestra a continuación:





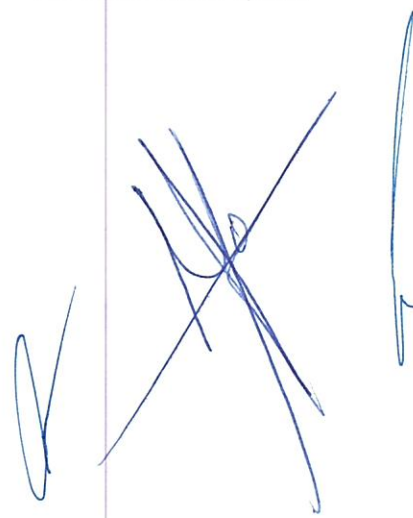
6.8 Organización.


6.8.1 Misión, Visión y Objetivos

En este apartado se deberá describir la misión, visión y objetivos derivados de las responsabilidades estipuladas en el Reglamento Interior y vinculadas al Plan Nacional de Desarrollo.

A) Misión: es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de un área, para su redacción, no debe ser únicamente labor de una sola persona, sino de un equipo de trabajo, es necesario involucrar a todo el personal dentro de las UA para mayor participación y compromiso para su cumplimiento. Los siguientes factores sirven para la redacción de la Misión:

- Claro y comprensible para todo el personal.
- Breve para que sea fácil recordarlo.
- Específico y realista.
- Flexible, con un enfoque determinado.
- Que sirva de modelo para tomar decisiones.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	24	de		

B) Visión. Exposición clara que indica hacia dónde se quiere dirigir la UA a largo plazo y en qué se deberá convertir, considerando el impacto de nuevas tecnologías, necesidades y expectativas cambiantes de los beneficiarios, usuarios o clientes. Para establecer la visión se deberá dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se desea lograr?
- ¿Cómo se quiere que describan a la UA?
- ¿Qué valor se quiere que los distinga?
- ¿Hacia dónde se quiere cambiar?

Elaborar la visión corresponde al equipo del nivel más alto de las UA, que cuente con la información y perspectiva acerca de lo que se desea lograr. Se propone en tiempo presente y en un contexto de "nosotros", para expresar una voluntad de movimiento y donde todo el personal se sienta involucrado.

C) Objetivo General. Explica la finalidad hacia donde se orientan los recursos y esfuerzos de las UA y así apoyar el cumplimiento de una actividad institucional relacionada con una facultad, competencia o atribución otorgada por un ordenamiento jurídico. El objetivo se integra por cada una de las UA existentes y se redacta con el inicio de un verbo en infinitivo, que sea breve, conciso y sustancial, respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hace? (verbo en acción).
- ¿En qué función se hace? (dónde recae la acción anterior).
- ¿Para qué se hace? (utilidad de la función del puesto).
- ¿Para quién se hace? (determina el usuario que se beneficia con el desempeño de la función).

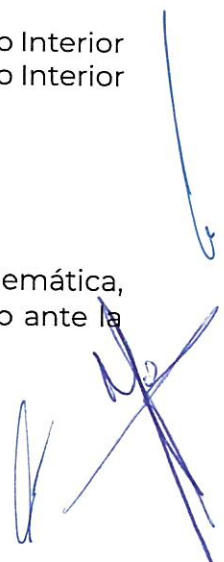
6.8.2 Facultades del Reglamento Interior

Se deberán anotar todas y cada una de las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior iniciando como sigue: "De acuerdo con lo dispuesto en el artículo __ del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Aduanas de México, corresponde a la __."

6.8.3 Organigrama

La representación gráfica de la estructura de la UA correspondiente en forma esquemática, mismas que deberán corresponder al último organigrama autorizado y registrado ante la SFP, hasta el nivel de jefatura de departamento.

Es este apartado se omitirá incluir:



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

25

de

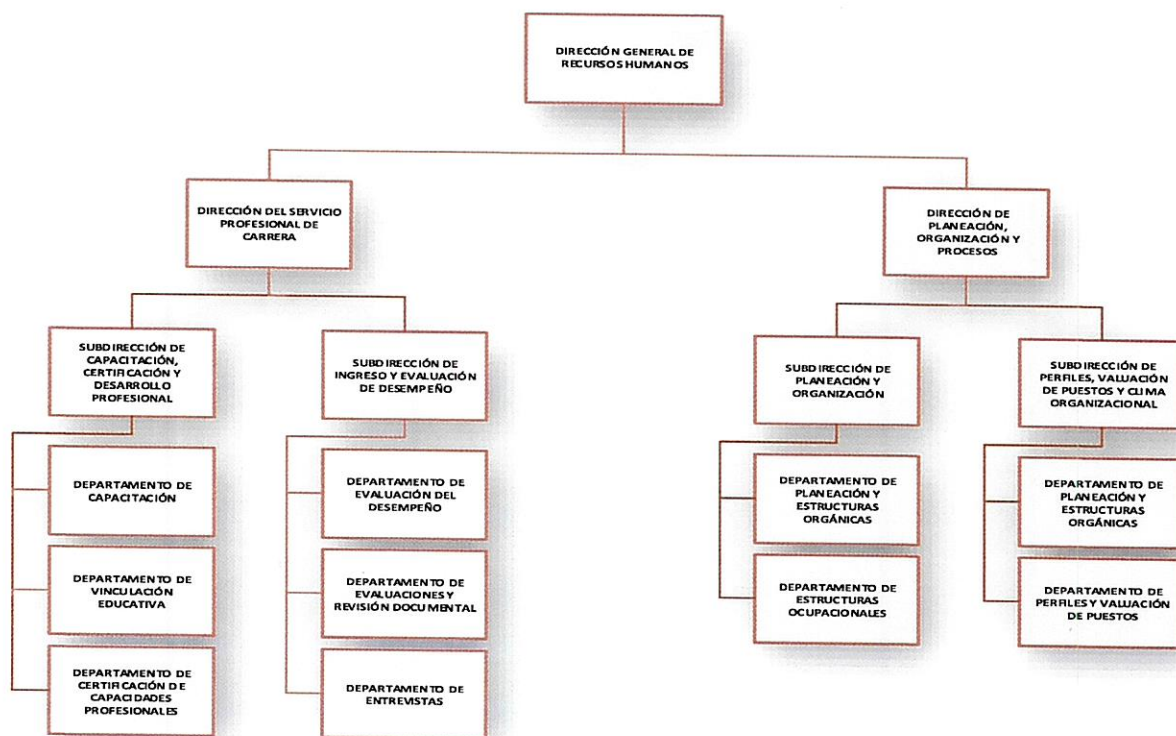
56



- El nombre de las personas que ocupan el puesto;
- Los niveles salariales;
- Plazas eventuales;
- Contratos de prestación de servicios profesionales, y
- Abreviaturas en las nomenclaturas.

[Handwritten signature and large 'X' mark]

En el siguiente ejemplo se presenta un organigrama general:




6.8.4 Estructura Orgánica

En este apartado se deben enlistar las UA que integran a la ANAM. Además, deben emplearse las mismas nomenclaturas de las UA representadas en la estructura orgánica básica autorizada y registrada ante las instancias correspondientes, y se relacionarán los niveles jerárquicos en orden descendente desde el Titular de la UA, hasta el nivel de jefatura de departamento, tal y como se muestra a continuación:

- Titular de Unidad.
- Dirección General.
- Dirección.
- Dirección de Área.
- Subdirección, y
- Jefatura de Departamento.

La Estructura Orgánica deberá observar los siguientes criterios para la numeración, tomando en consideración los niveles jerárquicos antes mencionados:



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	27	de		

- El primer número corresponde a la UA (De conformidad a la determinante presupuestal).
- Los siguientes dígitos corresponderán a los niveles jerárquicos que de manera descendiente se encuentre en dicha unidad:
- El valor de cada dígito indicará la secuencia en la cadena de mando.
- Para el caso de las áreas que dependen directamente de la UA y aquellos en los que no hay nivel intermedio su valor será cero, y
- La asignación de los dígitos iniciará a partir del primer nivel jerárquico de izquierda a derecha.

