



BOLETÍN OFICIAL

DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR



LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES SUPERIORES
SON OBLIGATORIAS POR EL HECHO DE PUBLICARSE
EN ESTE PERIÓDICO.

DIRECCION:
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

CORRESPONDENCIA DE SEGUNDA CLASE
REGISTRO DGC-No. 0140883
CARACTERÍSTICAS 315112816

INDICE

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR	
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL	
GUIA TÉCNICA para la Elaboración de Manuales Administrativos.....	1



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

Guía Técnica para la

Elaboración de Manuales Administrativos

Lineamientos para elaborar y actualizar manuales
administrativos, fortaleciendo la organización y
eficiencia institucional.



Secretaría de
**la Contraloría y Transparencia
Gubernamental**
Gobierno de Baja California Sur

GUÍA TÉCNICA DE ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

ÍNDICE

MANUALES ADMINISTRATIVOS 5

TIPO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS 6

- a) Manual General de Organización 7
- b) Manual Específico de Organización 7
- c) Manual de Procedimientos 7
- d) Manual de Trámites y Servicios al Público 7

CONSIDERACIONES BÁSICAS PARA LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS MANUALES 8

LINEAMIENTOS PARA LA REDACCIÓN 9

REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE MANUALES 9

DIAGRAMA GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES 10

MANUALES DE ORGANIZACIÓN 11

ESTRUCTURA DEL MANUAL GENERAL Y/O ESPECÍFICO DE ORGANIZACIÓN 13

- Portada Principal 13
- Portada Secundaria 14
- I. Introducción 15
- II. Marco Jurídico – Administrativo 16
- III. Atribuciones 16
- IV. Estructura Orgánica 17
- V. Organigrama 18
- VI. Objetivo 20
- VII. Funciones 21
- VIII. Bibliografía 23

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS 24

ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS 25

- Tipos de criterios para selección de procedimientos: 27
- I. Gestión por Procesos 27
- II. Gobierno Digital 28

III. Gestión Integral de Riesgos.....	28
IV. Indicadores de desempeño.	29
V. De mejora continua.	30
VI. Control Interno Institucional.....	30
¿Cómo definir un procedimiento?.....	30
Criterios generales para el diseño de un procedimiento.	31
ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	32
Portada principal.....	33
Portada Secundaria.....	34
Índice.....	35
I. Introducción.....	35
II. Organigrama.....	36
III. Objetivo del manual.....	37
IV. Presentación de los procedimientos.....	37
IV.1. Objetivo, Alcance, Normas de Operación.....	38
IV.2. Descripción narrativa del procedimiento.....	38
IV.3. Diagrama de flujo del procedimiento.....	39
V. Anexos.....	41
VI. Bibliografía.....	42
VII. Glosario.....	42
MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	43
ESTRUCTURA DEL MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO.....	45
Portada principal.....	45
Portada secundaria.....	45
Introducción.....	45
Índice.....	46
I. Marco Jurídico-Administrativo.....	46
II. Organigrama.....	46
III. Cédulas de trámites y servicios al público	47
III. Glosario.....	49

CONTROL DOCUMENTAL Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES

ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES.....	51
CONTROL DE VERSIONES Y VIGENCIA	51
TRAZABILIDAD DE LOS CAMBIOS.....	52
RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES	52
DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL.....	53
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	53
CONSERVACIÓN Y RESGUARDO	54
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	54

ANEXOS 55

ANEXO 1: EJEMPLO DE PORTADA	56
ANEXO 2 EJEMPLO DE PORTADA SECUNDARIA.....	56
ANEXO 3: FORMATO A DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.	58
ANEXO 4 FORMATO B DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.	60
ANEXO 5: FORMATO C DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.	63
ANEXO 6: CÉDULA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO.....	65
ANEXO 7: GUÍA DE VERBOS PARA LA REDACCIÓN DE FUNCIONES. POR NIVEL JERÁRQUICO.....	69
ANEXO 8: CATÁLOGO DE VERBOS RECTORES PARA LA REDACCIÓN DE FUNCIONES POR NIVEL JERÁRQUICO.....	70



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los manuales administrativos son documentos que ayudan a las instituciones a organizarse y trabajar mejor. En ellos se explica cómo está formada cada dependencia, qué hace cada área y cómo deben realizarse los procesos. Su objetivo es que el trabajo sea más ordenado, eficiente y transparente, y que la ciudadanía pueda tener claridad sobre cómo funcionan las instituciones.

Las autoridades en materia de control y fiscalización, han señalado que todas las dependencias y entidades deben contar con manuales administrativos actualizados y debidamente formalizados. Estos deben definir con claridad la estructura de la institución, las funciones de cada área, así como las leyes, reglamentos y reglas que guían su operación. Esto es clave para asegurar que las instituciones funcionen correctamente.

Cuando los manuales no existen, están desactualizados o no se aplican, pueden surgir problemas en la gestión pública. Esto puede afectar la planeación, la coordinación entre áreas, el control interno y, en consecuencia, el cumplimiento de los objetivos de cada institución.

En el caso del Gobierno del Estado de Baja California Sur, los manuales administrativos son especialmente importantes. Contar con ellos, bien elaborados y actualizados, permite tener mayor claridad en las responsabilidades de cada área, mejorar la forma en que operan las dependencias y ofrecer servicios de mejor calidad a la ciudadanía.

TIPO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los Manuales Administrativos son documentos oficiales que organizan y sistematizan información relativa a la estructura, los objetivos, las funciones, las políticas y los procedimientos de una organización, dependencia o entidad. Constituyen instrumentos técnico-administrativos que describen su organización y funcionamiento, así como los servicios y trámites que proporcionan al público. Su naturaleza es administrativa, no jurídica, por lo

que su contenido debe elaborarse con base en las disposiciones legales aplicables. De acuerdo con su finalidad y alcance, se clasifican en los siguientes tipos:

a) Manual General de Organización

Explica, de forma sencilla, cómo está organizada toda la Dependencia o Entidad, y muestra las Direcciones o Áreas que la integran, qué hace cada una de ellas y cómo trabajan en conjunto. Este manual sirve para tener una visión general de su funcionamiento.

b) Manual Específico de Organización

A diferencia del General, en este se describe con más detalle cómo funciona cada Unidad Administrativa entendiendo esta como aquel ente, que tenga nivel de Dirección o análoga, que forma parte de la Dependencia o Entidad. Indica quién hace qué, cuáles son las responsabilidades de cada una de las áreas en todos los niveles y cómo se relaciona con otras áreas.

Los Órganos Desconcentrados, debido a su naturaleza técnica especializada, atribuciones sustantivas y estructura operativa diferenciada, deberán contar obligatoriamente con un Manual Específico de Organización, en el cual se describan de manera detallada sus funciones, estructura interna, líneas de autoridad, niveles de responsabilidad y mecanismos de coordinación institucional. Lo anterior permitirá fortalecer la claridad organizacional, la rendición de cuentas, la continuidad operativa y los mecanismos de control interno dentro de la Administración Pública Estatal.

c) Manual de Procedimientos

Indica paso a paso cómo se realizan las actividades o trámites. Explica qué se debe hacer, quién lo hace y en qué orden, para que todo se lleve a cabo de manera correcta y uniforme. Se presenta de manera descriptiva pero también a través de Diagramas de Flujo para mayor comprensión.

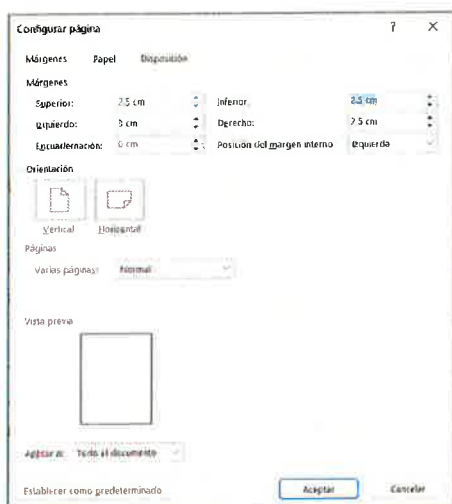
d) Manual de Trámites y Servicios al Público

Este manual aplica a las unidades administrativas que brindan servicios directos

a la ciudadanía. Su finalidad es dar a conocer de manera clara y accesible los servicios que ofrecen, así como los requisitos, procedimientos, medios de atención y tiempos estimados de respuesta para su obtención. Asimismo, busca facilitar el acceso a la información, fortalecer la transparencia en la prestación de los servicios y contribuir a una atención eficiente, oportuna y de calidad.

CONSIDERACIONES BÁSICAS PARA LA REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS MANUALES

Para garantizar que los manuales administrativos mantengan una presentación clara y uniforme, es importante aplicar de manera consistente las especificaciones establecidas en estos lineamientos. Esto permite que todos los documentos conserven una estructura ordenada, fácil de leer y comprender.



En cuanto al formato, las hojas deberán configurarse en tamaño carta, con márgenes de 3.5 cm en la parte superior, 2.5 cm en la inferior, 2.5 cm en el lado izquierdo y 2 cm en el derecho. Asimismo, el encabezado deberá establecerse en 0.7 cm y el pie de página en 0.5 cm, asegurando una adecuada distribución del contenido.

Respecto a la tipografía, se deberá utilizar letra Arial en todo el documento, combinando mayúsculas y minúsculas para facilitar la lectura. Los títulos deberán presentarse en tamaño 14 y en negritas; los subtítulos o capítulos en tamaño 12 también en negritas; y el contenido general en tamaño 12, manteniendo uniformidad en todo el texto. Finalmente, la numeración de las páginas deberá considerarse desde la carátula del manual, aunque no se mostrará en las páginas preliminares. La numeración visible iniciará a partir de la hoja de “Introducción” y deberá colocarse en la parte inferior derecha de cada página, lo que facilitará la organización y consulta del documento.

LINEAMIENTOS PARA LA REDACCIÓN

INCORRECTO	CORRECTO
Elaborar los oficios de aclaración respecto de las resoluciones y/o Evaluaciones emitidas por las instancias responsables relacionadas con el trámite de cambio de condiciones, así como para el trámite del cambio de condiciones de los proyectos industriales, comerciales o mixtos consolidados que cuenten con la Licencia Estatal de Uso de Suelo, Dictamen de impacto Regional, Dictamen Único de Factibilidad o Evaluación de Impacto Estatal que sean sujetos de conformarse como un conjunto urbano o condominio.	Emitir aclaración mediante oficio respecto de las resoluciones y/o evaluaciones generadas por las instancias responsables relacionadas con los trámites de su competencia.

Las funciones deberán redactarse de forma clara, objetiva y congruente con las atribuciones de la unidad administrativa o puesto de que se trate. En su formulación deberá evitarse confundir las funciones con actividades, tareas u operaciones específicas, así como incorporar información que corresponda a otros apartados del manual o que genere duplicidad en su contenido.

REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE MANUALES

La revisión de los manuales administrativos corresponderá a la propia dependencia o entidad, a través de su área administrativa, la cual deberá verificar su congruencia y apego a la normativa aplicable. La autorización del documento será facultad del titular de la institución, debiendo sustentar jurídicamente dicha atribución conforme a las disposiciones legales vigentes. En el caso de los organismos descentralizados, además, deberá hacerse referencia expresa al acuerdo de la Junta de Gobierno, Junta Directiva u Órgano Máximo de Gobierno en el que el manual haya sido aprobado. Finalmente, para que el manual cuente con plena validez y soporte jurídico, deberá publicarse en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, en términos de lo establecido por la legislación aplicable.

DIAGRAMA GENERAL PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES





GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

MANUALES DE ORGANIZACIÓN

El Manual de Organización es un documento que explica, de forma clara y ordenada, cómo está estructurada una institución del Gobierno del Estado de Baja California Sur y cómo realiza su trabajo.

Aunque está pensado principalmente para las personas servidoras públicas, también puede ser consultado por cualquier persona que quiera entender cómo funciona una dependencia. Incluye información básica como su origen, las leyes que la regulan, sus atribuciones y las funciones de cada área, de acuerdo con su estructura oficial.

Este manual debe reflejar lo que realmente hace la institución en su trabajo diario. Es decir, muestra de manera sencilla qué le corresponde hacer a cada área y cómo se coordinan entre sí para cumplir sus objetivos. Su principal propósito es ayudar a que las instituciones trabajen de forma ordenada, eficiente y bien coordinada.

En concreto, el Manual de Organización sirve para:

- Dejar claro qué le toca hacer a cada área y a cada persona.
- Definir responsabilidades y niveles de autoridad.
- Evitar confusiones o duplicidad de tareas.
- Mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.
- Asegurar que todas las actividades estén alineadas con los objetivos de la institución.
- Orientar al personal sobre sus funciones.
- Facilitar la supervisión y el cumplimiento de las tareas.

En pocas palabras, es una herramienta que ayuda a trabajar mejor, con mayor claridad y enfoque en resultados, para brindar mejores servicios a la ciudadanía sudcaliforniana.

El Manual de Organización no solo sirve para informar, también orienta y establece reglas claras sobre cómo funciona una institución. Además, ayuda a que tanto el personal de nuevo ingreso como quienes ya trabajan en la dependencia entiendan mejor cómo está organizada y cómo deben realizar sus actividades. Esto favorece que el trabajo continúe sin interrupciones y se realice de manera más eficiente.

Por ello, es importante que el Manual de Organización incluya los siguientes elementos:

- I. **Introducción:** Explica de manera general de qué trata el manual.
- II. **Marco jurídico-administrativo:** Señala las leyes y normas que regulan el funcionamiento de la institución.
- III. **Atribuciones:** Describe las facultades legales que tiene la institución.
- IV. **Estructura orgánica autorizada:** Muestra cómo se organizan las áreas y los niveles de autoridad.
- V. **Organigrama:** Presenta de forma gráfica la estructura de la institución.
- VI. **Objetivo:** Define el propósito que guía el trabajo de la institución, considerando su misión y visión.
- VII. **Descripción de funciones:** Detalla las actividades que le corresponden a cada área.
- VIII. **Bibliografía:** Indica las fuentes utilizadas para elaborar el manual.
- IX. **Glosario:** Explica el significado de términos técnicos para facilitar su comprensión.

ESTRUCTURA DEL MANUAL GENERAL Y/O ESPECÍFICO DE ORGANIZACIÓN

Portada Principal

Se refiere a los elementos que permiten identificar el Manual de Organización, así como a los lineamientos de imagen institucional del Gobierno del Estado de Baja California Sur. Incluye también la definición de su ámbito de aplicación y la denominación oficial del documento, mismos que deberán colocarse en la parte superior de la primera página.

Deberá contener los elementos siguientes:

- En la parte superior izquierda, el Escudo de Armas del Gobierno del Estado de Baja California Sur, conforme al manual de identidad institucional vigente.
- En la parte superior derecha, podrá incorporarse el logotipo oficial de la dependencia o entidad, siempre que cuente con reconocimiento institucional y mantenga proporción con la imagen oficial, evitando el uso de distintivos de administraciones gubernamentales.
- En la parte central, el título “Manual de Organización”, con tipografía Arial tamaño 14 en negritas, centrado; debajo, el nombre de la dependencia o entidad emisora, en Arial tamaño 12, centrado.
- En la parte inferior derecha, el lugar y la fecha de elaboración o actualización, en tipografía Arial tamaño 12.

Portada Secundaria

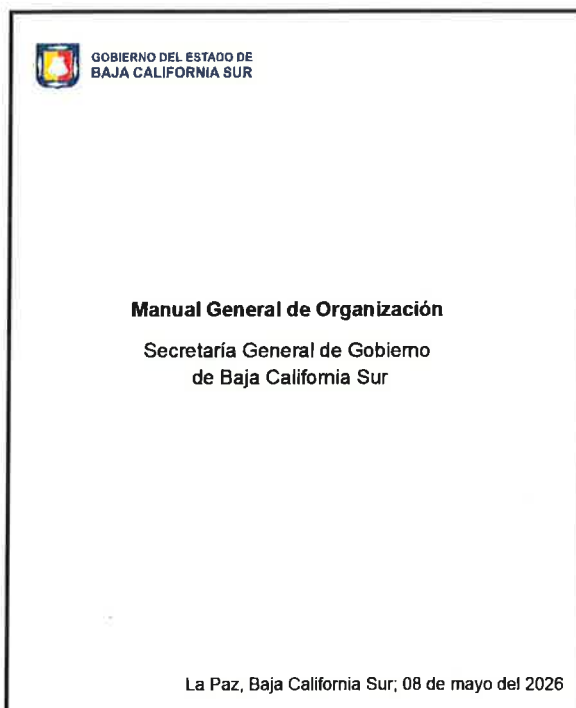
La portada secundaria deberá conservar la misma configuración que la portada principal e incluir, además, los datos de validación del documento, por lo que deberá contener:

- Nombre, firma y puesto de trabajo o su equivalente de la persona responsable de la elaboración.
- Nombre, firma y puesto de trabajo o su equivalente de la persona que presenta el manual.
- Nombre y firma de la persona titular de la dependencia o entidad que lo aprueba, cuando así lo requiera la normatividad aplicable.
- En su caso, la leyenda de aprobación correspondiente, indicando el fundamento legal aplicable. Tratándose de organismos descentralizados, deberá citarse de manera obligatoria el número, fecha y órgano emisor del acuerdo mediante el cual la Junta de Gobierno o el Órgano Máximo de Gobierno competente autorizó la estructura orgánica incorporada en el Manual Administrativo correspondiente.

Dicha referencia constituirá el soporte jurídico de validación de la estructura organizacional contenida en el Manual General de Organización y deberá guardar congruencia con los mecanismos de revisión y autorización establecidos en la presente Guía.

Ejemplos de Portada

Principal

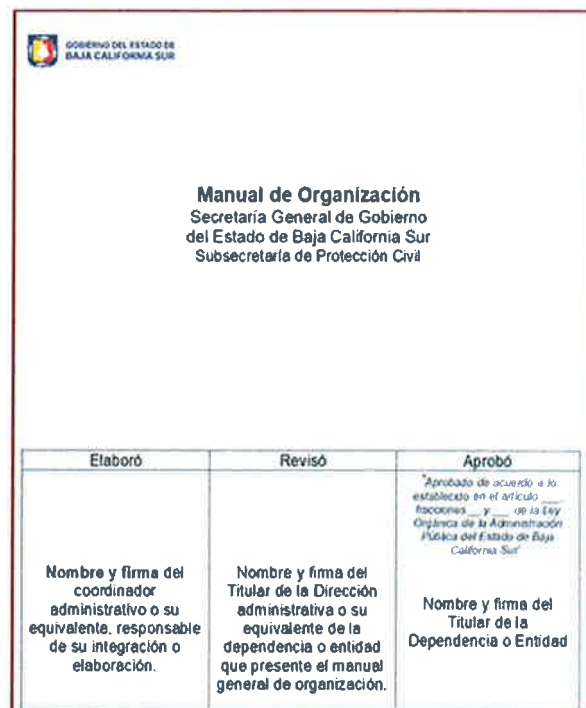


GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

Manual General de Organización
Secretaría General de Gobierno
de Baja California Sur

La Paz, Baja California Sur; 08 de mayo del 2026

Secundaria



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

Manual de Organización
Secretaría General de Gobierno
del Estado de Baja California Sur
Subsecretaría de Protección Civil

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre y firma del coordinador administrativo o su equivalente, responsable de su integración o elaboración.	Nombre y firma del Titular de la Dirección administrativa o su equivalente de la dependencia o entidad que presente el manual general de organización.	*Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo ____ fracciones ____ y ____ de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur Nombre y firma del Titular de la Dependencia o Entidad

I. Introducción.

Se refiere a la presentación que el titular de la institución o la unidad administrativa dirige al lector, sobre el contenido del documento, de su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de su integración. Además, incluye información sobre el ámbito de competencia de la organización, cómo se usará y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones. La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible.

II. Marco Jurídico – Administrativo.

En este capítulo se deben incluir los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y el funcionamiento de la dependencia, entidad o de sus unidades administrativas. Los ordenamientos deberán presentarse únicamente de forma enunciativa, es decir, sin agregar descripciones, comentarios o explicaciones.

Asimismo, deberán organizarse en orden jerárquico descendente, conforme a la siguiente estructura:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur
- Leyes
- Códigos
- Decretos
- Convenios
- Reglamentos
- Acuerdos
- Circulares
- Otros

III. Atribuciones.

Las atribuciones constituyen las facultades y competencias conferidas legalmente a una dependencia, entidad o unidad administrativa para el debido cumplimiento de sus funciones, así como para el ejercicio de las responsabilidades inherentes a su ámbito de actuación y el logro de sus objetivos institucionales.

Dichas facultades deberán encontrarse expresamente previstas y sustentadas en las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables, delimitando con precisión el marco de actuación, competencia y responsabilidad de cada área administrativa.

En ese sentido, las atribuciones contenidas en los manuales administrativos deberán estar debidamente fundamentadas y armonizadas con la naturaleza jurídica, objeto, estructura y marco normativo del ente público correspondiente.

En el caso de las dependencias y órganos desconcentrados, las facultades deberán derivar del reglamento interior aplicable, así como de las demás disposiciones normativas vigentes que regulen su actuación administrativa.

