

Dirección general de recursos humanos Y ORGANIZACIÓN

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procesos y Procedimientos

Fecha de actualización:

S E C R E T A R Í A D E I N F R A E S T R U C T U R A , C O M U N I C A C I O N E S

Y T R A N S P O R T E S

|  |
| --- |
| **LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION Y ACTUALIZACION DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** |

**Secretario**

Lic. Jorge Nuño Lara

**Titular de la Unidad de Administración y Finanzas**

Eréndira Valdivia Carrillo

 **Director General de Recursos Humanos y Organización**

Hugo Juárez Palacios

**Director Ejecutivo de Modernización, Presupuesto y Servicios Personales**

José Antonio Delgado Arias

# TABLA DE CONTENIDO

[PRESENTACIÓN 2](#_Toc99531848)

[TABLA DE CONTENIDO 3](#_Toc99531849)

[1. OBJETIVO 4](#_Toc99531850)

[2. MARCO JURÍDICO 4](#_Toc99531851)

[3. ÁMBITO DE APLICACIÓN 5](#_Toc99531852)

[4. RESPONSABLES 5](#_Toc99531853)

[5. GLOSARIO DE TÉRMINOS 5](#_Toc99531854)

[6. LINEAMIENTOS GENERALES 6](#_Toc99531855)

[De la elaboración 6](#_Toc99531856)

[De la solicitud 8](#_Toc99531857)

[Del registro y publicación 11](#_Toc99531858)

[De la difusión 12](#_Toc99531859)

[7. APARTADOS DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 12](#_Toc99531860)

[7.1 PORTADA (ANEXO 1) 12](#_Toc99531861)

[7.2 PRESENTACIÓN (ANEXO 2) 13](#_Toc99531862)

[7.3 TABLA DE CONTENIDO (ANEXO 3) 13](#_Toc99531863)

[7.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS (Anexo 4) 13](#_Toc99531864)

[7.5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (ANEXO 5) 13](#_Toc99531865)

[7.5.1 Matriz de procesos (ANEXO 5.1) 13](#_Toc99531866)

[7.5.2 Procesos (ANEXO 5.2). 15](#_Toc99531867)

[7.5.3 Procedimiento (ANEXO 5.3). 17](#_Toc99531868)

[7.5.3.1 Objetivo del procedimiento. 17](#_Toc99531869)

[7.5.3.2 Lineamientos de operación. 17](#_Toc99531870)

[7.5.3.3 Descripción detallada del procedimiento 18](#_Toc99531871)

[7.5.3.4 Código 20](#_Toc99531872)

[7.5.4 Formatos (ANEXO 5.4) 21](#_Toc99531873)

[7.5.4.1 Guía de llenado 21](#_Toc99531874)

[7.6 CONTROL DE CAMBIOS (ANEXO 6) 22](#_Toc99531875)

[8. VIGILANCIA 22](#_Toc99531876)

[9. VIGENCIA 22](#_Toc99531877)

[CONTROL DE CAMBIOS 23](#_Toc99531878)

# PRESENTACIÓN

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, las Unidades Administrativas Centrales, Centros SICT y Órganos Desconcentrados deben elaborar y mantener permanentemente actualizados los manuales de procesos y procedimientos que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente de acuerdo con las funciones que tienen asignadas.

Por lo anterior y a fin de proporcionar a las áreas de esta dependencia, una herramienta que los guíe en la elaboración o actualización de su manual de procesos y procedimientos, con fundamento en el artículo 8, fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, se emiten los presentes Lineamientos.

**El Titular de Administración y Finanzas**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Lcda. Eréndira Valdivia Carrillo**

# 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de los presentes lineamientos, se entenderá como:

**Centros SICT:** Unidades administrativas foráneas que representan a la SICT en cada una de las entidades federativas del país y realizan sus funciones operativas en toda la República Mexicana.

**Diagrama de Proceso:** Es una representación gráfica de la secuencia en que se muestran las etapas del proceso y como se interrelacionan.

**Procedimiento:** Documento que describe detallada y secuencialmente, la forma en que se llevan a cabo las actividades, contestando a las preguntas, qué, cómo, cuándo, para que y porque se llevará a cabo cada actividad.

**Proceso:** Es un conjunto de pasos o actividades mutuamente relacionadas, que partiendo de una o más entradas o insumos los transforma, generando resultados, salidas o productos. De cada proceso se desprenderán uno o varios procedimientos.

