



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante



ESTADO  
PRÓSPERO

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

**Agosto, 2011.**

## Índice

Presentación	I
Organigrama	II
Simbología	III
Descripción de Procedimientos	IV
1 Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	
1.1 Verificación y Seguimiento al Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.	1
1.2 Integración y Actualización del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR).	5
1.3 Orientación y Asesoría a través de la Línea Telefónica del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR).	11
1.4 Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos de la Contraloría General.	15
1.5 Revisión, Validación y Registro de Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades.	22
1.6 Elaboración de Propuestas de Simplificación, Homologación y Modernización Administrativa.	29
1.7 Promoción para la Implementación de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en los Trámites y Servicios Públicos de las Dependencias y Entidades.	35
1.8 Coordinación para el aseguramiento de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en los trámites y servicios públicos de las Dependencias y Entidades.	42
1.9 Revisión, Emisión de Dictamen y Registro de Estructuras Orgánicas de Dependencias y Entidades.	49
1.10 Promoción y Seguimiento del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras en Materia de Desarrollo Administrativo.	57
1.11 Integración del Informe Mensual	62
2 Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	
2.1 Integración del Inventario de Áreas y Procesos Críticos de la Administración Pública Estatal.	65
2.2 Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Pública Estatal.	70
2.3 Elaboración del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras en las Dependencias y Entidades, en materia de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia.	74
2.4 Asesoría para la Elaboración de Indicadores de Desempeño.	78
3 Subdirección de Capacitación	
3.1 Detección de Necesidades de Capacitación.	84
3.2 Diseño y Actualización de Cursos en Apoyo a la Ejecución de Programas.	88
3.3 Atención de Solicitudes de Cursos a las Dependencias y/o Entidades	91

Índice	
3.4 Programación de Cursos.	97
3.5 Difusión y Ejecución del Programa de Capacitación para el Personal de la Contraloría General.	103
3.6 Evaluación del Instructor y del Curso.	110
3.7 Apoyo Económico para Cursar un grado Académico u Obtener la Titulación dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos.	114
3.8 Apoyo Económico para presentar el Examen General para el Egreso de la Licenciatura (EGEL) dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos.	120
Directorio	V
Firmas de Autorización	VI

## Presentación

Para consolidar un modelo de gobierno que opere y sea eficiente se requiere de una Administración Pública que procure alcanzar la visión de un mejor Veracruz. Entre los objetivos establecidos en este Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, en su conjunto, buscan atender las expectativas que demanda un gobierno ordenado, honesto y transparente.

En este sentido, se estableció como estrategia; “elevar la calidad de la gestión”, y entre sus acciones se incluye la actualización de las disposiciones administrativas; así como incentivar una mayor eficiencia interinstitucional.

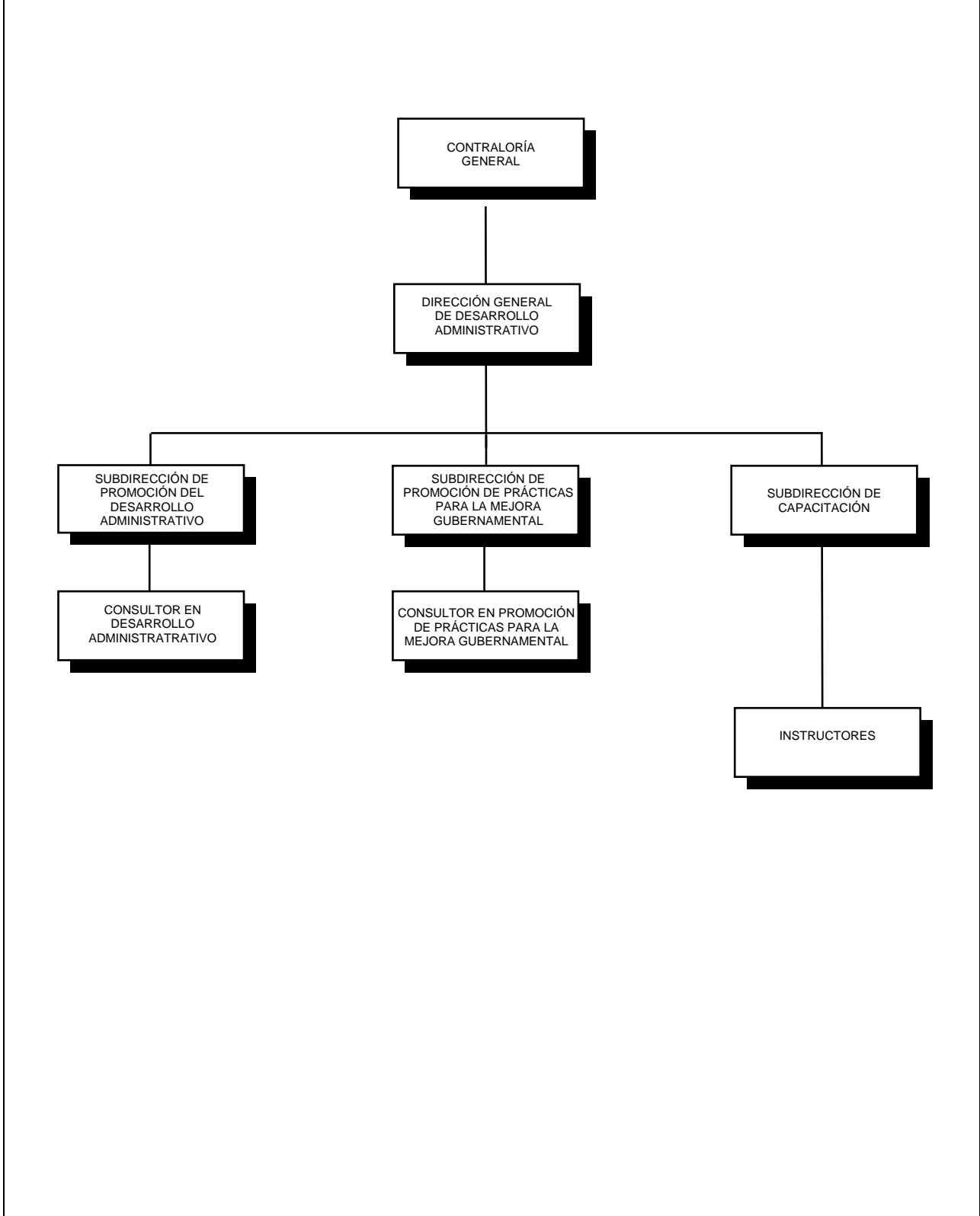
Para dar cumplimiento a estas acciones, la Contraloría General llevó a cabo la actualización de su marco administrativo, el cual detalla las actividades que de manera sistemática realizan cada una de las áreas que la integran.

En este contexto, el presente Manual de Procedimientos es el resultado del proceso de actualización, realizado conjuntamente por la Dirección General de Desarrollo Administrativo y la Unidad Administrativa.

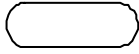
El Manual de Procedimientos tiene como objetivo ser un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las atribuciones que el Reglamento Interior de la Contraloría General le confiere a la Dirección General de Desarrollo Administrativo, y contiene los siguientes apartados:

- *Organigrama*, que muestra las áreas que integran el área.
- *Simbología*, indica el nombre y significado de los símbolos utilizados en los diagramas de flujo de cada procedimiento.
- *Descripción de procedimientos*, incluye el nombre, objetivo, normas, descripción narrativa y diagrama de flujo de las actividades que efectúan las áreas que integran el Departamento de Tecnologías de la Información.
- *Directorio*, con los nombres de los principales servidores públicos del área.
- *Firmas de autorización*, a través de las cuales se precisa la responsabilidad de cada área en la elaboración, revisión y autorización del documento.

## Organigrama



## Simbología



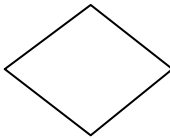
### Terminal

Indica el inicio y término del procedimiento.



### Operación

Representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.



### Decisión y/o alternativa

Indica el punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de decisiones).



### Documento

Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.



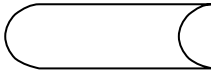
### Archivo permanente

Indica que se guarda un documento de forma definitiva.



### Archivo temporal

Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional.



### Sistema informático

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



### Pasa el tiempo

Representa una interrupción del proceso.



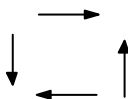
### Conector de actividad

Representa una 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.



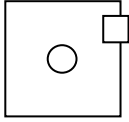
### Dirección de flujo o líneas de unión

Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.



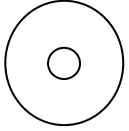
### Aclaración

Se utiliza para realizar una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.



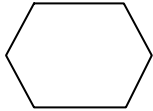
**Disquete**

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad magnética.



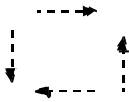
**Disco compacto**

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.



**Preparación o Conector de procedimiento**

Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar el descrito.



**Dirección de flujo de actividades simultáneas**

Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección.



# DESCRIPCIONES DE PROCEDIMIENTOS



### Procedimiento

**Nombre:** Verificación y Seguimiento del Programa de Calidad en la Atención de los Servicios públicos

**Objetivo:** Vigilar el cumplimiento de las líneas de acción establecidas en el Programa Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.

**Frecuencia:** Trimestral.

### Normas

El Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos establece para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública que proporcionen un servicio de calidad a la ciudadanía, estableciendo con carácter obligatorio las siguientes acciones:

- Exhibir carteles con la información de los trámites y servicios que se ofrecen en las oficinas, los cuales deben incluir el nombre del trámite, requisitos, costos y tiempo de respuesta.
- Exhibir el Directorio de servidores públicos en áreas de atención, el cual contendrá la fotografía de cada servidor público con su cargo.
- Colocación de leyendas alusivas al quehacer gubernamental, que promuevan la calidad en el servicio público.
- Colocar señalizaciones en las áreas de atención al público

La Dirección General de Desarrollo Administrativo es la encargada de elaborar los formatos del **Padrón de Áreas de Atención al Público** y el de **Reporte Trimestral de los Órganos Internos de Control SPDA-04**, así como de entregarlos oportunamente a las Contralorías Internas para su llenado.

El **Padrón de áreas de atención** contiene la siguiente información:

- Nombre de la Dependencia o Entidad
- Nombre del Área de Atención
- Dirección
- Teléfono
- Titular del área
- Cargo

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

## Normas

El Formato de **Reporte Trimestral de los Órganos Internos de Control SPDA-04** contendrá, entre otros aspectos, la relación de las áreas de atención a verificar, estableciendo el cumplimiento de las mismas a las líneas de acción que establece el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.

La **Base de datos PCASP** (Programa Calidad en la Atención de los Servicios Públicos) debe contener la relación de áreas que dan atención al público en las Dependencias o Entidades, y el cumplimiento de cada una de las acciones que establece el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios.

En caso de que no se cumpla cabalmente el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos, el Órgano Interno de Control es el encargado de enviar un **Oficio de notificación** donde se establezca una fecha límite para llevar a cabo en su totalidad el Programa.

Por cada Dependencia o Entidad se deberá integrar un **Expediente PMLCC** (Programa Manos Limpias Cuentas Claras) la cual contendrá toda la información correspondiente a su Estructura Orgánica, Manuales Administrativos y Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.

Area	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Recibe del Órgano Interno de Control, mediante <b>Oficio</b> , el <b>Padrón de áreas de atención al público</b> originales y con base en este actualiza la <b>Base de datos PCASP</b> de las Dependencias o Entidades y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente PMLCC</b> .
	2	Integra al <b>Expediente PMLCC</b> los originales del <b>Oficio</b> y el <b>Padrón de áreas de atención al público</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	3	Recibe del Órgano interno de control, mediante <b>Oficio de envío</b> el <b>Reporte Trimestral de Desarrollo Administrativo</b> originales, de la Dependencia o Entidad correspondiente y verifica en este el cumplimiento al Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.  ¿Cumple con el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos?
	3 A	<u>En caso de cumplir con el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos:</u>  Actualiza la <b>Base de datos PCASP</b> y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente PMLCC</b> .
	3 A.1	Integra al <b>Expediente PMLCC</b> los originales del <b>Oficio de envío</b> y el <b>Formato de Reporte Trimestral de Desarrollo Administrativo</b> original y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.  Continúa con la actividad número 1.
	4	<u>En caso de no cumplir con el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos:</u>  Actualiza la <b>Base de datos PCASP</b> y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente PMLCC</b> .
	4 A.1	Integra al <b>Expediente PMLCC</b> los originales del <b>Oficio de envío</b> y el <b>Formato de Reporte Trimestral de Desarrollo Administrativo</b> original y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	5	Acuerda, mediante reunión de trabajo, con el Órgano Interno de Control, el envío de observaciones por parte de éste a fin de que la Dependencia o entidad correspondiente, cumpla con el Programa de Calidad en la Atención de los Servicios.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante



ESTADO  
PRÓSPERO



### Procedimiento

- Nombre:** Integración y Actualización del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR).
- Objetivo:** Proporcionar información veraz y oportuna acerca de los requisitos, costo y tiempo de respuesta de los trámites y servicios estatales, así como el domicilio de las oficinas públicas donde pueden realizarse estos.
- Frecuencia:** Periódica.

### Normas

El Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios y la **Cédula de Trámites y Servicios** contienen la siguiente información,:

- \* Nombre del trámite o servicio
- \* Objetivo
- \* Tiempo de respuesta
- \* Costo
- \* Comprobante a obtener
- \* Vigencia
- \* Usuarios
- \* Horario de atención al público
- \* Area responsable
- \* Oficina en la que se realiza el trámite
- \* Ubicación de la Oficina
- \* Fundamento Jurídico
- \* Formatos a Utilizar
- \* Tamaño de la empresa
- \* Actividad Empresarial Sujeta a este Trámite o Servicio
- \* Si aplica o no Afirmativa Ficta
- \* Propósito
- \* Momento de la apertura

El Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios se encuentra disponible en la página de Internet: <http://www.tramitaver.cgever.gob.mx>.

Por cada Dependencia o Entidad se deberá integrar un **Expediente PMLCC** (Programa Manos Limpias Cuentas Claras) la cual contendrá toda la información correspondiente a su Estructura Orgánica, Manuales Administrativos y Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Elabora la <b>Cédula de trámites y servicios</b> original con su respectivo <b>Instructivo</b> de llenado en original y recaba visto bueno del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.
	2	Elabora <b>Oficio de envío</b> original y cinco copias para solicitar a las Dependencias y Entidades el llenado de las cédulas de trámites y servicios, y recaba firma de autorización del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en el mismo documento.
	3	Envía <b>Oficio de envío</b> en original anexa la <b>Cédula de trámites y servicios</b> e <b>Instructivo</b> de llenado originales al Enlace Institucional del PMLCC en la dependencia o entidad correspondiente, solicitando su llenado.
	4	Distribuye las copias restantes del <b>Oficio de envío</b> de la siguiente manera: 1a. copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. copia para el Titular de la Dependencia o Entidad. 3a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal.  Pasa el tiempo.
	5	Recibe del Enlace Institucional del PMLCC, el <b>Oficio de respuesta</b> original con las <b>Cédulas de trámites y servicios</b> anexas en original, archiva el <b>Oficio de respuesta</b> original de manera cronológica definitiva. Determina si hay comentarios respecto a las <b>Cédulas de trámites y servicios</b> .  ¿Existen comentarios?
	5A	<u>En caso de existir comentarios:</u>  Elabora <b>Oficio de respuesta</b> en original y cinco copias y <b>Comentarios</b> originales al respecto, y turna ambos documentos al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.  Pasa el tiempo.
	5A.1	Recibe del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo <b>Oficio de respuesta</b> original y cinco copias y los <b>Comentarios</b> en original y revisa si existen correcciones.  ¿Existen correcciones?

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	5B	<p><u>En caso de existir correcciones:</u></p> <p>Realiza las correcciones necesarias al <b>Oficio de respuesta</b> original y cinco copias y los <b>Comentarios</b> en original, y los turna al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.</p> <p>Continúa con la actividad número 5A.1</p>
	5C	<p><u>En caso de no existir correcciones:</u></p> <p>Envía los originales del <b>Oficio de respuesta</b> anexo los <b>Comentarios</b> y <b>Cédulas de trámites y servicios</b>, al Enlace Institucional del PMLCC de la Dependencia o Entidad correspondiente.</p>
	5C.1	<p>Distribuye las copias restantes del <b>Oficio de respuesta</b> de la siguiente manera:</p> <p>1a. copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. copia para el Titular de la Dependencia o Entidad. 3a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal.</p> <p>Continúa con la actividad número 5.</p>
	6	<p><u>En caso de no existir comentarios:</u></p> <p>Registra en la base de datos del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR), la información de las <b>Cédulas de trámites y servicios</b> originales y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente PMLCC</b>.</p>
	7	<p>Integra al <b>Expediente PMLCC</b> los originales de las <b>Cédulas de trámites y servicios</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	8	<p>Elabora <b>Circular</b> en original y cinco copias y recaba firma de autorización del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p>
	9	<p>Envía la <b>Circular</b> original a los Enlaces Institucionales del PMLCC de las Dependencias o Entidades solicitando reportar cualquier modificación a las cédulas de trámites y servicios. Distribuye las copias restantes de la <b>Circular</b> de la siguiente manera:</p>



Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	10	<p>1a. copia para el Titular de la Contraloría General.            2a. copia para el Titular de la Dependencia o Entidad.            3a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación.            4a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad.            y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	11	<p>Recibe <b>Oficio de notificación</b> original proveniente de las Dependencias o Entidades, o bien Contralorías Internas informando las modificaciones a los trámites y servicios.</p>
	12	<p>Captura en la base de datos del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVER) las modificaciones pertinentes a las mismas y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente PMLCC</b>.</p>
	13	<p>Integra al <b>Expediente PMLCC</b> el original del <b>Oficio de notificación</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p>
		<p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

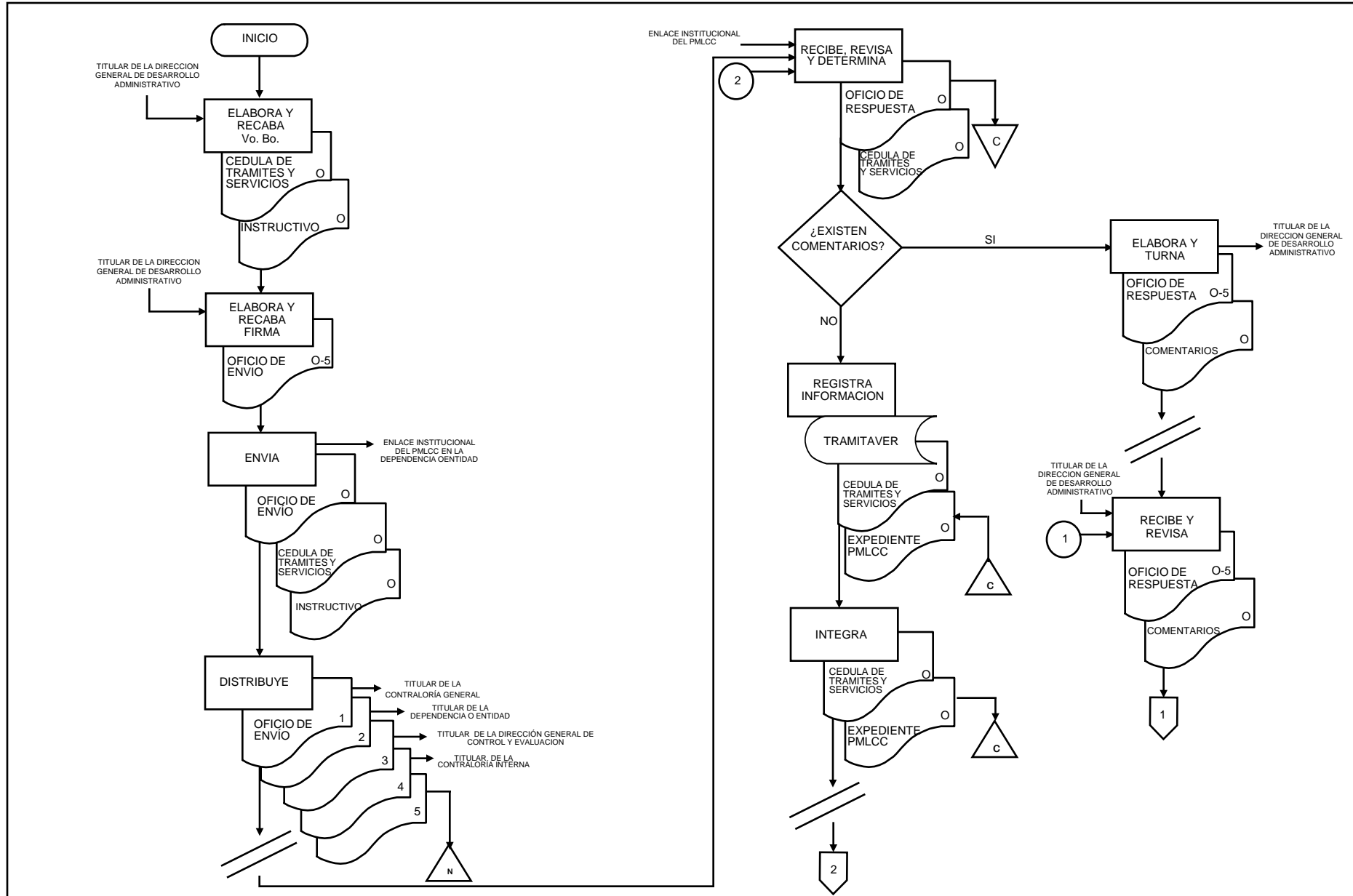


adelante

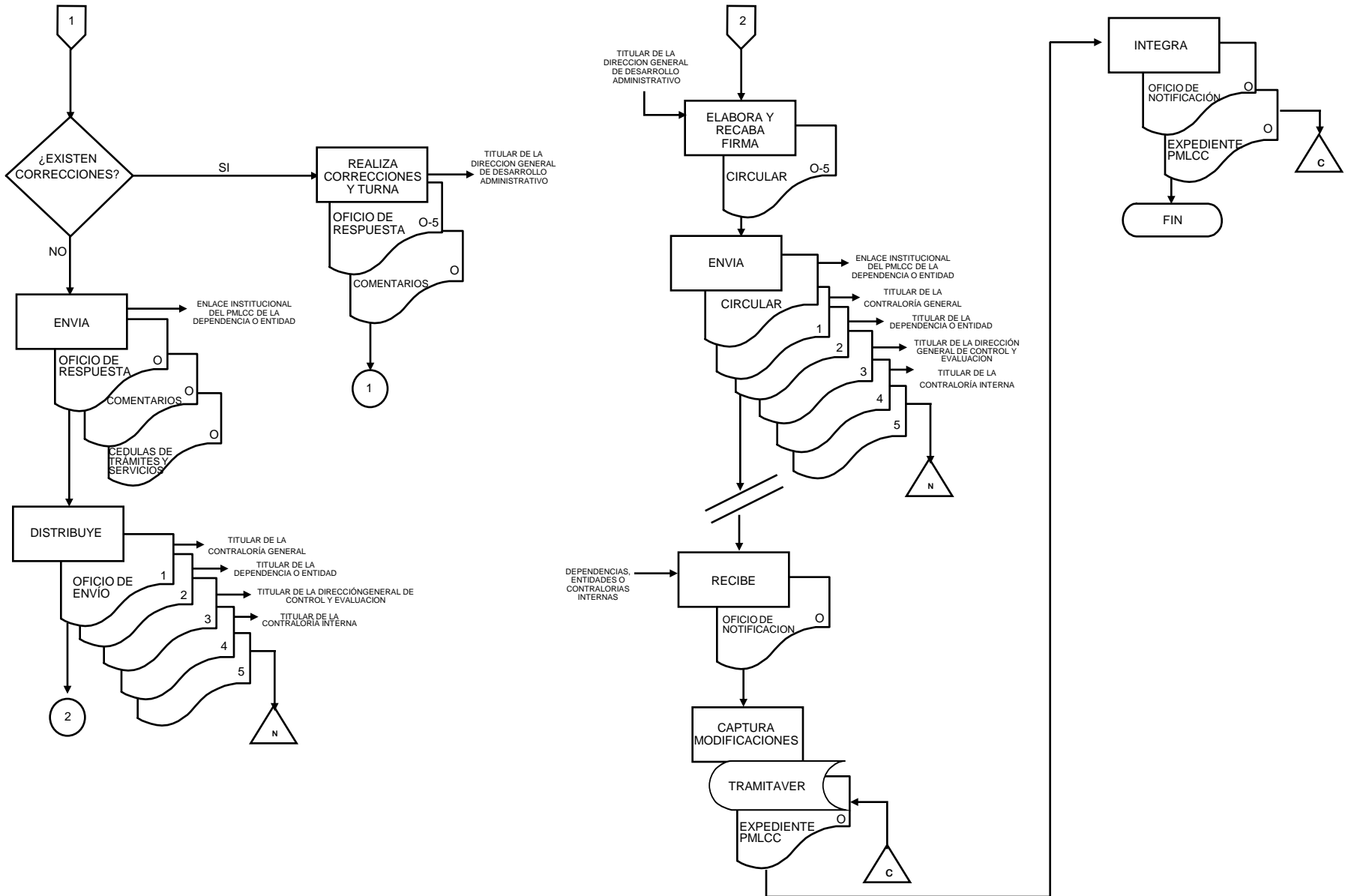


ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo Integración y Actualización del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVER)



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Integración y Actualización del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVER)



### Procedimiento

**Nombre:** Orientación y Asesoría a través de la Línea Telefónica del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR).

**Objetivo:** Informar de manera eficaz y ágil a la ciudadanía acerca de los requisitos, costos y tiempo de respuesta para la realización de trámites y servicios, así como el domicilio de las oficinas de la Administración Pública Estatal a las cuales puede acudir para realizar algún trámite o servicio.

**Frecuencia:** Diaria.

### Normas

El número telefónico a través del cual se puede obtener información acerca de los trámites y servicios estatales es: 01-800-215-33-33.

Toda llamada recibida deberá ser registrada en el **Formato Control de Llamadas** prediseñado para tal efecto, el cual contiene la siguiente información: Número de llamada, nombre de la persona que solicita la información, lugar de procedencia y asunto.

En caso de presentarse una queja o denuncia, el Asesor de TRAMITAVÉR deberá canalizar al interesado al área correspondiente.

En caso de no poder resolver de manera inmediata la consulta del interesado, el Analista o Consultor de Desarrollo Administrativo deberá comunicarse con el mismo, máximo al siguiente día hábil de recibida su llamada.

El **Listado TRAMITAVÉR** deberá ser elaborado con anterioridad y contendrá las consultas más frecuentes hechas por los ciudadanos.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Recibe del interesado llamada telefónica solicitando información, obtiene del archivo alfabético temporal el <b>Formato control de llamadas</b> original y registra en este los datos referentes al usuario y al asunto del que se trate.
	2	Verifica si se trata de un asunto competencia de la Dirección General de Desarrollo Administrativo o no, por tratarse de una queja o denuncia o ser un asunto del ámbito federal o municipal.  ¿Es competencia de la Dirección General de Desarrollo Administrativo?
	2A	<u>En caso de no ser competencia de la Dirección General de Desarrollo Administrativo:</u>  Informa al interesado que la consulta no es competencia de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, lo orienta respecto ante que instancia federal o municipal puede solicitar información, o en su caso proporciona el número telefónico para presentar quejas o denuncias, archiva el <b>Formato de control de llamadas</b> original de manera alfabética temporal.  Fin.
	3	<u>En caso de ser competencia de la Dirección General de Desarrollo Administrativo:</u>  Realiza un análisis de la consulta y determina si es posible proporcionar la información de manera inmediata o es necesario consultar el Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR) o al Consultor de Desarrollo Administrativo correspondiente.  ¿Es posible proporcionar la información de manera inmediata?
	3A	<u>En caso de ser posible proporcionar la información de manera inmediata:</u>  Obtiene del archivo alfabético temporal el <b>Listado TRAMITAVÉR</b> original elaborado con anterioridad.
3 A.1	Consulta el <b>Listado TRAMITAVÉR</b> original, proporciona al interesado la información solicitada y archiva el <b>Listado TRAMITAVÉR</b> de manera alfabética temporal.  Fin.	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	4	<u>En caso de no ser posible proporcionar la información de manera inmediata:</u>  Accesa a través de Internet al Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVÉR), localiza los datos o en su caso consulta con el Consultor de Desarrollo Administrativo correspondiente.
	5	Proporciona al interesado la información que le fue solicitada telefónicamente y archiva el <b>Formato de Control de Llamadas</b> original de manera alfabética temporal.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



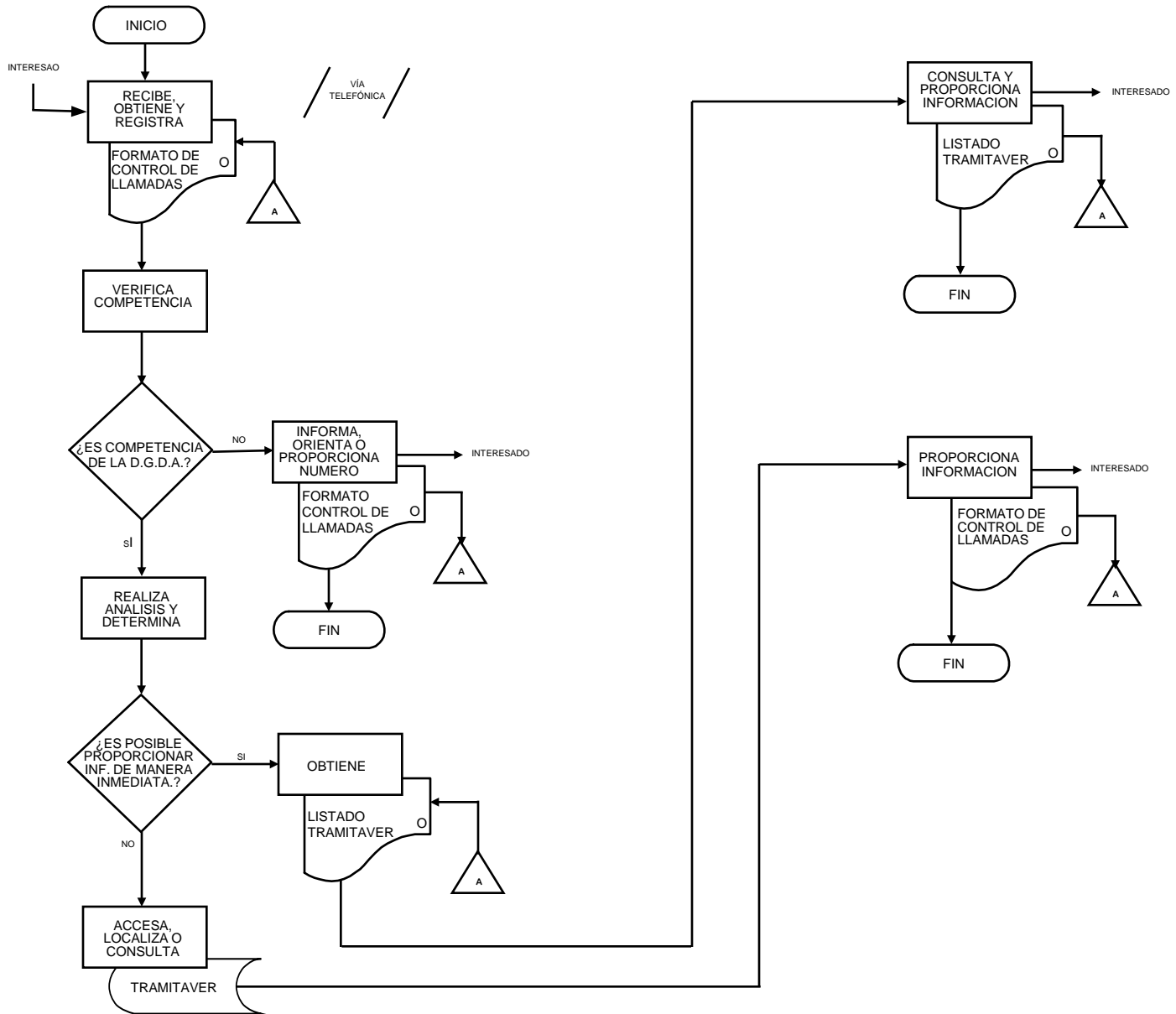
adelante



ESTADO  
PRÓSPERO



Dirección de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Orientación y Asesoría a través de la Línea Telefónica del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios (TRAMITAVER)



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos de la Contraloría General.
<b>Objetivo:</b>	Contar con documentos normativos para establecer un orden en la estructura orgánica, funciones y niveles de coordinación que corresponden a los puestos que se integran en el manual de Organización, así como para describir en forma detallada los procedimientos de las diferentes áreas de trabajo.
<b>Frecuencia:</b>	Eventual.