Tratándose de organismos descentralizados, las atribuciones deberán sustentarse en su ley, decreto o instrumento jurídico de creación correspondiente. Asimismo, la estructura orgánica incorporada en el Manual General deberá encontrarse previamente autorizada mediante acuerdo emitido por la Junta de Gobierno o por el Órgano Máximo de Gobierno competente, conforme a los mecanismos y procedimientos de revisión, validación y autorización establecidos en la presente guía.

En este apartado se deberán incluir, de forma textual, las atribuciones que correspondan según el caso:

- Para el titular de la dependencia o entidad, se transcribirán las facultades establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California Sur.
- Para las unidades administrativas (direcciones o equivalentes), se deberán transcribir las atribuciones que les confiere el Reglamento Interior, indicando el artículo correspondiente o, en su caso, la normatividad aplicable.
- En el caso de las entidades, se considerarán las atribuciones establecidas en su ley o decreto de creación, así como en su reglamento interior.
- En todos los casos, se deberá señalar el nombre completo del ordenamiento jurídico, así como el número de artículo y las fracciones correspondientes.

IV. Estructura Orgánica.

La estructura orgánica constituye el instrumento rector de la organización administrativa, derivado del reglamento interior y demás disposiciones normativas aplicables, por lo que tendrá prelación sobre cualquier representación gráfica institucional.

Este apartado describe la estructura orgánica de la dependencia, entidad o unidad administrativa, mostrando de forma ordenada y por niveles jerárquicos las áreas que la

integran y sus relaciones de dependencia. Para facilitar su comprensión, se recomienda asignar una codificación que permita identificar claramente los distintos niveles jerárquicos y su representación gráfica.

La estructura orgánica deberá coincidir plenamente con el organigrama autorizado y/o validado por la Secretaría de Finanzas y Administración, tanto en la denominación de las unidades administrativas como en su nivel jerárquico. Asimismo, se deberá evitar el uso de abreviaturas en los nombres de las áreas.

La presentación deberá iniciar con las áreas sustantivas y posteriormente incluir las áreas de apoyo, considerando hasta el último nivel o área de trabajo que forme parte de la unidad administrativa.

Ejemplo:

1. Estructura Orgánica.

- 2. Dirección Administrativa.
 - 2.1. Departamento de Informática.
 - 2.2. Departamento Administrativo.

V. Organigrama.

El organigrama es un instrumento técnico de carácter gráfico y descriptivo, elaborado exclusivamente para representar visualmente la estructura orgánica autorizada, sin que por sí mismo pueda crear, modificar, suprimir o alterar unidades administrativas, niveles jerárquicos, líneas de autoridad o relaciones funcionales.

Toda modificación al organigrama deberá derivarse previamente de una reforma formalmente autorizada a la estructura orgánica y al reglamento interior correspondiente.

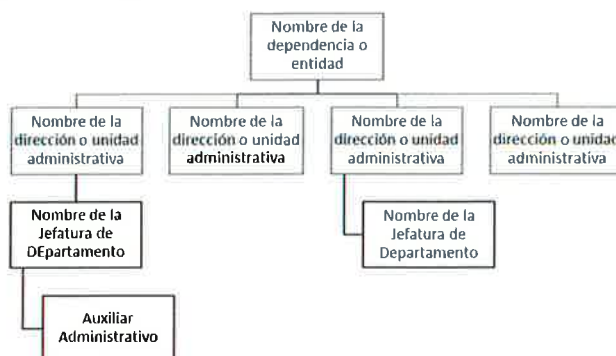
Para su elaboración, se deberán considerar los siguientes criterios:

- **Forma:** Se utilizarán rectángulos para representar cada unidad administrativa.
- **Dimensión:** Todos los rectángulos deberán tener el mismo tamaño, sin importar el nivel jerárquico.
- **Línea continua** para órganos permanentes.
- **Línea discontinua** para órganos no permanentes o de carácter eventual.
- **Colocación:** Las figuras deberán organizarse de acuerdo con los niveles jerárquicos, respetando la relación de dependencia y, en su caso, el nivel de desconcentración.
- **Líneas de conexión:** Representan la relación entre las áreas.
- **Relación de autoridad (lineal):** Indica subordinación directa entre el titular y sus áreas dependientes.
- **Relación de apoyo:** Se establece entre áreas que brindan soporte a las áreas sustantivas, y se representa de forma perpendicular al área apoyada.
- **Relación de desconcentración:** Identifica áreas que, aunque dependen de la unidad administrativa, se ubican en distinta zona geográfica.

Existen dos tipos de organigramas que pueden utilizarse, las cuales son:

- **Organigrama General:** Presenta la estructura de la dependencia o entidad de acuerdo a con las áreas que menciona el reglamento y es utilizado en los Manuales Generales de Organización.
- **Organigrama Específico:** Muestra la estructura completa de la unidad administrativa incluyendo todos los niveles operativos y es el que se incluye en los Manuales Específicos de Organización.

Ejemplo de Organigrama Específico:



VI. Objetivo.

Este apartado define el objetivo de la dependencia, entidad o unidad administrativa, es decir, el propósito que se busca alcanzar en el cumplimiento de sus funciones institucionales, conforme a sus atribuciones. Está orientado a la visión y misión de la institución.

Para su elaboración, se deberán considerar los siguientes criterios:

- Redactar el objetivo de forma clara, sencilla y en párrafos breves.
- Asegurar que el objetivo esté alineado con las atribuciones conferidas por la normatividad aplicable y con el Plan Estatal de Desarrollo.
- Utilizar verbos en infinitivo al describir el propósito (por ejemplo: coordinar, supervisar, implementar).
- Mantener una extensión breve, preferentemente no mayor a nueve renglones.
- Definir el objetivo con base en las funciones y atribuciones de la dependencia, entidad o unidad administrativa, según corresponda.
- Evitar el uso de adjetivos calificativos.
- No utilizar subrayados ni otros elementos innecesarios en la redacción.

El objetivo deberá ser validado por la persona titular de la dependencia, entidad o unidad administrativa, con el fin de asegurar que las actividades de la organización se orienten al cumplimiento de su misión y visión, así como del Plan Estatal de Desarrollo y los Planes Sectoriales.

Ejemplo:

Coshcyti

Objetivo

Fortalecer e impulsar la investigación básica y aplicada para resolver necesidades específicas locales y regionales; a través de:

- Apoyar proyectos de innovación tecnológica que vinculen a los centros de investigación con el sector productivo.
- Incrementar y consolidar la formación de investigadores y especialistas de alto nivel en la entidad.
- Consolidar una cultura científica y tecnológica que contribuya a la sostenibilidad y el progreso de la entidad...

VII. Funciones.

Este apartado establece los lineamientos para la correcta definición de las funciones de las dependencias, entidades y unidades administrativas, con el fin de asegurar claridad, congruencia y alineación con la normatividad aplicable.

a) Fuente para la descripción de funciones:

Las funciones deberán derivarse de las disposiciones legales que correspondan en cada caso:

- Para las dependencias: derivarán de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur.
- Para las entidades: derivarán de su ley o decreto de creación.
- Para las unidades administrativas y órganos desconcentrados: derivarán del reglamento interior de la dependencia o entidad a la que estén adscritos.
- En el caso de órganos desconcentrados creados por ley o decreto, las funciones deberán basarse directamente en dicho ordenamiento.

b) Alcance de las funciones según el tipo de manual:

- En el Manual General de Organización, las funciones se incluirán hasta el nivel establecido en el reglamento interior vigente, publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado.

- En el Manual Específico de Organización, se deberán incluir las funciones hasta el último nivel o área de trabajo que forme parte de la unidad administrativa.

c) Forma de presentación de las funciones:

- Las funciones deberán presentarse en forma de listado y ordenarse según su importancia.
- Cada función deberá iniciar con un verbo en infinitivo (ejemplo: coordinar, supervisar, ejecutar).
- Se recomienda que la redacción de cada función no exceda de tres renglones.
- Las funciones deberán organizarse siguiendo un orden lógico, preferentemente conforme al proceso administrativo: planear, programar, ejecutar, controlar y evaluar.

d) Criterios de redacción y organización de las funciones:

- Las funciones deberán ser congruentes con el objetivo del área correspondiente.
- Las funciones asignadas a cada órgano deberán ser afines, compatibles y complementarias entre sí.
- Cuando una función derive de otra, deberá colocarse inmediatamente después, agrupándose por afinidad y secuencia lógica.
- Cuando una función implique coordinación entre dos o más áreas, deberá señalarse en cada una de ellas.
- Se deberá evitar el uso de adjetivos calificativos y de subrayados en el texto.
- Se deberá evitar que un puesto de mando tenga bajo su responsabilidad otro del mismo nivel jerárquico.

e) Validación y cierre

Las funciones deberán ser revisadas y validadas por la Dirección Administrativa o su equivalente. Al finalizar la descripción de funciones, se deberá incluir la siguiente leyenda: *“Llevar a cabo las demás funciones inherentes al área de su competencia”*.

Ejemplo:**VI. Funciones**

Dirección de Auditoría y Control Gubernamental:

- Practicar auditorías, revisiones, evaluaciones, supervisiones, verificaciones y visitas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.
- Verificar que los actos y operaciones se ajusten a las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- Comprobar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, presupuestaria y programática.
- Llevar a cabo las demás funciones inherentes al área de su competencia.

VIII. Bibliografía.

Es la relación de libros o fuentes de información utilizadas para la elaboración del documento. Deberá contener los siguientes puntos:

- Nombre del autor o autores.
- Título del libro.
- Volumen y edición.
- Lugar de impresión, editorial y fecha.
- Párrafos o títulos consultados.

Para el caso de citar alguna página web se debe usar la siguiente estructura: Autor. (s.f.). *Título de la página*. Sitio Web. URL.

Ejemplo:**Bibliografía**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur. Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, 25 de septiembre de 2018.

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud. Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, 02 de julio de 2025

Secretaría de Salud. (s.f.). Programa de Salud para Todos. Gobierno de México. www.gob.mx



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Presentar un procedimiento por separado no permite entender cómo funciona en conjunto una dependencia o institución. Por eso, es importante reunir todos los procedimientos en un solo documento, organizado de forma lógica y ordenada, llamado Manual de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos es un documento que explica, de manera clara y paso a paso, cómo se deben realizar las actividades dentro de una institución. Funciona como una guía práctica que indica qué se debe hacer, cómo hacerlo, quién es responsable y en qué momento hacerlo.

Este manual es una herramienta muy útil para el trabajo diario, ya que ayuda a organizar mejor las actividades, facilita la coordinación entre áreas y permite dar seguimiento y evaluar lo que se hace. Además, mejora la comunicación entre las distintas áreas, al dejar claro cómo se llevan a cabo los procesos.