Ejemplo:

La numeración para una jefatura de la Unidad de Administración y Finanzas sería la siguiente:

900.1.1.2.7.1

TITULAR DE UNIDAD	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE ÁREA	SUBDIRECCIÓN	JEFE DE DEPARTAMENTO
900	1	1	2	7	1

6.8.5 Objetivos y Funciones por área


En este apartado se deberá observar lo siguiente:

- La definición de Misión, Visión y Objetivo aplicará exclusivamente para las Direcciones Generales.
- Se deben relacionar objetivo y funciones por área, de acuerdo con el orden especificado en el apartado de Estructura Orgánica, y
- Las UA desde Dirección General hasta el nivel de jefatura de departamento, deben describir las funciones que les permitan cumplir con el objetivo, establecido por la UA. Es importante anotar por lo menos cinco funciones, que muestren en su conjunto el que hacer del área descrita.

Asimismo, se recomienda evitar lo siguiente:

- Describirlas con excesivo detalle.
- Emplear adjetivos calificativos como: óptimo, transparente, eficaz, eficiente, moderno, simplificado, adecuado, expedito, entre otros, ya que estos atributos son naturales e implícitos al desarrollo de la función.
- Incluir las actividades irrelevantes para realizar la función.
- El uso de lenguaje complejo y de abreviaturas, y
- Repetir funciones bajo una redacción diferente o sólo cambio del verbo inicial.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja <div>28</div>	de <div>56</div>		


6.8.5.1 Funciones.

Son las descripciones expresadas de manera breve, concisa y precisa de cada uno de los puestos que integran una estructura orgánica para cumplir con su propio objetivo y definir su participación en el o los procesos clave de la UA, deben de reflejar alineación y congruencia organizacional. Al redactar se recomienda:

- Las funciones por ser indicativas de acción se inician con un verbo en infinitivo de acuerdo con el nivel jerárquico, es decir, que a mayor nivel jerárquico las funciones son directivas y a menor nivel jerárquico son operativas.
- Identificar las UA clave de autoridad y responsabilidad, clasificando las actividades entre el personal que autoriza, supervisa y ejecuta.
- Relaciona las funciones más relevantes de carácter sustantivo o administrativo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- Integra mínimo 5 funciones, dependiendo el nivel del que se trate.
- Ser coherente con el objetivo de la UA y establecer jerarquía en orden de importancia.
- Describirlas de tal manera que constituyan un camino para alcanzar el objetivo, sin involucrarlo en su redacción.

En la siguiente tabla se presenta un ejemplo de verbos para su redacción, de acuerdo con los niveles que la ANAM presenta en su organización:

MANDOS SUPERIORES	DIRECCIONES DE ÁREA	SUBDIRECCIONES DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO
Acreditar	Administrar	Aplicar	Despachar
Autorizar	Autorizar	Colaborar	Operar
Colaborar	Conducir	Comprobar	Otorgar
Declarar	Consolidar	Controlar	Practicar
Determinar	Coordinar	Coordinar	Preparar
Dictar	Definir	Diseñar	Prestar
Disponer	Diagnosticar	Efectuar	Procesar
Dirigir	Dictaminar	Evaluar	Procurar
Emitir	Difundir	Implementar	Programar
Establecer	Dirigir	Integrar	Proponer
Evaluar	Divulgar	Opinar	Proporcionar
Fijar	Emitir	Programar	Proteger
Fungir	Establecer	Proponer	Proveer

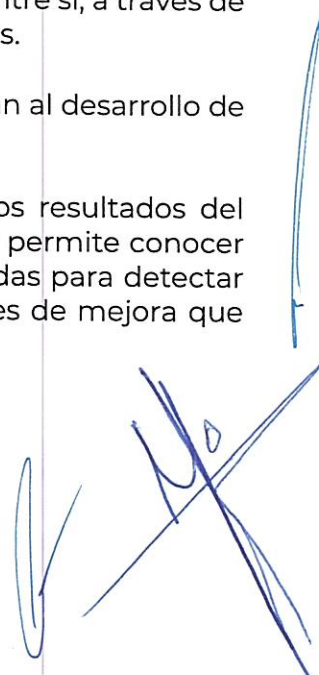
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	29		

MANDOS SUPERIORES	DIRECCIONES DE ÁREA	SUBDIRECCIONES DE ÁREA	JEFATURA DE DEPARTAMENTO
Globalizar	Estudiar	Proporcionar	Proyectar
Informar	Evaluar	Recopilar	Recabar
Jerarquizar	Organizar	Supervisar	Recibir
Proponer	Planear	Verificar	Recopilar
Rendir	Planear	Verificar	Recopilar
Representar			

6.9 Elementos que integran el Proceso

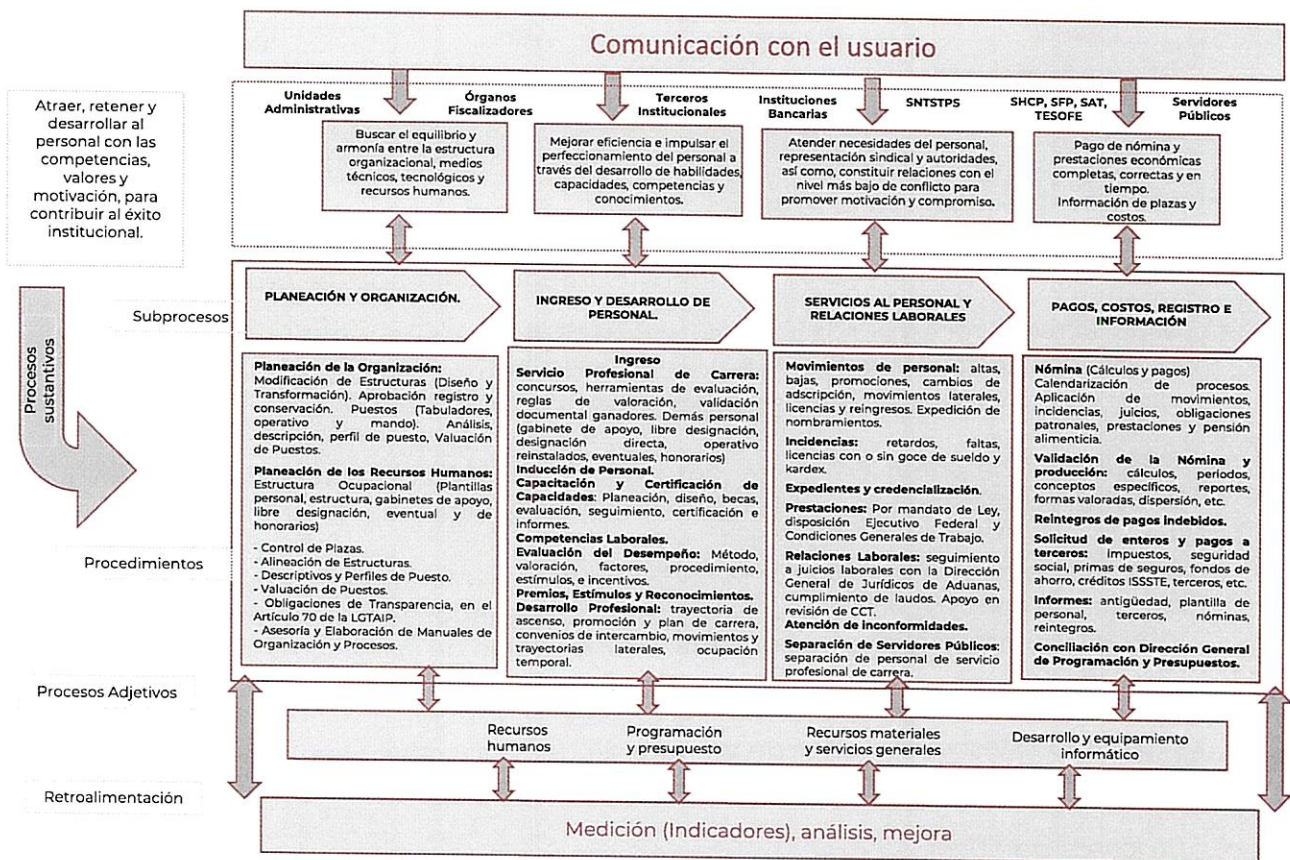
A continuación, se describen los elementos que integran el mapa del proceso:

- *Usuarios del Proceso:* En la parte superior del diagrama se establece el entorno donde inciden las acciones de la UA. El recuadro del entorno se subdivide para ubicar a los usuarios principales (internos y externos).
- *Resultados de valor:* En el recuadro donde se ubican los usuarios se grafican los principales resultados de valor que reciben los usuarios de los procesos sustantivos.
- *Canales de comunicación:* En la parte superior e inferior del diagrama se ubican los canales de comunicación que se tiene con los usuarios, representando una constante interacción y retroalimentación para la satisfacción de las necesidades y expectativas.
- *Procesos sustantivos:* Se grafican los procesos clave que dan resultados de valor para el usuario externo, ubicados de manera secuencial y relacionados entre sí, a través de flechas. Asimismo, se vinculan con el campo reservado a los usuarios.
- *Procesos adjetivos:* Se grafican los procesos adjetivos que coadyuvan al desarrollo de los procesos sustantivos, y
- *Retroalimentación:* En la última parte se define la medición de los resultados del proceso por medio del cumplimiento de los indicadores. Lo anterior permite conocer las desviaciones de cumplimiento, mismas que deberán ser analizadas para detectar las UA de oportunidad en donde se procederá a realizar las acciones de mejora que impacten al mejor desempeño del proceso.




6.9.1 Identificación del Proceso General de la UA

Una vez identificado el proceso general de la UA, se deberá diseñar un diagrama o mapa de procesos en el que se visualice la interacción y secuencia que existe entre los procesos sustantivos, los procesos adjetivos, los usuarios y el entorno, tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:




6.9.2 Relación de Procedimientos por Subproceso

En este apartado se deberán precisar los procedimientos que derivan de cada proceso e identificar el resultado de valor al que se espera llegar. Para este propósito se deberá establecer el flujo del proceso de principio a fin, estableciendo los procedimientos que conforman al proceso, tal y como se muestra a continuación.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	31	de		

Ejemplo:

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Julio 2022	Hoja		de		

III.3 RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR SUBPROCESO
--

SUBPROCESO DE PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PROCESOS:

1. Planeación de la Organización.
2. De la Planeación de los Recursos Humanos.

SUBPROCESO DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA:

1. Capacitación.
2. Evaluación del Desempeño.
3. Determinación de la forma de ocupar vacantes o puestos.
4. Ingreso.
5. Desarrollo de Personal.
6. Capacitación y Certificación de Capacidades.
7. Evaluación del Desempeño.
8. Programa de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.
9. Premio Nacional de Administración Pública.

SUBPROCESO DE PRESTACIONES SOCIALES Y RELACIONES LABORALES:


1. Compatibilidades.
2. Asesoría y dictamen de actas administrativas.
3. Ejecución e inscripción de sanciones.
4. Separación (no aprobar capacitación obligatoria, segunda evaluación de desempeño o certificación de capacidades).
5. Separación (incumplimiento reiterado e injustificado de las obligaciones).

SUBPROCESO DE NÓMINA, CONTROL DE PLAZAS Y MOVIMIENTOS DE PERSONAL

1. Credencialización.
2. Incidencias.
3. Celebración de contratos de servicios profesionales por honorarios.
4. Enteros institucionales y pagos a terceros.
5. Gestión de pago de laudos.
6. Expedición de constancias laborales.

SUBPROCESO DE PROCESOS Y REGISTRO DE SERVIDORES PÚBLICOS


1. Administración de la operación del RUSP.
2. Validación y asesoría técnica para actualización de Manuales Administrativos.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	32	de	56	

6.10 Portada de los Procedimientos por Área.

Se deberá realizar una portada por cada una de las Direcciones que integran las UA, representadas en el organigrama general autorizado y registrado, bajo los siguientes criterios:

- Anotar en el centro de la hoja el nombre de cada área responsable, y
- Enlistar los procedimientos que se van a describir, tal y como se observa en el siguiente ejemplo:

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Julio 2022	Hoja		de		

IV.3 DIRECCIÓN DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA					
---	--	--	--	--	--

PROCEDIMIENTOS

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización.

IV.3.1 CAPACITACIÓN.

IV.3.2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Inherentes a la Dirección de Servicio Profesional de Carrera.

IV.3.3 DETERMINACIÓN DE LA FORMA DE OCUPAR VACANTES O PUESTOS.

IV.3.4 INGRESO.

IV.3.5 DESARROLLO DE PERSONAL.


IV.3.6 CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CAPACIDADES.

IV.3.7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

IV.3.8 PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRACTICAS PROFESIONALES.

IV.3.9 PREMIO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

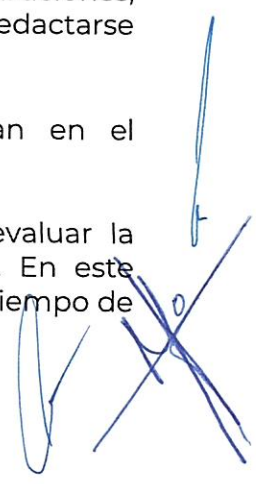
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
---------	--------	--------


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	33	de		

6.11 Componentes del procedimiento.


En este apartado se requisita un formato en el cual se registrarán los siguientes conceptos:

- *Nombre del procedimiento:* La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener.
- *Objetivo:* Describir, de manera breve, clara y precisa, para qué se ejecuta el procedimiento, es decir el resultado que se desea alcanzar con el mismo. Se recomienda iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar.
- *Alcance:* Permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento, indica en dónde y cuándo se realizan las actividades y las direcciones afectadas, procurando llegar hasta el nivel de jefe de departamento.
- *Referencias o ayudas:* Se relacionarán los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: normas, códigos, manuales, instructivos, otros procedimientos, entre otros. Sólo se indica el nombre y los apartados que rigen las acciones del procedimiento.
- *Insumos:* Señalar los requisitos documentales, materiales o de información que se soliciten para dar inicio al desarrollo del procedimiento.
- *Resultados:* Especificar el producto, servicio, información o documentos que se obtienen después de llevar a cabo el procedimiento.
- *Interacción con otros procedimientos:* Indicar el nombre de los procedimientos con los cuales se relacionan y de esta manera, determinar cuándo se convierten en insumos de otros procedimientos de su área o de otras UA.
- *Políticas:* Son el conjunto de normas que sirven para ordenar y establecer criterios; delimitan la realización de las actividades de la UA sin abordar atribuciones, facultades, funciones o responsabilidades de otras. Los enunciados deben redactarse en modo imperativo (petición u orden).
- *Formatos:* Se relacionan los formatos y/o sistemas que se generan en el procedimiento, y
- *Medición del Procedimiento:* La medición permite a la organización evaluar la capacidad del procedimiento para alcanzar los resultados planificados. En este sentido, es necesario definir fórmulas (indicadores) que permitan medir el tiempo de




DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	34		

respuesta, la atención al total de trámites recibidos, la productividad y la satisfacción del usuario. Para lo anterior será necesario establecer técnicas estadísticas y registros que proporcionen evidencias del cumplimiento de las acciones de medición. Lo anterior se ejemplifica en el siguiente formato:

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Julio 2022	Hoja			

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
REFERENCIAS:		
INSUMOS:	RESULTADOS:	
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:		
POLÍTICAS:		
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:	


[Handwritten signature]

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	35	de	

6.12 Descripción de actividades.

En este apartado se debe describir cada una de las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, lo cual permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información, así como las UA o puestos que intervienen para la generación de un resultado, bien o servicio. Si el resultado del procedimiento sirve de insumo para otro procedimiento, deberá describirse su conexión.

Los responsables de ejecutar los procedimientos deberán describirlos en el siguiente formato:

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Julio 2022	Hoja		de	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6.13 Diagrama de flujo.





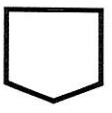
Es la representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa que muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.

Su objetivo es visualizar las interrelaciones del procedimiento, indicando la secuencia de las operaciones y los elementos que intervienen en su ejecución e identificar el origen y destino de los documentos.

Una vez descrito el procedimiento, se continuará con la elaboración de un diagrama que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las UA y puestos que intervienen en el procedimiento, para ello se deberá utilizar el paquete *VISO*.