**SICT:** Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

**Unidad Administrativa/Responsable:** En el ámbito central, se refiere a la Oficina del C. Secretario, Subsecretarías, Unidad de Administración y Finanzas, Coordinaciones Generales, sus correspondientes Direcciones Generales y unidades homólogas; en el ámbito foráneo, a los Centros SICT; en cuanto a los desconcentrados, se refiere a Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano, Instituto Mexicano del Transporte, Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario y la Agencia Federal de Aviación Civil.

# 2. OBJETIVO

Establecer los criterios para la elaboración y actualización de los manuales de procesos y procedimientos de las Unidades Administrativas Centrales, Órganos Desconcentrados y Tipo para Centros SICT, mediante la determinación de las pautas de contenido y elementos de presentación de estos manuales, a fin de que cuenten con un instrumento de apoyo para su adecuada comunicación, coordinación organizacional y operación.

# 3. MARCO JURÍDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal,

Artículo 19

DOF. 29/12/1976 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Artículos 8 fracción VI y 28 fracción XX

DOF. 29/01/2024.

Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican.

DOF. 10/08/2010 y sus reformas.

# 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para las Unidades Administrativas Centrales, Centros SICT y Órganos Desconcentrados de la SICT.

# 5. RESPONSABLES

Son responsables de la aplicación de estos lineamientos, los servidores públicos titulares de las unidades administrativas. Es responsabilidad de la Dirección General de Recursos Humanos y Organización (DGRHyO) validar la aplicación de dichos lineamientos en las propuestas de actualización y tramitar su registro ante la Unidad de Administración y Finanzas.

# 6. LINEAMIENTOS GENERALES

## De la elaboración

* 1. La unidad responsable deberá asegurarse que la información o datos establecidos en el manual, correspondan a la realidad operativa y estén de acuerdo con las normas jurídicas y administrativas establecidas para tal efecto.
	2. Será responsabilidad de la unidad administrativa, hacer una revisión y, en su caso, actualizar el manual cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:
* Cambios en la planeación estratégica de la SICT.
* Cambios en la estructura orgánica y/o perfiles de puestos.
* Asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
* Creación, eliminación o actualización de procesos y/o procedimientos.
* Establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
* Cambios en la normatividad aplicable.
	1. Para la actualización de los manuales de procesos y procedimientos será necesario tomar como base la última versión autorizada con la que cuenta la unidad responsable y a partir de esta realizar las modificaciones que consideren convenientes utilizando la herramienta control de cambios de Microsoft office Word.
	2. Para la inclusión de nuevos procedimientos, las unidades responsables deberán asegurarse de que éstos no se duplican o contraponen con otros ya existentes.
	3. Para la integración del manual de procesos y procedimientos, las unidades responsables deberán incluir los anexos descritos en estos lineamientos con la información que corresponda a cada uno.
	4. Para la elaboración y actualización de manuales de procesos y procedimientos se deberá hacer un análisis previo que permita determinar los procesos que se desarrollan en la unidad responsable, de acuerdo con las funciones que tienen asignadas, procurando:
* Utilizar un lenguaje de fácil comprensión, sencillo y preciso.
* Hacer eficientes y eficaces las etapas y/o actividades que conforman los procesos y procedimientos.
* Ahorrar tiempos, es decir, disminuir actividades que no agregan valor y eliminar tiempos muertos en los procedimientos.
* Abatir costos de operación.
* Promover el uso de tecnologías de la información para incrementar la sistematización y digitalización de las operaciones.

## De la solicitud

* 1. Será obligatorio presentar un oficio dirigido a la persona titular de la DGRHyO con la propuesta de actualización del manual de procesos y procedimientos en medio electrónico que incluya el documento en versión editable (Microsoft office Word), donde se deberá solicitar la validación, aprobación y registro del mismo.
	2. La propuesta de actualización del manual de procesos y procedimientos que se enviará a la DGRHyO deberá tener como mínimo las siguientes características:
* Verificar un uso gramatical apegado a las reglas de ortografía, redacción y de sintaxis.
* Numerar todas y cada una de las páginas del manual de procesos y procedimientos, en el entendido que su numeración es independiente para cada uno de los procesos y procedimientos.
* El nombre de los procesos y procedimientos debe de ser concreto y acorde a la finalidad del proceso.