En este apartado también se explica la importancia de definir claramente el objetivo de cada procedimiento, ya que esto ayuda a que se aplique correctamente. Asimismo, se presentan de forma sencilla algunas técnicas para recopilar y analizar información, lo que permite diseñar procedimientos más completos y útiles.

De igual manera, se describen paso a paso los elementos que deben considerarse para elaborar los procedimientos y los formatos necesarios para llevarlos a cabo, junto con recomendaciones prácticas que facilitan su elaboración.

Finalmente, la guía incluye una serie de símbolos estándar que se utilizan para elaborar diagramas de flujo. Estos ayudan a representar los procesos de manera visual, clara y fácil de entender.

ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos debe elaborarse conforme a los lineamientos y formatos establecidos en esta guía. Su propósito es contribuir a la mejora de los procesos de la dependencia o entidad, mediante la definición clara y eficiente de sus procedimientos de operación.

Para su elaboración, es importante describir de manera ordenada y lógica la secuencia de actividades que integran cada proceso, de modo que reflejen con claridad cómo se llevan a cabo en la práctica. Se recomienda que en este trabajo participen las unidades administrativas responsables de ejecutar dichas actividades, ya que su experiencia permite asegurar que la información sea precisa y útil. Asimismo, es indispensable que estas unidades cuenten previamente con sus Manuales de Organización, tanto el general como el específico, actualizados conforme a su Reglamento Interior vigente publicado en el Boletín Oficial del Gobierno de Baja California Sur.

Una vez integrado el proyecto de manual, deberá realizarse una revisión final para verificar que la información sea completa, clara y acorde con la realidad operativa. También se debe asegurar que no existan contradicciones ni deficiencias. Concluida esta etapa, el documento deberá someterse al proceso de autorización correspondiente.

Posteriormente, el manual deberá difundirse entre las personas servidoras públicas responsables de su aplicación, a fin de asegurar su correcto uso. Es importante considerar que la utilidad del manual depende de la veracidad y actualidad de su contenido; por ello, deberá mantenerse permanentemente actualizado mediante revisiones periódicas.

¿Qué procedimientos se deben incluir?

La administración pública enfrenta actualmente el reto de responder de manera más eficiente, transparente y cercana a las necesidades de la ciudadanía. Para lograrlo, ya no basta con documentar estructuras organizacionales, funciones y procedimientos; también es necesario incorporar herramientas que permitan mejorar continuamente los procesos, aprovechar la tecnología, prevenir riesgos y medir los resultados obtenidos. Por ello, la elaboración y actualización debe realizarse bajo una visión moderna de gestión pública, orientada a generar valor público, simplificar trámites, fortalecer el control interno y facilitar la toma de decisiones.

En este contexto, las dependencias y entidades deberán procurar que en sus manuales se incorporen criterios de gestión por procesos, mejora continua, gobierno digital,

gestión de riesgos e indicadores de desempeño, con el propósito de incrementar la eficiencia institucional y mejorar la calidad de los servicios públicos.

De manera obligatoria, deberá incluir aquellos procesos y procedimientos que incidan directamente en la atención a la ciudadanía, el cumplimiento de las atribuciones conferidas, el logro de los objetivos institucionales y la operación sustantiva de la dependencia o entidad.

Tipos de criterios para selección de procedimientos:

I. Gestión por Procesos.

La gestión por procesos es una forma de organizar el trabajo institucional considerando la secuencia de actividades que generan un producto o servicio para la ciudadanía o para otras áreas de gobierno. A diferencia del enfoque tradicional basado únicamente en áreas o departamentos, la gestión por procesos permite identificar cómo interactúan las distintas unidades administrativas para alcanzar un resultado común.

Para efectos de esta guía, se recomienda que durante la elaboración o actualización de los manuales se identifiquen los procesos que integran las funciones sustantivas y de apoyo de cada dependencia o entidad.

Entre los beneficios de este enfoque destacan:

- Mayor claridad sobre las responsabilidades institucionales.
- Reducción de duplicidades administrativas.
- Mejor coordinación entre áreas.
- Simplificación de procedimientos.
- Mayor orientación hacia los resultados.

II. Gobierno Digital.

El gobierno digital consiste en el uso estratégico de las tecnologías de la información para mejorar la gestión gubernamental y facilitar la interacción entre la administración pública y la ciudadanía. Las dependencias y entidades deberán promover, en la medida de sus posibilidades normativas y operativas, la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan simplificar procesos, reducir tiempos de atención y fortalecer la transparencia institucional.

Entre otras acciones, se recomienda considerar:

- Uso de formatos electrónicos.
- Digitalización de expedientes.
- Sistemas de gestión documental.
- Automatización de procesos.
- Servicios digitales para la ciudadanía.
- Firma electrónica y mecanismos de autenticación digital cuando la normatividad lo permita.

La incorporación de estas herramientas deberá reflejarse en la documentación de los procedimientos y servicios institucionales.

III. Gestión Integral de Riesgos.

Toda actividad administrativa está expuesta a situaciones que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, la calidad de los servicios o el adecuado uso de los recursos públicos. La gestión integral de riesgos consiste en identificar, analizar y atender aquellos eventos que puedan generar errores, retrasos, incumplimientos normativos, pérdida de información, actos de corrupción o afectaciones a la operación institucional.

Durante la elaboración o actualización de los procedimientos se recomienda identificar los principales riesgos asociados a cada proceso, así como los mecanismos de control existentes para prevenirlos o mitigarlos.

Los riesgos podrán clasificarse, entre otros, en:

- Operativos.
- Administrativos.
- Tecnológicos.
- Financieros.
- Normativos.
- De integridad o corrupción.

La identificación oportuna de riesgos contribuye al fortalecimiento del control interno y a la mejora continua de las operaciones institucionales.

IV. Indicadores de desempeño.

Los indicadores de desempeño son herramientas que permiten medir los resultados obtenidos mediante la ejecución de un proceso, procedimiento o servicio. Su finalidad es proporcionar información objetiva para evaluar el cumplimiento de metas, identificar áreas de oportunidad y apoyar la toma de decisiones. Se recomienda que los procedimientos y servicios de mayor relevancia institucional cuenten con indicadores que permitan medir aspectos como:

- Tiempo de respuesta.
- Calidad del servicio.
- Cumplimiento de metas.
- Productividad.
- Satisfacción de las personas usuarias.
- Reducción de costos o tiempos de gestión.

Los indicadores deberán ser claros, medibles, verificables y útiles para evaluar el desempeño institucional.

V. De mejora continúa.

La mejora continua es un proceso permanente mediante el cual las instituciones revisan sus actividades para identificar oportunidades que permitan incrementar la eficiencia, la calidad y la satisfacción de las personas usuarias. Los manuales administrativos deberán concebirse como instrumentos dinámicos sujetos a revisión y actualización permanente. Toda dependencia o entidad deberá promover la revisión periódica de sus procedimientos para:

- Eliminar actividades innecesarias.
- Reducir tiempos de respuesta.
- Simplificar requisitos.
- Incorporar nuevas tecnologías.
- Fortalecer controles internos.
- Mejorar la calidad de los servicios.

La mejora continua constituye un compromiso institucional orientado a generar mejores resultados para la ciudadanía.

VI. Control Interno Institucional.

El control interno institucional es el conjunto de acciones, políticas, procedimientos y mecanismos que permiten a las instituciones asegurar el cumplimiento de sus objetivos, el uso eficiente de los recursos públicos y la observancia de las disposiciones legales aplicables. Los manuales administrativos son una de las herramientas fundamentales del sistema de control interno, ya que documentan la forma en que deben realizarse las actividades y definen responsabilidades claras para las personas servidoras públicas. La adecuada documentación de los procesos fortalece la confianza institucional y contribuye al cumplimiento de los objetivos gubernamentales.

¿Cómo definir un procedimiento?

Una vez que se identifica un procedimiento, es fundamental dejarlo bien claro. Para hacerlo, conviene responder de forma sencilla y precisa:

- ¿Qué procedimiento se va a describir?
- ¿Dónde inicia?
- ¿Dónde termina?

Definir estos puntos ayuda a evitar confusiones y permite que el procedimiento sea claro, completo y fácil de aplicar.

Criterios generales para el diseño de un procedimiento.

La información recopilada debe analizarse y ordenarse de manera que permita entender el proceso tal como funciona, identificar áreas de oportunidad y facilitar su mejora. Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, es necesario considerar algunas opciones para mejorar o diseñar un procedimiento; dichas opciones corresponden a la técnica de los cinco puntos y se presentan a continuación:

- **Eliminar:** La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, debe ser eliminado.
- **Combinar:** Si no puede eliminarse algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificarlo. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.
- **Cambiar:** En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, simplificaría el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, remodelando o cambiando el lugar o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.
- **Mejorar:** Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas

circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejora al instrumento o equipo empleado o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procedimientos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo digital, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

- **Mantener:** Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los Manuales de Procedimientos, deberán contener los siguientes apartados:

- I. **Introducción:**
Presentación general del contenido del manual.
- II. **Organigrama:**
Representación gráfica de la estructura institucional.
- III. **Objetivo:**
Propósito de esta guía enfocada a lo que va encaminado el procedimiento.
- IV. **Presentación de los procedimientos:**
Índice de todos los procedimientos que están contemplados en el Manual.
- V. **Objetivo, alcance y normas de operación:**
Por cada uno de los procedimientos.
- VI. **Descripción narrativa:**
Descripción de los procesos de manera narrativa.
- VII. **Diagrama de flujo:**
Mapeo gráfico de cada una de las actividades a realizar.

VIII. Anexos:

Formatos que permiten el manejo y control de las actividades.

IX. Bibliografía:

Fuentes documentales utilizadas para la elaboración.

X. Glosario: Definición de términos técnicos utilizados.

A continuación, se describe cada uno de estos apartados, además de los componentes, como la portada principal, portada secundaria y el índice.

Portada principal.

La portada principal es el elemento que permite identificar de manera clara el manual de procedimientos y debe apegarse a los lineamientos de imagen institucional del Gobierno del Estado de Baja California Sur. En ella se establece el nombre oficial del documento y su ámbito de aplicación, por lo que esta información deberá colocarse en la parte superior de la primera página.

Para su correcta elaboración, la portada deberá incluir los siguientes elementos:

- **Parte superior izquierda:**

El Escudo de Armas del Gobierno del Estado de Baja California Sur, conforme al manual de identidad institucional vigente.

- **Parte superior derecha:**

El logotipo oficial de la dependencia o entidad, únicamente cuando cuente con reconocimiento institucional. Este deberá guardar proporción con la imagen oficial y evitar el uso de distintivos de administraciones gubernamentales.