Para el diagrama de flujo nos apoyamos en la siguiente simbología, en donde cada símbolo debe de mantener la uniformidad en el tamaño, tipo de letra que se utilice en la redacción interna, solo mencionando los verbos que se utilizan en cada actividad.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	NOMBRE	APLICACIÓN
	Inicio o final del procedimiento	Señala el principio o terminación de un procedimiento; cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que se realizan durante el procedimiento.
	Archivo definitivo	Marca el fin de la participación de un documento en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	Archivo temporal	Se utiliza cuando un documento o material debe guardarse durante un periodo, para después utilizarlo en otra actividad, se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	Salto de Página	Este símbolo se utiliza al finalizar la hoja y se anotará el número de la página a dónde va y, al principio de la siguiente, se anotará el número de la hoja de dónde viene; también se puede usar para conectar actividades en diferente página.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023






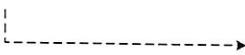


Hoja

37


de

56





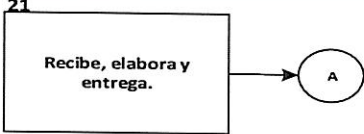


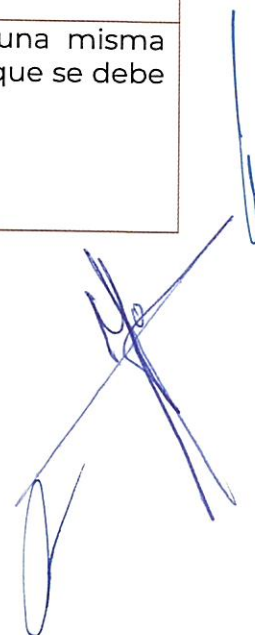
SÍMBOLO	NOMBRE	APLICACIÓN
	Decisión	Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder.
	Documento	Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc., y se anota después de cada operación indicando dentro del símbolo el nombre del formato. Para indicar que el formato se elabora en ese momento, se marcará en el ángulo inferior derecho un triángulo negro.
	Conector de Actividad	Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe utilizar conectores de actividad.
	Interrupción del procedimiento	En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o requerir determinada documentación.
	Base de Datos o Sistema	Es empleada para señalar que se utiliza una base de datos o un sistema compuesto de informes que contienen campos y una serie de operaciones.
	Línea interrumpida	Es empleada para identificar el flujo de información vía digital, teléfono y correo electrónico una consulta, cotejar o conciliar la información.
	Mecanismo de Control	Se utiliza para representar la supervisión o control que se realizan en las actividades relevantes y las cuales queden registrados en formatos o registros. Por cada acción o supervisión de actividades se deben de anotar dentro del símbolo un número consecutivo, el cual corresponderá al anotado en el apartado "Mecanismos de Control".
	Conector de Procedimiento	Se utiliza para señalar que un procedimiento proviene o que es la continuación de otros. Se debe anotar dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.


[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	38	de	

Con base a lo anterior, se mencionan a continuación algunos ejemplos para la aplicación de la simbología:

Símbolo	Descripción
	Se inicia trazando las operaciones de arriba hacia abajo, se utiliza el símbolo de inicio y continua con el símbolo de actividad, su descripción será breve, se sugiere utilizar solo los verbos que refieren tal actividad
	Cuando el documento se guarda definitivamente, se indica con el archivo con fondo oscuro.
	Indica que el documento es un archivo temporal, se anota dentro del símbolo la letra "T"
	En el procedimiento existe más de un camino dada la condición, este símbolo de decisión o alternativa es el único que puede tener hasta tres líneas de salida.
	El conector de actividad se utilizará dentro de una misma página, solo si existe dificultad para diagramar, ya que se debe evitar cruzar las líneas en el diagrama.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	39	de 56	

6.14 Identificación de formatos.


Los formatos son aquellos documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el trabajo de la ANAM. Se deberá relacionar y mencionar todo aquel documento o formato, ya sea físico o a través de medios electrónicos que se generen en el procedimiento, se especificarán en orden cronológico y se incluirá una clave para su identificación. Para identificar el formato deberá seguirse la siguiente nomenclatura:

- Las siglas de la Dirección responsable seguido de.
- Las iniciales del nombre de cada formato, y
- Numeración 01 que se refiere a la primera revisión del manual, cuando fuera una actualización de este sería 02 y así sucesivamente. Ejemplo:


Nombre del formato: Cédula de Identificación.

Dirección responsable: Recursos Humanos

La nomenclatura será: **RH-CI-01**

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS		 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS			
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Julio 2022		
Hoja		de	

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	40	de	

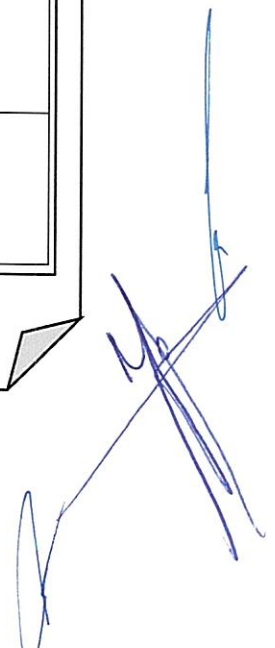
6.15 Mecanismos de control.

Son los instrumentos administrativos como: formatos, oficios, reportes, sistemas u otros documentos generados de forma impresa o electrónica, mediante los cuales, se supervisan y controlan las actividades relevantes descritas en los procedimientos, también se especifican a 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 los aspectos como: de cumplimiento, de estrategia, de ejecución, de evaluación y de información.

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 conlleva y la evidencia documental en la que se apoya la supervisión y control.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Julio 2022	Hoja		de	

MECANISMOS DE CONTROL			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1			
2			



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

41

de

56



Mecanismo de Control: se utiliza en las diferentes etapas:


Planeación: Se anticipa a la posibilidad de que ocurran incumplimientos, desviaciones, situaciones no deseadas o inesperadas que pudieran afectar al logro de las metas y objetivos institucionales.

Ejecución: Opera en el momento en que los eventos o transacciones están ocurriendo, e identifican las omisiones o desviaciones antes de que concluya un proceso determinado.

Resultado: Opera en la etapa final de un proceso, el cual permite identificar y corregir o subsanar en algún grado, omisiones o desviaciones.

EJEMPLOS DE MECANISMOS DE CONTROL

1	Actas de Comités	26	Infografías
2	Bitácoras	27	Información financiera y/o presupuestal
3	Buzones (Quejas, Denuncias, Sugerencias, Consultas)	28	Informes
4	Cartas compromiso al ciudadano	29	Informes de auditorías
5	Cartas responsivas	30	Instructivos
6	Catálogos	31	Lineamientos
7	Cédulas de evaluación	32	Manuales
8	Certificaciones	33	Matrices
9	Circulares	34	Minutas
10	Claves de acceso a sistemas	35	Normas
11	Conciliaciones	36	Oficios
12	Contratos	37	Permisos
13	Control de accesos físicos	38	Políticas
14	Control de firmas de funcionarios	39	Programas de Capacitación
15	Convenios	40	Programas de Trabajo
16	Criterios	41	Protocolos
17	Cuestionarios	42	Publicaciones (Boletines, Trípticos)
18	Diagnósticos	43	Protocolos
19	Encuestas	44	Registros (listados, padrones, relaciones, personas)
20	Entrevistas	45	Reglas de Operación
21	Estudios	46	Reportes
22	Evaluaciones	47	Resguardos de bienes
23	Expedientes	48	Sistemas informáticos
24	Guías	49	Tableros de Control
25	Hojas de cálculo	50	Tableros informativos

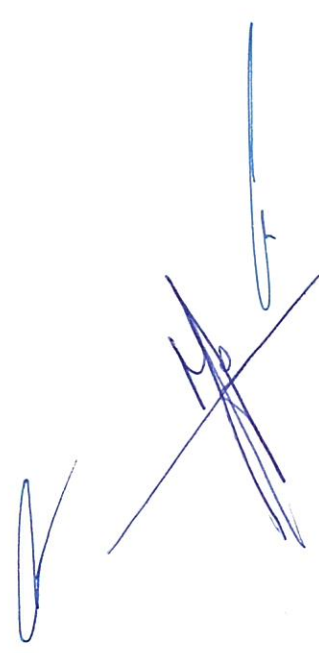
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	42		


7. SISTEMATIZACIÓN

Se refiere al uso de un sistema para la visualización de la presente Guía Técnica, con la finalidad de que las Unidades Administrativas puedan consultarla de manera electrónica.


8. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. La presente Guía Técnica entrará en vigor a partir del día en que sea aprobada por el Comité de Mejora Regulatoria.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	43	de 56	

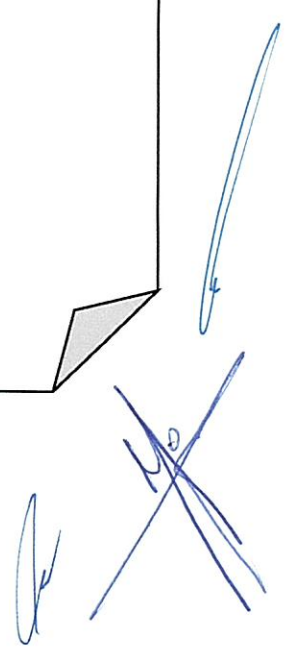
ANEXO (Ejemplo de Procedimiento)


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja	de		


IV.3.8 PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES

FORMATOS UTILIZADOS

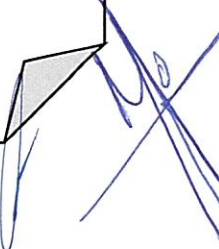
RH-LEC-01	Libreta Electrónica de Citas.
RH-CI-01	Cédula de Identificación.
RH-EXP-01	Expediente del Estudiante.
RH-BD-01	Base de Datos.
RH-CE-01	Cédula de Evaluación.



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	44	de	

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja		de	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		
PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:		
Fomentar la formación profesional de la comunidad estudiantil y desarrollar sus habilidades y conocimientos académicos, que permitan su inserción en el mercado laboral. Apoyar en las funciones sustantivas y adjetivas de la Dependencia a través de prestadores de servicio social, de acuerdo al perfil		
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:		
DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En las distintas Unidades Administrativas de la Dependencia.	Permanente, de acuerdo a las necesidades de las Unidades Administrativas de la Dependencia.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección del Servicio Profesional de Carrera
REFERENCIAS:		
Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, Capítulo VII.		
INSUMOS:	RESULTADOS:	
Encuesta para la Detección de Necesidades de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales. Convenios o acuerdos con las instituciones educativas.	Prestadores de Servicio Social que apoyan en las funciones sustantivas y adjetivas de la Dependencia.	
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:		
POLÍTICAS:		
La Dirección del Servicio Profesional de Carrera es la encargada de realizar los trámites de Servicio Social a través del Departamento de Capacitación, la cual expedirá carta de Término de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, a los estudiantes que se encuentren en este supuesto.		
FORMATOS O SISTEMA:	MEDICIÓN:	
Libreta Electrónica de Citas. Cédula de Identificación. Expediente. Base de Datos. Cédula de Evaluación.	(Estudiantes que realizan el servicio social y/o prácticas profesionales / Estudiantes programados) *100	



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

45

de

56



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de
Elaboración:
**Dirección de Recursos
Humanos**

Fecha de Elaboración:
Junio 2022

Hoja

de



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
1	Departamento de Capacitación.	Realiza Encuesta para la Detección de Necesidades de Servicio Social a través de Intranet.	Encuesta a través de Intranet.
2	Unidades Administrativas	Participan en la Encuesta para la Detección de Necesidades de Servicio Social.	Encuesta a través de Intranet.
3	Departamento de Capacitación.	Recibe información, descarga en una Base de Datos las necesidades de prestadores de Servicio Social, con los perfiles requeridos por cada Unidad Administrativa, elabora carteles y trípticos para enviar a escuelas de nivel Medio Superior y nivel Superior de acuerdo a los Convenios de Concertación para reclutar a estudiantes para que desarrolle su Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, envía.	Base de Datos. Carteles y Trípticos.
4	Escuelas de Nivel Medio Superior y Nivel Superior.	Reciben Carteles y Trípticos y difunden para todo estudiante interesado en realizar el Servicio Social y/o Prácticas Profesionales. (Continúa en el Procedimiento de las Instituciones Educativas)	Carteles y Trípticos.
5	Estudiante Interesado.	Revisan difusión, envían correo electrónico para concertar una cita.	Correo Electrónico.
6	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe Correo Electrónico con solicitud de cita, revisa Libreta Electrónica de Citas, agenda cita, solicita documentación y envía.	Correo Electrónico. Libreta Electrónica de Citas.
7	Estudiante Interesado.	Recibe cita, presenta Documentos para Ingreso: a) Constancia de Créditos b) Carta de Presentación Institucional. c) Copia del Acta de Nacimiento. d) Copia de la Credencial de INE o Credencial de la Escuela si es menor de edad. Agenda cita.	Documentos para Ingreso.
8	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Llega el día de la cita con el estudiante, revisa documentos, verifica que exista convenio con la Institución Educativa, entrevista, entrega la Cédula de Identificación, llena el Formato de Entrevista, aplica exámenes psicométricos y de acuerdo al perfil agenda cita con la Unidad Administrativa y/o Área Solicitante. Elabora Expediente e integra documentos.	Cédula de Identificación. Formato de Entrevista. Expediente.
9	Unidad Administrativa y/o Área Solicitante	Con cita agendada, recibe al estudiante, realizan entrevista, verifican que el perfil coincida con las funciones a realizar. Informa por correo electrónico de la aceptación del estudiante, elabora Oficio de Aceptación, entrega.	Correo Electrónico. Oficio de Aceptación.
10	Estudiante.	Recibe Oficio de Aceptación y gestiona la entrega.	Oficio de Aceptación.
11	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe Oficio de Aceptación, elabora Carta de Inicio, Credencial y se cita al prestador de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales para recoger documentos. Se integra a la Base de Datos.	Oficio de Aceptación. Carta de Inicio. Credencial. Base de Datos.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

46

de

56



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de
Elaboración:
Dirección de Recursos
Humanos

Fecha de Elaboración:
Junio 2022

Hoja

de



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			
PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O SISTEMA EMPLEADO
12	Estudiante.	Recibe la Carta de Inicio, las Condiciones Generales para el desempeño del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, lee, firma Acuse de Recibido y entrega. Se entrega Formato de Control de Asistencia Mensual, donde indica una fecha inicio y término del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales	Carta de Inicio. Condiciones Generales para el desempeño del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales. Acuse de Recibido. Formato de Control de Asistencia Mensual.
13	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe Acuse firmados e integra al Expediente. Revisa check list del Expediente	Acuse Firmado. Expediente.
14	Estudiante.	Recibe Formato de Control de Asistencia Mensual, saca copias, registra su asistencia en el Área donde quedó aceptado, lleva su control, cada mes y entrega a la unidad administrativa.	Formato de Control de Asistencia Mensual.
15	Unidad Administrativa y/o Área Solicitante	Recibe Formato de Control de Asistencia Mensual, revisa, elabora Oficio de Asistencia para confirmar que el estudiante cumple, envía.	Formato de Control de Asistencia Mensual. Oficio de Asistencia.
16	Dirección del Servicio Profesional de Carrera.	Recibe Oficio de Asistencia y gestiona su entrega al área correspondiente.	Oficio de Asistencia.
17	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe Oficio de Asistencia Mensual, revisa e integra al Expediente actualiza Base de Datos	Oficio de Asistencia. Expediente. Base de Datos.
18	Estudiante.	Elabora el Reporte de Actividades Mensuales, Bimestrales, Trimestrales o Finales de acuerdo a la Institución Educativa, entrega para su firma y sello	Reporte de Actividades Mensuales, Bimestrales, Trimestrales o Finales.
19	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe el Reporte de Actividades Mensuales, Bimestrales, Trimestrales o Finales, revisa, firma y sella. Saca una copia para Expediente	Reporte de Actividades Mensuales, Bimestrales, Trimestrales o Finales. Expediente.
20	Unidad Administrativa y/o Área Solicitante	Al término del periodo y/o horas establecidas, solicita por medio de Oficio la Liberación del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.	Oficio de Liberación del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.
21	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe Solicitud, elabora Carta de Término de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, entrega y al mismo tiempo solicita que se llene la Cédula de Evaluación y regrese la Credencial.	Carta de Término de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales. Cédula de Evaluación.
22	Estudiante.	Recibe Carta de Término de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales y la Cédula de Evaluación, misma que llena, firma de recibido y entrega junto con la Credencial.	Carta de Término de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales. Cédula de Evaluación. Credencial.
23	Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social)	Recibe Acuse de Recibido de la Carta de Término de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, la Cédula de Evaluación y la Credencial del Estudiante, archiva definitivamente en el Expediente. Actualiza la Base de Datos	Acuse de Recibido. Cédula de Evaluación. Credencial del Estudiante. Expediente. Base de Datos.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