*Ejemplo: Proceso de liberación del derecho de vía.*

* Los documentos anexos (formatos, esquemas, tablas, entre otros) deberán estar identificados y ser legibles. Todos los formatos deberán estar acompañados de su correspondiente guía de llenado.
* Cuando se trate de una modificación parcial, se deberá enviar el proceso y/o procedimiento propuesto con sus documentos anexos: glosario de términos (en su caso), control de cambios, tabla de contenido y portada; indicando en el apartado del manual “Control de Cambios”, la información que se modifique.
	1. La propuesta de actualización del manual de procesos y procedimientos se deberá elaborar en diferentes archivos, identificados de la siguiente manera:
1. Portada.
2. Presentación.
3. Tabla de contenido.
4. Glosario de términos.
5. Proceso (un archivo por proceso).
6. Procedimientos y su documentación anexa con guía de llenado (un archivo por procedimiento).
7. Control de cambios.
	1. Los manuales deberán contener sólo los procesos que se deriven de las atribuciones de la unidad responsable, las cuales pueden ser identificadas si cuentan con los siguientes elementos:
* Generar producto y/o servicio.
* Contribuye a la razón de ser de la unidad responsable.
	1. La información que integrará los referidos manuales de procesos y procedimientos deberá ser congruente con las atribuciones que les confiere el Reglamento Interior vigente de esta Secretaría.
	2. En el caso de los Centros SICT, contarán con un manual de procesos y procedimientos tipo, mismo que establecerá la manera de operar de los 31 centros SICT.

**De la validación**

* 1. La DGRHyO analizará la propuesta de manual de procesos y procedimientos y hará las recomendaciones procedentes a la unidad responsable.
	2. Una vez que se cumplan los requisitos de contenido y forma establecidos en los presentes Lineamientos, la DGRHyO elaborará el Dictamen Técnico y solicitará al Titular de la Unidad de Administración y Finanzas la autorización de expedición del manual de procesos y procedimientos.

## Del registro y publicación

* 1. La DGRHyO otorgará el número de registro conforme al Sistema Integral de Registro de Documentos Administrativos (SIRDA) y enviará la cédula de registro a la unidad responsable para recabar la firma del titular, la cual deberá ser devuelta a la DGRHyO para concluir el trámite.
	2. Una vez recibido el formato firmado, la DGRHyO lo publicará en la Normateca Interna de la SICT en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

## De la difusión

* 1. El manual vigente podrá ser consultado en la página de la Normateca Interna de la SICT (http://sct.gob.mx/normatecaNew/). La unidad responsable deberá notificar al interior la autorización del manual para que se proceda a su consulta y aplicación correspondiente. Los Órganos Desconcentrados publicarán la actualización de su manual en su portal institucional.

# 7. APARTADOS DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El manual de procesos y procedimientos se conformará de los siguientes apartados:

## 7.1 PORTADA (ANEXO 1)

Deberá ir como página inicial del manual de procesos y procedimientos, el logotipo de la SICT y en su caso, el del Órgano Desconcentrado, el nombre del documento y de la unidad responsable, fecha de expedición y número de registro del SIRDA.

## 7.2 PRESENTACIÓN (ANEXO 2)

Es la exposición de razones por las que se expide el documento por parte del Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.

## 7.3 TABLA DE CONTENIDO (ANEXO 3)

Consiste en la descripción ordenada de la totalidad de los apartados que conforman el manual de procesos y procedimientos.

## 7.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS (Anexo 4)

Lista de términos, siglas y conceptos de uso frecuente en el manual y que requieren ser definidos o explicados, a fin de simplificar la comprensión de los procesos y procedimientos para todos los lectores. Deben atender los siguientes criterios:

* Definir con claridad y precisión los términos técnico-administrativos señalados en el documento.
* Ordenar los términos en forma alfabética.
* Describir los conceptos, sin incluir para ello el término que pretende definir.

## 7.5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (ANEXO 5)

### 7.5.1 Procesos (ANEXO 5.1).

En este apartado se establecerán los procesos sustantivos que cumplen con la misión, visión, objetivos estratégicos, funciones y atribuciones de la unidad responsable.

Los apartados del proceso son los siguientes:

* Su objetivo (contestando a las preguntas ¿qué hacen?, ¿cómo lo hacen? y ¿para qué lo hacen?).
* Indicadores de desempeño (Nombre, Formula, Meta y Frecuencia de Medición): En este cuadro se debe integrar la variable cuantitativa o cualitativa que permitirá verificar los cambios generados con la aplicación del manual, tomando como base lo que estaba planeado inicialmente.
* Mapa del proceso: Es importante que los procesos que se describan cuenten con las siguientes características:
* Estén derivados del Reglamento Interior o sean indispensables para garantizar la operación de la unidad responsable.
* Estén alineados a la misión, visión y objetivos estratégicos.
* Cada proceso deberá incluir un mapa con las actividades sustantivas que añadan valor (máximo 10 actividades).
* Se represente gráficamente y de forma general el proceso completo, la interrelación de las áreas (incluidos usuarios internos y externos), se identifique el producto final, los puntos de control más importantes, y se observe un adecuado flujo de la información.
* Asimismo, dentro del flujo del proceso, se deberá mencionar el código de los procedimientos que deriven en las actividades descritas.
* Las actividades del proceso deberán responder a las preguntas qué, cómo, con qué elementos se realizan las actividades

**SIMBOLOGIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SÍMBOLO | TIPO | USO |
|  | Inicio / Final | Muestra el inicio/final de un proceso. |
|  | Proceso / actividad | Muestra el desarrollo de las actividades. |
|  | Decisión | Indica que el proceso sigue por dos caminos diferentes. |
|  | Secuencia | Conecta los elementos correspondientes del diagrama de flujo. Nos indica el flujo del proceso. |
| A | Conectores en la misma página y hacia otra página | Dirige el flujo sobre la misma página (círculo), o en otra página (pentágono). En los primeros, se utilizarán números y en los segundos, letras. |
|  | Conector que desemboca dos o más actividades en una sola. | Dirige el flujo de dos o más actividades a una sola. |

### 7.5.2 Procedimiento (ANEXO 5.2).

* Los apartados del encabezado del procedimiento son:
* Área Responsable: Se colocará el puesto contenido en su organigrama vigente.
* Nombre del procedimiento: Se colocará el nombre del procedimiento al que pertenece debiendo proporcionar una idea clara de la materia que se trate. La denominación del procedimiento debe de ser un sustantivo derivado de un verbo que actúa (por lo general llevan al final el sufijo: “ción”, no siendo así en todos los casos); seguido de un sujeto u objeto al cual se aplica la acción. La denominación del procedimiento debe orientarse hacia el resultado que se pretende obtener, por lo que es recomendable estructurarla de acuerdo con la sintaxis siguiente:
* Objetivo Estratégico: Contenido en su manual de Organización

### 7.5.2.1 Objetivo del procedimiento.

Anotar lo que pretende alcanzar la unidad responsable con la implementación de los procedimientos que se describen en el documento; el objetivo debe responder a las preguntas: ¿Qué se hace? ¿Cómo se hace? y ¿Para qué se hace?

Para fijar los objetivos de manera clara es necesario considerar los siguientes aspectos:

* Iniciar la redacción con un verbo en tiempo infinitivo, ejemplo: Conseguir, Lograr, Cumplir, etc.
* Que sean alcanzables y medibles.

### 7.5.2.2 Lineamientos de operación.

Son normas o políticas que guían la actuación de la unidad responsable para ejecutar el procedimiento definido a partir de las disposiciones jurídicas y/o administrativas, y sirven para especificar algunas situaciones que requieren establecerse como obligatorias o que deban enfatizarse.

Se debe enlistar las normas jurídicas y administrativas específicas

La no observancia de estas puede ocasionar que se incurran en faltas o sanciones administrativas en el quehacer cotidiano, ya que están basados en ordenamientos normativos de carácter obligatorio.

Su redacción deberá comenzar con un verbo en tiempo futuro.

### 7.5.2.3 Descripción detallada del procedimiento

Se refiere a la narración secuencial y enumerada en orden ascendente de cada una de las actividades que habrán de realizarse dentro del procedimiento, misma que deben elaborarse considerando los siguientes requisitos:

* Numere cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento.
* Especifique el nombre del área que ejecuta la actividad. No mezclar puestos con áreas. Debe apegarse al organigrama contenido en su manual de organización vigente.
* Describa cronológica y secuencialmente cada una de las actividades que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando: qué, quién, cómo, dónde, cuándo y para qué se hace.
* La redacción debe iniciar con verbo en tiempo presente y tercera persona del singular, por ejemplo: elabora, autoriza, requisita, integra, recibe.
* Utilizar un lenguaje sencillo, que sea comprensible a cualquier nivel y utilizar párrafos cortos evitando abreviaturas que no hayan sido previamente definidas en el glosario.
* Si en el inicio de un procedimiento se indica la recepción de documentos, mencione de quién recibe los documentos.
* Los formatos se deben mencionar en la descripción de la actividad en que intervienen, mencionado el nombre completo y el código de los documentos a que se está haciendo referencia.
* Indique el número de tantos en que se elabore, se envíe o se recibe cada documento.
* Para los acuses de recibo utilice los términos siguientes:

Acuse de recibo - Sinónimo de sellar o firmar de recibido.

Recaba acuse - Sinónimo de recolectar la firma o sello.

* Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, debe citarse con mayúsculas entre dos líneas, como se muestra en el siguiente ejemplo:

|  |
| --- |
| POR MANDATO DE LA LEY DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y GASTO PÚBLICO FEDERAL (DOF: DD/MM/AAAA), ART. 22, A TODA PROPOSICIÓN DE AUMENTO O CREACIÓN DE PARTIDAS AL PROYECTO DE PRESUPUESTO, DEBERÁ AGREGARSE LA CORRESPONDIENTE INICIATIVA DE INGRESO. |

* Para no repetir actividades que ya habían sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “(Conecta con actividad N°...)”, cuidando no perder el flujo del procedimiento.
* Cuando haga referencia a un “Expediente”, indique el nombre que lo identifique y, si se considera necesario, mencione el nombre completo de los documentos que lo integran.
* Cuando sea el fin del procedimiento señálelo con la leyenda “**TERMINA PROCEDIMIENTO**”.
* Cuando dentro de un mismo procedimiento existan varios puntos donde puede terminar, anotará la leyenda: “(Conecta con el fin del procedimiento)”.
* En la columna denominada “Tiempo”, se deberá establecer la duración promedio que se emplea en la realización de esa actividad. Se recomienda hacer la referencia con días hábiles.

### 7.5.2.4 Código

Es el registro alfanumérico que identifica de manera única elementos que componen el manual, el cual es asignado por la DGRHyO una vez que se concluye la revisión y autorización del mismo, de acuerdo con el siguiente cuadro:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CÓDIGO ASIGNADO A: | NOMENCLATURA(CONSECUTIVO/VINCULADO | EJEMPLO |
| Manual procesos y procedimientos: | **MP**: Manual de procedimientosNúmero de la unidad responsable. | MP-310 |
| Proceso: | **PR**: ProcesoNúmero del proceso del que esté derivado el procedimiento | MP-310-PR05 |
| Procedimiento: | **P**: Procedimiento.Número consecutivo del procedimiento en dos dígitos. | MP-310-PR05-P01 |
| Formatos: | **F**: Formato.Número consecutivo del formato en dos dígitos. | MP-310-PR05-P01-F02 |
| Revisión | **Rev**: RevisiónAl final de cada código se deberá agregar el número de revisión del documento. | MP-310-PR05-P01 **Rev. 0** |

### 7.5.3 Formatos (ANEXO 5.4)

Son hojas de papel impreso o formularios desplegados de forma digital, que contienen espacios en blanco para escribir o capturar datos variables que son requeridos en el mismo.

En este espacio se registran aquellos documentos de trabajo identificados en la descripción de actividades del procedimiento. Es importante que codifique los formatos, a fin de garantizar un adecuado control y uso de los mismos.

En el formato se debe marcar cada campo que debe tener información con un número, para proceder a su descripción en la guía de llenado (ANEXO 6).

### 7.5.3.1 Guía de llenado

Es el instructivo en el que se especifica qué datos se deben anotar en los espacios previamente destinados en el formato que lo antecede.

En la guía de llenado, se deben llenar los siguientes campos:

* Nombre del formato.
* Descripción de campos. Se debe describir cada campo que debe tener información, haciendo referencia a los números asignados en el ejemplo del mismo. (ANEXO 6).

## 7.6 CONTROL DE CAMBIOS (ANEXO 6)

Se registrarán el número de la revisión, las fechas y la descripción de los cambios que se hayan realizado al manual.

# 8. VIGILANCIA

La DGRHyO será el área encargada de dictaminar el cumplimiento de los criterios técnicos, considerados en estos lineamientos, para la elaboración o actualización de manuales de procesos y procedimientos.

# 9. VIGENCIA

Los presentes lineamientos tienen vigencia a partir del \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024 y dejan sin efecto a los expedidos en mayo de del 2008, así como toda aquella disposición que contravenga a lo establecido en éstos.

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE AUTORIZACIÓN DEL CAMBIO** | **N°. DE REVISIÓN** | **TIPO DE CAMBIO** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| Enero/1996 | 0 | Completo | Elaboración inicial. |
| Septiembre/2007 | 1 | Completo | Actualización de lineamientos y cambio de formatos. |
| Abril/2008 | 2 | Completo | Actualización y complemento de lineamientos |
| Junio/2018 | 3 | Completo | Actualización de lineamientos, cambio de formatos e incorporación del apartado de Procesos y del apartado Glosario de Términos a los manuales de procedimientos. |
| MMM/2024 | 4 | Completo | Se actualizan los lineamientos y los formatos de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interior de la SICT, incluyendo la transferencia del apartado de procesos a los manuales de procesos y procedimientos. |