- **Parte central:**

El título “Manual de Procedimientos”, con tipografía Arial tamaño 14 en negritas y centrado. Debajo, el nombre de la Dependencia o Entidad emisora, en tipografía Arial tamaño 12, centrado.

- **Parte inferior derecha:**

El lugar y la fecha de elaboración o última actualización, en tipografía Arial tamaño 12.

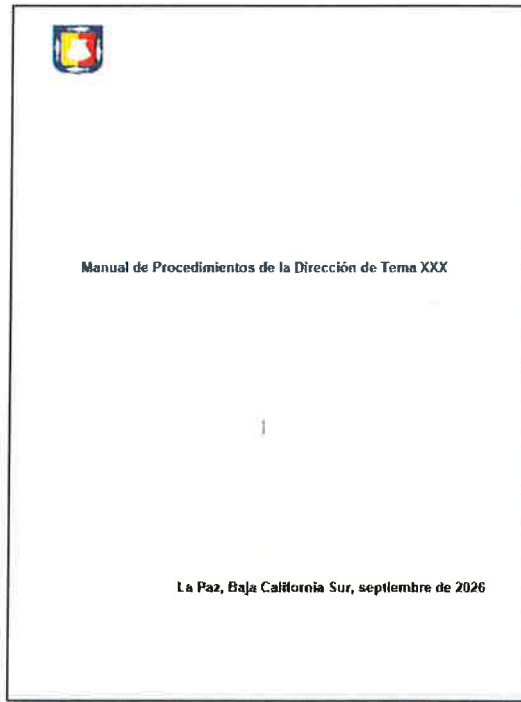
Portada Secundaria.

La portada secundaria mantiene la misma estructura que la portada principal, pero incorpora la información que da validez formal al documento.

Debe contener lo siguiente:

- Nombre, firma y puesto de trabajo o su equivalente de la persona responsable de la elaboración del manual.
- Nombre, firma y puesto de trabajo o su equivalente de la persona que presenta el manual.
- Nombre y firma de la persona titular de la dependencia o entidad que lo aprueba, cuando así lo requiera la normatividad aplicable.
- En el caso de los organismos descentralizados, será indispensable señalar el número, la fecha y el órgano emisor del acuerdo por el cual la Junta de Gobierno o el Órgano Máximo de Gobierno competente aprobó la estructura orgánica integrada en el manual administrativo correspondiente. Esta referencia servirá como fundamento jurídico para la validación de la estructura organizacional incluida en el Manual General de Organización y deberá ser coherente con los procedimientos de revisión y autorización previstos en la presente guía.

Esta estructura permite identificar el documento de forma inmediata, asegurar su validez institucional y facilitar su uso dentro de la dependencia o entidad.

(Anexo 1 y 2)**Portada Principal****Portada Secundaria**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre y firma del coordinador administrativo o su equivalente, responsable de su integración o elaboración.	Nombre y firma del Titular de la Dirección administrativa o su equivalente de la dependencia o entidad que presente el manual general de organización.	Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo _____, fracciones _____ y _____ de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur. Nombre y firma del Titular de la Dependencia o Entidad

Índice.

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

I. Introducción.

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, su utilidad, fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como un mensaje del titular de la institución (opcional).

Ejemplo:

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo (xx), se elabora el presente Manual de Procedimientos con el propósito de documentar de manera ordenada los procedimientos que ejecuta esta Unidad Administrativa. Su finalidad es contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, así como orientar al personal en la correcta ejecución de sus actividades.

Este Manual integra el marco jurídico aplicable, así como la descripción de cada procedimiento, incluyendo su nombre, objetivo, normas de operación, desarrollo paso a paso, diagramas de flujo, formatos y sus respectivas guías de llenado. Asimismo, incorpora un glosario de términos para facilitar su comprensión.

Con el fin de asegurar su vigencia y utilidad, el Manual deberá revisarse de manera anual o cuando se presenten modificaciones en la estructura orgánica, garantizando que su contenido se mantenga actualizado y acorde con la operación real.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que comprenda totalmente los rubros mencionados en el párrafo anterior.

II. Organigrama.

En este apartado se presenta una forma clara y visual de mostrar cómo está organizada una institución. Es como un “mapa” que permite ver quién está a cargo, qué áreas existen y cómo se relacionan entre sí.

En él se representan los distintos puestos o áreas mediante cuadros o figuras, y se conectan con líneas que indican quién depende de quién o cómo fluye la autoridad y la comunicación.

Su importancia radica en que ayuda a entender, de manera sencilla, cómo se distribuye el trabajo y las responsabilidades. Gracias al organigrama, cualquier persona puede identificar fácilmente quién toma decisiones, a quién acudir para resolver un tema y qué

funciones tiene cada área.

En el caso de los manuales generales su alcance deberá ser hasta las direcciones. Cuando se trate de manuales específicos deberá incluir toda la estructura, como unidades, departamentos, auxiliares y personal de apoyo.

III. Objetivo del manual.

En este apartado se deberá expresar el propósito que se pretende alcanzar con la aplicación del manual. El objetivo deberá ser lo más concreto posible y su redacción clara y en párrafos breves; además, en la primera parte de su contenido deberá expresar QUÉ **SE HACE** y, en la segunda, **PARA QUÉ SE HACE**.

Su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación:

- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

Ejemplo:

Proporcionar un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en la dependencia, entidad o unidad administrativa.

IV. Presentación de los procedimientos.

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, lo conforman el desarrollo de los procedimientos con cada uno de los apartados que lo integran. Insertar una hoja en la que se mencione como título **PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**.

IV.1. Objetivo, Alcance, Normas de Operación.

Por cada uno de los procedimientos.

La primera hoja que comprende la descripción del procedimiento tiene que ver con el objetivo específico de cada uno de los procedimientos, el alcance que este tiene, es decir, quienes intervienen o para quienes es obligatorio su cumplimiento o apego y aunado a lo anterior, se sustenta con el marco normativo que le aplica. A este formato de presentación se le conocerá como **Formato A. (Anexo 3)**.

IV.2. Descripción narrativa del procedimiento.

Es el punto central del Manual de Procedimientos Administrativos, en este apartado deben presentarse en forma secuencial cada una de las operaciones que se realizan dentro de un procedimiento, al explicar en qué consisten y señalar la unidad administrativa o puesto responsable de su ejecución, el texto debe ser claro y de manera normativa, explicando cada paso en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y en qué tiempo se llevan a cabo. Para ello utilizaremos el **Formato B (Anexo 4)**.

Consideraciones para redactar la descripción de las actividades:

- Iniciar la redacción en tiempo presente de modo indicativo: Ejemplo: "Revisa documento", "Elabora oficio"
- Suprimir las palabras innecesarias. Una buena redacción es concisa.

Ejemplo:

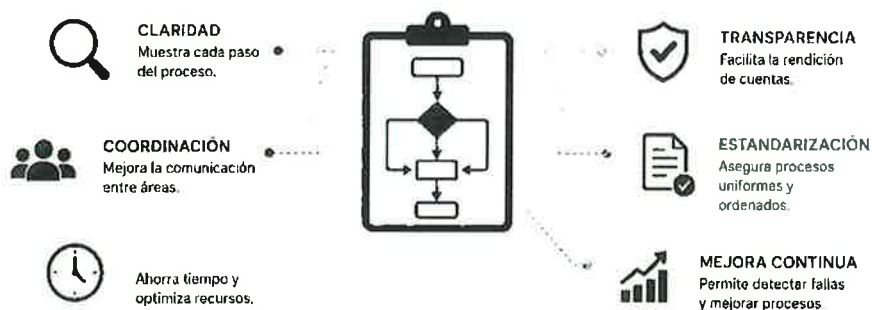
INNECESARIO	RECOMENDABLE
<i>Adjunto este documento</i>	Adjunto
<i>Con el fin de</i>	Para
<i>En el caso de</i>	Sí
<i>En relación con</i>	Sobre
<i>Para cumplir las disposiciones</i>	De conformidad con

- Colocar las frases aclaratorias y subordinadas después de los nombres que califican.
- Evitar las palabras ostentosas. Sustituir las palabras rebuscadas por frases sencillas y claras ya que el manual lo interpretará el usuario. A continuación, se muestra un ejemplo de la definición de “buzón”, en forma rebuscada:
- Expresarse con claridad. La eliminación de palabras inútiles es una buena manera de contribuir a la claridad, así como de uniformidad en el estilo.
- Cuando el flujo de la actividad retroceda o avance a otra actividad dentro del mismo procedimiento se señalará con las palabras retorna o continúa y el número de la actividad donde sea requerida. Ejemplo: No aprueba documento, (Retorna a la actividad No. 3).
- Decisiones: En el caso de las disyuntivas o alternativas que se deriven de una actividad, éstas deberán anotarse en la descripción del procedimiento en letras negritas.

IV.3. Diagrama de flujo del procedimiento.

Tiene por objeto facilitar la comprensión del procedimiento de quien lo consulta. Los diagramas de flujo representan la manera de visualizar el desarrollo de las actividades de un determinado procedimiento, así como de los encargados de realizarlas. Algunas de las ventajas que ofrece la técnica de diagramación son las siguientes:

- Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.
- Reduce la cantidad de explicaciones que se dan en la descripción narrativa.
- Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento.

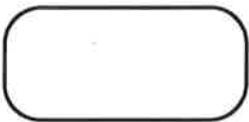


Para la elaboración de los diagramas de flujo, deberán identificarse y representarse todas las etapas que conforman el procedimiento, desde su inicio hasta su conclusión, incluyendo las actividades, puntos de control, decisiones, responsables, entradas, salidas y, en su caso, los documentos o registros que intervienen en cada fase del proceso.

La representación gráfica deberá permitir identificar con claridad la participación de las áreas responsables, la trazabilidad de las actividades y los puntos de verificación o autorización requeridos para garantizar el cumplimiento de las disposiciones aplicables y la consecución de los objetivos del procedimiento. (**Anexo 5**).

Simbología para la elaboración del diagrama de flujo

Los símbolos que a continuación se señalan son los que convencionalmente se han tomado para representar las operaciones de un procedimiento por lo que deberán aplicarse en todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o Terminación del Flujo	Acción o lugar, se escribe dentro del símbolo la palabra "inicio o final".
	Actividad	Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento.

	Flujo o Línea de acción	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o Alternativa	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varias alternativas derivadas de una decisión, es decir, en una situación en la que existen varias opciones y debe elegirse alguna de ellas.
	Conector de Operación	Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de Página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo Temporal	Representa la guarda o almacenamiento de documentos de manera temporal.
	Nota	Describe dentro del símbolo de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento.