47

de

56



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de
Elaboración:
**Dirección de Recursos
Humanos**

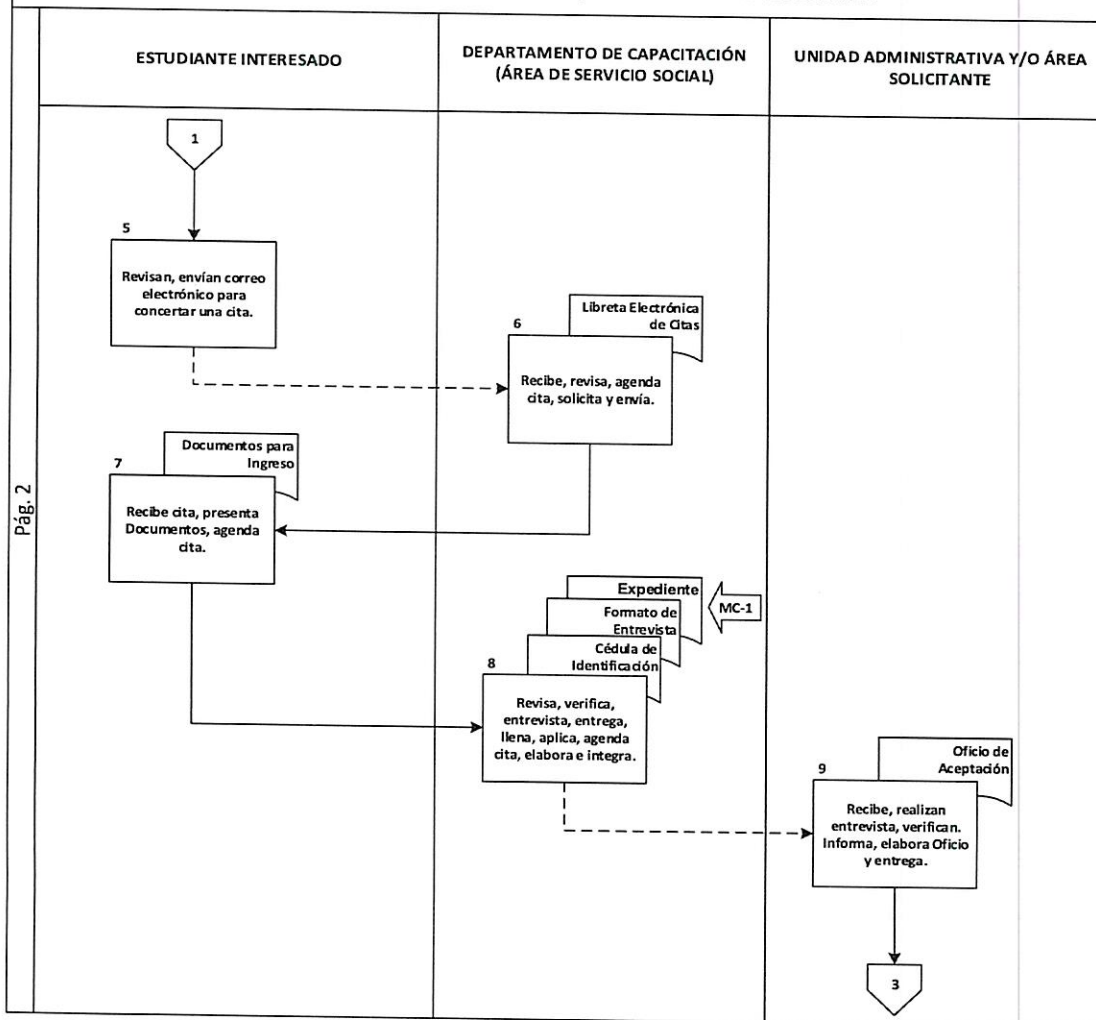
Fecha de Elaboración:
Junio 2022

Hoja


de




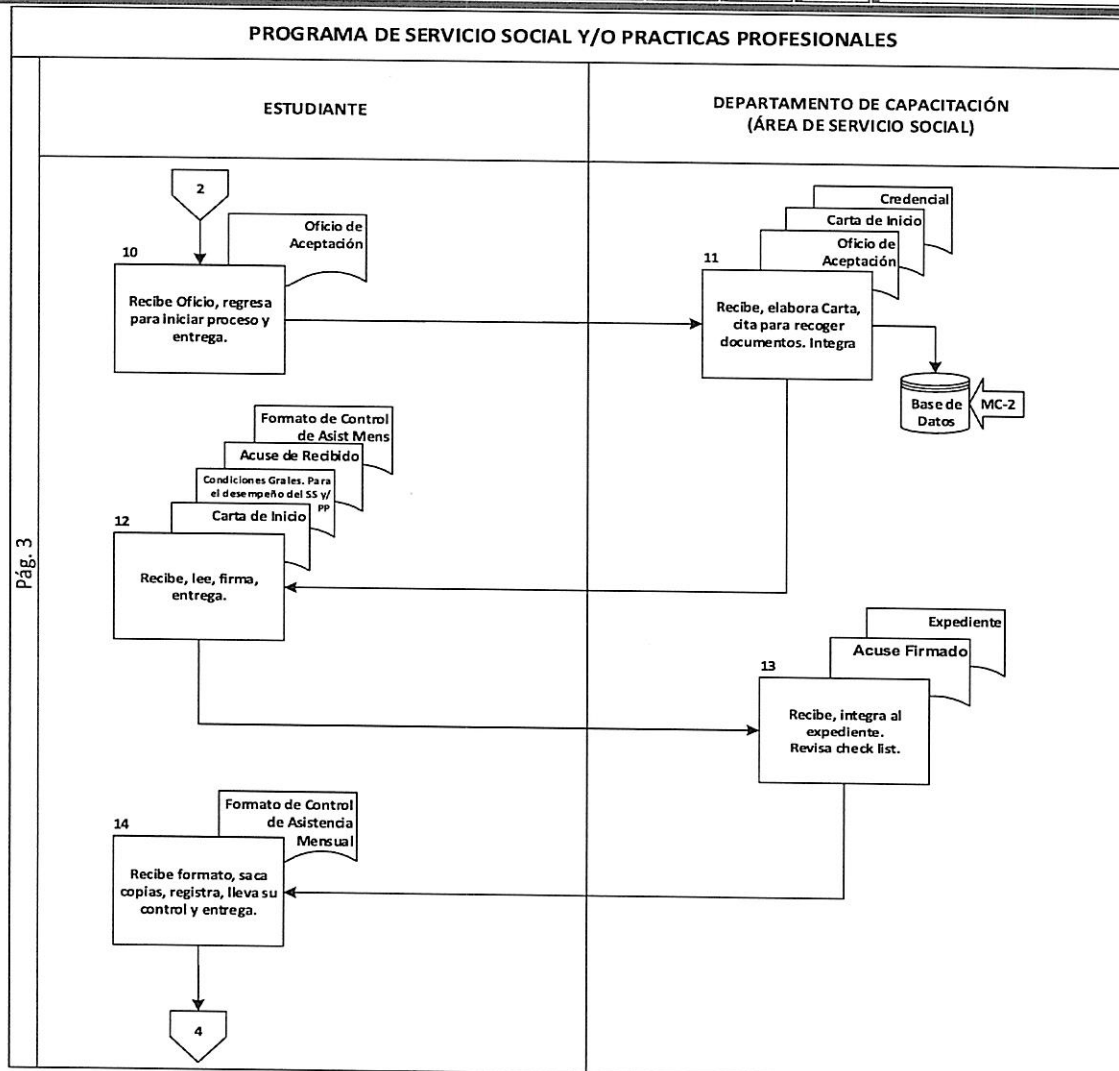
PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRACTICAS PROFESIONALES