Normas					
<p>El <b>Esquema de trabajo</b> para la elaboración y actualización de Manuales Administrativos indica las actividades que debe llevar a cabo el enlace de cada área de la Contraloría General; así mismo aquellas actividades que debe realizar el Consultor en Desarrollo Administrativo o Analista de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>La <b>Guía Metodológica para la elaboración de Manuales Administrativos</b> es elaborada por la Dirección General de Desarrollo Administrativo y establece el contenido que deben tener los Manuales de Administrativos, conteniendo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Generalidades de los Manuales Administrativos</li> <li>2.- Clasificación de los Manuales Administrativos</li> <li>3.- Etapas para la elaboración de los Manuales Administrativos</li> <li>4.- Especificaciones de Manuales de Organización, Procedimientos y de Servicios al Público</li> <li>5.- Formatos y Simbología</li> </ol> <p>El <b>Cuestionario para la Elaboración de Manuales Administrativos</b> permite recabar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Nombre de la persona que se entrevista</li> <li>2.- Nivel máximo de estudios</li> <li>3.- Nombre del puesto que desempeña</li> <li>4.- Horario de trabajo</li> <li>5.- Naturaleza del puesto que ocupa</li> <li>6.- Antigüedad en el puesto</li> <li>7.- Otros puestos desempeñados en la Contraloría</li> <li>8.- Nombre de la Dirección, Coordinación o Unidad a la que pertenece</li> </ol>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				

## Normas

- 9.- Nombre y puesto del jefe inmediato
- 10.- Nombre y puesto de sus subordinados inmediatos
- 11.- Objetivo de su puesto.
- 12.- Función general del puesto que desempeña.
- 13.- Descripción de actividades que realiza diariamente y el objetivo de estas.
- 14.- Descripción de las actividades de periodicidad definida, ya sea semanal, quincenal, mensual, etc.
- 15.- Actividades que realiza ocasionalmente.
- 16.- Relaciones de coordinación que requiere el puesto que desempeña, con otras áreas de su departamento y otras áreas de la Contraloría General.
- 17.- Relaciones de coordinación con otras Dependencias o Entidades.
- 18.- Información documental (Reporte, listados, resúmenes, etc.) que elabora en su trabajo.
- 19.- Información que recibe en su trabajo.
- 20.- Sugerencias y comentarios.

Los **Manuales Administrativos** deben contener la siguiente información:

- 1.- Portada
- 2.- Índice
- 3.- Presentación
- 4.- Antecedentes
- 5.- Atribuciones
- 6.- Marco Jurídico
- 7.- Organigrama
- 8.- Descripciones de Puestos o Procedimientos (según sea el caso)
- 8.- Directorio
- 9.- Firmas

Los **Manuales Administrativos** se elaborarán por la Dirección General, sin embargo, en caso de considerarlo conveniente se dividirán por Subdirección.

Para el caso anterior se imprimirán 3 ejemplares, que se distribuirán de la siguiente manera:

- Dirección de que se trate
- Subdirección correspondiente
- Dirección General de Desarrollo Administrativo.

Se deben efectuar revisiones a los **Manuales Administrativos** cada seis meses.

Con base en las revisiones efectuadas a los **Manuales Administrativos**, se deben realizar las modificaciones necesarias.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Diseña y elabora el <b>Esquema de trabajo</b> , los formatos de <b>Descripciones de puestos</b> y <b>Procedimientos</b> y los <b>Cuestionarios</b> originales para recabar información.
	2	Turna el <b>Esquema de trabajo</b> , los formatos de <b>Descripciones de puestos</b> y <b>procedimientos</b> y <b>Cuestionarios</b> originales a la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.
	3	Recibe el <b>Esquema de Trabajo</b> , los formatos de <b>Descripciones de puestos</b> y <b>procedimientos</b> , y <b>Cuestionarios</b> originales de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y revisa si existen correcciones.  ¿Existen correcciones?
	3A	<u>En caso de existir correcciones:</u>  Corrige el <b>Esquema de Trabajo</b> , los formatos de <b>Descripciones de puestos</b> y <b>procedimientos</b> y <b>Cuestionarios</b> originales, y los turna al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.  Pasa el tiempo.  Continúa con la actividad número 3.
	4	<u>En caso de no existir correcciones:</u>  Elabora <b>Oficio de petición</b> en original y copia, en el cual se solicita designen un enlace con la Dirección General de Desarrollo Administrativo, recaba firma de autorización del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y archiva los formatos de <b>Descripciones de puestos</b> y <b>procedimientos</b> de manera cronológica temporal.
	5	Envía originales de <b>Oficio de petición</b> , <b>Esquema de trabajo</b> , y los <b>Cuestionarios</b> , estos últimos para su llenado, a los titulares de las áreas de la Contraloría General y archiva copia del <b>Oficio de petición</b> como acuse de recibo de manera numérica temporal.  Pasa el tiempo.
	6	Recibe el <b>Oficio de notificación</b> en original de cada una de las áreas de la Contraloría General informando el nombre del enlace designado, con los <b>Cuestionarios</b> anexos y archiva <b>Oficio de notificación</b> original de manera cronológica definitiva, posteriormente acuerda vía telefónica con el enlace designado la fecha de reunión.  Pasa el tiempo.
7	Visita al enlace designado y recaba la información necesaria para la elaboración de las Descripciones de puestos y procedimientos.	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	8	Analiza los <b>Cuestionarios</b> originales y la información obtenida en la visita con el enlace, con base a ello elabora las <b>Descripciones de puestos</b> y <b>procedimientos</b> originales, en los formatos preestablecidos.
	9	Turna las <b>Descripciones de puestos</b> y <b>Procedimientos</b> originales al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión y archiva los <b>Cuestionarios</b> originales de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	10	Recibe del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo las <b>Descripciones de puestos</b> y <b>Procedimientos</b> originales y verifica si tienen correcciones.  ¿Tienen correcciones?
	10A	<u>En caso de tener correcciones:</u>  Realiza las correcciones necesarias a las <b>Descripciones de puestos</b> y <b>Procedimientos</b> originales, y turna al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.  Pasa el tiempo.  Continúa con la actividad número 10.
	11	<u>En caso de no existir correcciones:</u>  Integra los <b>Manuales administrativos</b> originales con base en las <b>Descripciones de puestos</b> y <b>procedimientos</b> originales.
	12	Elabora <b>Oficio de envío</b> en original y copia, recaba firma de autorización del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y envía original con los <b>Manuales administrativos</b> originales al área correspondiente para su validación, archiva copia del <b>Oficio de envío</b> como acuse de recibo de manera numérica temporal.  Pasa el tiempo.
	13	Recibe de las áreas de la Contraloría General, mediante <b>Oficio</b> original, los <b>Manuales administrativos</b> originales, revisa si existen correcciones y archiva el <b>Oficio</b> de manera cronológica definitiva.  ¿Existen correcciones a los Manuales administrativos?
	13A	<u>En caso de existir correcciones:</u>  Realiza las correcciones necesarias a los <b>Manuales administrativos</b> originales y turna a las áreas correspondientes para su revisión.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	14	<p>Continúa con la actividad número 13.</p> <p><u>En caso de no existir correcciones:</u></p> <p>Recaba firma de autorización del C. Titular de la Contraloría General en los <b>Manuales administrativos</b> originales.</p>
	15	<p>Elabora <b>Oficio de envío</b> original y copia, recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo e imprime dos tantos de los <b>Manuales administrativos</b>.</p>
	16	<p>Envía al área correspondiente el <b>Oficio de envío</b> original y dos tantos del <b>Manual administrativo</b> y procede a archivar de manera numérica definitiva como acuse de recibo, la copia del <b>Oficio de envío</b> y de manera alfabética temporal un tanto del <b>Manual administrativo</b> que corresponda.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

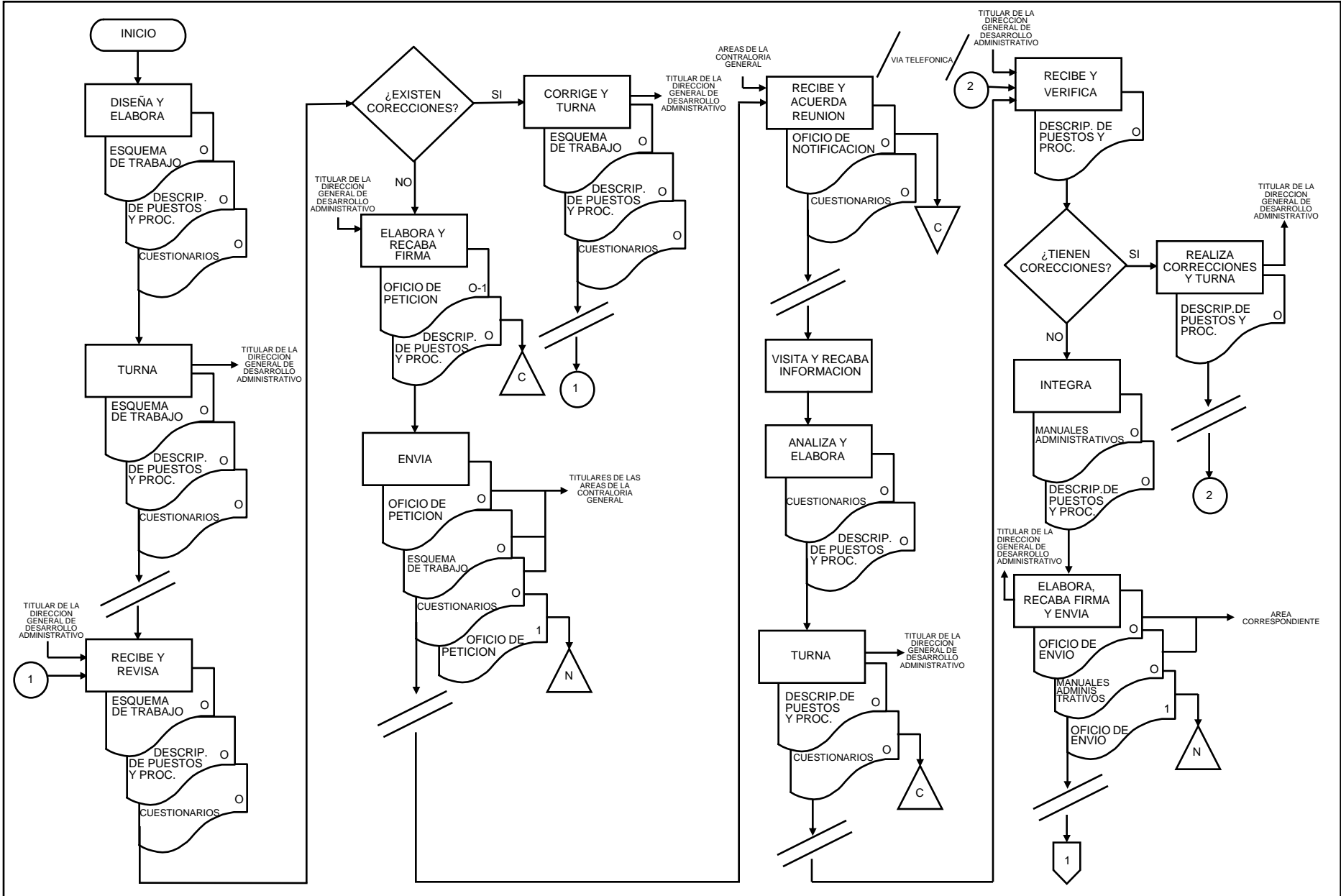


adelante



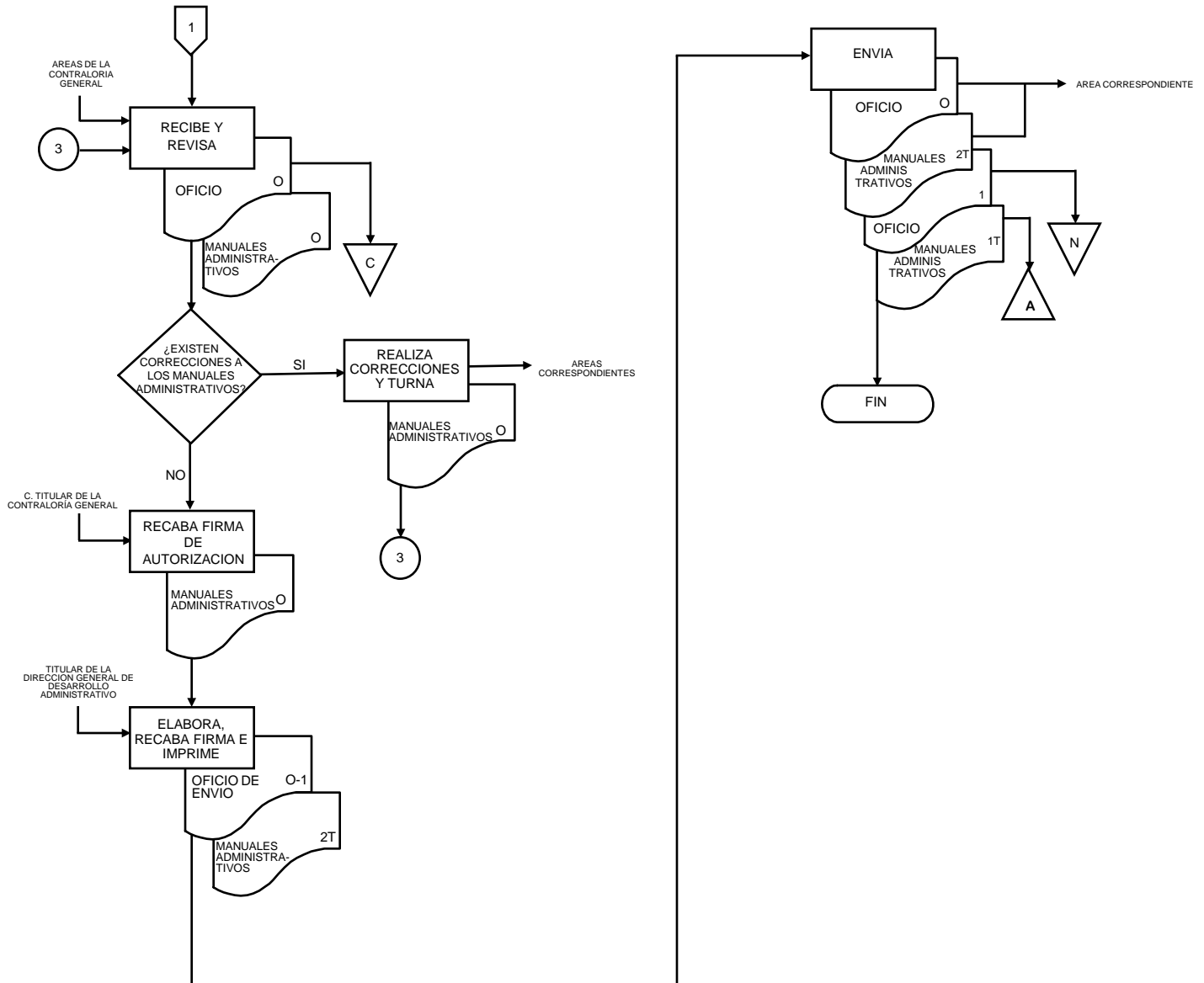
ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos de la Contraloría General





Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Elaboración y Actualización de Manuales Administrativos de la Contraloría General



### Procedimiento

**Nombre:** Revisión, Validación y Registro de Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades.

**Objetivo:** Asesorar a las Dependencias y Entidades en la elaboración de Manuales Administrativos, a fin de que estas cuenten con instrumentos que permitan apoyar el funcionamiento de la Institución, a través de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, determinación de campos de competencia, deslindamiento de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos en general.

**Frecuencia:** Periódica.

### Normas

Para la revisión de los **Manuales administrativos** se utilizará como documento base la **Guía Metodológica para la elaboración de Manuales Administrativos**.

La **Guía Metodológica para la elaboración de Manuales Administrativos** es elaborada por la Dirección General de Desarrollo Administrativo y establece el contenido que deben tener los Manuales de Administrativos, conteniendo lo siguiente:

- 1.- Generalidades de los Manuales Administrativos
- 2.- Clasificación de los Manuales Administrativos
- 3.- Etapas para la elaboración de los Manuales Administrativos
- 4.- Especificaciones de Manuales de Organización, Procedimientos y de Servicios al Público
- 5.- Formatos y Simbología

En caso de ser necesario se proporcionará asesoría y orientación directa a los servidores públicos responsables de la elaboración de los **Manuales administrativos**.

La validación y registro de los **Manuales Administrativos** es atribución de la Contraloría General, a través de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.

Una vez validados, las dependencias y entidades deberán turnar a firmas de autorización el original y una copia de los **Manuales Administrativos**.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

## Normas

El registro que se otorga a los **Manuales Administrativos** contiene la siguiente información:

- Siglas de la Dependencia o Entidad
- Número de orden en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Siglas de la Dirección General de Desarrollo Administrativo
- Número de Oficio
- Año de Registro
- Tipo y Alcance del Manual
- Número consecutivo del Registro Estatal de Manuales Administrativos
- Número consecutivo del Registro por Dependencia o Entidad

La Contraloría General, a través de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, es la responsable de resguardar el Registro Estatal de Manuales Administrativos.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Recibe por conducto del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo los <b>Manuales administrativos</b> de Dependencias y Entidades en original, con su respectivo <b>Oficio de envío</b> en original, el cual archiva de manera cronológica definitiva.
	2	Revisa los <b>Manuales administrativos</b> originales y determina si existen observaciones o comentarios.
		¿Tienen observaciones o comentarios?
	2A	<u>En caso de no tener observaciones o comentarios:</u>
		Informa verbalmente al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo que no existen observaciones o comentarios.
	2 A.1	Elabora <b>Oficio de validación</b> , original y cinco copias, recaba firma de autorización del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.
	2 A.2	Envía al Titular Administrativo de la Dependencia o Entidad <b>Oficio de validación</b> original solicitando la autorización de los mismos, anexo los <b>Manuales administrativos</b> originales.
	2 A.3	Distribuye las copias del <b>Oficio de validación</b> de la siguiente forma: 1a. Copia al Titular de la Contraloría General. 2a. Copia al Titular de la Dependencia o Entidad. 3a. Copia al Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal.
3	Continúa con la actividad número 13.	
	<u>En caso de tener observaciones o comentarios:</u>	
	Elabora <b>Oficio de respuesta</b> original y cinco copias y <b>Reporte de observaciones</b> original, los cuales turna al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.	
4	Pasa el tiempo.	
	Recibe del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo el <b>Oficio de respuesta</b> original y cinco copias y el <b>Reporte de Observaciones</b> original y verifica si tienen correcciones.	
	¿Tienen correcciones?	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	4A	<p><u>En caso de tener correcciones:</u></p> <p>Corrige el <b>Oficio de respuesta</b> original y cinco copias y el <b>Reporte de observaciones</b> original y los devuelve al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Continúa con la actividad número 4.</p>
	5	<p><u>En caso de no tener correcciones:</u></p> <p>Envía los originales del <b>Oficio de respuesta</b>, el <b>Reporte de observaciones</b> y los <b>Manuales administrativos</b>, al Titular Administrativo de la Dependencia o Entidad para su corrección.</p>
	6	<p>Distribuye las copias del <b>Oficio de respuesta</b> de la siguiente forma:</p> <p>1a. Copia al Titular de la Contraloría General. 2a. Copia al Titular de la Dependencia o Entidad. 3a. Copia al Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	7	<p>Recibe de la Dependencia o Entidad mediante <b>Oficio</b> original, los <b>Manuales administrativos</b> en original.</p>
	8	<p>Imprime un tanto del <b>Reporte de observaciones</b> y archiva el <b>Oficio</b> original de manera cronológica definitiva.</p>
	9	<p>Revisa si se realizaron las correcciones señaladas en los <b>Manuales administrativos</b> originales de acuerdo al tanto del <b>Reporte de observaciones</b>.</p> <p>¿Se realizaron las correcciones?</p>
	9A	<p><u>En caso de no haberse realizado las correcciones:</u></p> <p>Informa verbalmente al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Continúa con la actividad número 3.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	10	<p><u>En caso de haberse realizado las correcciones:</u></p> <p>Elabora <b>Oficio de validación</b>, original y cinco copias, recaba firma de autorización del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p>
	11	<p>Envía al Titular Administrativo de la Dependencia o Entidad <b>Oficio de validación</b> original solicitando la autorización de los mismos, anexo los <b>Manuales administrativos</b> originales.</p>
	12	<p>Distribuye las copias del <b>Oficio de validación</b> de la siguiente forma:</p> <p>1a. Copia al Titular de la Contraloría General. 2a. Copia al Titular de la Dependencia o Entidad. 3a. Copia al Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	13	<p>Recibe por conducto del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo los originales y una copia de los <b>Manuales administrativos</b> autorizados de Dependencias y Entidades, con su respectivo <b>Oficio de envío</b> en original, el cual archiva de manera cronológica definitiva.</p>
	14	<p>Asigna registro y sella los <b>Manuales Administrativos</b> autorizados, originales y copia, elabora <b>Oficio de envío</b> original y cinco copias, recaba en el mismo documento firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p>
	15	<p>Envía al Titular Administrativo de la Dependencia o Entidad los originales del <b>Oficio de envío</b> anexo los <b>Manuales administrativos</b> autorizados y registrados.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	16	<p>Distribuye las copias del <b>Oficio de envío</b> de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1a. Copia al Titular de la Contraloría General.</li><li>2a. Copia al Titular de la Dependencia o Entidad.</li><li>3a. Copia al Titular de la Dirección General de Control y Evaluación.</li><li>4a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad.</li></ul> <p>y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica temporal, así como la copia de los Manuales Administrativos autorizados y registrados.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



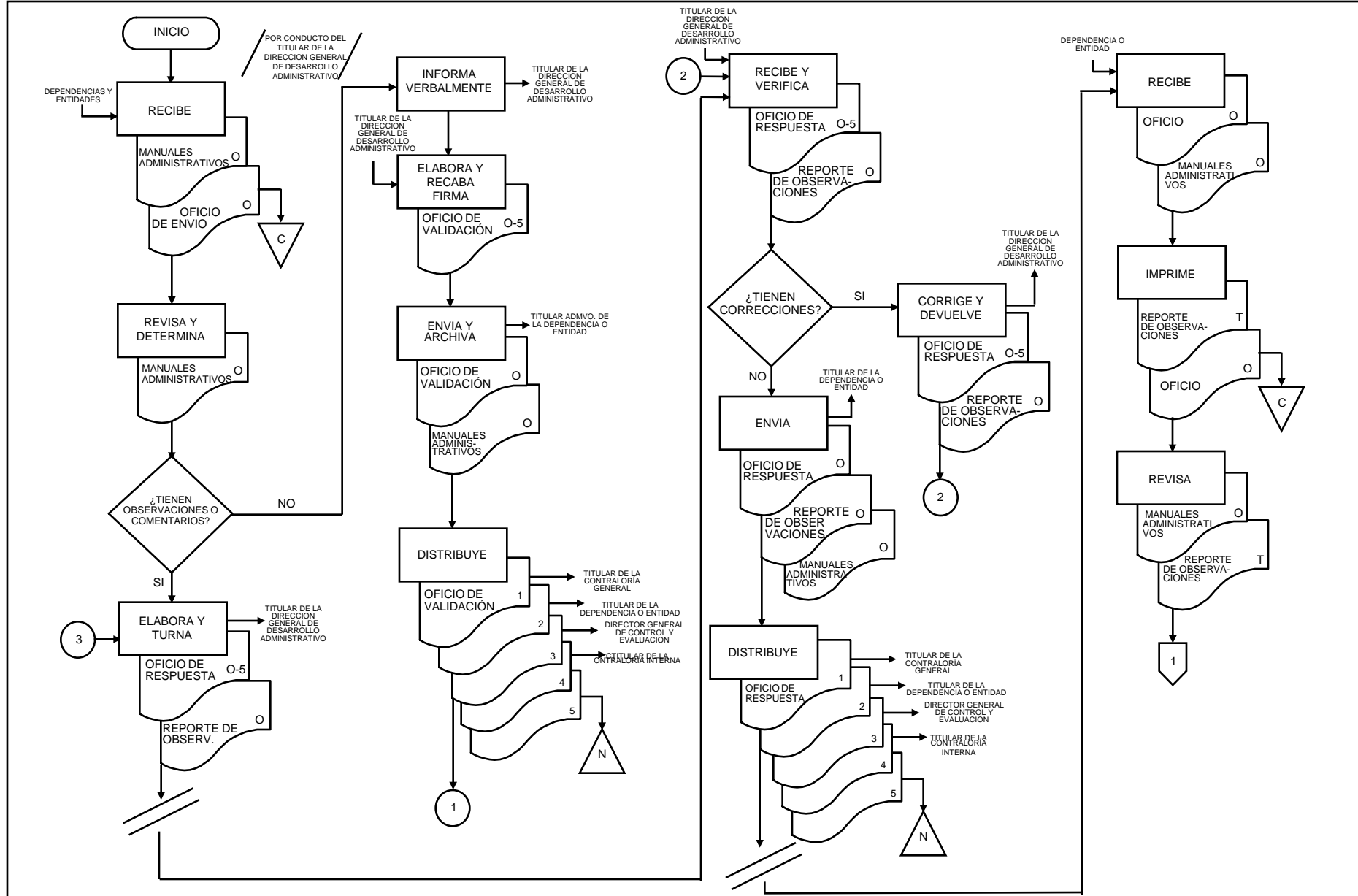
adelante



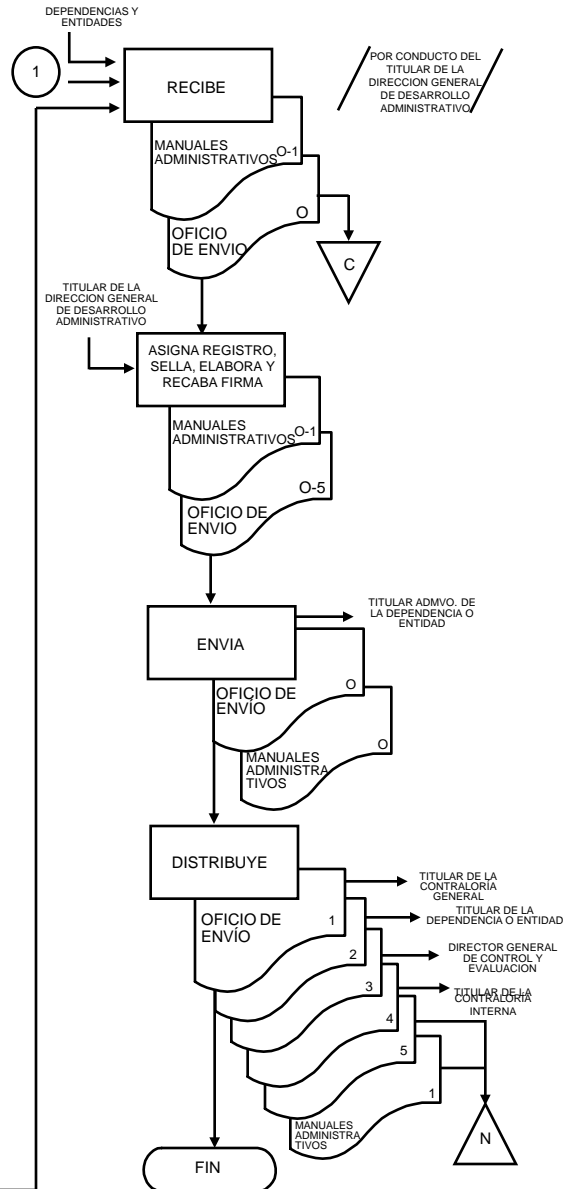
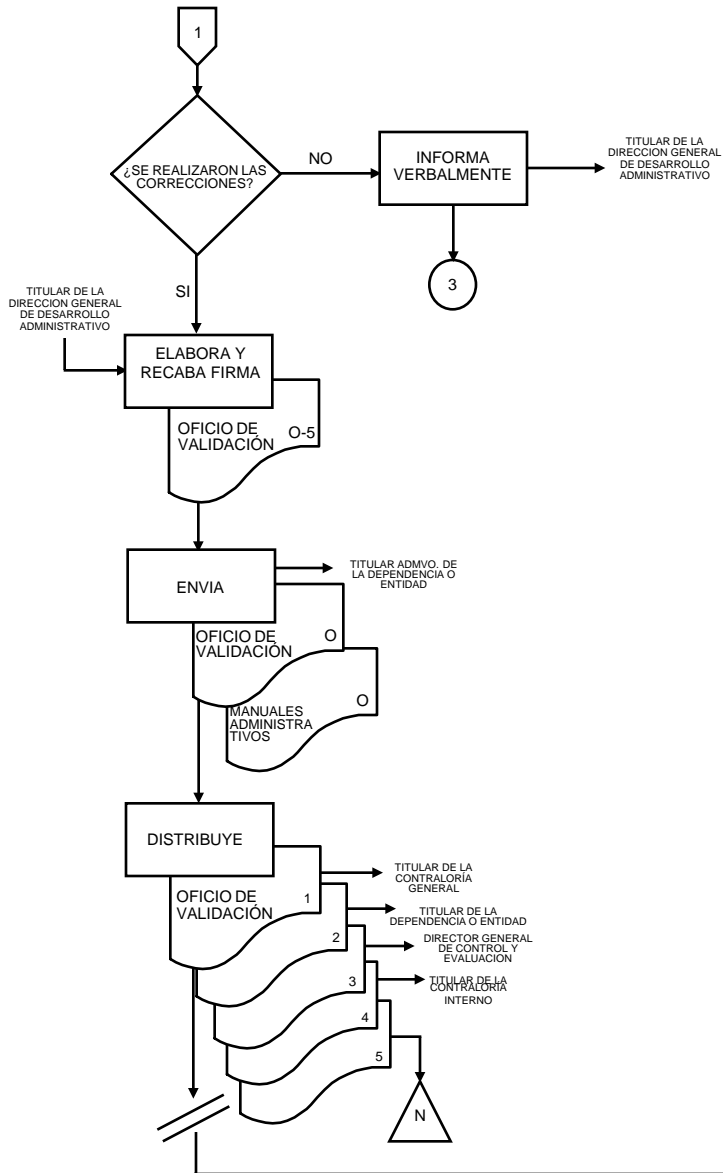
ESTADO  
PRÓSPERO



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Revisión, Validación y Registro de Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
 Revisión, Validación y Registro de Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Elaboración de Propuestas de Simplificación, Homologación y Modernización Administrativa.
<b>Objetivo:</b>	Presentar a las Dependencias y/o Entidades propuestas de mejora para el buen desempeño de sus actividades.
<b>Frecuencia:</b>	Eventual.