V. Anexos.

En este apartado se deben incluir las formas, instructivos de llenado y machotes

utilizados para la ejecución de un procedimiento. Toda oficina o área administrativa requiere de un control interno que le permita registrar la información obtenida en la realización de sus actividades, utilizando para ello formatos que permiten el manejo y control de la misma. Por lo tanto, los formatos que se utilizan dentro de un procedimiento deben también formar parte del manual y se deberán incluir al final, en el apartado de anexos.

Los formatos que, por su tamaño, no sea posible presentar en sus medidas originales, es necesario obtener fotocopia en reducción para agregarlos. En este caso, se deberá anotar la leyenda “La medida original de este formato es tamaño ...”, e indicar la dimensión del tamaño original o anotar en centímetros sus dimensiones, cuando se trate de formatos de tamaño especial.

Nota: Los casos en que se debe usar un anexo son, entre otros:

1. Cuando se debe asentar un dato en un formato.
2. Cuando se verifica el correcto llenado de un formato.
3. Para informar al usuario del documento que va a recibir o enviar.

VI. Bibliografía.

Es la relación de libros y fuentes de información utilizadas para la elaboración del documento.

Ejemplo:

Bibliografía

“Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública. Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, Número (Extraordinario/Ordinario). [URL]

VII. Glosario.

El glosario deberá integrarse en los manuales y en sus índices para unificar lenguaje técnico, definir conceptos y siglas, y asegurar claridad, interpretación uniforme y correcta aplicación administrativa.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

El Manual de Trámites y Servicios al Público es un instrumento técnico-administrativo que concentra, de manera ordenada y sistemática, la información relativa a los trámites y servicios que proporciona una dependencia o entidad, así como los requisitos y condiciones que deben cumplir las personas usuarias para acceder a ellos. Su finalidad es facilitar la orientación, consulta y atención al público, mediante información clara, accesible y confiable.

Sus principales objetivos son:

- Proporcionar a las áreas responsables de la atención al público una guía que facilite la orientación e información correcta y oportuna a las personas usuarias.
- Difundir entre la población los trámites y servicios que ofrecen las dependencias y entidades, favoreciendo su conocimiento y acceso.

En este contexto, el 16 de julio de 2025 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, cuyo propósito es impulsar la simplificación y digitalización de trámites, reducir cargas administrativas y requisitos innecesarios, así como disminuir los tiempos de respuesta en los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal.

Este marco normativo promueve una gestión pública más eficiente, transparente y accesible. La elaboración, actualización y revisión del Manual será responsabilidad de cada unidad administrativa, conforme a las atribuciones y funciones que tenga conferidas. Las unidades que presten servicios al público deberán integrar el proyecto correspondiente, considerando el listado de servicios que ofrecen, las funciones establecidas en su Manual de Organización Específico vigente, los criterios previstos en los presentes lineamientos y las disposiciones normativas aplicables.

El Manual deberá reflejar fielmente los servicios que efectivamente se proporcionan y los procedimientos para su atención, contribuyendo a homologar la información, precisar los requisitos y mejorar los procesos, sin incorporar atribuciones, obligaciones o exigencias que carezcan de fundamento.

Para el desarrollo de esta actividad, se deberá considerar la siguiente:

Estructura del Manual de Trámites y Servicios al Público

- Portada principal.
- Portada secundaria.
- I. Introducción.
- II. Índice.
- III. Marco Jurídico – Administrativo.
- IV. Organigrama.
- V. Cédulas de trámites y servicios al público.
- VI. Glosario.

Portada principal.

Es la identificación del MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO y será diseñada conforme a lo establecido en este documento y anotando de manera centrada: “MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA”, refiriéndose a la unidad administrativa responsable del manual de servicios.

Portada secundaria.

La portada secundaria o interior es igual a la principal, pero añade los datos para validar el documento. Debe incluir nombre y firma de:

- El responsable de la elaboración.
- El titular del área que presenta el manual.
- El titular que lo aprueba (según la normativa).
- Además, debe incluir la leyenda de aprobación con su fundamento legal. En organismos descentralizados debe citarse el acuerdo que aprobó la estructura, como sustento jurídico del manual correspondiente

Introducción.

Establece el propósito, utilidad y fines que se pretenden cumplir con la elaboración y difusión del Manual de Trámites y Servicios al Público. Para su elaboración se considerarán los siguientes aspectos:

- Propósito básico para elaborar el documento.
- Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado el Manual, así como de las disposiciones jurídicas aplicables.
- Ámbito de aplicación.
- Mencionar de forma general, los apartados que integran el manual de servicios.
- Hacer referencia a las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, así como la importancia de mantener permanentemente actualizado el documento.
- Utilizar un lenguaje claro y conciso en un máximo de una cuartilla.

Índice.

Relación ordenada de los apartados que integran el Manual de Trámites y Servicios al Público, en la que se deberán señalar los títulos, capítulos, secciones, numerales, anexos y demás elementos que conformen el documento, indicando la página correspondiente para su ubicación. Su inclusión es obligatoria y tiene por objeto facilitar la consulta, localización y referencia de la información contenida en el manual.

I. Marco Jurídico-Administrativo

Conjunto de disposiciones jurídicas y administrativas vigentes que sustentan, de manera enunciativa, más no limitativa, la actuación, atribuciones y funcionamiento de la unidad administrativa responsable del Manual de Trámites y Servicios al Público.

La integración de este apartado será responsabilidad de cada unidad administrativa, la cual deberá relacionar los principales ordenamientos jurídicos y administrativos que le confieren competencia, regulan su organización y funcionamiento, y resultan aplicables al desarrollo de sus atribuciones, trámites y servicios.

II. Organigrama.

Representación gráfica de la estructura orgánica de la Unidad Administrativa responsable de la elaboración del Manual de Trámites y Servicios al Público, que muestra de manera ordenada las áreas que la integran, los niveles jerárquicos existentes, las relaciones de autoridad y coordinación, así como las líneas de mando y adscripción correspondientes.

III. Cédulas de trámites y servicios al público

En este apartado se desarrollará la descripción de los servicios que proporcionan las diferentes áreas de atención de la unidad administrativa. Para su correcta y clara descripción se deberán considerar los siguientes puntos para cada uno de los servicios: **(Anexo 6)**.

1. **Nombre de la dependencia o entidad:** Denominación oficial de la dependencia, entidad o institución responsable de otorgar el trámite o servicio.
2. **Clave Única del Trámite** Identificador alfanumérico asignado de manera exclusiva al trámite o servicio para facilitar su control, consulta y seguimiento institucional.
3. **Fecha de actualización** Fecha en la que la información contenida en la cédula fue revisada, validada o modificada por última vez.
4. **Nombre:** Denominación oficial con la que se identifica el trámite o servicio ante la ciudadanía.
5. **Tipo de solicitud (trámite o servicio):** Clasificación que determina si la gestión corresponde a un trámite administrativo solicitado por una persona o a un servicio proporcionado directamente por la institución.
6. **Descripción:** Explicación breve y precisa del propósito, alcance y resultado esperado del trámite o servicio.
7. **Dirigido a:** Sector de la población, personas físicas, personas morales o grupos específicos que pueden solicitar el trámite o servicio.
8. **Casos en que debe tramitarse:** Situaciones, circunstancias o supuestos en los que la normatividad establece la necesidad de realizar el trámite o solicitar el servicio.
9. **Fundamento legal o reglamentario:** Disposiciones jurídicas, normativas o administrativas que sustentan la existencia, requisitos y procedimiento del trámite o servicio.
10. **Formas de trámite (físico o en línea):** Modalidades disponibles para realizar la gestión, ya sea de manera presencial, electrónica o ambas. En caso de ser digital, deberá incluirse el enlace correspondiente.

11. **Formato(s) para el trámite:** Documentos, formularios o formatos oficiales que la persona solicitante debe requisitar para iniciar el trámite o servicio.
12. **Requisitos o documentos requeridos:** Relación de documentos, datos o condiciones que deben presentarse para acreditar la procedencia de la solicitud.
13. **Procedimiento a seguir por la persona que solicita:** Secuencia ordenada de pasos que debe realizar la persona interesada para gestionar el trámite o servicio contemplando desde el inicio hasta la resolución.
14. **Tiempo de respuesta:** Plazo máximo establecido para que la autoridad emita una resolución, respuesta o entregue el resultado correspondiente.
15. **Medio de seguimiento:** Mecanismos disponibles para consultar el avance o estatus de la solicitud presentada.
16. **Criterios de resolución:** Elementos técnicos, administrativos o jurídicos que utiliza la autoridad para determinar la procedencia o improcedencia de la solicitud.
17. **Costos:** Monto aplicable al trámite o servicio. En documentos oficiales podrá expresarse en salario mínimo o UMA cuando sea objeto de actualización periódica; para la ciudadanía se informará el equivalente vigente en pesos.
18. **Formas de pago (físico o en línea):** Medios autorizados para efectuar el pago correspondiente, ya sea de manera presencial o mediante plataformas electrónicas.
19. **Documento a obtener:** Resolución, constancia, licencia, permiso, certificado, autorización o cualquier otro documento que se entrega como resultado del trámite o servicio.
20. **Vigencia del trámite:** Periodo durante el cual el documento emitido, autorización o beneficio otorgado conserva validez jurídica o administrativa.
21. **Dirección de la unidad administrativa:** Ubicación física de la oficina responsable de atender, gestionar o resolver el trámite o servicio.
22. **Horario de atención al público:** Días y horas en que la unidad administrativa brinda atención a las personas usuarias.
23. **Datos del funcionario responsable:** Información de identificación y contacto de la persona servidora pública responsable de la operación, supervisión o resolución del trámite o servicio.

III. Glosario.

El Glosario deberá incorporarse de manera obligatoria como apartado formal en los Manuales de Organización, Manuales de Procedimientos y Manuales de Trámites y Servicios al Público, debiendo incluirse expresamente en los índices correspondientes. Su finalidad será homologar el lenguaje técnico-administrativo, definir conceptos, siglas, acrónimos y términos especializados utilizados en los manuales administrativos, fortaleciendo la claridad documental, la interpretación uniforme y la correcta aplicación de los instrumentos administrativos dentro de la Administración Pública Estatal.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

CONTROL DOCUMENTAL Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES

orientan la operación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal. Para conservar su utilidad y vigencia, es indispensable establecer mecanismos que permitan controlar sus versiones, documentar sus modificaciones y asegurar que su contenido refleje la realidad operativa de las instituciones.

El presente capítulo establece criterios generales para la administración, actualización y conservación de los manuales administrativos.

ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES

Los manuales deberán mantenerse actualizados para garantizar su vigencia, congruencia normativa y alineación con la operación institucional. La unidad administrativa responsable deberá gestionar su revisión y, en su caso, las modificaciones necesarias cuando se presenten cambios que impacten su contenido, tales como reformas legales o reglamentarias, modificaciones a la estructura organizacional, actualización, creación o eliminación de procesos y servicios, incorporación de nuevas tecnologías, observaciones derivadas de auditorías o revisiones institucionales, así como la implementación de acciones de mejora.