[Handwritten signature and initials]

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	48	de		

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja		de		



Pág. 3



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

49

de

56



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de
Elaboración:
**Dirección de Recursos
Humanos**

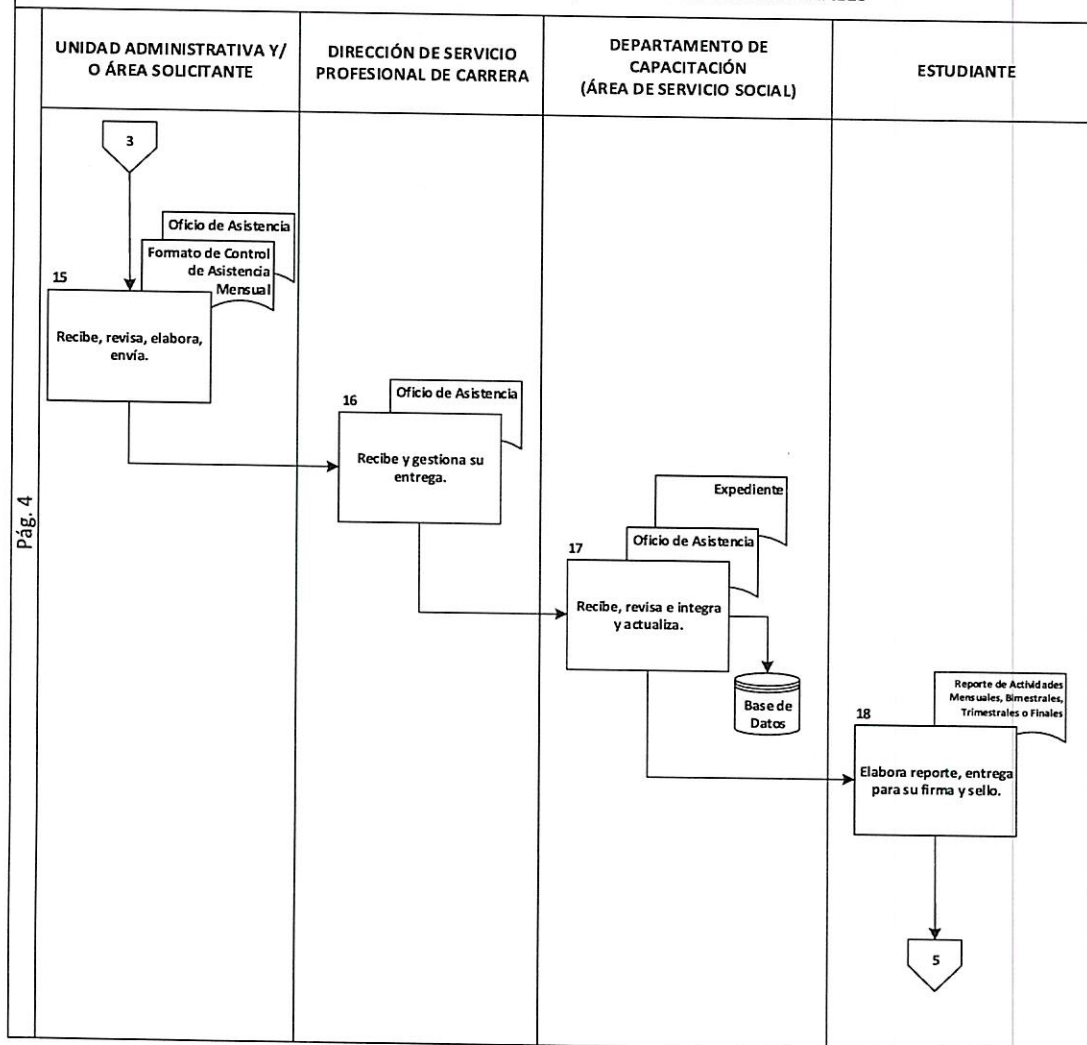
Fecha de Elaboración:
Junio 2022

Hoja

de



PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRACTICAS PROFESIONALES



Pág. 4

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

50

de

56



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de
Elaboración:
**Dirección de Recursos
Humanos**