Normas					
<p>Para elaborar una <b>Propuesta de mejora</b> se deberán analizar los procedimientos realizados en la Dependencia o Entidad, así mismo se deberá consultar en Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Decretos, etc.</p> <p>Las <b>Propuestas de mejora</b> deben ser enfocadas a la simplificación o agilización de los trámites o procesos que se realizan en una Dependencia o Entidad.</p> <p>La <b>Documentación</b> de consulta está integrada por manuales y textos relacionados con la Dependencia o Entidad.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Obtiene del archivo alfabético temporal <b>Documentación</b> original relacionada con la Dependencia o Entidad, analiza y selecciona la información que sea relevante.
	2	Elabora <b>Oficio</b> original y cinco copias solicitando a la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad su intervención para obtener la información necesaria para realizar una propuesta de mejora, recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y archiva la <b>Documentación</b> original de la Dependencia o Entidad de manera alfabética temporal.
	3	Envía <b>Oficio</b> original al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad y distribuye las copias de la siguiente manera: 1a. copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. copia para el Titular de la Dependencia o Entidad. 3a. copia para el Enlace Institucional del PMLCC en la Dependencia o Entidad. 4a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. y la 5a. copia la archiva de manera numérica definitiva.  Pasa el tiempo.
	4	Recibe <b>Oficio de respuesta</b> en original de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad señalando si es posible o no recabar la información necesaria.  ¿Es posible recabar la información?
	4A	<u>En caso de no ser posible recabar información:</u>  Archiva el <b>Oficio de respuesta</b> original de manera cronológica definitiva.  Fin.
	5	<u>En caso de ser posible recabar información:</u>  Concerta cita vía telefónica, en coordinación con el Enlace de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna, para agendar reunión de trabajo con el Enlace Institucional del PMLCC de la Dependencia o Entidad.  Pasa el tiempo.
	6	Acude a la Dependencia o Entidad, establece coordinación con el Enlace Institucional del PMLCC de la misma y toma <b>Notas</b> en original sobre los procedimientos que llevan a cabo.
7	Analiza la información recabada en las <b>Notas</b> en original y con base en ella elabora la <b>Propuesta de mejora</b> en original.	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	8	<p>Elabora <b>Oficio de envío</b> original y seis copias, turna junto con la <b>Propuesta de mejora</b> en original al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	9	<p>Recibe del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo el <b>Oficio de envío</b> original y seis copias y la <b>Propuesta de mejora</b> original, revisa si tiene correcciones.</p> <p>¿Tiene correcciones?</p>
	9A	<p><u>En caso de tener correcciones:</u></p> <p>Realiza las correcciones pertinentes y turna el <b>Oficio de envío</b> original y seis copias y la <b>Propuesta de mejora</b> original al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Continúa con la actividad número 9.</p>
	10	<p><u>En caso de no tener correcciones:</u></p> <p>Envía al Titular de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio de envío</b> y la <b>Propuesta de mejora</b> originales. Distribuye las copias de la siguiente manera:</p> <p>1a. copia para el Titular de la Contraloría General.            2a. copia para el Titular del área responsable de la propuesta de mejora en la Dependencia o Entidad.            3a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación.            4a. copia para el Enlace Institucional del PMLCC de la Dependencia o Entidad.            5a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad.            y la 6a. copia la archiva de manera numérica definitiva.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	11	<p>Recibe <b>Oficio de contestación</b> original del Titular de la área responsable de la propuesta de mejora en la Dependencia o Entidad y revisa si fue aceptada o no la propuesta.</p> <p>¿Fue aceptada la propuesta de mejora?</p>
	11A	<p><u>En caso de no haber sido aceptada:</u></p> <p>Imprime un tanto de la <b>Propuesta de mejora</b> y revisa con base en el <b>Oficio de contestación</b> las causas por las cuales no fue aceptada, posteriormente archiva ambos documentos de manera cronológica definitiva.</p> <p>Fin.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	12	<p><u>En caso de haber sido aceptada:</u></p> <p>Imprime un tanto de la <b>Propuesta de mejora</b> y establece comunicación vía telefónica con el Enlace Institucional del PMLCC de la Dependencia o Entidad y el Titular del área responsable de la propuesta de mejora para acordar reunión de trabajo y coordinar actividades para la implementación de la propuesta.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	13	<p>Acude a la Dependencia o Entidad para apoyar en la implementación de la propuesta de mejora, y complementa con base en los trabajos realizados la <b>Propuesta de mejora</b> tanto, posteriormente archiva el documento junto con el <b>Oficio de contestación</b> original de manera cronológica definitiva.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante



ESTADO  
PRÓSPERO







Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Promoción para la Implementación de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos (CCFC) en los Trámites y Servicios Públicos de Alto Impacto de las Dependencias y Entidades.
<b>Objetivo:</b>	Mejorar los trámites y servicios públicos de alto impacto que proporcionan las dependencias y entidades, a través del establecimiento de estándares de mejora continua que satisfagan la expectativa de la ciudadanía.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas					
<p>Para la implementación de CCFC se deberán analizar los trámites y servicios de alto impacto de las dependencias y entidades.</p> <p>Para efectos de CCFC se considerarán como trámites y servicios de alto impacto aquéllos que cumplan con los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de usuarios 35%</li> <li>2. Número de quejas y denuncias 35%</li> <li>3. Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno 25%</li> <li>4. Ingresos Generados 5%</li> </ol> <p>Las mejoras que se determinen en el proceso de implementación de CCFC deberán estar enfocadas a satisfacer la expectativa ciudadana.</p> <p>Para la implementación de CCFC se conformará un grupo de trabajo operativo y un grupo de apoyo, los cuales estarán integrados de acuerdo a lo establecido en la <b>Guía Metodológica para la Implementación de CCFC</b>.</p> <p>La implementación CCFC en los trámites y servicios se debe realizar de acuerdo a lo establecido en la <b>Guía Metodológica para la implementación de CCFC</b>.</p> <p>Es responsabilidad de la Contraloría General, a través de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, el elaborar la <b>Guía Metodológica para la implementación de CCFC</b>.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				

## Normas

El **Diagnóstico integral** de CCFC deberá contener:

1. Los elementos estratégicos, normativos, del proceso, infraestructura, del entorno
2. Problemática
3. Propuesta de Mejora
4. Beneficios

La aplicación de la encuesta para la obtención de la expectativa ciudadana es responsabilidad del Órgano Interno de Control correspondiente, de acuerdo a lo establecido en la **Guía para la implementación de CCFC**.

Toda la documentación generada en la implementación de la CCFC deberá integrarse en un expediente denominado "**Libro Blanco**", constituyendo este la evidencia física que de validez a la misma.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Consulta la base de datos del Sistema Electrónico de Información de Trámites y Servicios, y con base en ésta elabora el <b>Listado de Trámites y servicios de alto impacto</b> en un tanto, de acuerdo a los criterios previamente establecidos.
	2	Analiza y selecciona, con base en el original del <b>Listado de Trámites y servicios de alto impacto</b> , aquéllos trámites y servicios viables de aplicación de CCFC, elabora el <b>Oficio de solicitud de aplicación de CCFC</b> en original y cinco copias, recaba firma del Titular de la Dirección de Desarrollo Administrativo en el mismo documento.
	3	Envía al Titular de la Dependencia o Entidad el original del <b>Oficio de solicitud de aplicación de CCFC</b> y distribuye las copias de la siguiente manera: 1a. copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. copia para el Enlace Institucional del PMLCC en la Dependencia o Entidad. 3a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. copia para el Titular de la Contraloría Interno en la Dependencia o Entidad. y la 5a. copia la archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal, junto con el original del <b>Listado de Trámites y servicios de alto impacto</b> .  Pasa el tiempo.
	4	Recibe <b>Oficio de respuesta</b> original, de la dependencia o entidad, y verifica si es viable o no la aplicación de CCFC en el trámite o servicio propuesto.  ¿Es viable la aplicación de CCFC en el trámite o servicio propuesto?
	4A	<u>En caso de no ser viable la aplicación de CCFC en el trámite o servicio propuesto:</u>  Revisa las causas por la cual no es viable la aplicación de CCFC y archiva <b>Oficio de respuesta</b> original de manera cronológica definitiva.  Continúa con la actividad número 2.
5	<u>En caso de ser viable la aplicación de CCFC en el trámite o servicio propuesto:</u>  Concerta vía telefónica, con el Enlace Institucional del PMLCC de la dependencia o entidad, la fecha de presentación de CCFC a los grupos de trabajo operativo y de apoyo y archiva el original del <b>Oficio de respuesta</b> de manera cronológica temporal.	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo		Pasa el tiempo.
	6	Acude a la dependencia o entidad y realiza presentación de CCFC a los grupos de trabajo operativo y de apoyo y establecen acuerdos para la implementación de CCFC.
	7	Elabora el <b>Acta de hechos</b> y el <b>Cronograma de acciones</b> originales, con base en los acuerdos tomados en la presentación de CCFC, recaba firmas de los involucrados en los mismos documentos y posteriormente los archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	8	Realiza, en coordinación con el grupo de trabajo operativo, el análisis del trámite o servicio seleccionado y elaboran el <b>Diagnóstico Integral</b> original.
	9	Elabora en coordinación con el grupo de trabajo operativo, los <b>Compromisos de servicio</b> de la CCFC original, y con base en éstos el formato de <b>Encuesta</b> original para obtener la expectativa y posteriormente los archiva de manera cronológica temporal junto con el original del <b>Diagnóstico Integral</b> ciudadana.  Pasa el tiempo.
	10	Recibe del OIC, mediante <b>Oficio</b> los tantos de las <b>Encuestas</b> aplicadas, con base en éstas elabora el <b>Informe de resultados</b> original y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Diagnóstico Integral</b> y los <b>Compromisos de servicio</b> originales.
	11	Complementa el <b>Diagnóstico Integral</b> original, con la información obtenida en el <b>Informe de resultados</b> y <b>Compromisos de servicio</b> originales y posteriormente los archiva de manera cronológica temporal, junto con el original del <b>Oficio</b> y los tantos de las <b>Encuestas</b> .
	12	Elabora, en coordinación con el grupo de trabajo operativo, el <b>Proceso de quejas y denuncias</b> original y posteriormente los archiva de manera cronológica temporal.
	13	Acuerda, vía telefónica, con el Enlace Institucional del PMLCC de la dependencia o entidad, la fecha de presentación y validación del Libro Blanco al grupo de apoyo.  Pasa el tiempo.
	14	Obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Libro Blanco</b> , acude a la dependencia o entidad y en coordinación con el grupo de apoyo validan el <b>Libro Blanco</b> , y acuerdan plan de difusión interno y externo.  Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción y Desarrollo Administrativo	15	Realiza plan de difusión interna, a todo el personal del área operadora del trámite y archiva de manera cronológica temporal el <b>Libro Blanco</b> .
	16	Elabora, en los formatos establecidos, la <b>CCFC para firma</b> en tres tantos y los originales de <b>CCFC a publicar</b> , así como el <b>Tríptico de difusión</b> y recaba Vo.Bo. del Grupo de Apoyo.  Pasa el tiempo.
	17	Organiza, en coordinación con el Enlace Institucional del PMLCC, el evento de liberación de la CCFC, previo acuerdo con el Titular de la dependencia o entidad y el Titular de la Contraloría General y entrega, vía económica, al área responsable de la CCFC, los originales de la <b>CCFC a publicar</b> y el <b>Tríptico de difusión</b> para su reproducción.  Pasa el tiempo.
	18	Asiste al evento de liberación de CCFC, y posteriormente archiva de manera cronológica temporal, un tanto de la <b>CCFC firmada</b> .
	19	Obtiene del archivo cronológico temporal el original del <b>Libro Blanco</b> y lo Fotocopia, en dos tantos.
	20	Integra los tantos de la <b>CCFC firmada</b> restantes a las fotocopias del <b>Libro Blanco</b> respectivamente, elabora el <b>Oficio de envío</b> en original y cuatro copias y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.
	21	Envía el original del <b>Oficio de envío</b> , al Titular de la dependencia o entidad junto con el original del <b>Libro Blanco</b> y distribuye las copias de la siguiente manera: 1a. copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. copia para el Enlace Institucional del PMLCC en la Dependencia o Entidad. 3a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 4a. copia la integra como acuse de recibo al <b>Libro Blanco</b> fotocopia.
	22	Elabora <b>Tarjeta de envío</b> en original y tres copias y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	23	<p>Turna la <b>Tarjeta de envío</b> original, junto con una fotocopia del <b>Libro Blanco</b> al Titular del Órgano Interno de Control y distribuye las copias de la siguiente manera:</p> <p>1a. copia para el Titular de la Contraloría General.</p> <p>2a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación.</p> <p>y la 3a. copia la integra como acuse de recibo al <b>Libro Blanco</b>, fotocopia, posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante

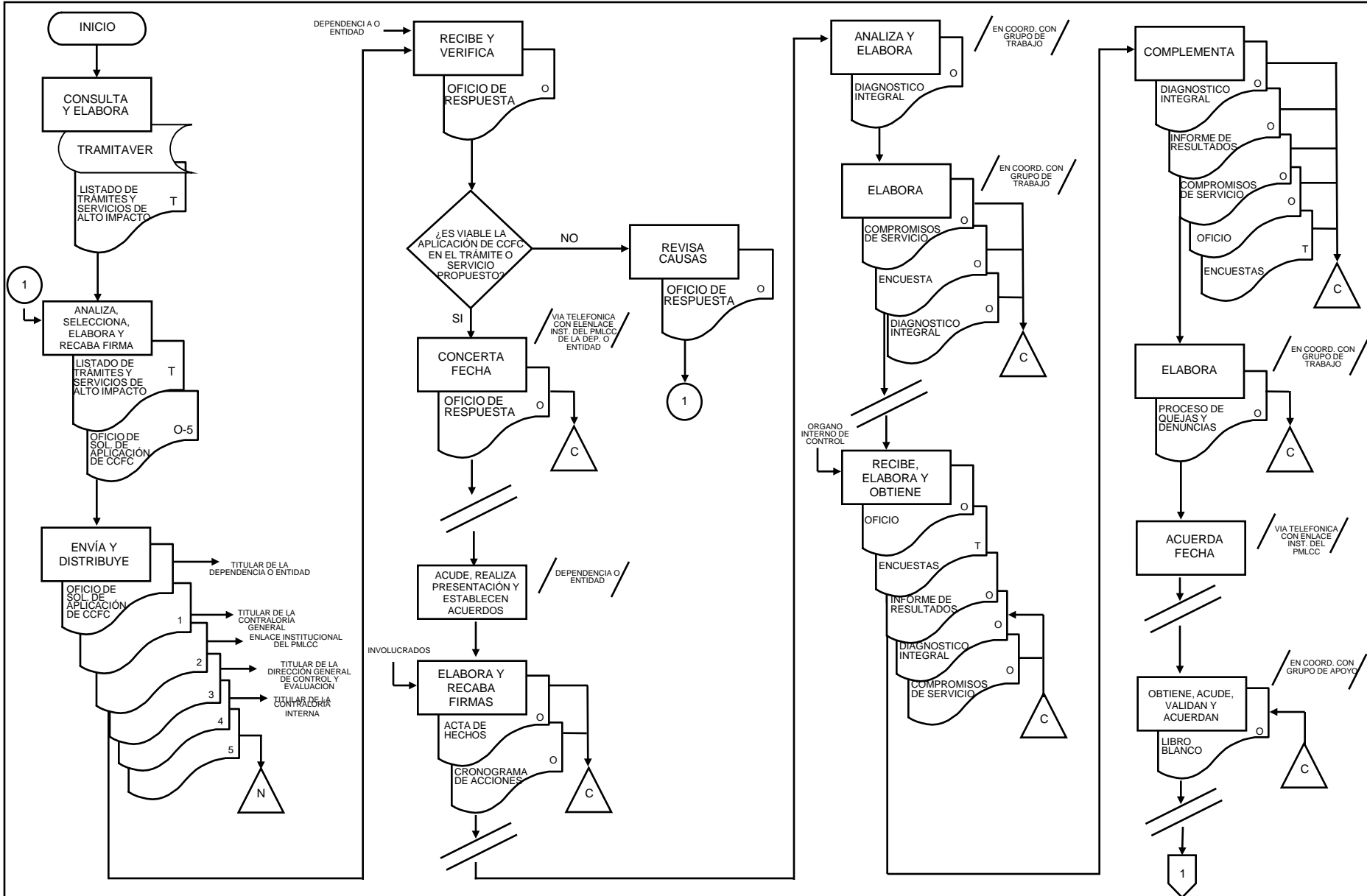


ESTADO  
PRÓSPERO



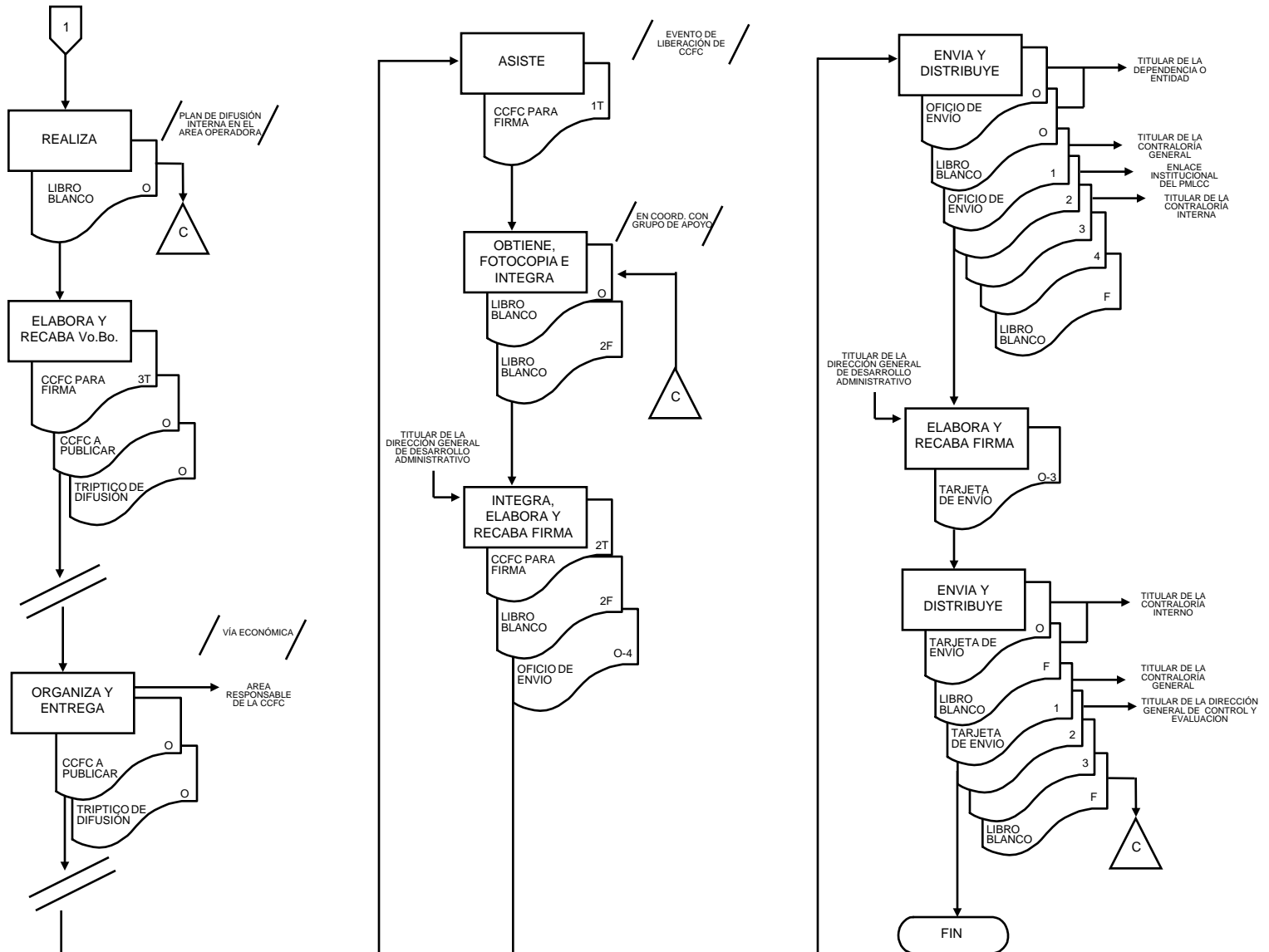
**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo**  
**Promoción para la Implementación de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en los Trámites de Alto Impacto de las Dependencias o Entidades**

**y Servicios Públicos**



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Promoción para la Implementación de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en los Trámites de Alto Impacto de las Dependencias o Entidades

y Servicios Públicos



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Coordinación para el Aseguramiento de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos (CCFC) en los Trámites y Servicios Públicos de las Dependencias y Entidades.
<b>Objetivo:</b>	Asegurar el cumplimiento de los estándares de mejora continua que se publicaron a través de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en determinado trámite o servicio.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas					
<p>El aseguramiento deberá llevarse a cabo una vez implementada la Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en un determinado trámite o servicio.</p> <p>El aseguramiento de las Cartas Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos se realizará con base en lo establecido en la <b>Guía Metodológica para el Aseguramiento de CCFC</b></p> <p>El aseguramiento deberá realizarse de manera trimestral durante un año. Una vez cumplido de manera satisfactoria este periodo, la Dirección General de Desarrollo Administrativo dará por funcional la CCFC, y ésta se continuará evaluando de manera semestral por tiempo indefinido, a fin garantizar el cumplimiento de las mejoras establecidas en el documento</p> <p>Es responsabilidad de la Contraloría General, a través de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, el elaborar la <b>Guía Metodológica para el Aseguramiento de CCFC</b>.</p> <p>El aseguramiento de las Cartas Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos es responsabilidad de la Dependencia o Entidad, contando con la participación activa del Órgano Interno de Control y la Dirección General de Desarrollo Administrativo de la Contraloría General.</p> <p>Para llevar a cabo el aseguramiento de las Cartas Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos, se deberán reunir todos los miembros del grupo de trabajo operativo que realizaron la CCFC.</p> <p>El área responsable de la CCFC de la dependencia o entidad, será la encargada de llevar a cabo la medición interna, con base en lo acordado en la estrategia de medición interna, así como de integrar en el <b>Libro Blanco</b> original, la documentación que de esta se genere.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				



## Normas

El Órgano Interno de Control en la dependencia o entidad, será el responsable de llevar a cabo la medición externa, con base en lo acordado en la estrategia de medición externa, así como de integrar en el **Libro Blanco** fotocopia, la documentación que de esta se genere.

Toda la documentación generada en el aseguramiento de la CCFC deberá integrarse en el **Libro Blanco** fotocopia que se genere en la implementación de la CCFC , constituyendo este la evidencia física que de validez al proceso de aseguramiento.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Elabora <b>oficio de notificación</b> en original y seis copias, informando fecha de reunión de trabajo para iniciar el aseguramiento de la CCFC, recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.
	2	Envía al Titular de la Dependencia o Entidad el original del <b>Oficio de notificación</b> y distribuye las copias de la siguiente manera: 1a. copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. copia para el Enlace Institucional del PMLCC en la Dependencia o Entidad. 3a. copia para el Titular del área responsable de la CCFC. 4a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 5a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 6a. copia la archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	3	Recibe <b>Oficio de respuesta</b> original, de la dependencia o entidad, y verifica fecha y lugar de reunión de trabajo.
	4	Confirma, vía telefónica, con el Enlace de Desarrollo Administrativo en el Órgano Interno de Control, la asistencia de los miembros del grupo de trabajo operativo, obtiene del archivo cronológico temporal, los <b>Compromisos de servicio</b> fotocopia y posteriormente archiva el original del <b>Oficio de respuesta</b> de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	5	Acude a la reunión de trabajo, en la fecha y lugar acordados, revisa en coordinación con el grupo de trabajo operativo los <b>Compromisos de servicio</b> fotocopia y acuerdan estrategia de medición interna.
	6	Elabora, en coordinación con el grupo de trabajo, el original y copia del <b>Formato de medición interna</b> , para evaluar el cumplimiento de los estándares publicados en la CCFC, así como el <b>Cronograma de medición interna</b> y entrega los originales de ambos documentos, de manera económica al representante del área responsable de la CCFC, en el grupo de trabajo operativo.  Pasa el tiempo.
	7	Acuerda, vía telefónica, reunión de trabajo con el Enlace de Desarrollo Administrativo del Órgano Interno de Control para coordinar la estrategia de medición externa y archiva de manera cronológica temporal las copias de la <b>Formato de medición interna</b> y el <b>Cronograma de medición interna</b> , así como fotocopia de los <b>Compromisos de servicio</b> .  Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	8	Acude a reunión de trabajo, con el Enlace de Desarrollo Administrativo del Órgano Interno de Control, acuerdan estrategia de medición externa y elaboran en original y copia la <b>Encuesta de evaluación</b> y el <b>Cronograma de medición externa</b> .
	9	Entrega, de manera económica, al Enlace de Desarrollo Administrativo del Órgano Interno de Control, los originales de la <b>Encuesta de evaluación</b> y el <b>Cronograma de medición externa</b> , posteriormente archiva de manera cronológica temporal las copias de ambos documentos.  Pasa el tiempo.
	10	Recibe, mediante <b>Oficio</b> original, del Área responsable de la CCFC, el <b>Reporte de resultados</b> original, derivado de la aplicación del Formato de medición interna.
	11	Analiza el <b>Reporte de resultados</b> original, y con base en este elabora el <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b> original y copia, posteriormente archiva los originales del <b>Oficio</b> y el <b>Reporte de resultados</b> de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	12	Recibe, mediante <b>Oficio</b> original, del Órgano Interno de Control, el <b>Reporte de resultados</b> original, derivado de la aplicación de la Encuesta de evaluación.
	13	Analiza el <b>Reporte de resultados</b> original, y con base en este complementa el <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b> original y copia, posteriormente archiva los originales del <b>Oficio</b> y <b>Reporte de resultados</b> de manera cronológica temporal.
	14	Elabora <b>Oficio de envío</b> original y seis copias, turna junto con el <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b> original y copia, al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.  Pasa el tiempo.
15	Recibe del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo el <b>Oficio de envío</b> original y seis copias y el <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b> original y copia y revisa si tiene correcciones.  ¿Tiene correcciones?	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	15 A	<p><u>En caso de tener correcciones:</u></p> <p>Realiza las correcciones pertinentes y turna el <b>Oficio de envío</b> original y seis copias y el <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b> original y copia al titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Continúa con la actividad número 15.</p>
	16	<p><u>En caso de no tener correcciones:</u></p> <p>Envía al Titular de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio de envío</b> anexo el <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b> original y distribuye las copias de la siguiente manera:</p> <p>1a. copia para el Titular de la Contraloría General.                  2a. copia para el Titular del área responsable CCFC.                  3a. copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación.                  4a. copia para el Enlace Institucional del PMLCC de la Dependencia o Entidad.                  5a. copia para el Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad.                  y la 6a. copia la archiva como acuse de recibo anexo la copia del <b>Informe de resultados del Aseguramiento de CCFC</b>, de manera cronológica temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante



ESTADO  
PRÓSPERO





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

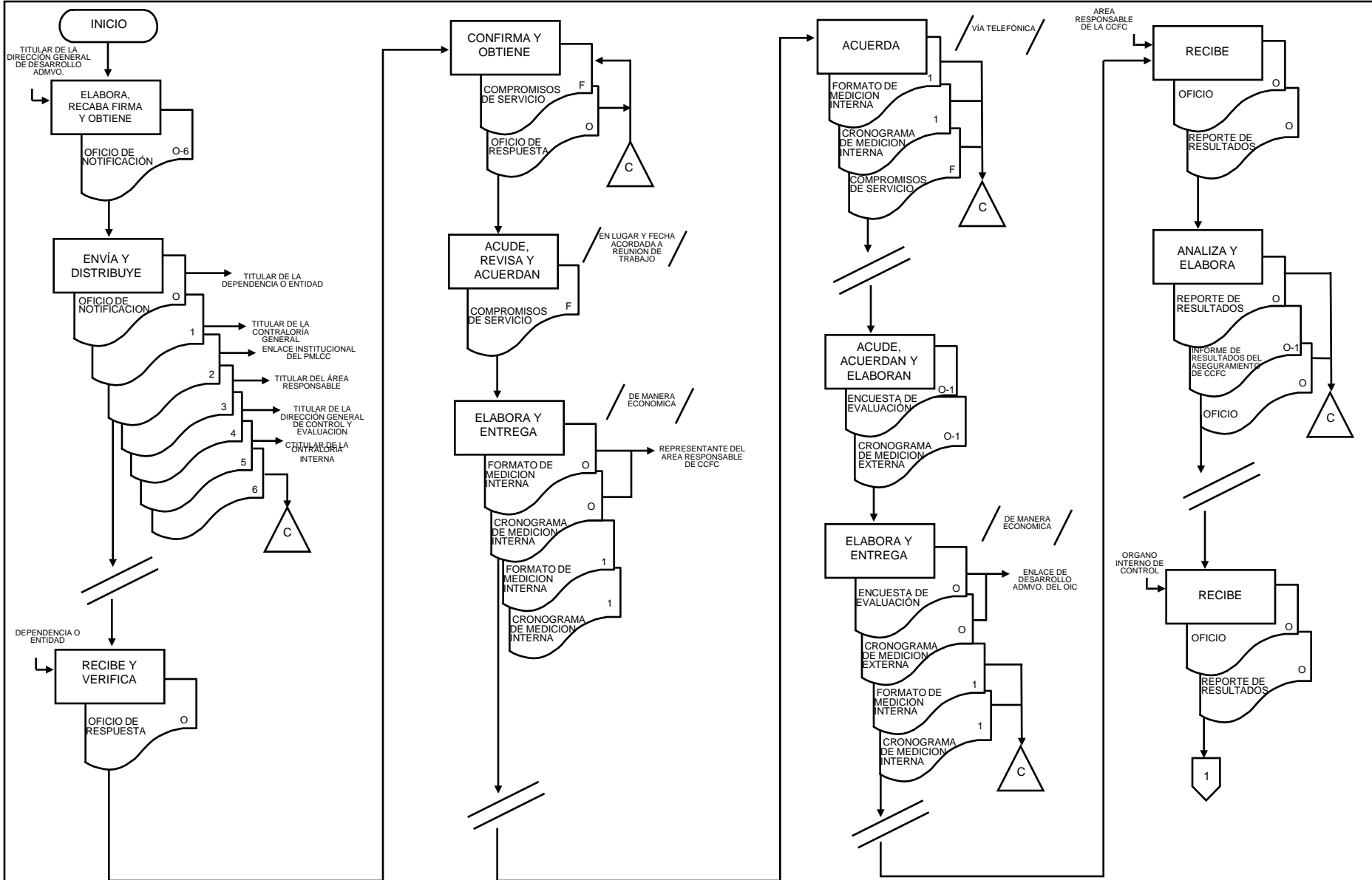


adelante



ESTADO  
PRÓSPERO

**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Coordinación para el Aseguramiento de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos en los Trámites y Servicios Públicos de las Dependencias o Entidades**





Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Revisión, Emisión de Dictamen y Registro de Estructuras Orgánicas de Dependencias y Entidades.
<b>Objetivo:</b>	Normar la formulación y adecuación de las estructuras orgánicas en la Administración Pública Estatal, bajo criterios uniformes, orientados al diseño de estructuras que faciliten su análisis e interpretación, y que respondan a los principios de eficiencia, racionalidad, reflejando la importancia de cada puesto de acuerdo a sus funciones y grado de responsabilidad.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas
<p>Para la revisión de los <b>Proyectos de estructuras orgánicas</b> se utilizará como documento base los <b>Lineamientos por los que se establecen los criterios Técnico-Administrativos para la Modificación, Elaboración y Autorización de las Estructuras Orgánicas y Plantilla de Personal de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave</b>.</p> <p>En caso de ser necesario se proporcionará asesoría y orientación directa a las dependencias y entidades que lo soliciten, para la adecuada presentación de sus <b>Proyectos de estructuras orgánicas</b>.</p> <p>La emisión de <b>Dictámenes de Estructuras Orgánicas</b> es atribución colegiada por parte de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la Contraloría General.</p> <p>La emisión de <b>Dictámenes de Estructuras Orgánicas</b>, debe contener, la validación o autorización parcial o integral, según el caso, o bien los comentarios u observaciones, a los <b>Proyectos de estructuras orgánicas</b>, con base en lo establecido en los <b>Lineamientos por los que se establecen los criterios Técnico-Administrativos para la Modificación, Elaboración y Autorización de las Estructuras Orgánicas y Plantilla de Personal de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave</b>.</p> <p>El registro que se otorga a las <b>Estructuras Orgánicas</b> contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siglas de la Dependencia o Entidad</li> <li>- Número de orden en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo</li> <li>- Siglas del oficio de dictamen (AEO)</li> <li>- Número de Oficio (AEO)</li> <li>- Número consecutivo del Registro Estatal de Estructuras Orgánicas</li> </ul>

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Recibe por conducto del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo el <b>Proyecto de estructura orgánica</b> de la Dependencia o Entidad en original, con su respectivo <b>Oficio de envío</b> original.
	2	Analiza el <b>Proyecto de estructura orgánica</b> original y determina si existen observaciones o comentarios.  ¿Tiene observaciones o comentarios?
	2A	<u>En caso de no tener observaciones o comentarios:</u>  Informa verbalmente al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo que no existen observaciones o comentarios.
	2 A.1	Acuerda, vía telefónica, con el Titular de la Subdirección de Organización y Métodos de la Secretaría de Finanzas y Planeación, la emisión del dictamen de estructura orgánica correspondiente.
	2 A.2	Elabora <b>Dictamen de estructura orgánica</b> original y seis copias, dirigido al Titular de la dependencia o entidad, así como la <b>Estructura Orgánica</b> , en el formato previamente establecido, en tres tantos, emite el registro correspondiente y recaba firma de autorización del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, en ambos documentos.
	2 A.3	Envía, de manera económica, al Titular de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Finanzas y Planeación, el <b>Dictamen de estructura orgánica</b> original y copias, así como la <b>Estructura Orgánica</b> en tres tantos, para firma.  Pasa el tiempo.
	2 A.4	Recibe, de manera económica, del Titular de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Finanzas y Planeación el <b>Dictamen de estructura orgánica</b> original y copias, así como la <b>Estructura Orgánica</b> en dos tantos, debidamente firmados, y fotocopia en seis tantos el <b>Dictamen de estructura orgánica</b> .
	2 A.5	Envía al Titular de la dependencia o entidad el original del <b>Dictamen de estructura orgánica</b> anexo un tanto de la <b>Estructura Orgánica</b> .
2 A.6	Distribuye las copias del <b>Dictamen de estructura orgánica</b> de la siguiente manera: 1a. Copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. Copia para el Secretario de Administración y Finanzas anexo un tanto de la <b>Estructura Orgánica</b> . 3a. Copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. Copia para el Titular de la Dirección General de Auditoría	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	3	<p>Gubernamental.</p> <p>5a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad.</p> <p>y la 6a. Copia la archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal, anexo el original del <b>Oficio de envío</b>, un tanto de la <b>Estructura Orgánica</b> y el <b>Proyecto de estructura orgánica original</b>.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de tener observaciones o comentarios:</u></p> <p>Acuerda, vía telefónica, con el Titular de la Subdirección de Organización y Métodos de la Secretaría de Finanzas y Planeación, la emisión del dictamen de estructura orgánica correspondiente.</p> <p>4</p> <p>Elabora <b>Dictamen de observaciones</b> original y seis copias, dirigido al Titular de la dependencia o entidad y lo turna al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo para su revisión.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>5</p> <p>Recibe del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo el <b>Dictamen de observaciones</b> original y seis copias y verifica si tienen correcciones.</p> <p>¿Tiene correcciones?</p> <p>5 A</p> <p><u>En caso de tener correcciones:</u></p> <p>Realiza correcciones el <b>Dictamen de observaciones</b> original y seis copias y lo turna al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Continúa con la actividad número 5.</p> <p>6</p> <p><u>En caso de no tener correcciones:</u></p> <p>Envía, de manera económica, al Titular de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Finanzas y Planeación, el <b>Dictamen de observaciones</b> original y seis copias.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>7</p> <p>Recibe, de manera económica, del Titular de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Finanzas y Planeación el <b>Dictamen de observaciones</b> original y seis copias.</p> <p>8</p> <p>Envía al Titular de la dependencia o entidad el original del <b>Dictamen de observaciones</b>. Distribuye las fotocopias del <b>Dictamen de observaciones</b> de la siguiente manera:</p> <p>1a. Copia para el Titular de la Contraloría General.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo		<p>2a. Copia para el Secretario de Administración y Finanzas. 3a. Copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. Copia al Titular de la Dirección General de Auditoría Gubernamental. 5a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 6a. Copia la archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal, anexo los originales del <b>Oficio de envío y Proyecto de estructura orgánica</b>.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>11 Recibe, por conducto del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, mediante <b>Oficio</b> original el <b>Proyecto de estructura orgánica</b> original, de la Dependencia o Entidad y obtiene del archivo cronológico temporal la copia del <b>Dictamen de observaciones</b>.</p> <p>12 Revisa si se solventaron las observaciones o comentarios señalados, en el <b>Proyecto de estructura orgánica</b> original, de acuerdo al <b>Dictamen de observaciones</b> copia.</p> <p>¿Se solventaron las observaciones o comentarios?</p> <p>12 A <u>En caso de no haberse solventado las observaciones o comentarios:</u></p> <p>Informa verbalmente al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y acuerda, vía telefónica, con el Titular de la Subdirección de Organización y Métodos, la realización de reunión de trabajo con la dependencia o entidad, para la solventación de las observaciones.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>12 A.1 Acude a reunión de trabajo, con la dependencia o entidad, y con base en los originales del <b>Proyecto de estructura orgánica</b> y <b>Dictamen de observaciones</b>, acuerdan la solventación de las observaciones, posteriormente archiva de manera cronológica temporal los originales del <b>Oficio de envío</b>, <b>Proyecto de estructura orgánica</b> y <b>Dictamen de observaciones</b> copia.</p> <p>Continúa con la actividad número 11.</p> <p>13 <u>En caso de haberse solventado las observaciones o comentarios:</u></p> <p>Informa verbalmente al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo que no existen observaciones o comentarios.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	14	Acuerda, vía telefónica, con el Titular de la Subdirección de Organización y Métodos de la Secretaría de Finanzas y Planeación, la emisión del dictamen de estructura orgánica correspondiente.
	15	Elabora <b>Dictamen de estructura orgánica</b> original y seis copias, dirigido al Titular de la dependencia o entidad, así como la <b>Estructura Orgánica</b> , en el formato previamente establecido, en tres tantos, emite el registro correspondiente en éstos y recaba firma de autorización del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, en ambos documentos.
	16	Envía, de manera económica, al Titular de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Finanzas y Planeación, el <b>Dictamen de estructura orgánica</b> original y seis copias, así como la <b>Estructura Orgánica</b> en tres tantos, para firma.  Pasa el tiempo.
	17	Recibe, de manera económica, del Titular de la Dirección General de Administración de la Secretaría de Finanzas y Planeación el <b>Dictamen de estructura orgánica</b> original y seis copias, así como la <b>Estructura Orgánica</b> en tres tantos, debidamente firmados.
	18	Envía al Titular de la dependencia o entidad el original del <b>Dictamen de estructura orgánica</b> anexo un tanto de la <b>Estructura Orgánica</b> .
	19	Distribuye las copias del <b>Dictamen de estructura orgánica</b> de la siguiente manera: 1a. Copia para el Titular de la Contraloría General. 2a. Copia para el Secretario de Administración y Finanzas anexo un tanto de la <b>Estructura Orgánica</b> . 3a. Copia para el Titular de la Dirección General de Control y Evaluación. 4a. Copia para el Titular de la Dirección General de Auditoría Gubernamental. 5a. Copia al Titular de la Contraloría Interna en la Dependencia o Entidad. y la 6a. fotocopia la archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal, anexo los originales del <b>Oficio, Estructura Orgánica, Proyecto de estructura orgánica</b> y la copia del <b>Dictamen de observaciones</b> .  FIN DEL PROCEDIMIENTO.





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



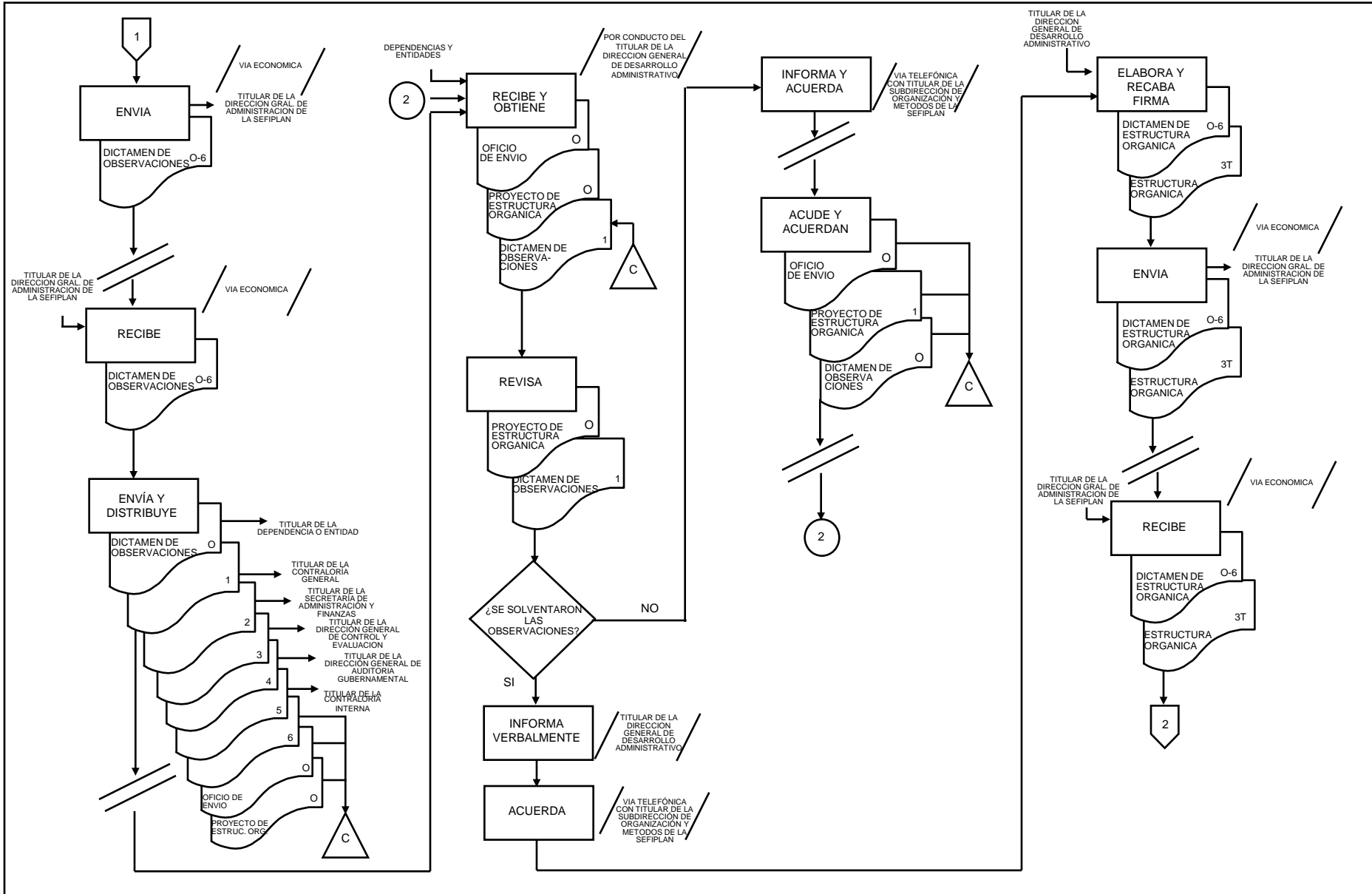
adelante



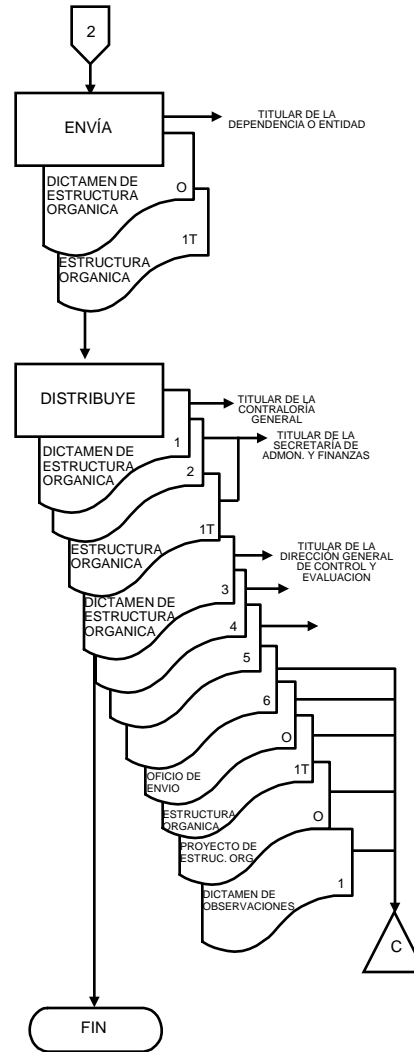
ESTADO  
PRÓSPERO



**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo**  
**Revisión, Emisión de Dictamen y Registro de Estructuras Orgánicas de Dependencias y Entidades**



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Revisión, Emisión de Dictamen y Registro de Estructuras Orgánicas de Dependencias y Entidades



### Procedimiento

- Nombre:** Promoción y Seguimiento del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras en Materia de Desarrollo Administrativo.
- Objetivo:** Establecer acciones en materia de desarrollo organizacional que contribuyan al mejoramiento de la gestión de las Dependencias y Entidades.
- Frecuencia:** Periódica.

### Normas

El titular de la Dependencia o Entidad, designará a un servidor público como Enlace Institucional entre esta y la Contraloría General e instruirá la conformación de un Grupo de Enlace.

El Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad será responsable de coordinar la elaboración de los formatos que se integran en la Guía para la Implementación del PMLCC, de impulsar la integración de los Grupos de Trabajo y de reportar los avances en el cumplimiento de las acciones en materia de desarrollo administrativo.

El Grupo de Enlace se integrará por servidores públicos de la Dependencia o Entidad con nivel jerárquico de Titular de la Dirección General y de Área, tendrá la responsabilidad de establecer las acciones en materia de desarrollo administrativo.

El Grupo de Enlace de cada Dependencia o Entidad deberá realizar un análisis al interior de cada una de sus áreas de trabajo, identificando las que requieran la implementación de acciones en materia de desarrollo administrativo.

El Consultor en Desarrollo Administrativo asignado a cada Dependencia o Entidad será responsable de promover la implementación del Programa, así como evaluar, dar seguimiento y asesorar sobre su aplicación.

La participación del Órgano Interno de Control consistirá en apoyar en organización de las reuniones con los Grupos de Trabajo y en el seguimiento a los acuerdos establecidos en las **Minutas de Trabajo** que se generen para la implementación del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

## Normas

La elaboración de los formatos **Programa Operativo de MLCC** y **Reporte de Avances** se realizará con apego en la Guía para la Implementación del PMLCC y con base en las asesorías del Consultor en Desarrollo Administrativo.

El Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad deberá integrar el **Programa Operativo de MLCC**, entregarlo a la Contraloría General y trimestralmente presentar los **Reportes de Avance**.

Para resguardo y seguimiento de las acciones en materia de desarrollo administrativo se deberá integrar un **Expediente de Implementación del PMLCC** por dependencia o entidad.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	1	Coordina, vía telefónica, con el Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, así como con el Órgano Interno de Control, la (s) reunión (es) con los grupos de trabajo, acuerdan fecha y hora, con la finalidad de presentar el Programa Manos Limpias y Cuentas Claras.
	2	Integra el material y archivos electrónicos para realizar la presentación de la metodología para completar el <b>Programa Operativo MLCC</b> y <b>Reporte de Avances</b> , e imprime un tanto de ambos documentos.  Pasa el tiempo.
	3	Acude a la Dependencia o Entidad y realiza la reunión para exponer a los integrantes de los grupos de trabajo, la metodología para establecer las acciones, así como su seguimiento y evaluación a través del formato <b>Programa Operativo MLCC</b> y <b>Reporte de Avances</b> .
	4	Elabora en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> , en un tanto y la <b>Minuta de Trabajo</b> , en un tanto; especificando los acuerdos y compromisos generados para la revisión y seguimiento del Programa y entrega, de manera económica, un tanto del <b>Programa Operativo MLCC</b> y <b>Reporte de Avances</b> .
	5	Obtiene el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> , e integra en este la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de trabajo</b> , en un tanto y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	6	Recibe, del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, mediante <b>Oficio</b> original, <b>Programa Operativo MLCC</b> en un tanto, y obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> .
	7	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> , los originales del <b>Oficio</b> y el <b>Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	8	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, el <b>Oficio</b> , en original y el <b>Reporte de Avances</b> , en original, y revisa el cumplimiento de las acciones establecidas.  ¿Están cumpliendo con las acciones establecidas?

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	8 A	<p><u>En caso de no estar cumpliendo con las acciones establecidas:</u> Coordina, vía telefónica, con el Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, así como con el Órgano Interno de Control, reunión de trabajo para establecer acciones en la materia.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	8 A.1	<p>Acude a la Dependencia o Entidad y realiza la reunión para establecer las acciones pertinentes y dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Operativo MLCC.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad número 8.</p>
	9	<p><u>En caso de estar cumpliendo con las acciones establecidas:</u> Obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> e integra en este los originales del <b>Oficio y Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

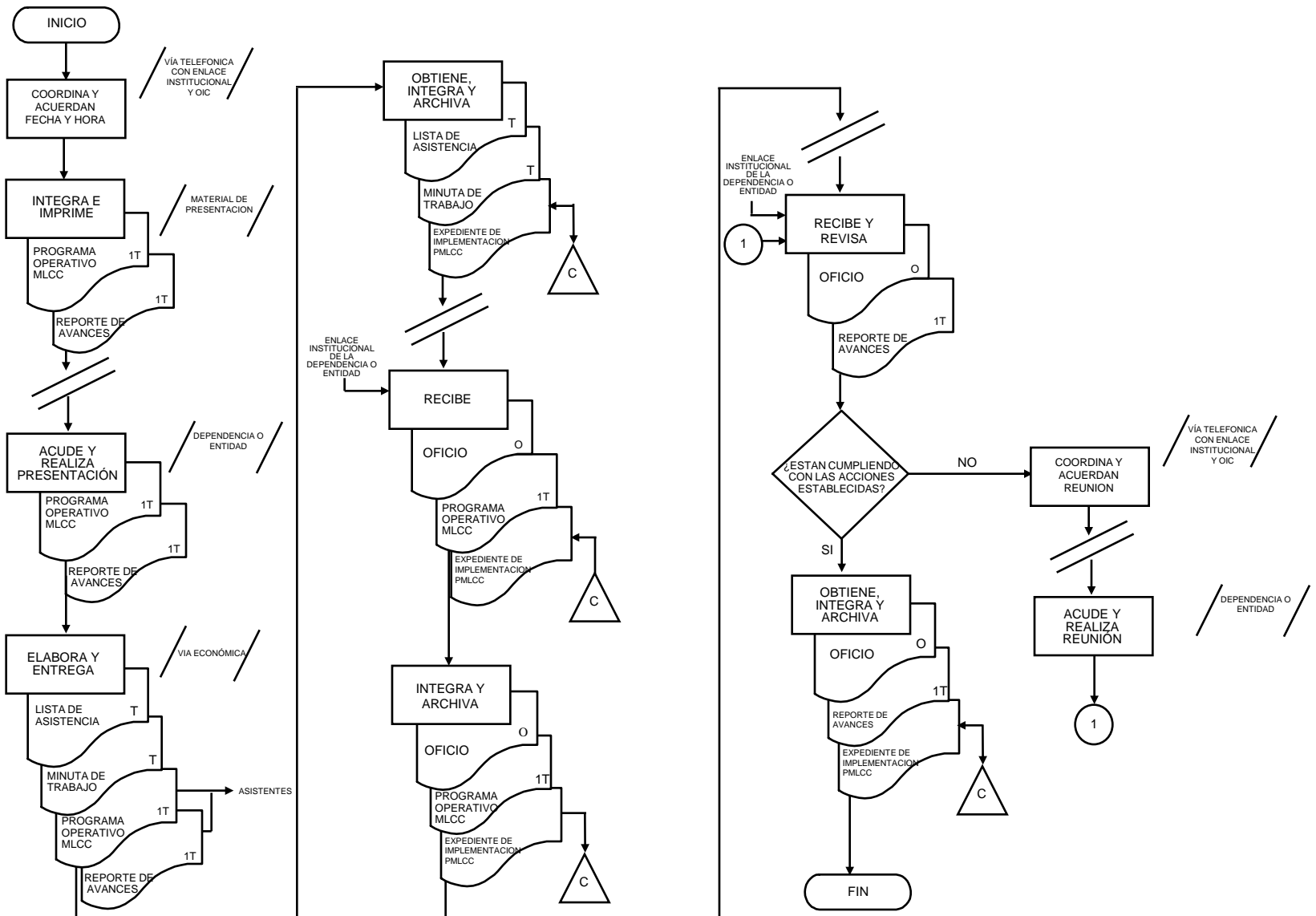


adelante



ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Promoción y Seguimiento del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras en Materia de Desarrollo Administrativo



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Integración del Informe Mensual.
<b>Objetivo:</b>	Reportar las actividades y metas alcanzadas por la Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo en un periodo determinado, así como medir la productividad del personal.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.