Independientemente de estos cambios, se recomienda revisar los manuales de forma integral al menos una vez al año para verificar que su contenido refleje con precisión la estructura, atribuciones, funciones, procesos y servicios vigentes de la dependencia o entidad.

CONTROL DE VERSIONES Y VIGENCIA

Los manuales deberán indicar claramente su número de versión, fecha de emisión, fecha de actualización y periodo de vigencia. Asimismo, deberán contar con un mecanismo de control de cambios que permita registrar, dar seguimiento y asegurar la trazabilidad de las modificaciones realizadas a lo largo del tiempo.

Para tal efecto, toda actualización deberá documentarse mediante un registro de control de cambios que contenga, como mínimo, la versión correspondiente, la fecha de modificación, la descripción de los cambios efectuados y la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.

Las versiones anteriores deberán conservarse de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de gestión documental y archivo, a fin de garantizar la integridad, consulta y seguimiento histórico del documento. Este control permitirá conocer la evolución del documento y garantizar la utilización de versiones vigentes.

TRAZABILIDAD DE LOS CAMBIOS

Con el propósito de garantizar la trazabilidad documental de los manuales administrativos, las dependencias y entidades deberán conservar los antecedentes y evidencias que sustenten las modificaciones realizadas, incluyendo, entre otros, reformas al marco jurídico aplicable, cambios en la estructura organizacional, actualización de procesos, incorporación de tecnologías, así como observaciones derivadas de auditorías, evaluaciones o mecanismos de mejora institucional. Lo anterior permitirá contar con un registro histórico de las modificaciones efectuadas, facilitando su consulta, seguimiento e interpretación.

RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

Las personas titulares de las dependencias, entidades y unidades administrativas serán responsables de promover la actualización permanente de los manuales administrativos bajo su ámbito de competencia. Asimismo, deberán designar a las áreas o personas responsables de coordinar los trabajos de revisión, integración y actualización documental. Las áreas involucradas deberán proporcionar oportunamente la información necesaria para mantener vigente el contenido de los manuales.

DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

Las unidades administrativas de las dependencias y entidades serán responsables de la difusión, implementación y observancia de los manuales administrativos en sus respectivas áreas de competencia. Una vez autorizados, dichos instrumentos deberán ponerse a disposición del personal involucrado en su aplicación, procurando establecer mecanismos que faciliten su consulta, conocimiento y aprovechamiento, preferentemente mediante medios electrónicos, plataformas digitales o repositorios institucionales.

La adecuada difusión e implementación de los manuales contribuye a la estandarización de actividades, fortalece el control interno, promueve el cumplimiento de la normatividad aplicable y favorece una gestión pública más eficiente, transparente y orientada a resultados. Asimismo, las dependencias y entidades deberán asegurar la conservación ordenada de estos documentos, a fin de preservar la memoria institucional y garantizar la continuidad de las operaciones gubernamentales.

La Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, así como los Órganos Internos de Control, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, podrán brindar asesoría, realizar verificaciones y emitir recomendaciones para promover la correcta aplicación de los manuales administrativos y el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La unidad administrativa responsable deberá establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan verificar la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en los manuales administrativos. Para tal efecto, podrá implementar revisiones periódicas, acciones de supervisión, indicadores de desempeño y demás instrumentos que permitan identificar áreas de oportunidad y promover la mejora continua de los servicios, trámites y procedimientos regulados.

CONSERVACIÓN Y RESGUARDO

Las dependencias y entidades deberán establecer mecanismos que garanticen la conservación, integridad y disponibilidad de los manuales administrativos y de sus versiones históricas. Para ello, podrán utilizar medios físicos, electrónicos o ambos, observando en todo momento las disposiciones aplicables en materia de archivos, gestión documental, transparencia y protección de datos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Vigencia y abrogación: La presente Guía Técnica para la Elaboración de los Manuales Administrativos entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley del Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur.

A partir de su entrada en vigor, quedan abrogadas la Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, publicadas en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, número 41, de fecha 18 de julio de 2023.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
BAJA CALIFORNIA SUR

ANEXOS

ANEXO 1: EJEMPLO DE PORTADA



Manual General de Organización Secretaría de Finanzas y Administración

La Paz, Baja California Sur, Julio del 2026

ANEXO 2 EJEMPLO DE PORTADA SECUNDARIA.



Manual Específico de Organización

Instituto Sudcaliforniano de Cultura

ELABORÓ	PRESENTÓ	APROBÓ
<i>Puesto o Cargo</i>	<i>Puesto o Cargo</i>	<i>Aprobado de acuerdo con lo establecido en el artículo __, fracción __ del reglamento de XXXXX y al acuerdo XXX de la Junta Directiva del XXX de fecha del mes del año: Puesto o Cargo</i>
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma del Titular

ANEXO 3: FORMATO A DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.



Nombre de la Dependencia o Entidad 1		Clave del Procedimiento 2	
Nombre del Procedimiento: 3		Fecha	4
Unidad Administrativa 5	Área Responsable 6	Versión	7
		Página	8

Objetivo	9
Alcance	10
Normas de Operación	3

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO A DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Concepto	Descripción
1. Nombre:	Nombre de la Dependencia o Entidad
2. Clave del Procedimiento	Se integrará de la siguiente manera: PROC / SIGLAS DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD / CONSECUTIVO
3. Nombre del Procedimiento	Señalar el título completo del procedimiento específico del cual se esté tratando, debiendo ser claro y conciso.
4. Fecha	Día, mes y año en que se autoriza el procedimiento.
5. Nombre de la unidad responsable	Unidad a ejecutar o coordinar el procedimiento.
6. Nombre del área o departamento	Responsable de ejecutar o coordinar el procedimiento.
7. Versión	Número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0.
8. Página	Número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.
9. Objetivo del procedimiento	Consiste en describir en forma clara y concreta la finalidad o meta que se pretende alcanzar con el procedimiento.
10. Alcance:	Este apartado se refiere al ámbito de aplicación de un procedimiento y contiene una relación de las Unidades Administrativas que intervienen en los procedimientos y la delimitación precisa de sus respectivas responsabilidades.
11. Normas de operación:	Lista de las leyes y normas que deben cumplirse para el desarrollo del procedimiento.

ANEXO 4 FORMATO B DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.
DESCRIPCIÓN NARRATIVA



Nombre de la Dependencia o Entidad 1		Clave del Procedimiento 2	
Nombre del Procedimiento: 3		Fecha	4
		Versión	7
Unidad Administrativa 5	Área Responsable	Página	8 de ____
		Tiempo	días 9

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO B DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Nombre de la dependencia o entidad	Nombre del ente que presenta el procedimiento.
2. Clave del procedimiento	Se anotará el mismo código del procedimiento señalado en el Formato A.
3. Nombre del procedimiento	Se anotará el nombre del procedimiento tal como se anotó en el formato A.
4. Fecha	Día, mes y año en que se autoriza el procedimiento.
5. Unidad Administrativa	Nombre de la Dirección de Área responsable del procedimiento.
6. Área responsable	Es el nombre del área responsable de ejecutar el procedimiento.
7. Versión	Número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0.
8. Página	Número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento incluyendo las páginas tanto del formato A, B y C, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.
9. Tiempo	Se anotará la suma del tiempo que se utiliza en realizar todo el proceso expresado en días hábiles si es variable considerar un promedio.
10. Paso	Un número consecutivo de pasos para un orden cronológico. Para ello, se deben usar números arábigos.

- | | |
|---------------------------------|--|
| 11. Responsable | Nombre del área responsable de realizar la actividad en mención en este paso. |
| 12. Descripción de la Actividad | Se describirán en forma narrativa las actividades del procedimiento, la redacción será tipo libreto; es decir, en el orden en que las Unidades Administrativas van apareciendo en el desarrollo de las actividades y así se tendrá un orden secuencial y lógico al inicio de la redacción y de cada paso o actividad, se utilizará un verbo en tiempo presente de modo indicativo. |
| 13. Documento de Trabajo | Nombre o las siglas del documento que se utiliza o se genera. |

ANEXO 5: FORMATO C DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre de la Dependencia o Entidad 1		Clave del Procedimiento 2	
Nombre del Procedimiento: 3		Fecha	4
		Versión	7
Unidad Administrativa 5	Área Responsable 6	Página	8 de ____
		Tiempo	9 días

DIAGRAMA DE FLUJO**10**

Área 1	Área 2	Área 3	Área 4

INSTRUCTIVO DEL LLENADO DEL FORMATO C DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Nombre de la Dependencia o Entidad	Nombre del ente que presenta el procedimiento.
2. Clave del Procedimiento	Se anotará el mismo código del procedimiento señalado en el formato A.
3. Nombre del Procedimiento	Se anotará el nombre del procedimiento tal como se anotó en el formato A.
4. Fecha	Día, mes y año en que se autoriza el procedimiento.
5. Unidad Administrativa	Nombre de la Dirección de Área responsable del procedimiento.
6. Área responsable	Es el nombre del Área responsable de ejecutar el procedimiento.
7. Versión	Número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0.
8. Página	Número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento incluyendo las páginas tanto del formato A, B y C, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.
9. Tiempo	Se anotará la suma del tiempo que se utiliza en realizar todo el proceso expresado en días hábiles Si es variable considerar un promedio
10. Área	Anotar el nombre de las áreas que participarán en el desarrollo de las actividades. Cada columna será un área manteniendo una coherencia de orden.

ANEXO 6: CÉDULA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR
CÉDULA DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Nombre de la dependencia o entidad 1		Clave Única del Trámite: 2			
		Fecha de actualización 3			
Nombre: 4			Tipo de solicitud		
			Trámite 5	Servicio 5	5
Descripción: 6					
Dirigido a: 7					
Casos en que debe tramitarse: 8					
Fundamento legal o reglamentario: 9					
Formas de trámite: 10	Físico 10		En línea: 10		
Formato (s) para el trámite: 11					
Requisitos o documentos requeridos: 12					
Procedimiento a seguir por la persona que solicita: 13					
Tiempo de respuesta: 14			Medio de seguimiento:	15	

Criterios de resolución:	16				
Costos:	17	Formas de pago			
		Físico	18	En línea:	18
Documento a obtener:	19			Vigencia del trámite:	20
Dirección de la unidad administrativa:	21			Horario de atención al público:	22
Datos del funcionario responsable:	23				

¿Te negaron injustificadamente tu trámite o servicio? ¿Te solicitaron requisitos adicionales a los que están establecidos en esta ficha de trámites o servicio?
 ¿Tienes alguna queja del servidor público que te atendió?