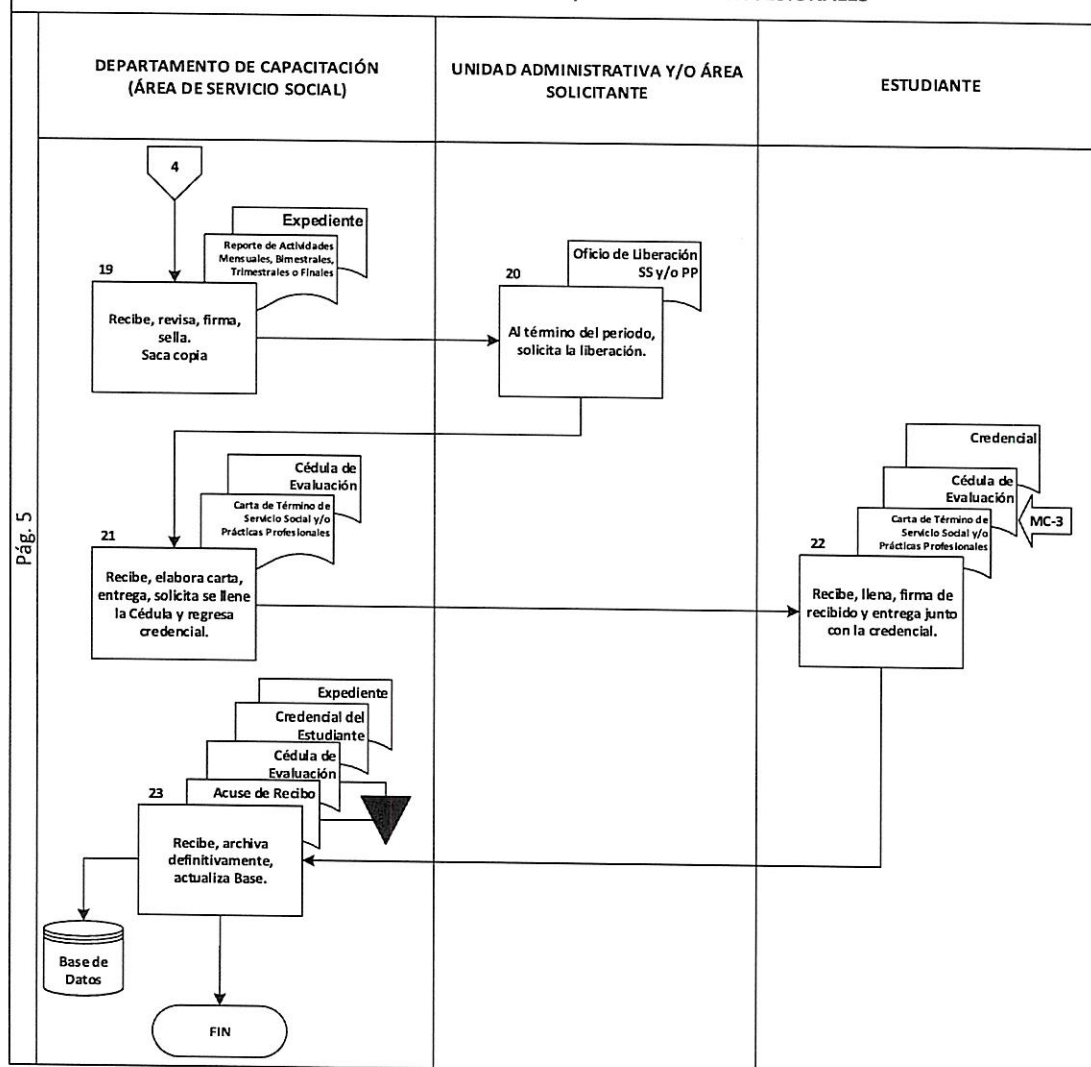
Fecha de Elaboración:
Junio 2022

Hoja


de




PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRACTICAS PROFESIONALES

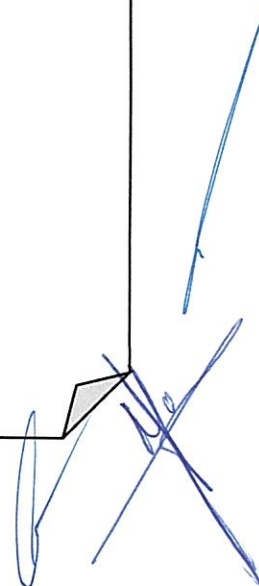



Pág. 5


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	51	de		

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja		de		


NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
LIBRETA ELECTRÓNICA DE CITAS	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
RH-LEC-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Llevar un seguimiento de las citas planeadas y de las citas diarias con los Estudiantes Prestadores de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
Solicitud de Cita.	Cita agendada.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Original.- Departamento de Capacitación. (Área de Servicio Social)	Para agendar una cita.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
El Departamento de Capacitación, será responsable de supervisar la Libreta Electrónica de Citas que el Personal de Apoyo elabora, está elaborada en Excel y contiene los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Horario. • Nombre del Interesado. • Escuela. • Carrera. • Teléfono. • Notas. 	





DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	52	de		

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja		de		

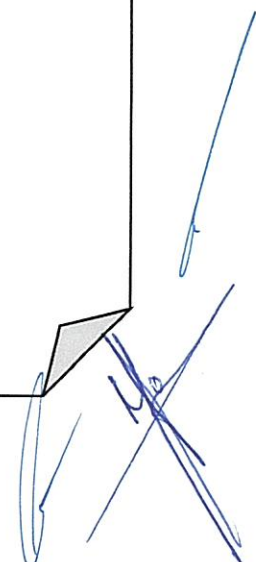
NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
RH-CI-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Tener la información esencial del estudiante, para determinar su ubicación dentro de las instalaciones de la Dependencia.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
Integración del Expediente.	Información veraz del estudiante.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Original.- Departamento de Capacitación	Para integración de su expediente.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
<p>El Departamento de Capacitación, será responsable de entregar al estudiante de nuevo ingreso el Formato de Entrevista y verificar que la información sea veraz para la toma de decisiones.</p> <p>Este formato deberá contener información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del estudiante, edad, estado civil. • Correo electrónico. • Domicilio particular. • Teléfono particular, de casa y de recados. • Nombre de la Institución de procedencia. • Domicilio de la Institución. • Carrera, semestre, matrícula, turno. • Datos de la Unidad Administrativa. • Ubicación, horario. 	





DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	53	de	

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja		de	

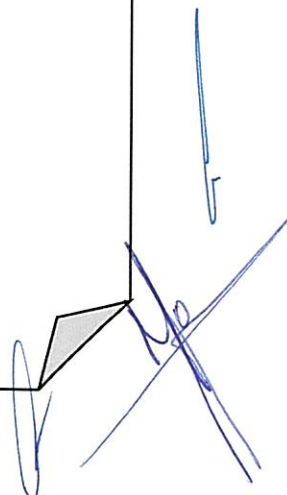
NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
EXPEDIENTE DEL ESTUDIANTE	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
RH-EXP-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Integrar en forma cronológica la documentación que se genere desde la incorporación del Estudiante al Servicio Social de la Dependencia, hasta la terminación del mismo.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
La inscripción del Estudiante al Servicio Social .	Expediente del Estudiante.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Original.- Departamento de Capacitación.	Para seguimiento y control del Estudiante.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
<p>El Departamento de Capacitación (Área de Servicio Social) será responsable de elaborar, integrar y tener el control de los expedientes de cada estudiante. Los expedientes serán archivados por número consecutivo. El expediente contendrá entre otras la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carátula. • Cédula de Información. • Carta de Término. • Responsiva de Credencial. • Evaluación. • Carta de Inicio. • Oficio de Aceptación de la Unidad Administrativa. • Copia de los Reportes. • Controles de Asistencia. • Acuse de Recibo de Credencial. • Acuse de Recibo de Condiciones Generales. • Carta de Presentación. • Constancia de Créditos. • Copia de Credencial de Elector. • Copia de Acta de Nacimiento. • Evaluaciones Psicométricos. 	



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	54	de 56	

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS					 ADUANAS <small>AGENCIA NACIONAL DE ADUANAS DE MÉXICO</small>
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Junio 2022	Hoja		de	

NOMBRE DEL FORMATO O SISTEMA:	
CÉDULA DE EVALUACIÓN	
CLAVE DEL FORMATO O SISTEMA:	
RH-CE-01	
OBJETIVO DEL FORMATO O SISTEMA:	
Tener información oportuna para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Dependencia.	
QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
Terminación del Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.	Información relevante para detectar áreas de oportunidad.
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Original.- Departamento de Capacitación.	Para integración de su expediente.
1a. Copia.- Dirección del Servicio Profesional de Carrera.	Para conocimiento.
LINEAMIENTOS DEL FORMATO O SISTEMA:	
<p>El Departamento de Capacitación, será responsable de entregar al estudiante que termina sus horas de Servicio Social y/o Practicas Profesionales, con el fin de recabar información relacionada al trato que recibió desde su ingreso hasta su salida.</p> <p>La Cédula de Evaluación contiene un total de 10 factores a evaluar, los cuales serán llenados por parte del estudiante de acuerdo a la experiencia vivida en el área asignada.</p>	



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de elaboración:
Dirección de Recursos Humanos

Fecha de Elaboración:
Febrero 2023

Hoja

55

de

56



DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de
Elaboración:
**Dirección de Recursos
Humanos**

Fecha de Elaboración:
Junio 2022

Hoja

de




MECANISMOS DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

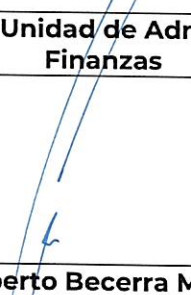
PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES

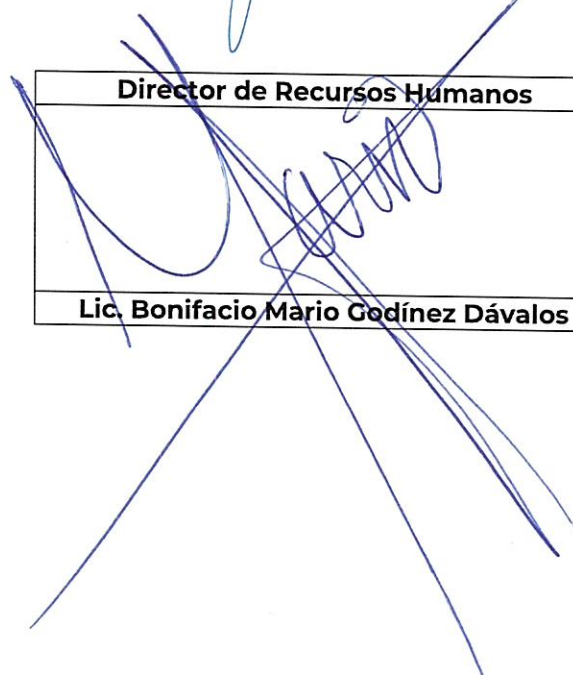
NÚMERO DE CONTROL	PUESTO	RESPONSABILIDAD	EVIDENCIA DOCUMENTAL
1	Dirección de Capacitación	Integrar en forma cronológica la documentación que se genere desde la incorporación del Estudiante al Servicio Social de la Dependencia, hasta la terminación del mismo.	Expediente.
2	Dirección de Capacitación. (Personal de Apoyo)	Contar con la información básica de los estudiantes que ingresan para realizar el Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, así como llevar control y seguimiento de la entrega de documentos.	Base de Datos.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de elaboración: Dirección de Recursos Humanos	Fecha de Elaboración: Febrero 2023	Hoja	56	de		

VALIDACIÓN

ATENTAMENTE

Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

Lic. Alberto Becerra Mendoza

Director de Recursos Humanos

Lic. Bonifacio Mario Godínez Dávalos