Normas				
<p>El <b>Informe de actividades SPDA-01</b> de cada Consultor de Desarrollo Administrativo y Analista, será entregado a la Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo los días últimos 5 días de cada mes.</p> <p>El <b>Informe de actividades SPDA-01</b> de cada Consultor en Desarrollo Administrativo y Analista deberá contener las diversas actividades desempeñadas durante el mes.</p> <p>El formato del <b>Informe de actividades SPDA-01</b> contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorización, validación, registro, emisión de comentarios, asesorías y reuniones en materia de estructuras orgánicas.</li> <li>- Validación, registro, emisión de comentarios, asesorías y reuniones en materia de manuales administrativos.</li> <li>- Propuestas de modernización, simplificación u homologación.</li> <li>- Implementación de Carta Compromiso de Fidelidad con los Ciudadanos.</li> <li>- Verificación de acciones del Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos.</li> <li>- Operación del Sistema Electrónico de Información de trámites y servicios (TRAMITAVÉR)</li> <li>- Identificación de acciones de mejora en dependencias y entidades.</li> </ul>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Consultor de Desarrollo Administrativo y Analista	1	Consulta en anotaciones las actividades realizadas durante el mes y con base en estas elabora el <b>Informe de actividades SPDA-01</b> en original, obtiene del archivo cronológico temporal los <b>Informes Trimestrales</b> del PMLCC de los OIC.
	2	Consulta en los <b>Informes Trimestrales</b> del PMLCC de los OIC, el número de encuestas aplicadas y verificaciones del Programa de Calidad en la Atención de los Servicios Públicos e integra los datos al <b>Informe de actividades SPDA-01</b> en original, especificando la Dependencia o Entidad en las que se realizaron.
	3	Entrega el <b>Informe de actividades SPDA-01</b> en original al Titular de la Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo y archiva los <b>Informes Trimestrales</b> del PMLCC de los OIC de manera cronológica temporal.
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	4	Recibe y revisa el <b>Informe de actividades SPDA-01</b> en original de cada uno de los Consultores de Desarrollo Administrativo y Analistas.  ¿Tiene observaciones?
	4A	<u>En caso de tener observaciones:</u>  Entrega el <b>Informe de actividades SPDA-01</b> original al Consultor de Desarrollo Administrativo y Analista para su corrección o complemento.
Consultor de Desarrollo Administrativo y Analista	4 A.1	Recibe, corrige o complementa el <b>Informe de actividades SPDA-01</b> original y lo entrega al Titular de la Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo.  Continúa con la actividad número 4.
Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo	5	<u>En caso de no tener observaciones:</u>  Da el visto bueno al <b>Informe de actividades SPDA-01</b> en original.
	6	Elabora, con base en la información obtenida en los <b>Informes de actividades SPDA-01</b> , el <b>Reporte de avances POA</b> en original y copia.
	7	Entrega de manera económica, el original del documento, al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y posteriormente archiva la copia del <b>Reporte de avances POA</b> anexo los <b>Informes de actividades SPDA-01</b> originales de manera cronológica temporal  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante

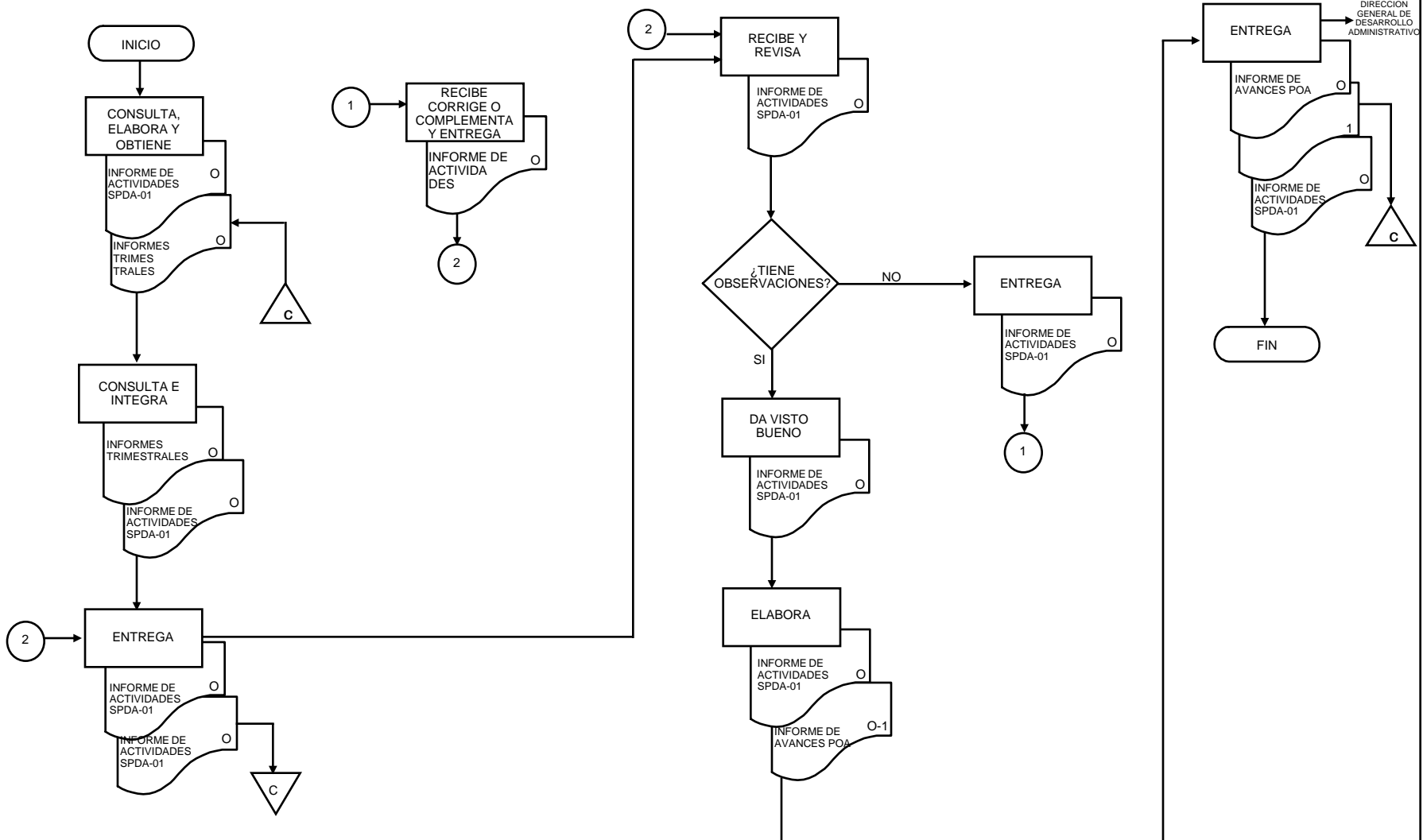


ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo  
Integración del Informe Mensual

CONSULTOR EN DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y ANALISTA

TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO



### Procedimiento

<b>Nombre:</b>	Integración del Inventario de Áreas y Procesos Críticos de la Administración Pública Estatal.
<b>Objetivo:</b>	Registrar las áreas identificadas como críticas, así como los procesos, trámites o servicios susceptibles de presentar riesgos de corrupción, que deben de ser atendidos para prevenir y/o abatir la corrupción, fomentar la transparencia y mejorar la gestión pública gubernamental mediante la aplicación de acciones preventivas en las Dependencias o Entidades.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

### Normas

El titular de la Dependencia o Entidad, designará a un servidor público como Enlace Institucional entre esta y la Contraloría General e instruirá la conformación de un Grupo de Enlace.

El Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad será responsable de coordinar la elaboración de los formatos que se integran en la Guía para la Implementación del PMLCC, de impulsar la integración de los Grupos de Trabajo y de reportar los avances en el cumplimiento de las acciones preventivas en procesos, trámites y/o servicios.

El Grupo de Enlace se integrará por servidores públicos de la Dependencia o Entidad con nivel jerárquico de Titular de la Dirección General y de Área, tendrá la responsabilidad de identificar las áreas y procesos críticos.

El Grupo de Enlace de cada Dependencia o Entidad deberá realizar un análisis al interior de cada una de sus áreas de trabajo y se centrará en aquellas que por su riesgo de corrupción y/o de opacidad, deban de ser atendidas para abatir y/o prevenir la presencia de conductas irregulares.

El Consultor de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental asignado a cada Dependencia o Entidad será responsable de promover la implementación del Programa, así como evaluar, dar seguimiento y asesorar sobre su aplicación.

La participación del Órgano Interno de Control consistirá en apoyar en organización de las reuniones con los Grupos de Trabajo y en el seguimiento a los acuerdos establecidos en las Minutas de Trabajo que se generen para la implementación del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	1	Elabora <b>Oficio</b> en original y copia, con la finalidad de solicitar al Órgano Interno de Control realice las gestiones necesarias ante la Dependencia o Entidad para establecer fecha para la presentación del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras, vertiente institucional y recaba firma en el documento del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.
	2	Recaba sello de recibido en la copia del <b>Oficio</b> y entrega al Órgano Interno de Control el original.
	3	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> la copia del <b>Oficio</b> y lo archiva de manera cronológica temporal. Pasa el tiempo.
	4	Recibe del Órgano Interno de Control el <b>Oficio</b> en original y revisa la fecha propuesta para realizar la presentación del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras en la Dependencia o Entidad.
	5	Acuerdan, el Consultor de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental responsable del Sector y el Titular de la Subdirección, la fecha y horario para realizar la presentación del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras en la Dependencia o Entidad e integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> el <b>Oficio</b> en original que archiva de manera cronológica temporal.
	6	Confirma vía telefónica la fecha y horario para la presentación del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras, así como el requerimiento de equipo de cómputo y material necesario, con el Órgano Interno de Control.  Pasa el tiempo.
	7	Realiza la reunión de trabajo para presentar el Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras, vertiente institucional, ante el Titular de la Dependencia o Entidad y los servidores públicos que conformarán el Grupo de Enlace y entrega la <b>Guía para su Implementación</b> en un tanto.
	8	Elabora, en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de Trabajo</b> en un tanto especificando los acuerdos y compromisos generados.
	9	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de trabajo</b> en un tanto.  Pasa el tiempo.



Área	Actividad	Descripción	
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	10	Recibe de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio</b> en original, donde se designa al Enlace Institucional del Programa de Manos Limpias y Cuentas Claras, vertiente institucional y se formaliza la integración del Grupo de Enlace.	
	11	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> el <b>Oficio</b> , en original con la designación del Enlace Institucional y Grupo de Enlace y lo archiva de manera cronológica temporal.	
	12	Acuerda, vía telefónica, con el Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad la fecha y horario para la capacitación al Grupo de Enlace para la integración del Inventario de Áreas y Procesos Críticos.	
	13	Elabora <b>Oficio</b> en original y dos copias, para formalizar la fecha y hora de la reunión de trabajo y capacitar al Grupo de Enlace y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.	
	14	Recaba sello de recibido en la segunda copia del <b>Oficio</b> y envía al Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio</b> en original, la primer copia al Órgano Interno de Control.	
	15	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> el <b>Oficio</b> , segunda copia y lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.	
	16	Realiza la reunión de trabajo para exponer al Grupo de Enlace de la Dependencia o Entidad, la estrategia para implementar el PMLCC, para identificar las áreas y procesos críticos, estableciendo el compromiso para la entrega del Inventario.	
	17	Elabora, en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y el <b>Acto de reunión de trabajo</b> en un tanto especificando los acuerdos y compromisos generados.	
	18	Integra en el <b>Expediente de Implementación de PMLCC</b> e integra <b>Lista de Asistencia</b> , en un tanto y <b>Minuta de Trabajo</b> en un tanto.  Pasa el tiempo.	
	19	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, el <b>Oficio</b> , en original y el <b>Inventario de Áreas y Procesos Críticos</b> , en original.	
	20	Captura, en la base de datos, las áreas y procesos críticos y archiva de manera cronológica temporal el <b>Expediente de Implementación de PMLCC</b> , el <b>Oficio</b> en original y el <b>Inventario de Áreas y Procesos Críticos</b> en un tanto.	
			FIN DEL PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

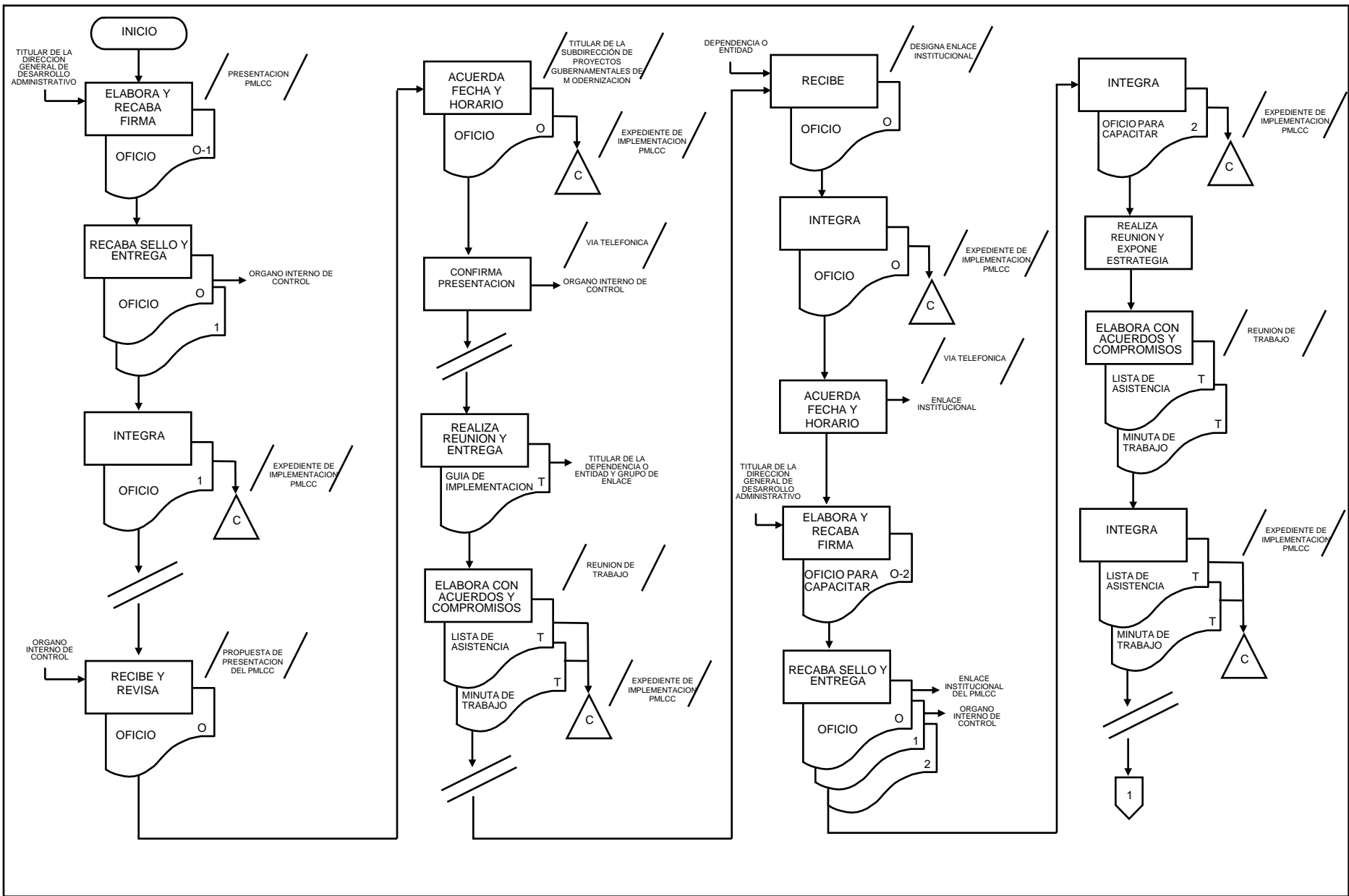


adelante

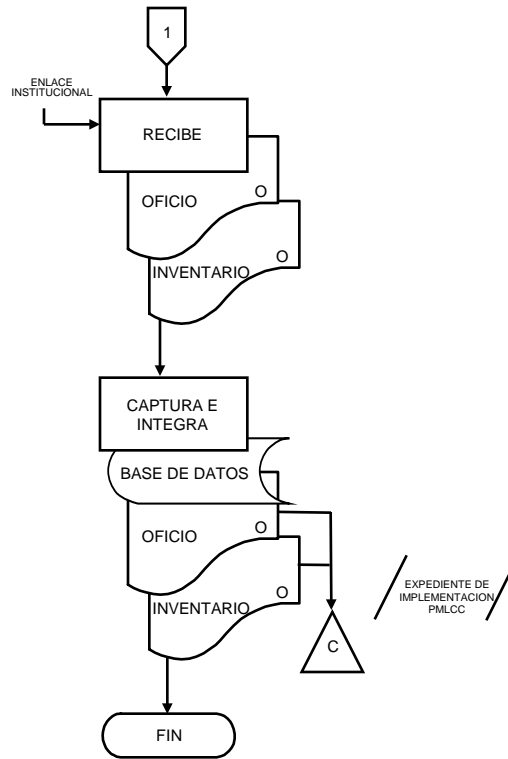


ESTADO  
PRÓSPERO

**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental**  
**Integración del Inventario de Áreas y Procesos Críticos de la Administración Pública Estatal.**



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental  
Integración del Inventario de Áreas y Procesos Críticos de la Administración Pública Estatal.



### Procedimiento

**Nombre:** Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Pública Estatal.

**Objetivo:** Integrar los riesgos de corrupción identificados en cada proceso crítico, sobre los cuales se dirigirán las acciones de combate a la corrupción y fomento a la transparencia.

**Frecuencia:** Periódica.

### Normas

El **Cuestionario Diagnóstico** deberá elaborarse por cada uno de los procesos críticos registrados en el Inventario de Áreas y Procesos Críticos de la Dependencia o Entidad.

El Grupo de Trabajo que complete el **Cuestionario Diagnóstico** será responsable de que la información vertida en este documento sea actualizada, confiable y verificable.

La elaboración de los formatos **Cuestionario Diagnóstico** y **Mapa de Riesgos de Corrupción** se realizará con apego en la Guía para la Implementación del PMLCC y en las asesorías del Consultor de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental.

La participación del Órgano Interno de Control consistirá en apoyar en organización de las reuniones con los Grupos de Trabajo y en el seguimiento a los acuerdos establecidos en las **Minutas de Trabajo** que se generen para la integración del **Mapa de Riesgos de Corrupción**.

El Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad deberá integrar el Mapa de Riesgos de Corrupción y entregarlo a la Contraloría General.

La información que presenten las Dependencias y Entidades con relación a los procesos críticos y descripción de riesgos de corrupción permitirá a la Contraloría General integrar el Mapa de Riesgos de la Administración Pública Estatal.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	1	Coordina, vía telefónica, con el Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, así como con el Órgano Interno de Control, la (s) reunión (es) con los grupos de trabajo, acuerdan fecha y hora, con la finalidad de completar el formato del <b>Cuestionario Diagnóstico</b> de cada proceso crítico identificado.
	2	Integra el material y archivos electrónicos para realizar la presentación de la metodología para completar el <b>Cuestionario Diagnóstico</b> e imprime un tanto de este documento.  Pasa el tiempo.
	3	Acude a la Dependencia o Entidad y realiza la reunión para exponer a los integrantes de los grupos de trabajo, la metodología para analizar los riesgos de corrupción a través del formato de Cuestionario Diagnóstico.
	4	Elabora en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> , en un tanto y la <b>Minuta de Trabajo</b> , en un tanto; especificando los acuerdos y compromisos generados para revisión y seguimiento y entrega, de manera económica, un tanto de los <b>Cuestionarios Diagnóstico</b> .
	5	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de trabajo</b> , en un tanto que archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	6	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio</b> , en original y los <b>Cuestionarios Diagnóstico</b> , en original, de los procesos críticos identificados.
	7	Revisa los <b>Cuestionarios Diagnóstico</b> recibidos y los integra junto con el <b>Oficio</b> original en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> que archiva de manera cronológica temporal.
	8	Coordina, vía telefónica, con el Enlace Institucional, así como con el Órgano Interno de Control de la Dependencia o Entidad, reunión de trabajo con la finalidad de integrar el <b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b> , e imprime un tanto del mismo documento.  Pasa el tiempo.
	9	Acude a la Dependencia o Entidad y realiza reunión de trabajo con el Enlace Institucional y el Órgano Interno de Control y explica la integración del formato Mapa de Riesgos de Corrupción con base en los Cuestionarios Diagnóstico.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	10	Elabora en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> , en un tanto y la <b>Minuta de Trabajo</b> , en un tanto; especificando los acuerdos y compromisos generados y entrega, de manera económica, un tanto del <b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b> .
	11	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de trabajo</b> , en un tanto que archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	12	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio</b> en original y el <b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b> , en original.
	13	Captura en la base de datos los riesgos de corrupción identificados en los procesos críticos de la Dependencia o Entidad e integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> , el <b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b> en original y el <b>Oficio</b> en original que archiva de manera cronológica temporal.  FIN DE PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



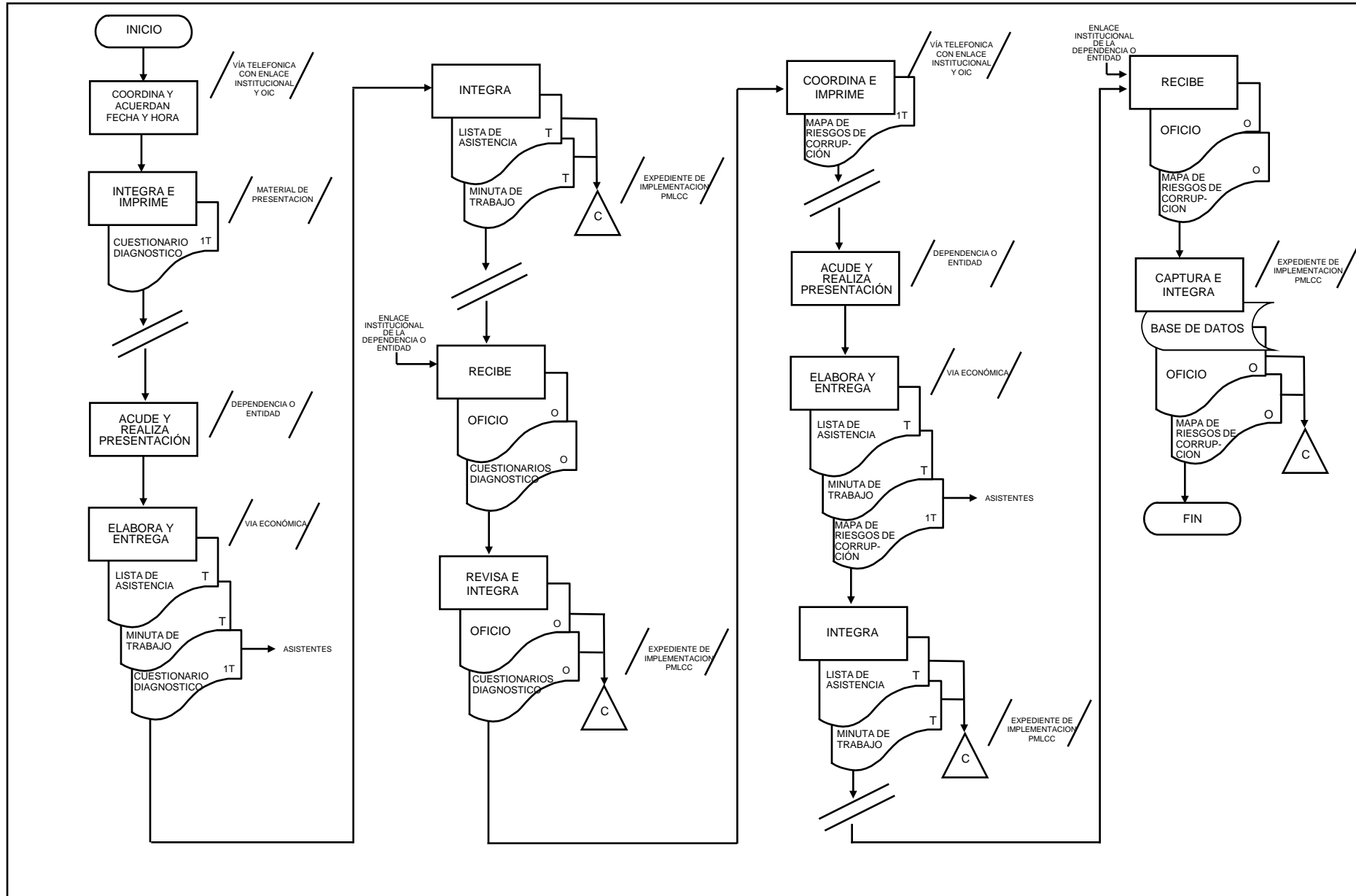
adelante



ESTADO  
PRÓSPERO



**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental**  
**Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Pública Estatal**



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Elaboración del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras en las Dependencias y Entidades, en materia de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia.
<b>Objetivo:</b>	Integrar los riesgos de corrupción identificados en cada proceso crítico, sobre los cuales se dirigirán las acciones de combate a la corrupción y fomento a la transparencia en las Dependencias o Entidades.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas					
<p>La <b>Ficha Técnica por Proceso</b>, será elaborada por el Grupo de Trabajo, una vez que haya concluido el análisis del proceso crítico.</p> <p>Los elementos principales que deberán completarse en la <b>Ficha Técnica por Proceso</b> son: establecer el objetivo estratégico, identificar el beneficio a los usuarios, definir indicadores de resultados y metas y establecer las acciones que permitan combatir o erradicar los riesgos de corrupción.</p> <p>La <b>Ficha Técnica por Proceso</b>, es el documento de referencia para el seguimiento y evaluación de las acciones comprometidas en materia de combate a la corrupción y fomento a la transparencia.</p> <p>La elaboración de los formatos <b>Ficha Técnica por Proceso</b> y <b>Programa Operativo de MLCC</b> se realizará con apego en la Guía para la Implementación del PMLCC y con base en las asesorías del Consultor de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental.</p> <p>La participación del Órgano Interno de Control consistirá en apoyar en organización de las reuniones con los Grupos de Trabajo y en el seguimiento a los acuerdos establecidos en las <b>Minutas de Trabajo</b> que se generen para la integración de la <b>Ficha Técnica por Proceso</b> y el <b>Programa Operativo de MLCC</b>.</p> <p>El Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad deberá integrar el <b>Programa Operativo de MLCC</b>, entregarlo a la Contraloría General y trimestralmente presentar los Reportes de Avance.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2010				

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	1	Coordina, vía telefónica, con el Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, así como con el Órgano Interno de Control, la (s) reunión (es) con los grupos de trabajo, acuerdan fecha y hora, con la finalidad de completar el formato de la Ficha Técnica por Proceso.
	2	Integra el material y archivos electrónicos para realizar la presentación de la metodología para completar la <b>Ficha Técnica por Proceso</b> , e imprime un tanto del mismo documento.  Pasa el tiempo.
	3	Acude a la Dependencia o Entidad y realiza la reunión para exponer a los integrantes de los grupos de trabajo, la metodología para establecer las acciones, así como su seguimiento y evaluación a través del formato de Ficha Técnica por Proceso.
	4	Elabora en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> , en un tanto y la <b>Minuta de Trabajo</b> , en un tanto; especificando los acuerdos y compromisos generados para la revisión y seguimiento y entrega, de manera económica, un tanto de la <b>Ficha Técnica por Proceso</b> .
	5	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de trabajo</b> , en un tanto y lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	6	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio</b> , en original y las <b>Fichas Técnicas por Proceso</b> , en original, de los procesos críticos identificados.
	7	Revisa las <b>Fichas Técnicas por Proceso</b> , en original y las integra con el <b>Oficio</b> en original, en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> que archiva de manera cronológica temporal.
	8	Coordina, vía telefónica, con el Enlace Institucional, así como con el Órgano Interno de Control de la Dependencia o Entidad, reunión de trabajo con la finalidad de integrar el <b>Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras</b> e imprime un tanto del mismo documento.  Pasa el tiempo.
	9	Acude a la Dependencia o Entidad y realiza reunión de trabajo con el Enlace Institucional y el Órgano Interno de Control y explica la integración del formato Programa Operativo Manos Limpias Cuentas y Cuentas Claras con base en las Fichas Técnicas por Proceso.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	10	Elabora en la reunión de trabajo, la <b>Lista de Asistencia</b> , en un tanto y la <b>Minuta de Trabajo</b> , en un tanto; especificando los acuerdos y compromisos generados para la revisión y seguimiento y entrega, de manera económica, un tanto del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras.
	11	Integra en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> la <b>Lista de Asistencia</b> en un tanto y la <b>Minuta de trabajo</b> , en un tanto y lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	12	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad el <b>Oficio</b> en original y el <b>Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras</b> , en original.
	13	Captura en la base de datos las acciones establecidas, la programación para su cumplimiento y archiva en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> , el <b>Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras</b> en original y el <b>Oficio</b> en original que archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	14	Recibe del Enlace Institucional de la Dependencia o Entidad, el <b>Oficio</b> , en original y el <b>Reporte de Avances</b> , en original, revisa el cumplimiento de las acciones comprometidas y posteriormente integra ambos documentos en el <b>Expediente de Implementación del PMLCC</b> el cual archiva de forma cronológica temporal.  FIN DE PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

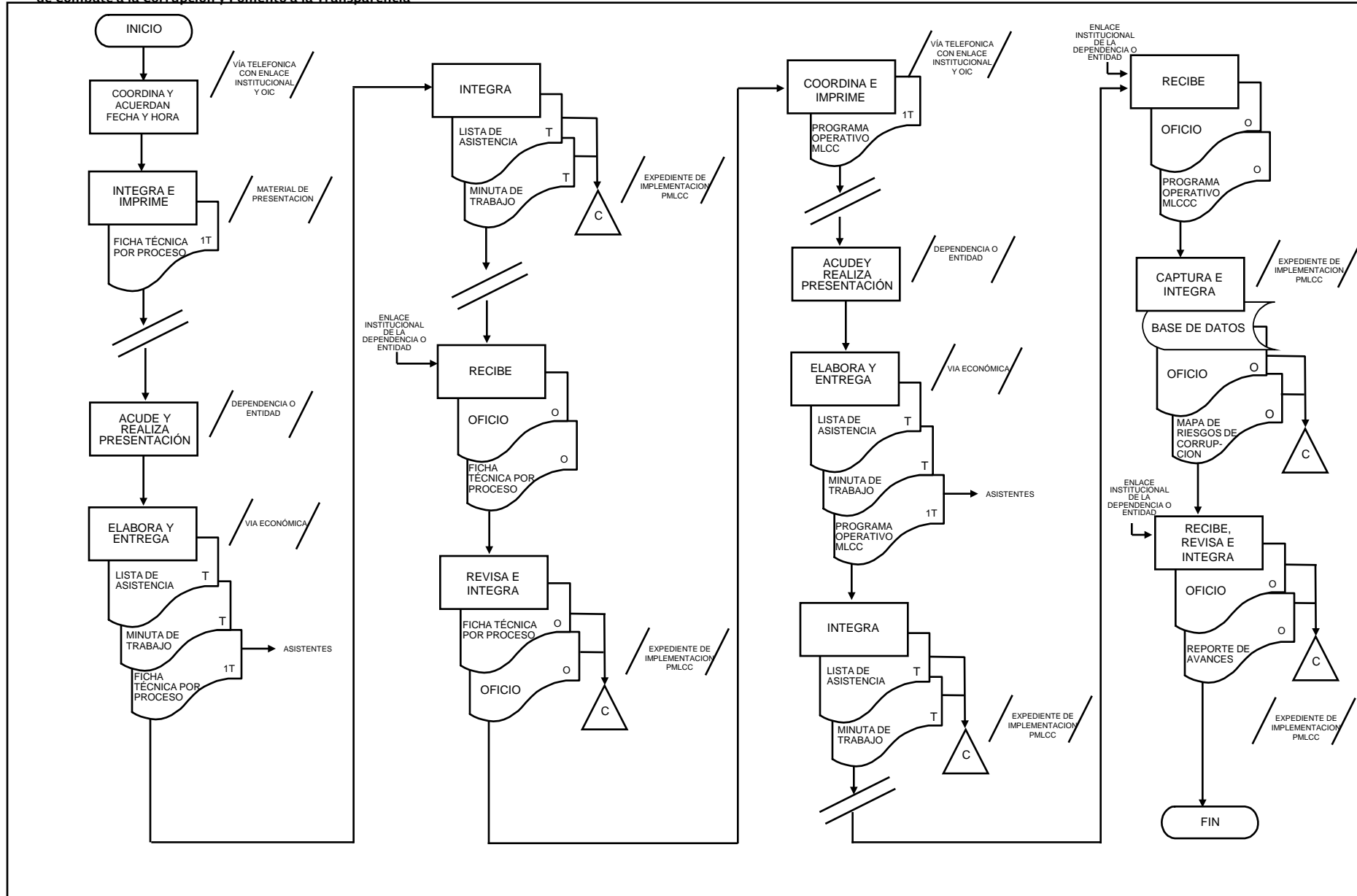


adelante



ESTADO  
PRÓSPERO

**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental**  
**Elaboración del Programa Operativo de Manos Limpias y Cuentas Claras en las Dependencias y Entidades en materia de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia**



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Asesoría para la Elaboración de Indicadores de Desempeño.
<b>Objetivo:</b>	Promover el uso adecuado de los indicadores de desempeño como herramienta de evaluación del Plan Veracruzano de Desarrollo y de los Programas que de este se deriven.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas				
<p>Las asesorías para la elaboración de indicadores se realizarán con base en el <b>Manual General para la Construcción de Indicadores</b>, elaborado por la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Los indicadores deberán ser registrados en el formato de <b>Cédula descriptiva del Indicador</b>.</p> <p>La <b>Cédula descriptiva del Indicador</b> deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dependencia o entidad / Sector</li> <li>- Programa a evaluar</li> <li>- Subprograma</li> <li>- Objetivo al que contribuye el PVD 2005-2010</li> <li>- Objetivo del subprograma</li> <li>- Factor crítico de éxito</li> <li>- Clave</li> <li>- Nombre del Indicador</li> <li>- Tipo de Indicador</li> <li>- Fórmula del indicador</li> <li>- Descripción del indicador</li> <li>- Frecuencia de la evaluación</li> <li>- Justificación de la frecuencia establecida</li> <li>- Variables de la fórmula</li> <li>- Descripción de la variable</li> <li>- Fuente de información</li> <li>- Meta Anual / Meta Sexenal</li> <li>- Fundamento Jurídico del Programa</li> <li>- Fecha de elaboración o modificación de la cédula descriptiva</li> <li>- Fecha de inclusión al catálogo general de indicadores</li> <li>- Número de ocasiones en que se ha modificado la cédula</li> <li>- Nombre, cargo y firma del responsable de la información y del Enlace en la dependencia o entidad.</li> </ul>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

## Normas

Las asesorías para la elaboración de indicadores de desempeño, se realizarán siempre y cuando el interesado presente al menos un ejemplar de los instrumentos de planeación o programación con los objetivos que se desean evaluar.