Presenta una DENUNCIA CIUDADANA Presencial:

Telefónica: ext. 2133

24

Electrónica en el micrositio:

<https://>

Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto o Cargo	Puesto o Cargo	Puesto o Cargo
25	26	27
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO
CÉDULA DE SERVICIOS Y TRÁMITES AL PÚBLICO

Concepto	Descripción
Nombre de la dependencia o entidad:	Institución responsable de atender, administrar o resolver el trámite.
Clave Única del Trámite:	Identificador exclusivo que permite clasificar y dar seguimiento.
Fecha de actualización:	Fecha de la última revisión, validación o modificación de la cédula.
Nombre:	Denominación oficial con la que se identifica el trámite o servicio.
Tipo de solicitud (trámite o servicio):	Indica si corresponde a un trámite administrativo o un servicio.
Descripción:	Explica brevemente el objetivo, alcance y resultado esperado.
Dirigido a:	Personas o sectores de la población que pueden solicitarlo.
Casos en que debe tramitarse:	Situaciones o supuestos en los que procede su realización.
Fundamento legal o reglamentario:	Normatividad que sustenta el trámite, servicio y requisitos.
Formas de trámite (físico o en línea):	Modalidades disponibles para realizar la gestión.
Formato(s) para el trámite:	Formularios o documentos oficiales requeridos para iniciar.
Requisitos o documentos requeridos:	Documentos, datos o condiciones necesarias para solicitarlo.
Procedimiento a seguir por la persona que solicita:	Pasos que debe realizar la persona hasta obtener respuesta.
Tiempo de respuesta:	Plazo máximo para emitir resolución o entregar resultados.
Medio de seguimiento:	Mecanismos disponibles para consultar el avance de la solicitud.
Criterios de resolución	Elementos utilizados para determinar su procedencia.
Costos:	Cuota aplicable al trámite o servicio conforme a la normatividad.

Formas de pago (físico o en línea): Documento a obtener: Vigencia del trámite: Dirección de la unidad administrativa: Horario de atención al público: Datos del funcionario responsable: Denuncia ciudadana: Elaboró: Revisó: Autorizó:	Medios autorizados para realizar el pago correspondiente. Resultado o documento que se entrega al concluir el proceso. Tiempo durante el cual conserva validez el resultado obtenido. Domicilio de la oficina responsable de la atención o resolución. Días y horas en que se brinda atención a las personas usuarias. Información de contacto de la persona responsable del trámite. Medios disponibles para presentar quejas, denuncias o inconformidades. Persona responsable de integrar y capturar la información de la cédula. Persona encargada de revisar y validar la información registrada. Servidor público que autoriza el contenido de la cédula mencionando las facultades que le otorgan las disposiciones legales y administrativas vigentes para hacerlo.
---	---

ANEXO 7: GUÍA DE VERBOS PARA LA REDACCIÓN DE FUNCIONES.

POR NIVEL JERÁRQUICO.

A continuación, se presentan los verbos que se utilizan con mayor frecuencia para indicar las funciones que desarrollan las unidades administrativas, órganos y puestos de acuerdo con su nivel jerárquico:

Superior	Mandos medios		Nivel Operativo	
Administrar	Administrar	Formular	Acumular	Presupuestar
Asegurar	Aprobar	Inspeccionar	Almacenar	Producir
Autorizar	Asegurar	Instalar	Analizar	Programar
Coordinar	Asignar	Instrumentar	Calcular	Proponer
Controlar	Analizar	Integrar	Calificar	Proporcionar
Definir	Auditar	Interpretar	Compilar	Realizar
Determinar	Autorizar	Organizar	Comprobar	Recabar
Dirigir	Comunicar	Planear	Comunicar	Recomendar
Establecer	Consolidar	Presupuestar	Consolidar	Registrar
Evaluar	Controlar	Programar	Ejecutar	Seguir
Firmar	Coordinar	Recomendar	Entrevistar	Sistematizar
Organizar	Desarrollar	Representar	Enviar	
Planear	Determinar	Revisar	Especificar	
	Diseñar	Supervisar	Estandarizar	
	Distribuir	Verificar	Estimar	
	Elaborar		Estudiar	
	Entrevistar		Expedir	
	Establecer		Girar	
	Estandarizar		Informar	
	Estudiar		Iniciar	
	Evaluar		Instalar	
	Examinar		Obtener	
	Expedir		Operar	
	Facilitar		Participar	
	Firmar		Presentar	

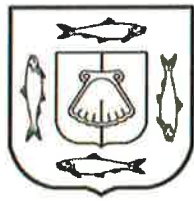
Cabe aclarar que el listado no es limitante; es solamente una referencia de uso.

ANEXO 8: CATÁLOGO DE VERBOS RECTORES PARA LA REDACCIÓN DE FUNCIONES POR NIVEL JERÁRQUICO

FUNCIONES POR ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y POR NIVELES JERÁRQUICOS					
ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	SECRETARÍA	SUBSECRETARÍA	DIRECCIÓN GENERAL DIRECCIÓN DE ÁREA	SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO
PLANEACIÓN	Aprobar Autorizar Avalar Decretar Definir Delegar Determinar Dictar Emitir Fijar Fundar Instruir Permitir Planificar Promover Ratificar Reglamentar	Coordinar Expresar Manifestar Permitir Proponer Promover	Analizar Aprobar Autorizar Avalar Coordinar Declarar Definir Delegar Determinar Emitir Establecer Estudiar Fijar Instituir Normar Planificar Presupuestar Promover Ratificar Trazar	Analizar Coordinar Determinar Dictar Diseñar Elaborar Planificar	Apoyar Auxiliar Difundir Diseñar Elaborar Implantar Presentar Proponer

FUNCIONES POR ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y POR NIVELES JERÁRQUICOS					
ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	SECRETARÍA	SUBSECRETARÍA	DIRECCIÓN GENERAL DIRECCIÓN DE ÁREA	SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO
ORGANIZACIÓN	Articular Fomentar Instruir Investigar Organizar Presidir Regularizar	Acordar Coadyuvar Comunicar Coordinar Difundir Fomentar Proponer	Acordar Administrar Asignar Coadyuvar Comunicar Coordinar Difundir Establecer Fomentar Instruir Integrar Investigar Motivar Ordenar Organizar Proponer Regularizar	Acordar Administrar Apoyar Asignar Capacitar Clasificar Compilar Desarrollar Difundir Establecer Facilitar Impulsar Instrumentar Investigar Programar Proponer	Actualizar Acumular Apoyar Arreglar Asistir Capacitar Clasificar Constituir Consultar Cooperar Establecer Fundar Integrar Investigar Participar Preparar Programar
DIRECCIÓN	Actualizar Aprovisionar Celebrar Conducir Controlar Convocar Dirigir Fomentar Guiar Intervenir Negociar Orientar Proporcionar Proveer Regular Representar Salvaguardar Sancionar Someter Supervisar Suscribir Validar	Informar Encaminar Intervenir Presentar Reportar Representar Someter Supervisar	Actualizar Administrar Conducir Controlar Designar Dirigir Fomentar Fungir Gestionar Guiar Informar Intervenir Negociar Orientar Proporcionar Regular Representar Sancionar Supervisar Validar	Administrar Colaborar Conducir Contribuir Estudiar Expedir Fomentar Formular Fungir Gestionar Guiar Intervenir Orientar Proporcionar	Accionar Actualizar Asesorar Atender Auxiliar Contribuir Ejecutar Ejercer Formar Girar Implantar Mantener Operar Participar Presentar Proporcionar Proveer Suministrar

FUNCIONES POR ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y POR NIVELES JERÁRQUICOS					
ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	SECRETARÍA	SUBSECRETARÍA	DIRECCIÓN GENERAL DIRECCIÓN DE ÁREA	SUBDIRECCIÓN	DEPARTAMENTO
CONTROL	Censurar Compilar Comprobar Conservar Consolidar Examinar Normar Regular Regularizar Validar Verificar Vigilar	Cotejar Validar Verificar Vigilar	Censurar Compilar Comprobar Conservar Consolidar Cotejar Examinar Firmar Inspeccionar Normar Regular Regularizar Sancionar Sistematizar Validar Verificar	Controlar Desarrollar Distribuir Elaborar Estandarizar Evaluar Examinar Firmar Informar Inspeccionar Interpretar Regular Verificar	Archivar Comprobar Concentrar Enviar Expedir Firmar Informar Instalar Inventariar Obtener Ordenar Participar Procesar Producir Realizar Recabar Recibir Registrar Reportar Seguir Supervisar
EVALUACIÓN	Apreciar Dictaminar Eficiente Evaluar Fiscalizar Racionalizar Reafirmar Valorar	Apreciar Evaluar Reafirmar Valorar	Apreciar Asegurar Auditar Calcular Calificar Diagnosticar Dictaminar Evaluar Recomendar	Adecuar Analizar Asegurar Auditar Calcular Calificar Diagnosticar Dictaminar Entrevistar Evaluar Formular Recomendar Recopilar Revisar	Adecuar Almacenar Analizar Consultar Corregir Entrevistar Estimar Informar Medir Obtener Opinar Recomendar Recopilar



Secretaría de
la Contraloría y Transparencia
Gubernamental
Gobierno de Baja California Sur

Para consulta o información puedes dirigirte a:
Dirección de Auditoría y Control Gubernamental
Departamento de Control Interno y Gestión
Gubernamental
Allende e Isabel la Católica 2.º piso
Colonia Centro, La Paz, Baja California Sur
23000

Teléfonos: 612 123 9400, ext. 02034 o 02051

<https://contraloria.bcs.gob.mx/>

BOLETÍN OFICIAL

DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

CORRESPONDENCIA DE SEGUNDA CLASE-REGISTRO DGC-NUM. 0140883
CARACTERÍSTICAS 315112816

SE PUBLICA LOS DÍAS 10, 20, Y ULTIMO DE CADA MES

CUOTAS EN VIGOR QUE SE CUBRIRÁN CONFORME A:

DECRETO 2324

LEY DE DERECHOS Y PRODUCTOS DEL
ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR



[https://finanzas.bcs.gob.mx/boletines-oficiales/
talleresgraficosbcs@hotmail.com](https://finanzas.bcs.gob.mx/boletines-oficiales/talleresgraficosbcs@hotmail.com)

RESPONSABLE: CIPRIANO ARMANDO CESEÑA COSIO

NO SE HARÁ NINGUNA PUBLICACIÓN SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO Y SIN
LA COMPROBACIÓN DE HABER CUBIERTO SU IMPORTE EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS.

IMPRESO EN LOS TALLERES GRÁFICOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO
DURANGO Y 5 DE FEBRERO COL. LOS OLIVOS, LA PAZ B.C.S.