El o los documentos necesarios para llevar a cabo las asesorías para la elaboración de indicadores de desempeño son:

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010
- Programa Sectorial
- Programa Institucional
- Programa Especial
- Programa Regional
- Programa Operativo Anual
- Objetivos del programa o actividad institucional a evaluar
- Formatos de apoyo
- Cédula descriptiva del indicador

Los Formatos de apoyo para la realización de los indicadores son:

- Formato de análisis de objetivos tácticos
- Formato para reconocer los factores de éxito y críticos de éxito, indicadores y metas

Por cada asesoría que se realice se deberá llenar el **Formato de asesoría** y recabar la firma del interesado en el mismo.

Toda la documentación que se genere de las asesorías realizadas se deberá concentrar en un **Expediente de asesorías**, y capturar en la base de datos de Excel.



Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	1	<p>Recibe solicitud, vía telefónica, de asesoría para la elaboración de indicadores de desempeño, del enlace de las dependencias o entidades, acuerda fecha y hora para llevar a cabo la asesoría e informa de la documentación que deberá presentar para llevar a cabo la asesoría.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	2	Imprime un tanto del <b>Formato de apoyo</b> para la elaboración de objetivos.
	3	<p>Asiste a reunión de asesoría, con el enlace de la dependencia o entidad, y recibe, de éste, vía económica la <b>Documentación</b> original, explica la técnica de los Factores críticos de éxito para elaborar indicadores, y verifica si cuenta con objetivos la <b>Documentación</b> original que se requieren evaluar.</p> <p>¿Cuenta con objetivos la documentación?</p>
	3 A.1	<p><u>En caso de no contar con objetivos la documentación:</u></p> <p>Asesora al enlace de la dependencia o entidad para que redacte los objetivos atendiendo a las reglas establecidas en la materia, determinan plazo para la elaboración de objetivos y entrega, vía económica la <b>Documentación</b> original y un tanto del <b>Formato de apoyo</b>.</p>
	3 A.2	<p>Acuerda, con el enlace de la dependencia o entidad, fecha para siguiente asesoría.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p>
	4	<p><u>En caso de contar con objetivos la documentación:</u></p> <p>Verifica que los objetivos de la <b>Documentación</b> original cumplan con las reglas de sintaxis y calidad de un objetivo, así como la congruencia del mismo con el programa que se desea evaluar.</p> <p>¿Cumplen con las reglas de sintaxis y calidad?</p>
	4 A	<p><u>En caso de no cumplir con las reglas de sintaxis y calidad:</u></p> <p>Indica observaciones, para mejorar la redacción y congruencia, entrega, vía económica, al enlace la <b>Documentación</b> original y un tanto del <b>Formato de apoyo</b>.</p>
	4 A.2	Acuerda, con el enlace de la dependencia o entidad, fecha para siguiente revisión de objetivos.
	4 A.3	Asiste a reunión, con enlace de la dependencia o entidad, para revisión de los objetivos y recibe de manera económica la <b>Documentación</b> original.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental	5	<p>Continúa con la actividad número 4</p> <p><u>En caso de cumplir con las reglas de sintaxis y calidad:</u></p> <p>Instruye al interesado en la identificación de los factores de éxito, factores críticos de éxito y los indicadores para evaluar factores, entrega, vía económica, <b>Documentación</b> original y un tanto del <b>Formato de apoyo</b> y acuerda, fecha para asesoría.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	6	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Manual General para la elaboración de indicadores</b>, original e imprime un tanto de la <b>Cédula descriptiva del Indicador</b>.</p>
	7	<p>Asiste a reunión de asesoría, con el enlace de la dependencia o entidad, recibe vía económica del enlace, los <b>Formatos de apoyo</b> originales y verifica si están debidamente requisitados con base en los objetivos de los programas a evaluar.</p> <p>¿Están debidamente requisitados?</p>
	7 A	<p><u>En caso de no estar debidamente requisitados:</u></p> <p>Indica observaciones, al enlace de la dependencia o entidad, en los <b>Formatos de apoyo</b> originales presentados, y asesora con base en el <b>Manual General para la elaboración de indicadores</b>, sobre el método para solventar las observaciones y posteriormente entrega al enlace, los <b>Formatos de apoyo</b> originales</p>
	7 A.1	<p>Acuerda, con el enlace de la dependencia o entidad, fecha para siguiente asesoría y posteriormente archiva de manera cronológica temporal el <b>Manual General para la elaboración de indicadores</b> original.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad número 6.</p>
	8	<p><u>En caso de estar debidamente requisitados:</u></p> <p>Entrega, de manera económica, al enlace de la dependencia o entidad, un tanto de la <b>Cédula descriptiva del indicador</b> y los <b>Formatos de apoyo</b> originales.</p>
	9	<p>Explica el llenado de la Cédula descriptiva del indicador con base en el <b>Manual General para la elaboración de indicadores</b> original y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal</p> <p>FIN DE PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

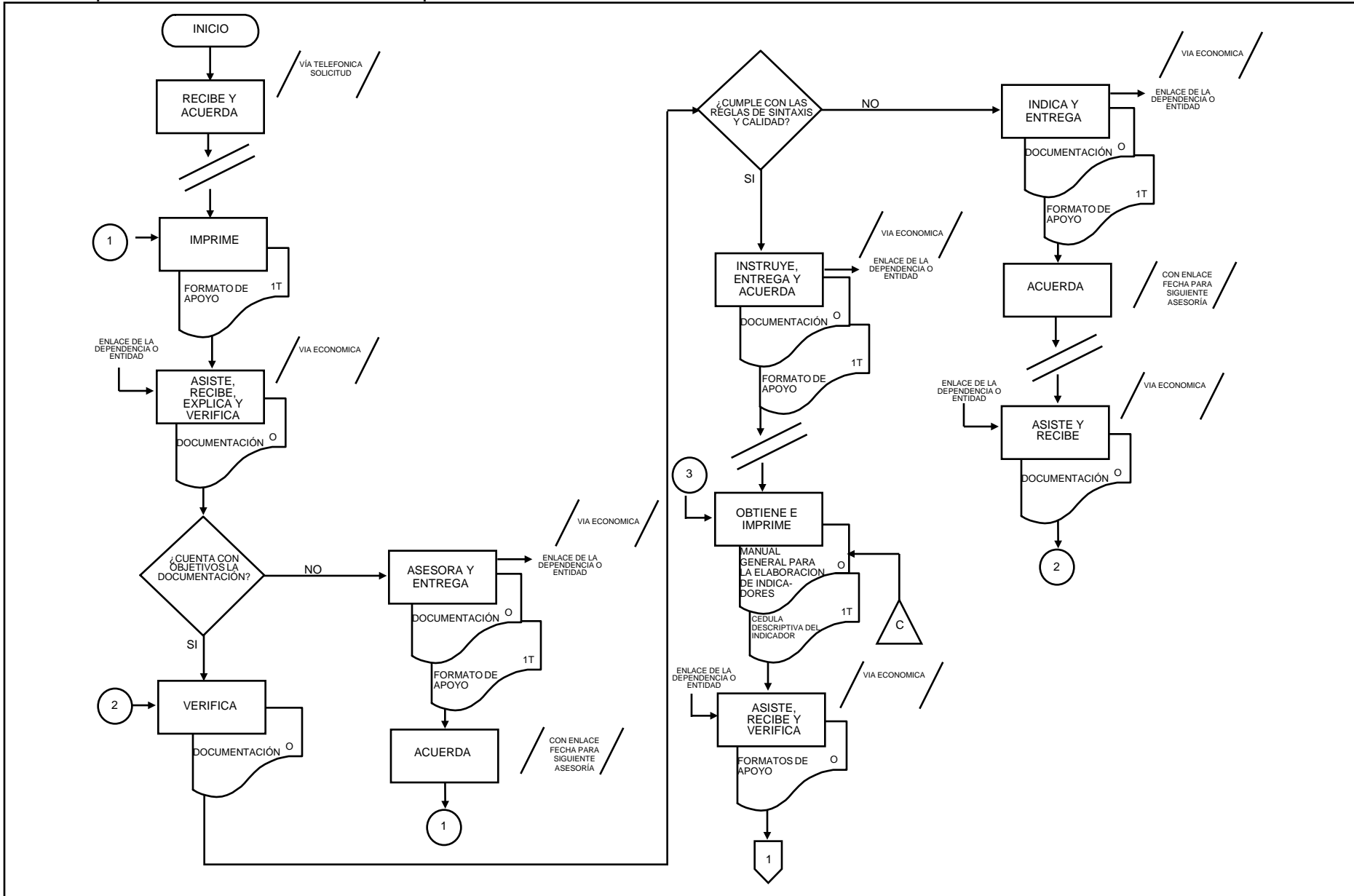


adelante

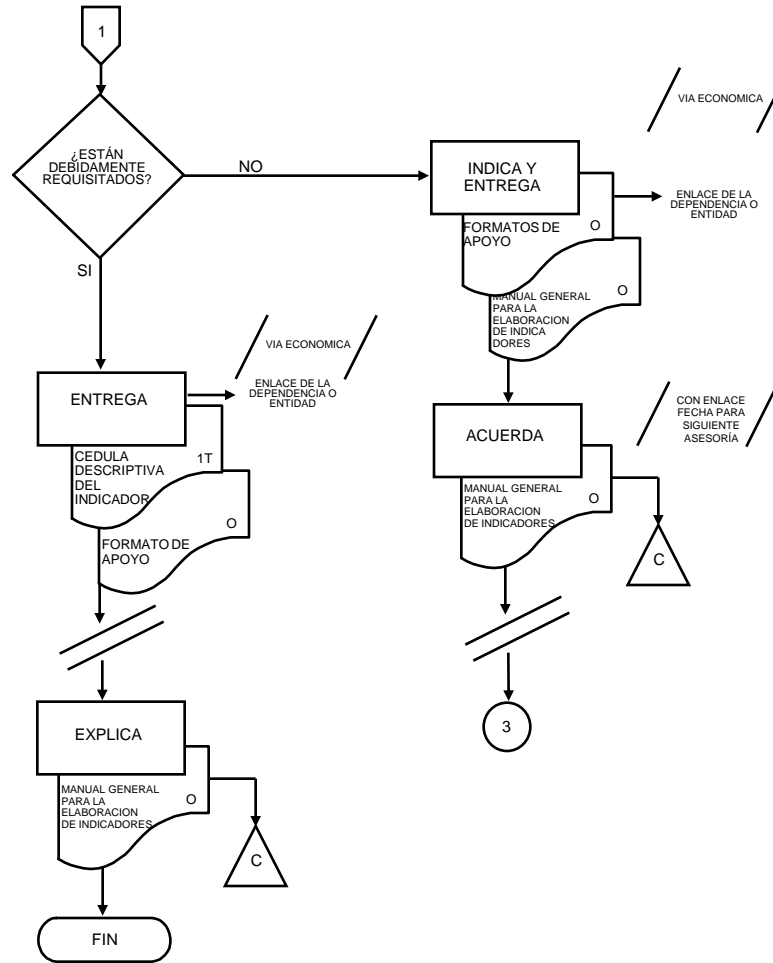


ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental  
Asesoría para la Elaboración de Indicadores de Desempeño



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Promoción de Prácticas para la Mejora Gubernamental  
Asesoría para la Elaboración de Indicadores de Desempeño



Procedimiento				
<b>Nombre:</b> Detección de Necesidades de Capacitación.				
<b>Objetivo:</b> Identificar y planear los cursos para el personal de la Contraloría General, con la finalidad de incrementar la productividad e impulsar el desarrollo personal.				
<b>Frecuencia:</b> Anual.				
Normas				
<p>La Detección de necesidades de capacitación debe considerar a todo el personal de la <b>Plantilla de personal</b> de la Contraloría General, la cual se realizará en el mes de noviembre con el propósito de iniciar la programación anual.</p> <p>La Subdirección de Programas de Profesionalización deberá definir cómo enfocará la <b>Detección de necesidades de capacitación</b>, la cual puede ser para solucionar problemas o mejorar el desempeño, desarrollo de programas, entre otros.</p> <p>La Subdirección de Programas de Profesionalización, determinará la estrategia para la aplicación de los <b>Cuestionarios de detección de necesidades de capacitación</b>.</p> <p>La <b>Plantilla de personal</b> actualizada se considera una herramienta para la determinación de la muestra y para el análisis de los avances de capacitación.</p> <p>El <b>Reporte de resultados</b> de necesidades de capacitación en la Contraloría General debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Información por áreas.</li> <li>Temas solicitados.</li> <li>Frecuencia de solicitudes por tema.</li> <li>Puestos solicitantes.</li> </ol>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	Obtiene del archivo cronológico temporal el original del <b>Concentrado anual de los cursos solicitados</b> en la evaluación del instructor y verifica las solicitudes realizadas.
	2	Elabora Tarjeta en original y copia, solicitando la plantilla de personal actualizada, archiva el <b>Concentrado anual de los cursos solicitados</b> original de manera cronológica temporal.
	3	Envía el original de la <b>Tarjeta</b> al Titular del departamento de recursos humanos, y posteriormente archiva la copia de la <b>Tarjeta</b> como acuse de recibo de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	4	Recibe del Departamento de recursos humanos, mediante <b>Tarjeta</b> original, la <b>Plantilla de personal</b> actualizada original.
	5	Elabora el <b>Cuestionario de detección de necesidades de capacitación</b> en original y recaba Vo.Bo. del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.
	6	Reproduce, con base en la plantilla de personal, el <b>Cuestionario de detección de necesidades de capacitación</b> tantos, a utilizar, posteriormente archiva los originales de la <b>Tarjeta, Plantilla de personal</b> y el <b>Cuestionario de detección de necesidades de capacitación</b> , de manera cronológica temporal.
	7	Elabora los <b>Oficios de Solicitud</b> en original y copia para la aplicación de los cuestionarios, dirigidos a cada una de las áreas de la Contraloría, así como a los Órganos Internos de Control, indicando fecha límite de entrega y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en los documentos.
	8	Envía a las áreas de la Contraloría General y Órganos Internos de Control, los <b>Oficios de Solicitud</b> originales, anexo los <b>Cuestionarios de detección de necesidades de capacitación</b> tantos, y posteriormente archiva como acuse de recibo las copias de los <b>Oficios de Solicitud</b> de manera numérica temporal.  Pasa el tiempo.
	9	Recibe, de las áreas de la Contraloría y Órganos Internos de Control, mediante <b>Oficio de envío</b> original, los <b>Cuestionarios de detección de necesidades de capacitación</b> originales y revisa que esté completa la información.  ¿Está completa la información?

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	9 A	<p><u>En caso de no estar completa la información:</u></p> <p>Solicita, vía telefónica, al área correspondiente, la información faltante y complementa los <b>Cuestionarios de detección de necesidades de capacitación</b> originales.</p> <p>Continúa con la actividad número 10.</p>
	10	<p><u>En caso de estar completa la información:</u></p> <p>Captura en la base de datos de Excel, la información de los <b>Cuestionarios de detección de necesidades de capacitación</b> originales, emite un tanto del <b>Reporte de resultados</b> y posteriormente archiva los <b>Cuestionarios de detección de necesidades de capacitación</b> originales de manera cronológica temporal.</p>
	11	<p>Elabora, con base en el <b>Reporte de resultados</b> tanto, el <b>Concentrado de cursos demandados</b> original, posteriormente archiva de manera cronológica temporal el Reporte de resultados tanto.</p>
	12	<p>Elabora, con base en el <b>Concentrado de cursos demandados</b> original, el <b>Programa de Capacitación Anual</b> original, posteriormente archiva ambos documentos de manera cronológica temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Conecta con el procedimiento: Programación de Cursos.</p>





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante



ESTADO  
PRÓSPERO



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Diseño y Actualización de Cursos para la Ejecución de Programas (Ejecución de Proyecto de Capacitación)
<b>Objetivo:</b>	Investigar, recopilar y analizar el material bibliográfico necesario para la preparación de los cursos que atenderán las necesidades de capacitación, mediante el diseño de un manual temático (teórico y práctico), instrumentos de evaluación y material didáctico.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas				
<p>La elección del curso a diseñar se determinará con base en los resultados obtenidos en el procedimiento de consulta y a los Programas proyectados (Programas a Ejecutar: Programa de Capacitación Continua de Servidores Públicos de la Contraloría General, Programa Manos Limpias y Cuentas Claras, Programa de Capacitación a Servidores Públicos de dependencias y entidades).</p> <p>En la investigación para recabar información necesaria para el diseño o actualización de un curso, se podrá consultar Internet, librerías, bibliotecas, bibliografía emitida por los diferentes niveles de gobierno, y todas las fuentes que se consideren necesarias.</p> <p>El curso elaborado deberá estar en revisión constante para su actualización, las fuentes bibliográficas deberán tener una edición no mayor a seis años en los temas que esto sea posible.</p> <p>La portada y la introducción del <b>Manual del participante</b> deberá actualizarse de manera periódica de acuerdo a la imagen institucional.</p> <p>El diseño del <b>Material didáctico</b> para impartir un curso será responsabilidad de cada instructor.</p>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Instructor	1	Determina el tema del curso que debe actualizarse o desarrollarse.
	2	Identifica las fuentes de consulta y obtiene de Internet, librerías, bibliotecas, bibliografía emitida por los diferentes niveles de gobierno y otros, la información relacionada con el tema del curso y selecciona lo relevante.
	3	Diseña y elabora el <b>Manual del participante</b> en original, el cual incluye los ejercicios e instrumentos de evaluación.
	4	Turna el <b>Manual del participante</b> en original al Titular de la Subdirección de Programas de Profesionalización para su revisión y aprobación.  Pasa el tiempo.
	5	Recibe del Titular de la Subdirección de Programas de Profesionalización el <b>Manual del participante</b> original y revisa si tiene correcciones.  ¿Tienen correcciones?
	5A	<u>En caso de tener correcciones:</u>  Corrige el <b>Manual del participante</b> original y lo turna al Titular de la Subdirección de Programas de Profesionalización.  Continúa con la actividad número 5.
	6	<u>En caso de no tener correcciones:</u>  Graba una copia del manual en <b>CD</b> y elabora en original el <b>Material didáctico</b> y el <b>Material de exposición</b> .  7 Integra un <b>Expediente del Curso</b> con el <b>CD</b> , los originales del <b>Manual del participante</b> , el <b>Material didáctico</b> y el <b>Material de exposición</b> , y lo archiva de manera alfabética temporal.  FIN DEL PROCEDIMIENTO  Conecta con el Procedimiento: Difusión y Ejecución del Programa de Capacitación para Personal de la Contraloría General.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

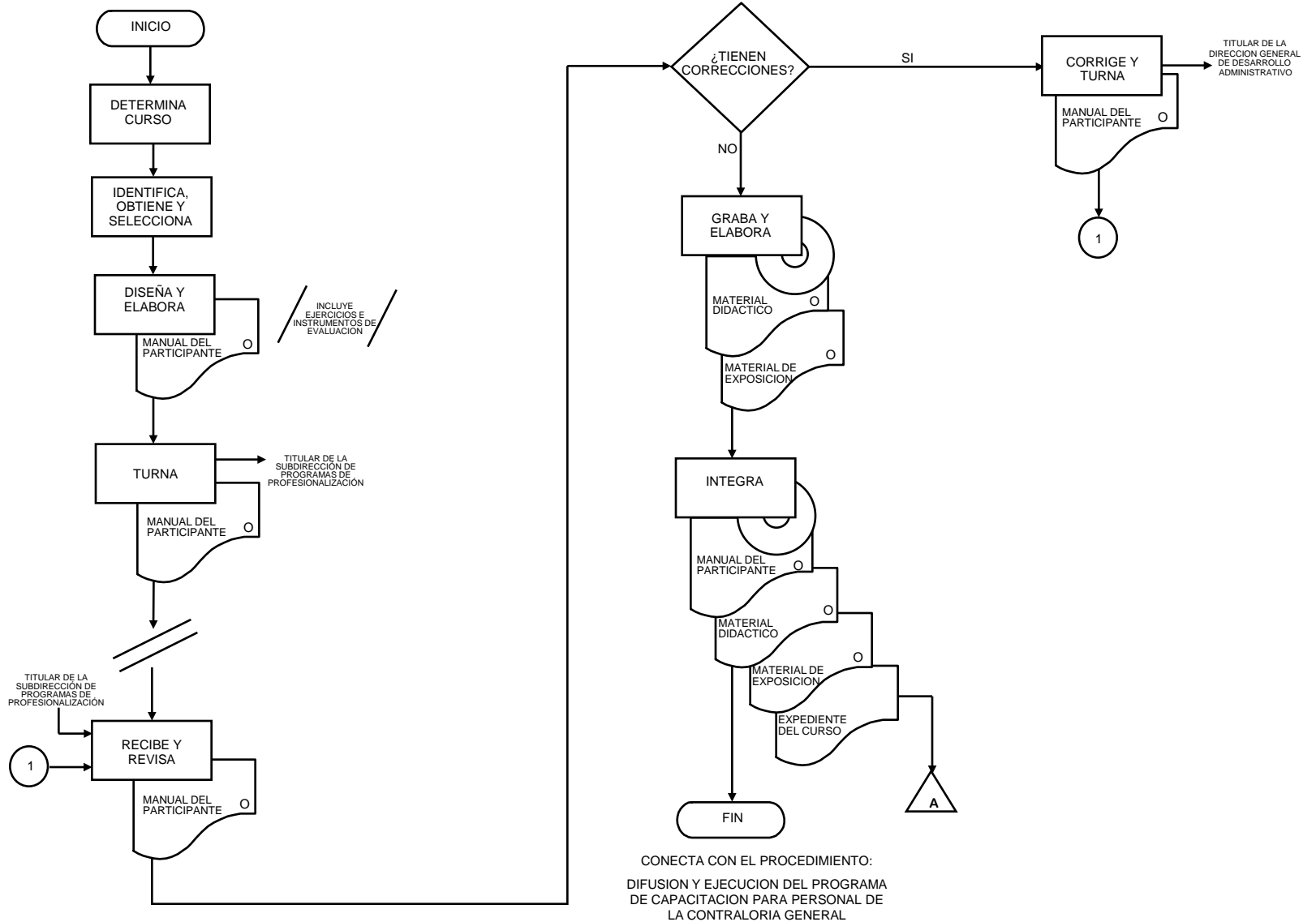


adelante



ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Detección de necesidades de capacitación



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Atención de Solicitudes de Cursos para Dependencias y Entidades.
<b>Objetivo:</b>	Otorgar capacitación a servidores públicos de las diferentes dependencias y entidades en materia de desarrollo administrativo y en programas promovidos por la Contraloría General, a fin de asegurar la observancia del marco normativo y apoyar con material en el desarrollo de acciones de mejora.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas					
<p>La realización de cursos en espacios externos al aula de la Contraloría General, dependerá del cumplimiento de los requerimientos como son: mobiliario, cañón, proyector de acetatos, pintarrón o rotafolio, iluminación, limpieza, espacio suficiente y orden.</p> <p>La solicitud de cursos por parte de un Consultor en Desarrollo Administrativo será verbal, en caso de ser de alguna Dependencia o Entidad, ésta deberá ser por escrito.</p> <p>Los instructores deben presentarse puntualmente a los cursos con su material de trabajo.</p> <p>Las reglas del curso en cuanto a puntualidad y forma de evaluación quedan establecidas entre el instructor y el grupo de inicio del curso.</p> <p>Una persona no puede asistir dos veces a un mismo curso en diferente ocasión, a menos que no lo haya concluido.</p> <p>Sólo a los cursos registrados ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se les impondrá el sello con el número de registro otorgado por ésta Contraloría General.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	Recibe de las Dependencias o Entidades el <b>Oficio de solicitud</b> de cursos en original con la <b>Propuesta de participantes</b> original, o bien recibe petición de curso de manera verbal del Consultor en Desarrollo Administrativo.
	2	Concentra los <b>Oficios de solicitud</b> en original y las solicitudes de Consultores en Desarrollo Administrativo, analiza la demanda de curso, fecha, número de participantes, temas requeridos, disponibilidad de instructores y horarios.
	3	Define si puede impartirse el curso de acuerdo a lo solicitado, archiva los <b>Oficios de solicitud</b> y las <b>Propuestas de participantes</b> originales de manera cronológica temporal.  ¿Puede impartirse el curso de acuerdo a lo solicitado?
	3 A	<u>En caso de no poder impartirse el curso de acuerdo a lo solicitado:</u>  Notifica verbalmente a la Dependencia, Entidad o Consultor en Desarrollo Administrativo que lo haya solicitado, el motivo por el cual no se puede realizar el curso.
	3 A.1	Realiza en coordinación con la Dependencia, Entidad o Consultor en Desarrollo Administrativo una nueva <b>Propuesta</b> en original.  Conecta con la actividad número 3.
	4	<u>En caso de poder impartirse el curso de acuerdo a lo solicitado:</u>  Registra la fecha del curso en donde informa de manera verbal a la Dependencia, Entidad o al Consultor en Desarrollo Administrativo los detalles del evento.
	5	Envía al enlace en la Dependencia o Entidad en disquette o impreso el <b>Material</b> del participante en original y solicita lo reproduzca para el curso, o bien entrega al Consultor en Desarrollo Administrativo.
	6	Obtiene del archivo cronológico temporal la <b>Propuesta de participantes</b> de la Dependencia o Entidad solicitante en original y verifica en la base de datos <Promotores> si han asistido al curso previamente.  ¿Han asistido al curso previamente?
	6 A	<u>En caso de haber asistido al curso previamente:</u>  Informa a la Dependencia o Entidad sobre la normatividad relativa a la asistencia a cursos y solicita vía telefónica la sustitución del participante.  Conecta con la actividad número 7.



Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	7	<p><u>En caso de no haber asistido al curso previamente:</u></p> <p>Determina el lugar en que se llevará a cabo el curso.</p> <p>¿En que lugar se llevará a cabo?</p>
	7 A	<p><u>En caso de ser en un espacio externo al aula de la Contraloría General:</u></p> <p>Informa de manera verbal a la Dependencia, Entidad o bien al Consultor en Desarrollo Administrativo los requerimientos y solicita al Instructor de la Contraloría General verificar el espacio.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	7 A.1	<p>Recibe informe verbal del Instructor acerca de las condiciones o adecuaciones que se realizarán al espacio propuesto por la Dependencia o Entidad para capacitación.</p> <p>Continúa con la actividad número 9.</p>
	8	<p><u>En caso de ser en el aula de capacitación de la Contraloría General:</u></p> <p>Informa al Instructor de la Contraloría General de manera verbal la fecha, el tema y las Dependencias participantes.</p>
	9	<p>Elabora <b>Lista de asistencia</b> en original, con base en la <b>Propuesta de participantes</b> original, la cual archiva posteriormente de manera cronológica permanente.</p>
	10	<p>Atiende los requerimientos en el aula, en cuanto a material de apoyo y supervisa el desempeño del Instructor en cuanto a horario, reglas de grupo, recesos y cumplimiento de objetivos establecidos.</p>
	11	<p>Realiza un <b>Concentrado</b> de participantes en original, con base en la <b>Lista de asistencia</b> original y analiza si cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia.</p> <p>¿Cumplen los participantes con el porcentaje mínimo de asistencia?</p>
	11 A	<p><u>En caso de no cumplir con el porcentaje mínimo de asistencia:</u></p> <p>Elabora una <b>Relación</b> en original de quienes no merecen Constancia de participación.</p> <p>Continúa con la actividad número 15.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	12	<p><u>En caso de cumplir con el porcentaje mínimo de asistencia:</u></p> <p>Identifica quienes cumplieron con el porcentaje mínimo de asistencia, y elabora las <b>Constancias</b> de participación en original, archiva <b>Concentrado</b> de participantes en original de manera cronológica temporal.</p>
	13	<p>Recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en las <b>Constancias</b> de participación originales y las entrega en la clausura del curso a los participantes, e informa el motivo a los no acreedores de constancia que aparecen en la <b>Relación</b> original, después archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>Continúa con el procedimiento: Evaluación del Instructor y del curso.</p>
	14	<p>Registra en la base de datos &lt;Promotores&gt;, los nombres de quienes concluyeron con base en la <b>Lista de asistencia</b>, y la archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante



ESTADO  
PRÓSPERO



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

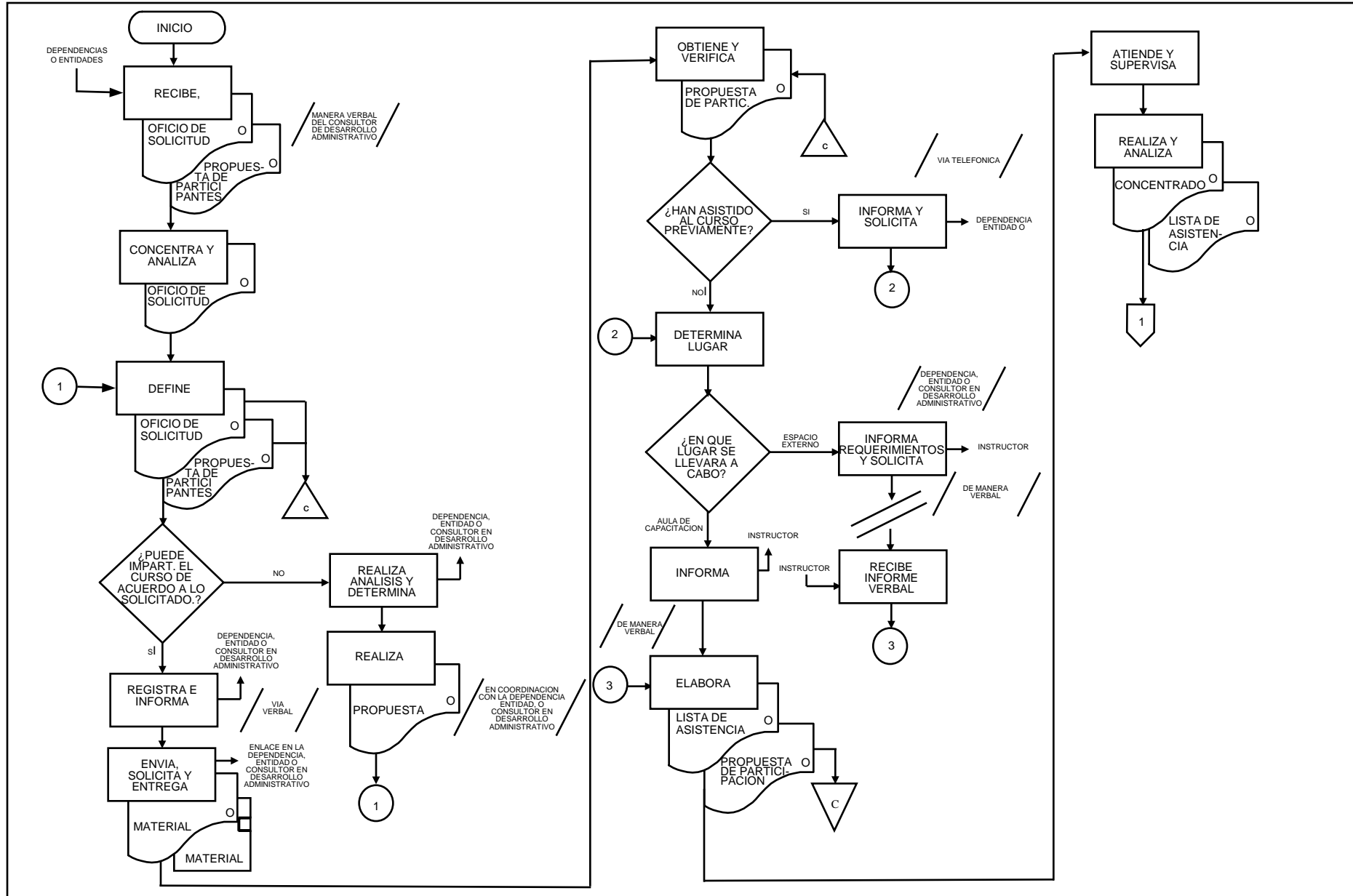


adelante

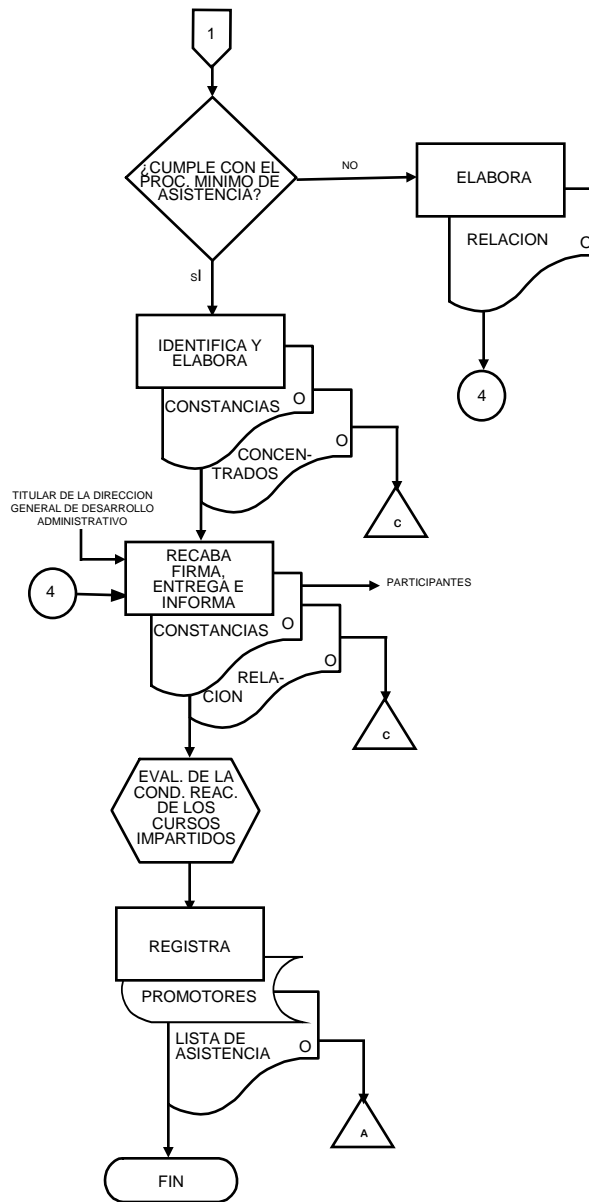


ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Atención de Solicitudes de Cursos para las Dependencias y/o Entidades



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Atención de Solicitudes de Cursos para las Dependencias y/o Entidades



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Programación de Cursos.
<b>Objetivo:</b>	Determinar el Plan de Trabajo con las estrategias que permitan atender las necesidades de capacitación detectadas.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas					
<p>La <b>Cédula de DNC</b>, detección de necesidades de capacitación enviada a la Secretaría de la Función Pública deberá señalar la conducta requerida del personal para cumplir adecuadamente sus funciones, nombre del posible curso, número de solicitudes, puestos y para qué se requiere la capacitación.</p> <p>La <b>Plantilla de instructores</b> internos deberá integrarse con personal de la Contraloría General que cuente con experiencia, habilidades de comunicación y disposición para participar realizando esta actividad, adicional a sus funciones.</p> <p>El <b>Reporte de resultados de detección de necesidades de capacitación</b> en la Contraloría General debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Información por áreas</li> <li>b) Temas solicitados</li> <li>c) Frecuencia de solicitudes por tema</li> <li>d) Puestos solicitantes</li> </ul> <p>Las actividades de enseñanza-aprendizaje que conforman el <b>Programa de Capacitación</b> deberán ser conferencias, cursos, talleres, seminarios, etc., dirigidas para atender las necesidades de capacitación.</p> <p>Los cursos en materia de Control, Evaluación, Auditoría y Responsabilidades de los servidores públicos deberán solicitarse en primera instancia a la Secretaría de la Función Pública, debido a que esta cuenta con cursos especializados en la materia, además de existir un convenio para brindar apoyo en materia de capacitación.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	Obtiene el <b>Reporte de resultados de detección de necesidades de capacitación</b> original del archivo alfabético temporal y analiza el número de solicitudes de cada tema.
	2	Elabora <b>Concentrado DNC</b> de detección de necesidades de capacitación de temas, original, jerarquizando de mayor a menor demanda e integra la <b>Plantilla de instructores</b> internos, en original, identificados a través del Cuestionario de detección de necesidades de capacitación. Archiva el <b>Reporte de resultados de detección de necesidades de capacitación</b> original de manera alfabética temporal.
	3	Analiza los recursos existentes para atender solicitudes, así como los apoyos que requiere para ello, investiga e integra <b>Listado de instituciones de capacitación</b> en original que brindan apoyo e imparten los temas identificados en la detección de necesidades de capacitación.
	4	Diseña el <b>Programa General de Capacitación</b> original, el cual contiene datos sobre expositores, aula, material de consulta, etc. y establece el tipo de apoyo de capacitación que requiere. Archiva el <b>Concentrado DNC</b> original y la <b>Plantilla de instructores</b> original, de manera alfabética temporal.
		¿Qué tipo de apoyo requiere?
	4A	<u>En caso de requerir apoyo de instructores externos:</u>  Revisa y selecciona en el <b>Listado de instituciones de capacitación</b> original, las que ofrecen los temas requeridos por el personal de la Contraloría General.
		¿Qué Instituciones ofrecen la capacitación requerida?
	4B	<u>En caso de ser instituciones de capacitación locales:</u>  Elabora un <b>Oficio de solicitud de apoyo</b> en original y copia, en el que especifica los temas, horarios y objetivo de la capacitación, y recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo. Archiva el <b>Listado de instituciones de capacitación</b> original de manera alfabética temporal.
4B.1	Envía <b>Oficio de solicitud de apoyo</b> en original al titular de la Institución de capacitación seleccionada y archiva la copia como acuse de recibo de manera numérica definitiva.  Pasa el tiempo.	
4B.2	Recibe un <b>Oficio de respuesta</b> en original del titular de la Institución de capacitación a la que se le solicitó el apoyo y verifica si aceptan dar capacitación en la Contraloría General, archiva el <b>Oficio de respuesta</b> de manera cronológica definitiva.	



Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	<p>4C</p> <p>4D</p> <p>4E</p> <p>4E.1</p> <p>4E.2</p> <p>5</p>	<p>¿Aceptan dar capacitación en la Contraloría General?</p> <p><u>En caso de no aceptar dar capacitación en la Contraloría General:</u></p> <p>Continúa con la actividad número 4A</p> <p><u>En caso de aceptar dar capacitación en la Contraloría General:</u></p> <p>Registra en <b>Agenda</b> las fechas, temas y nombre del expositor.</p> <p>Fin.</p> <p>Conecta con el Procedimiento: Difusión y Ejecución del Programa de Capacitación para personal de la Contraloría General.</p> <p><u>En caso de ser instituciones de capacitación foráneas:</u></p> <p>Elabora <b>Oficio de solicitud de capacitación</b> en original y tres copias, dirigido al Titular de la Dirección de Operación Regional y Contraloría Social de la Secretaría de la Función Pública y la <b>Cédula de DNC</b> detección de necesidades de capacitación original en la que especifica los temas y objetivos de la capacitación, recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p> <p>Envía <b>Oficio de solicitud de capacitación</b> original, anexa la <b>Cédula de DNC</b> detección de necesidades de capacitación original a la Secretaría de la Función Pública. Distribuye las copias del <b>Oficio de solicitud de capacitación</b> de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1a. copia para el Titular de la Contraloría General.</li> <li>- 2a. copia para el Visitador Regional</li> <li>- y la 3a. copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica definitiva.</li> </ul> <p>Archiva el <b>Listado de instituciones de capacitación</b> en original de manera alfabética temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Recibe <b>Oficio de respuesta</b> original de la Secretaría de la Función Pública, en donde notifica los cursos autorizados para su impartición, y registra en la <b>Agenda</b> los cursos y fechas, posteriormente archiva el <b>Oficio de respuesta</b> original de manera cronológica definitiva.</p> <p>Fin.</p> <p><u>En caso de requerir instructores internos de la Contraloría General:</u></p> <p>Revisa los cursos que pueden impartirse internamente, designa instructor y verifica si se cuenta con el material del curso.</p> <p>¿Se cuenta con el material del curso?</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	5A	<p><u>En caso de no contar con el material del curso:</u></p> <p>Informa al instructor la actualización o integración del curso necesario.</p> <p>Fin.</p> <p>Conecta con el procedimiento: Diseño y Actualización de Cursos en Apoyo a la Ejecución de Programas.</p>
	6	<p><u>En caso de contar con el material del curso:</u></p> <p>Obtiene del archivo alfabético temporal el <b>Material del curso</b> original, revisa y verifica fecha de su última actualización.</p> <p>Conecta con el procedimiento: Diseño y Actualización de Cursos para la Ejecución de Programas.</p>
	7	<p>Integra el <b>Programa de Capacitación</b> original con las actividades de enseñanza-aprendizaje confirmadas, posteriormente lo archiva de manera alfabética temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

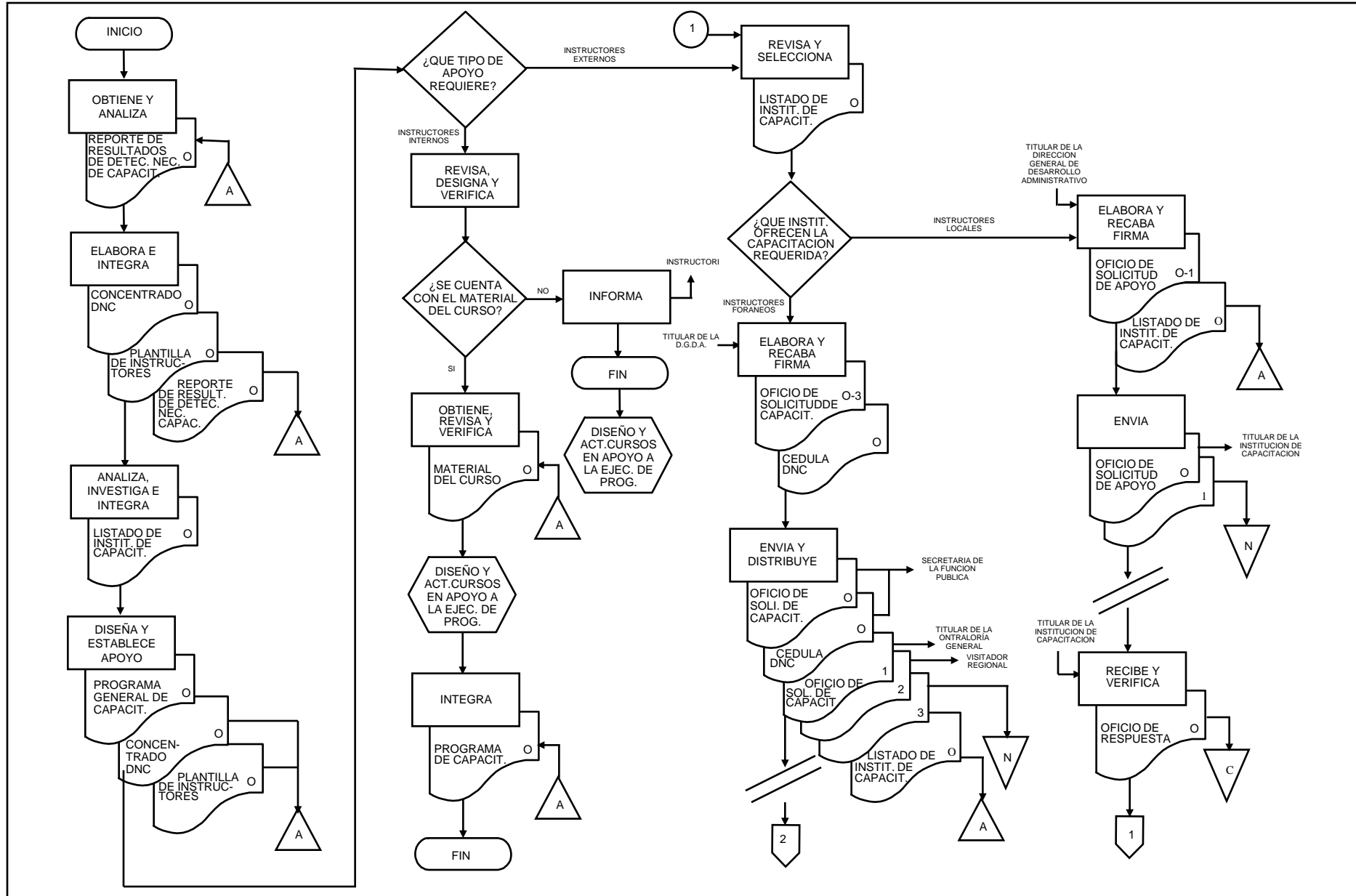


adelante

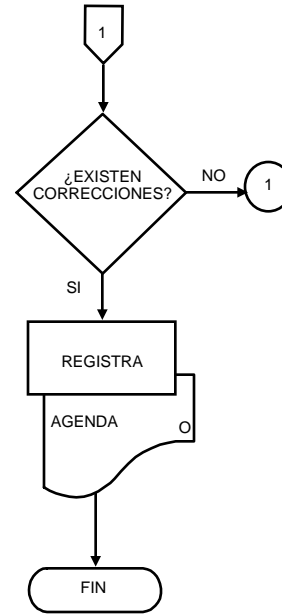
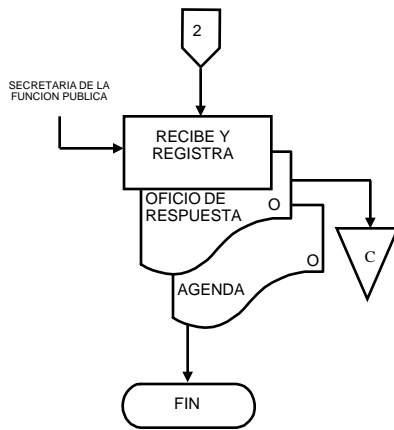


ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Programación de Cursos



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Programación de Cursos



CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO:  
DIFUSION Y EJECUCION DEL PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LA CONTRALORIA GENERAL

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Difusión y Ejecución del Programa de Capacitación para Personal de la Contraloría General.
<b>Objetivo:</b>	Impartir cursos de formación y actualización para cumplir el Programa Anual de Capacitación determinado para mejorar el desempeño del personal de la Contraloría General.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas				
<p>La Subdirección de Programas de Profesionalización debe contar con una relación de instructores e Instituciones de apoyo que permitan atender las necesidades de capacitación de los servidores públicos de las Dependencias o Entidades.</p> <p>Como estrategia de organización, en la ejecución de cursos se debe consultar con las áreas interesadas los temas a impartir para el establecimiento de fechas, horarios e incluso la selección del personal participante.</p> <p>El material del participante lo deberá obtener el participante consultando la página de internet <a href="http://www.cgever.gob.mx">www.cgever.gob.mx</a>, en el apartado relativo al Programa Manos Limpias y Cuentas Claras.</p> <p>La Subdirección de Programas de Profesionalización debe llevar a cabo un control de los eventos realizados, número, nombre y puesto de participantes, objetivo de la capacitación, material didáctico utilizado, entre otros.</p> <p>La disponibilidad del aula de capacitación está condicionada a la prioridad de los eventos a realizar y las necesidades de capacitación.</p> <p>Para obtener la <b>Constancia</b> de participación en un curso, los participantes deben reunir como mínimo el 90% de la asistencia al mismo.</p> <p>Los cursos registrados en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social deberán llevar en la parte posterior de las <b>Constancias</b> el sello con la clave asignada, antes de enviarlas a firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.</p>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	Obtiene del archivo alfabético temporal el <b>Programa de Capacitación</b> original a realizarse en el año en la Dependencia, revisa y analiza.
	2	Determina el curso a impartir para atender la necesidad detectada, quién debe impartirlo y archiva el <b>Programa de Capacitación</b> original de manera alfabética temporal.  ¿Quién impartirá el curso?
	2A	<u>En caso de impartir el curso personal de la Secretaría de la Función Pública:</u>  Solicita vía correo electrónico a la Secretaría de la Función Pública, el nombre del expositor, curso y fecha en que se impartirá.
	2A.1	Recibe respuesta vía correo electrónico o telefónica de la Subdirección de Profesionalización en los estados, de la Secretaría de la Función Pública, notificando nombre del curso, fecha, datos del expositor y archivos del material del curso y requerimientos para el mismo.
	2A.2	Elabora el <b>Oficio</b> , en original y copia, para solicitar la gestión y pago de transporte, hospedaje, alimentación y traslado del expositor, recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, envía el original del mismo a la Unidad Administrativa y archiva la copia de manera numérica definitiva.  Pasa el tiempo.
	2A.3	Recibe de la Unidad Administrativa vía telefónica, la confirmación de vuelo y reservación del hospedaje.
	2A.4	Informa vía telefónica, la clave de vuelo del instructor a la Secretaría de la Función Pública.  Continúa con la actividad número 5.
	3	<u>En caso de impartir el curso personal interno:</u>  Revisa disponibilidad de instructor y del aula de capacitación, y define fecha y horarios.
	4	Informa verbalmente al instructor fecha, hora, lugar del curso y a quien va dirigido.
	5	Elabora <b>Oficios de invitación</b> en original y copia, recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, envía originales a los titulares de área y archiva copia como acuse de recibo de manera numérica definitiva y difunde el curso mediante carteles o anuncios en pizarrones.  Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	6	Recibe <b>Oficio de respuesta</b> en original de los titulares del área o del personal interesado en capacitarse con respecto al tema, archiva <b>Oficio de respuesta</b> original de manera cronológica definitiva.
	7	Confirma vía telefónica en las áreas de la Contraloría General, la asistencia de los participantes.
	8	Elabora la <b>Lista de asistencia</b> original y comunica a los participantes la forma como pueden obtener el material del curso.  ¿Cuentan con correo electrónico?
	8A	<u>En caso de no contar con correo electrónico:</u>  Solicita a los participantes que acudan con un diskette a la Subdirección de Programas de Profesionalización para grabarle el archivo del material del curso, el cual deberá imprimir y traer los días del curso.  Pasa el tiempo.
	8A.1	Recibe de los participantes el diskette y graba el archivo del material del curso, y entrega al participante, quien posteriormente debe imprimirlo.  Continúa con la actividad número 10.
	9	<u>En caso de contar con correo electrónico:</u>  Solicita vía telefónica, al participante su dirección electrónica y le envía vía correo electrónico el archivo correspondiente al material del curso, el cual posteriormente debe imprimir, el participante.  Pasa el tiempo.
	10	Elabora <b>Oficio</b> original y copia, a fin de solicitar insumos para el servicio de café que se proporciona a los participantes en el receso, envía el original del mismo a la Unidad Administrativa y archiva la copia como acuse de recibo de manera numérica definitiva.  Pasa el tiempo.
	11	Solicita los requerimientos del instructor en el aula e inicia curso.
	12	Atiende los requerimientos en el aula en cuanto a material de apoyo y supervisa el desempeño del instructor en cuanto a horario, reglas de grupo, recesos y cumplimiento de objetivos establecidos.
	13	Realiza un <b>Concentrado</b> de participantes original, con base en la <b>Lista de asistencia</b> original y analiza si los participantes cumplen con el porcentaje mínimo de asistencias.



Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	13A	<p>¿Cumplen con el porcentaje mínimo de asistencia?</p> <p><u>En caso de no cumplir con el porcentaje mínimo de asistencia:</u></p> <p>Elabora una <b>Relación</b> en original, de quienes no son acreedores de constancia de participación para notificar en caso necesario a los participantes. Archiva el <b>Concentrado</b> de participantes original de manera cronológica temporal.</p>
	13A.1	<p>Informa vía telefónica a los participantes que no tienen derecho a constancia.</p> <p>Fin.</p>
	14	<p><u>En caso de cumplir con el porcentaje mínimo de asistencia:</u></p> <p>Identifica quienes cumplieron con el porcentaje mínimo de asistencia, elabora las <b>Constancias</b> de participación en original y determina procedencia de firmas. Archiva el <b>Concentrado</b> de participantes original de manera cronológica temporal.</p> <p>¿Quién debe firmar las Constancias?</p>
	14A	<p><u>En caso de que deba firmar la Secretaría de la Función Pública:</u></p> <p>Integra y entrega al instructor de la Secretaría de la Función Pública las <b>Constancias</b> originales para recabar firma junto con una <b>Lista de Constancias</b> en original con los nombres de participantes acreedores.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	14A.1	<p>Recibe vía correo las <b>Constancias</b> originales, firmadas por la Secretaría de la Función Pública y la <b>Lista de Constancias</b> en original, recaba firma de autorización del Titular de la Contraloría General.</p>
	14A.2	<p>Informa vía telefónica a los participantes que pueden pasar por su constancia. Archiva la <b>Relación</b> en original de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	14A.3	<p>Entrega <b>Constancias</b> originales a los participantes y recaba firma de cada uno de ellos en la <b>Lista de Constancias</b> original, la cual posteriormente, archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>Fin.</p>
	15	<p><u>En caso de que deba firmarse internamente:</u></p> <p>Recaba firma del titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en las <b>Constancias</b> de participación originales y las entrega a cada participante en la clausura del curso.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	16	<p>Conecta con el procedimiento: Evaluación del Instructor y del curso.</p> <p>Registra en la base de datos de «Capacitación del personal de la Contraloría» los nombres de quienes concluyeron, con base en la <b>Lista de asistencia</b>, la cual posteriormente, archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

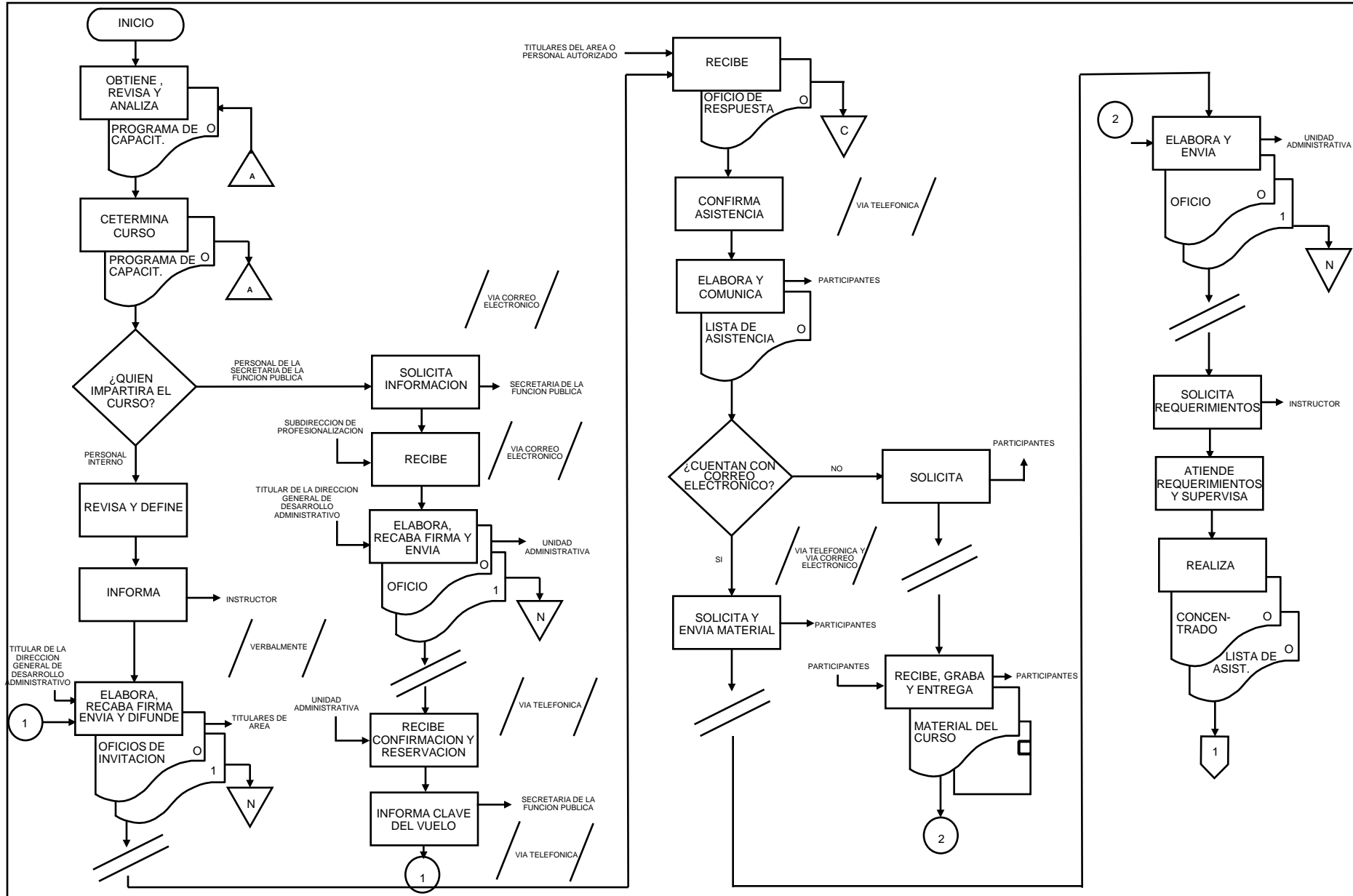


adelante

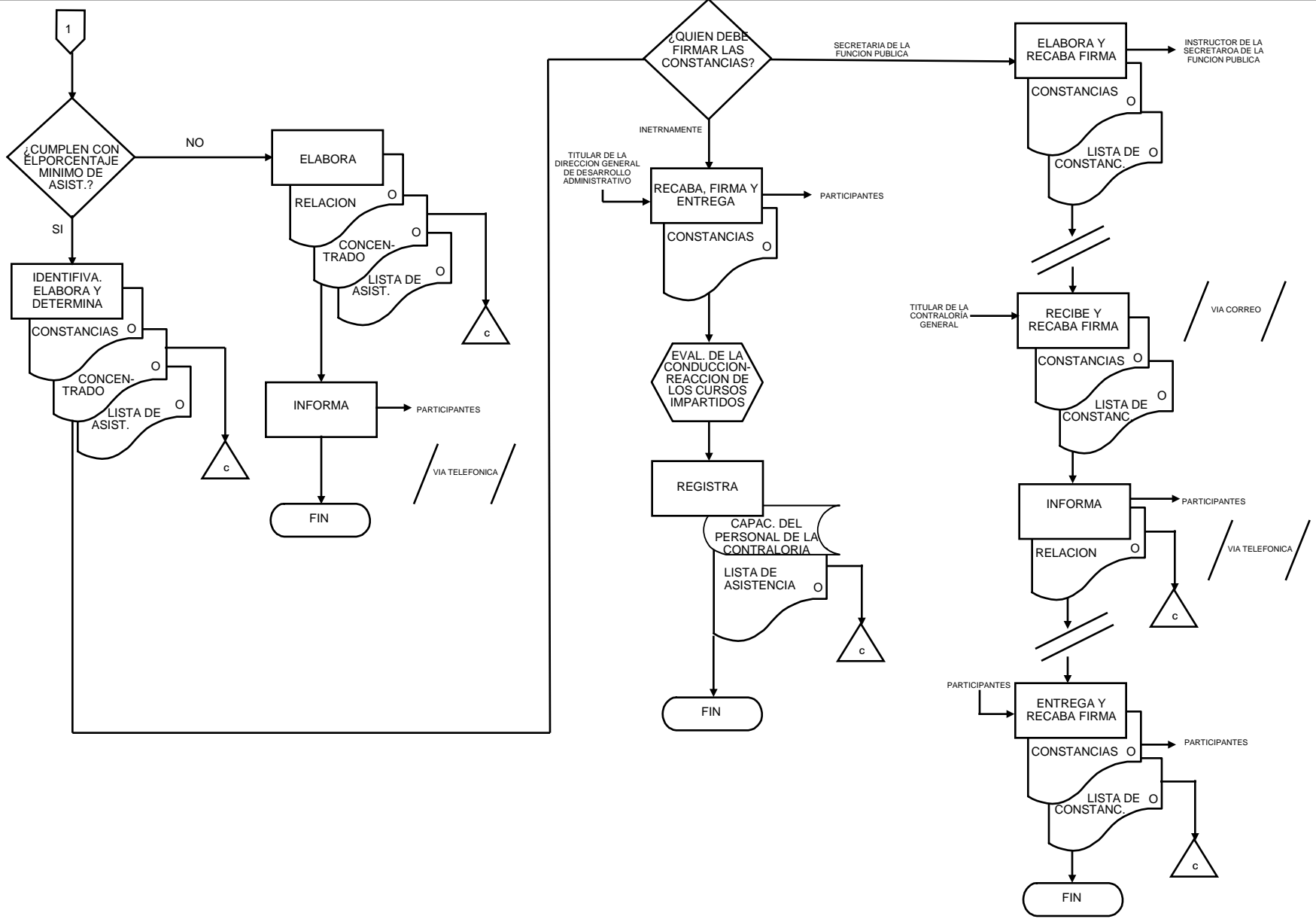


ESTADO  
PRÓSPERO

**Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación**  
**Difusión y Ejecución del Programa de Capacitación para personal de la Contraloría General**



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
 Difusión y Ejecución del Programa de Capacitación para personal de la Contraloría General



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Evaluación del Instructor y del Curso
<b>Objetivo:</b>	Recabar información de los asistentes a los cursos respecto a la organización del mismo, desempeño y conocimiento de los instructores, contenido temático y material de apoyo, así como su aplicación en el ámbito laboral.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas				
<p>La <b>Evaluación del instructor y del curso</b> debe comprender los siguientes aspectos:</p> <p>Apartado I –Del instructor:</p> <p><u>Al inicio de la sesión:</u> a) Dinámica de presentación y b) Exposición de objetivos.</p> <p><u>Durante la sesión:</u> a) Conocimiento de los contenidos, b) Motivación, c) Dinámica pedagógica, d) Capacidad para transmitir conocimientos, e) Relaciones interpersonales y f) Cumplimiento de objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material didáctico y de apoyo: a) Congruencia con los temas y b) Su contenido.</li> <li>- Material de apoyo e infraestructura: a) Calidad de los aparatos; b) Calidad del aula y c) Calidad en la atención.</li> </ul> <p>Apartado II- Del Curso: a) Contenidos acordes al desempeño laboral; b) Suficiencia de contenidos en relación a objetivos y c) La duración.</p> <p>Además contiene datos para conocer si ha recibido algún otro curso, si le ha sido de utilidad.</p> <p>Apartado III- Necesidades de capacitación y/o requerimientos: Debe mencionarse cuáles cursos desearía recibir.</p> <p>La <b>evaluación del instructor y del curso</b> será aplicada a cada uno de los participantes al finalizar cada curso. Deberá contener aspectos del instructor, relativos al curso, de la organización del curso, características del instructor, contenido del curso y sugerencia de otros temas.</p>				
<b>Fecha</b>		<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

## Normas

La **evaluación del instructor y del curso** será aplicada a cada uno de los participantes al finalizar cada curso. Deberá contener aspectos del instructor, relativos al curso, de la organización del curso, características del instructor, contenido del curso y sugerencia de otros temas.

El instructor revisará el **concentrado de la evaluación**, a fin de conocer posibles fallas en su desempeño, así como aspectos favorables durante su exposición.

La **evaluación del instructor y del curso** es un elemento de análisis para el diseño y modificación de cursos, así como para el cambio o implantación de nuevas técnicas didácticas por parte del instructor y personal del área.

La **lista de asistencia a cursos** debe ser elaborada con base en las solicitudes realizadas por las dependencias y entidades vía telefónica, fax, correo electrónico u oficio.

El contenido de los cursos a impartir debe ser modificado de acuerdo a los resultados obtenidos en las **evaluaciones del instructor y del curso**.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	Obtiene del archivo cronológico temporal la <b>Lista de asistencia</b> original, y consulta en ésta el número de participantes del curso o taller
	2	Imprime los tantos necesarios de la <b>Evaluación del instructor y del curso</b> para su aplicación, posteriormente archiva la <b>Lista de asistencia</b> original, de manera cronológica temporal.
	3	Acude al curso o taller y aplica los tantos de la <b>Evaluación del instructor y del curso</b> , a cada uno de los participantes.  Pasa el tiempo.
	4	Captura en la base de datos denominada <b>Evaluación de instructor y del curso</b> la información de los tantos de la <b>Evaluación de instructor y del curso</b> , emite en dos tantos del <b>Concentrado de la evaluación del instructor y del curso</b> .
	5	Entrega, de manera económica, un tanto del <b>Concentrado de la evaluación del instructor y del curso</b> , al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo y el tanto restante del <b>Concentrado de la evaluación del instructor y del curso</b> , al instructor, para su conocimiento, firma y atención.  Pasa el tiempo.
	6	Recibe, de manera económica, por parte del instructor el <b>Concentrado de la evaluación del instructor y del curso</b> tanto, firmada de conocimiento.  Conecta con el procedimiento: Diseño y actualización de cursos.
	7	Elabora con base en el <b>Concentrado de la evaluación del instructor y del curso</b> tanto, el <b>Listado de los cursos solicitados</b> por los participantes y posteriormente archiva ambos documentos anexos los tantos de la <b>Evaluación del instructor y del curso</b> de manera cronológica temporal  Conecta con el procedimiento: Programación de cursos de capacitación  FIN DEL PROCEDIMIENTO.





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

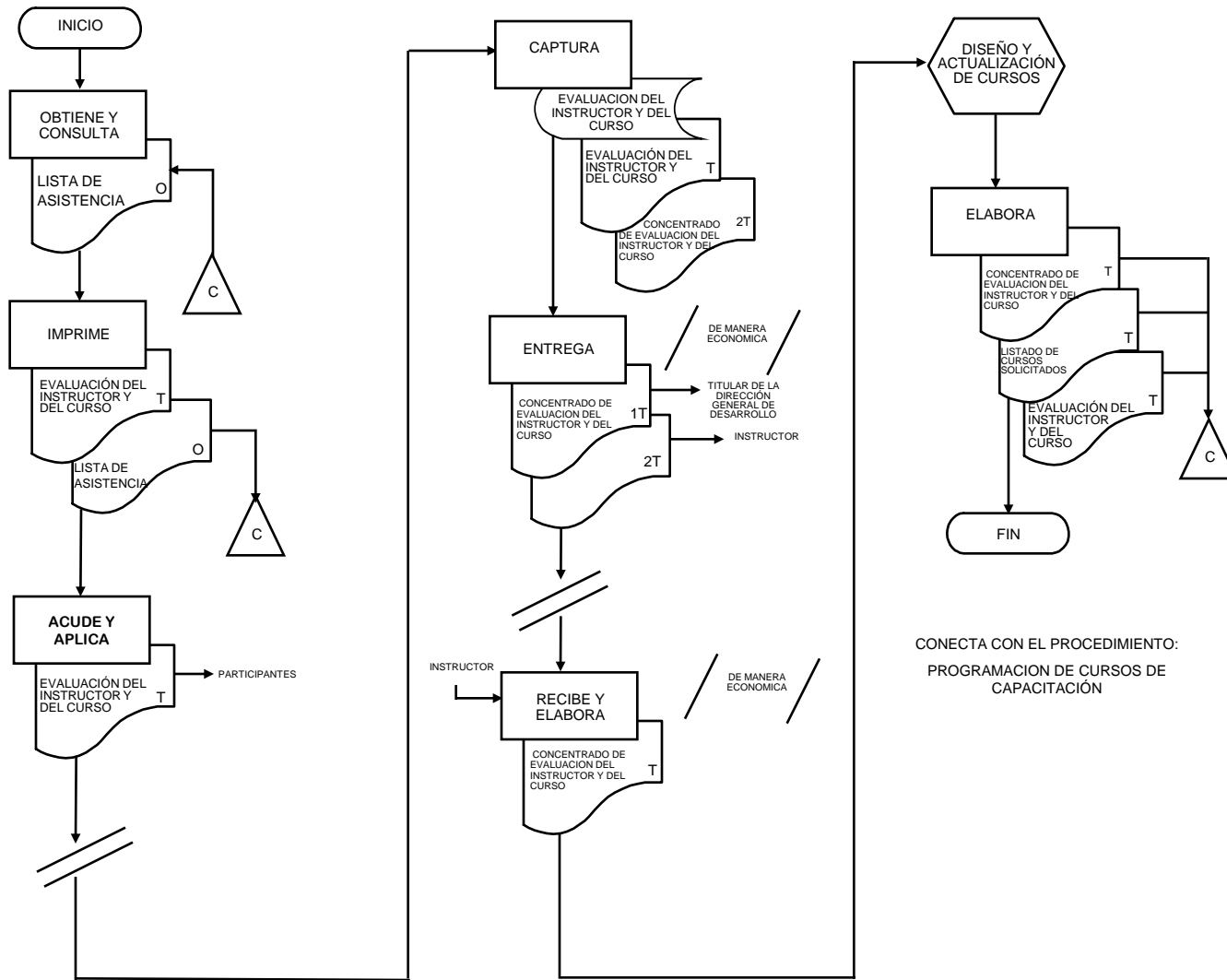


adelante



ESTADO  
PRÓSPERO

Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Evaluación del Instructor y del Curso



Procedimiento					
<b>Nombre:</b> Apoyo Económico para Cursar un Grado Académico u Obtener la Titulación dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos.					
<b>Objetivo:</b> Proporcionar la ayuda económica para que los servidores públicos alcancen el grado profesional correspondiente.					
<b>Frecuencia:</b> Periódica					
Normas					
<p>El Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos incluirá los siguientes beneficios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyo económico para Titulación de Licenciatura, Maestría y Doctorado, dirigido a los Servidores Públicos del Ejecutivo Estatal y</li> <li>2. Apoyo económico para cursar estudios en Licenciatura, Maestría y Doctorado, dirigido únicamente a personal adscrito a la Contraloría General.</li> </ol> <p>El Gobierno del Estado proporcionará al servidor público hasta 50% del costo de la opción elegida.</p> <p>Para poder ingresar al Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos, éstos deberán presentar el siguiente <b>Paquete de requisitos</b> de manera completa, en original y copia simple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio Solicitud (dirigido al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo)</li> <li>- Certificado de Estudios Completo o Constancia de Estudios que acredite la conclusión del grado académico</li> <li>- Constancia que especifique la modalidad de Titulación</li> <li>- Constancia o Tríptico del Costo de la Titulación (con conceptos desglosados)</li> <li>- Constancia Laboral (emitida por el Departamento de Recursos Humanos de la Dependencia o Entidad)</li> <li>- Copia de Credencial Laboral</li> <li>- Requisitar Ficha de Registro</li> <li>- Número de proveedor de la Institución Educativa ante la SEFIPLAN</li> <li>- Boleta de Calificaciones con un promedio mínimo de 8.0 (para la solicitud de apoyo de estudios)</li> </ul> <p>El otorgamiento del apoyo económico para el Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos depende de la disponibilidad presupuestal.</p> <p>El servidor público deberá ingresar el <b>Paquete de requisitos</b>, a través de la Unidad de Control de Gestión de la Contraloría General.</p>					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General	
Ago./2011	Ago./2011				

## Normas

La Autorización del apoyo económico será emitida por el Grupo de Trabajo, el cual estará conformado por personal de la SEFIPLAN y esta Contraloría General.

Los apoyos económicos para la Titulación deberán registrarse en el Sistema de Promoción de la Profesionalización de los Servidores Públicos.

La Factura que se solicite a la Institución Educativa deberá contener el monto autorizado por el Grupo de Trabajo.

En el caso de los apoyos económicos para la Titulación, se establece un tiempo determinado para presentar como cotejo, la copia del grado obtenido (Título), en caso de cumplirse el plazo establecido el beneficiario deberá presentar una prórroga mediante Oficio dirigido al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	<p>Recibe <b>Paquete de Requisitos</b>, y verifica que se encuentre completa la documentación contenida en este.</p> <p>¿Esta completa la documentación del paquete de requisitos?</p>
	2	<p><u>En caso de no estar completa la documentación del paquete de requisitos:</u></p> <p>Informa, vía telefónica, al Servidor Público que la documentación faltante, posteriormente archiva de manera cronológica temporal el <b>Paquete de Requisitos</b>.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	2A	<p>Recibe, del servidor público, la <b>Documentación</b> faltante, obtiene del archivo cronológico temporal el <b>Paquete de Requisitos</b> e integra a este la <b>Documentación</b> faltante.</p> <p>Continúa con la actividad número 3.</p>
	3	<p><u>En caso de estar completa la documentación del paquete de requisitos:</u></p> <p>Elabora <b>Oficio</b> de solicitud de gestión de apoyo, en original y tres copias, dirigido al Titular de la Unidad Administrativa, y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en el mismo.</p>
	4	<p>Envía el original del <b>Oficio</b> de solicitud de gestión de apoyo anexo el <b>Paquete de Requisitos</b> copia al Titular de la Unidad Administrativa y distribuye las copias del <b>Oficio</b> de la siguiente manera:</p> <p>1ª. Copia al Titular de la Contraloría General.</p> <p>2ª. Copia se archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal y la</p> <p>3ª. Copia al Minutario.</p>
	5	<p>Accesa y captura en base de datos la información de apoyo al solicitante, con base en el <b>Paquete de Requisitos</b>, original y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo</p>
	6	<p>Recibe de la Unidad Administrativa, mediante <b>Oficio</b> original, la copia de la <b>Autorización</b> de apoyo, emitidas por el Grupo de Trabajo, y registra en la base de datos el número de autorización según corresponda, posteriormente archiva el original del <b>Oficio</b> de manera cronológica temporal.</p>
7	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal, el <b>Paquete de Requisitos</b> original e integra la copia de la <b>Autorización</b> según corresponda, posteriormente archiva de manera cronológica temporal el original del <b>Paquete de Requisitos</b>.</p>	

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	8	Elabora <b>Oficio</b> de solicitud de factura, ante la Institución Educativa, en original y tres copias y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en el mismo.
	9	Envía el original del <b>Oficio</b> a la Institución Educativa correspondiente y distribuye las copias del Oficio de la siguiente manera: 1ª. Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª. Copia se archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal y la 3ª. Copia al Minutario.  Pasa el tiempo
	10	Recibe, de manera económica, por parte de la Institución Educativa <b>Factura</b> original y registra en la base de datos el número de factura según corresponda, posteriormente archiva el original del <b>Oficio</b> de manera cronológica temporal.
	11	Obtiene del archivo cronológico temporal, el original del <b>Paquete de Requisitos</b> y fotocopia la copia de la <b>Autorización</b> y el original de la <b>Factura</b> , posteriormente integra la copia de la <b>Autorización</b> al <b>Paquete de Requisitos</b> original y lo archiva de manera cronológica temporal.
	12	Entrega, de manera económica, a la Dirección General de Desarrollo Administrativo la <b>Factura</b> original y la fotocopia de la <b>Autorización</b> , para su gestión ante la Unidad Administrativa, y recaba sello como acuse de recibo en la fotocopia de la <b>Factura</b> .
	13	Obtiene del archivo cronológico temporal, el <b>Paquete de Requisitos</b> original e integra la fotocopia de la Factura, y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	14	Recibe, de manera económica, de la Unidad Administrativa, el <b>Reporte de Pagos a Proveedores</b> original, e informa vía telefónica a la Institución Educativa e interesado, la fecha de liberación del pago.
	15	Obtiene del archivo cronológico temporal, el <b>Paquete de Requisitos</b> original e integra el <b>Reporte de Pagos a Proveedores</b> original.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



adelante

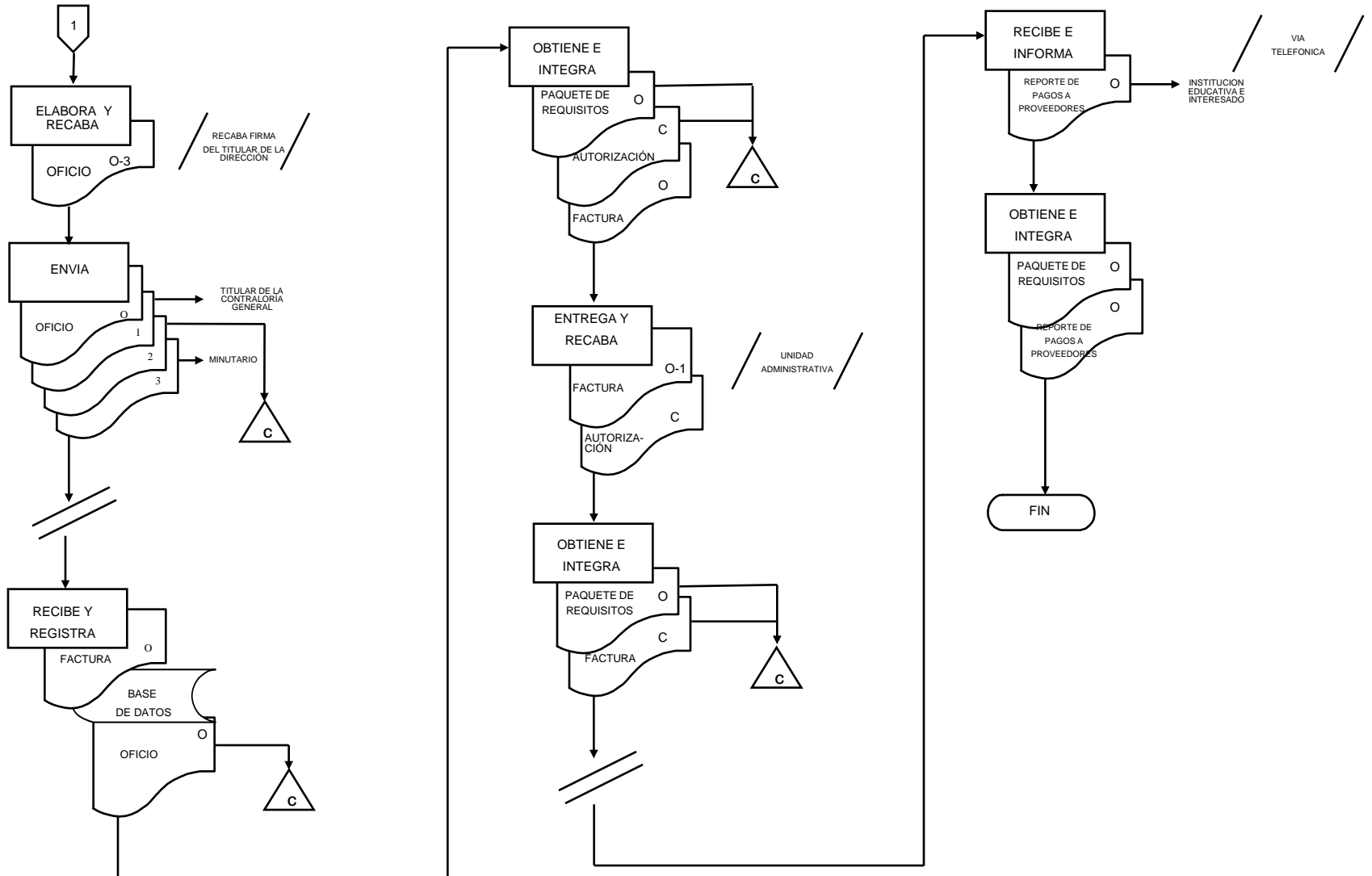


ESTADO  
PRÓSPERO





Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
 Apoyo Económico para Cursar un grado Académico u Obtener la Titulación dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos.



Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Apoyo Económico para Presentar el Examen General para el Egreso de la Licenciatura (EGEL) dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos.
<b>Objetivo:</b>	Proporcionar la ayuda económica para que los servidores públicos alcancen el grado profesional correspondiente.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica

Normas				
El Gobierno del Estado proporcionará al servidor público hasta 50% del costo de la opción elegida.				
Para poder ingresar al Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos, éstos deberán presentar el siguiente <b>Paquete de requisitos</b> de manera completa:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio Solicitud (dirigido al Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo)</li> <li>- Certificado de Estudios Completo o Constancia de Estudios que acredite la conclusión del grado académico</li> <li>- Constancia Laboral (emitida por el Departamento de Recursos Humanos de la Dependencia o Entidad)</li> <li>- Copia de Credencial Laboral</li> <li>- Requisitar Ficha de Registro</li> <li>- 2 Fotografías tamaño infantil a color.</li> </ul>				
El otorgamiento del apoyo económico para el Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos depende de la disponibilidad presupuestal.				
El servidor público deberá ingresar el <b>Paquete de requisitos</b> , directamente en la Subdirección de Capacitación de la Dirección General de Desarrollo Administrativo.				
La Autorización del apoyo económico será emitida por el Grupo de Trabajo, el cual estará conformado por personal de la SEFIPLAN y esta Contraloría General.				
<b>Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior A.C.</b>				
<b>CENEVAL</b>				
Consiste en aprobar un examen de conocimientos, que se presenta para cada profesión dividido en varias secciones. Puede presentarlo cualquier egresado de las disciplinas en las que se cuente con EGEL (Examen General para el Egresado de la Licenciatura).				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Dirección General de Desarrollo Administrativo	Unidad Administrativa	Contraloría General
Ago./2011	Ago./2011			

## Normas

Los servidores públicos inscritos que no acudan al examen CENEVAL, deberán enviar a la Subdirección de Capacitación un **Oficio** de justificación de inasistencia, el cual será remitido al CENEVAL a fin de que sea considerado en una próxima aplicación.

Los resultados de los exámenes de CENEVAL se recibirán en **Sobres cerrados** con anexos de relaciones respectivas, así como con los **Comprobantes de Hoja de Registro** con número de folio del interesado.

Para la entrega de los resultados, el servidor público deberá presentar su identificación, **Comprobante de Hoja de Registro** y firmar de recibido. En caso de no poder recogerlos personalmente puede enviar a una persona con carta poder y su **Comprobante de Hoja de Registro**.

El **Listado de resultados** preparado por la Contraloría General deberá contener número de folio, nombre, teléfono, fecha y firma.

Por parte de CENEVAL se designará un Enlace al cual será el responsable del intercambio de información y documentación necesaria.

Para el ingreso al examen EGEL, los sustentantes deberán llevar el **Comprobante de ingreso**, con fotografía y sello de la Subdirección de Capacitación.

La Subdirección de Capacitación será la responsable de la logística para la aplicación del examen EGEL, de acuerdo a los requerimientos que establece el CENEVAL:

Los **Cuestionarios** no utilizados deberán ser devueltos, vía paquetería, al Enlace EGEL.

Para solicitar el apoyo económico para la presentación del examen de acreditación de nivel Bachillerato, el registro se debe realizar en línea entre el sustentante y CENEVAL, contando con la asesoría de personal de la Subdirección de Capacitación.

Las Guías de estudio podrán obtenerlas los sustentantes en la página web [www.ceneval.edu.mx](http://www.ceneval.edu.mx)

Al costo total de la aplicación del EGEL se le incrementará un 10% adicional para pago de salón, siendo el monto que se solicite para autorización del Grupo de Trabajo.}

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	1	Solicita, vía telefónica, al Personal de la Dirección General adjunta de Operación de CENEVAL, la aplicación del examen EGEL y recibe vía correo electrónico paquete informativo.  Pasa el tiempo.
	2	Requisita, de manera electrónica, la solicitud de aplicación de examen EGEL y la envía vía correo electrónico, previo Vo. Bo. de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, al Enlace EGEL.
	3	Elabora <b>Oficio</b> de solicitud de gestión de apoyo, en original y tres copias, dirigido al Titular de la Unidad Administrativa, y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en el mismo.
	4	Envía el original del <b>Oficio</b> al Titular de la Unidad Administrativa y distribuye las copias del Oficio de la siguiente manera: 1ª. Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª. Copia se archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal y la 3ª. Copia al Minutario.  Pasa el tiempo.
	5	Recibe de la Unidad Administrativa, mediante <b>Oficio</b> original, la copia de la <b>Autorización</b> de apoyo, emitida por el Grupo de Trabajo, y registra en la base de datos el número de autorización según corresponda, posteriormente archiva el original del <b>Oficio</b> anexo la copia de la <b>Autorización</b> de manera cronológica temporal.  Pasa el tiempo.
	6	Diseña y emite la <b>Convocatoria</b> para la aplicación del EGEL, en original, elabora <b>Oficio</b> en original y copia y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en este documento.
	7	Envía originales del <b>Oficio</b> y la <b>Convocatoria</b> a los Titulares de las Unidades Administrativas de las Dependencias y Entidades, así como Titulares de Órganos Internos de Control de la Contraloría General para su difusión y archiva la copia del <b>Oficio</b> como acuse de recibo de manera numérica temporal.  Pasa el tiempo.
	8	Recibe, vía paquetería, del Enlace EGEL los originales de los <b>Cuestionarios</b> de acuerdo al número de solicitantes programados.  Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	9	Recibe <b>Paquete de Requisitos</b> original del servidor público para inscripción, y le entrega el <b>Cuestionario</b> original al solicitante para su requisición.
	10	Recibe el <b>Cuestionario</b> original contestado y el <b>Pago en efectivo</b> del solicitante, y entrega <b>Comprobante de ingreso</b> original.
	11	Captura en base de datos la Relación de solicitantes y elabora <b>Oficio</b> de devolución de Cuestionarios y de solicitud de factura, en original y tres copias, dirigido al Titular del Departamento de Control y Ejecución CENEVAL, y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en el mismo.
	12	Envía el original del <b>Oficio</b> anexo los tantos de los <b>Cuestionarios</b> al Titular del Departamento de Control y Ejecución CENEVAL, así como el <b>Pago en efectivo</b> de todos los sustentantes y distribuye las copias del Oficio de la siguiente manera: 1ª. Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª. Copia se archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal y la 3ª. Copia al Minutario.  Pasa el tiempo.
	13	Recibe, vía paquetería, del Titular del Departamento de Control y Ejecución CENEVAL, el original de la <b>Factura</b> , posteriormente la archiva de manera cronológica temporal.
	14	Elabora <b>Oficio</b> de solicitud de pago de EGEL, en original y tres copias, dirigido al Titular de la Unidad Administrativa, y recaba firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo en el mismo.
	15	Envía el original del <b>Oficio</b> al Titular de la Unidad Administrativa y distribuye las copias del Oficio de la siguiente manera: 1ª. Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª. Copia se archiva como acuse de recibo de manera cronológica temporal y la 3ª. Copia al Minutario.  Pasa el tiempo.
	16	Obtiene del archivo cronológico temporal la copia de la <b>Autorización</b> y el original de la <b>Factura</b> , y los fotocopia.
	17	Entrega, de manera económica, a la Dirección General de Desarrollo Administrativo la <b>Factura</b> original y la fotocopia de la <b>Autorización</b> , para su gestión ante la Unidad Administrativa, y recaba sello como acuse de recibo en la fotocopia de la <b>Factura</b> .

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	18	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal, el <b>Paquete de Requisitos</b> original e integra la fotocopia de la <b>Factura</b> y la <b>Autorización</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	19	<p>Recibe, de manera económica, de la Unidad Administrativa, <b>Ficha de depósito</b> original, comunica vía telefónica al Enlace EGEL, la fecha de liberación del pago y envía mediante fax copia de la <b>Ficha de depósito</b>.</p>
	20	<p>Obtiene del archivo cronológico temporal, el <b>Paquete de Requisitos</b> original e integra la <b>Ficha de Depósito</b> y posteriormente lo archiva de manera cronológica temporal.</p>
	21	<p>Elabora la <b>Lista de asistencia</b> de los sustentantes original para el ingreso de la aplicación.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	22	<p>Recibe el día de la aplicación del EGEL al personal responsable por parte de CENEVAL, quienes mediante <b>Oficio</b> original acreditan su personalidad y entrega <b>Lista de asistencia</b> original, posteriormente archiva <b>Oficio</b> original de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	23	<p>Elabora <b>Acta de cierre</b> en original y copia, una vez concluido el proceso de aplicación del EGEL, entrega el original del documento al personal del CENEVAL y archiva como acuse de recibo la copia del <b>Acta de cierre</b> de manera cronológica temporal.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	24	<p>Recibe del CENEVAL el <b>Reporte de resultados</b> docente por institución de procedencia original y los <b>Sobres cerrados</b> originales con los resultados.</p>
	25	<p>Elabora <b>Listado de entrega de resultados</b> original a fin de que los servidores públicos firmen de recibido e informa vía telefónica al Servidor Público que puede acudir a recoger sus resultados.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	26	<p>Recibe del servidor público el <b>Comprobante de Hoja de Registro</b> original, para consultar el número de folio en el <b>Listado de entrega de resultados</b> y le proporciona el <b>Sobre cerrado</b> original con los resultados.</p>

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Capacitación	27	<p>Recaba firma de recibido del Servidor Público en el <b>Listado de entrega de Resultados</b> original y captura en el Sistema del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos los datos de los Servidores Públicos que obtuvieron resultados satisfactorios y los que no acreditaron.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



CGE  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO



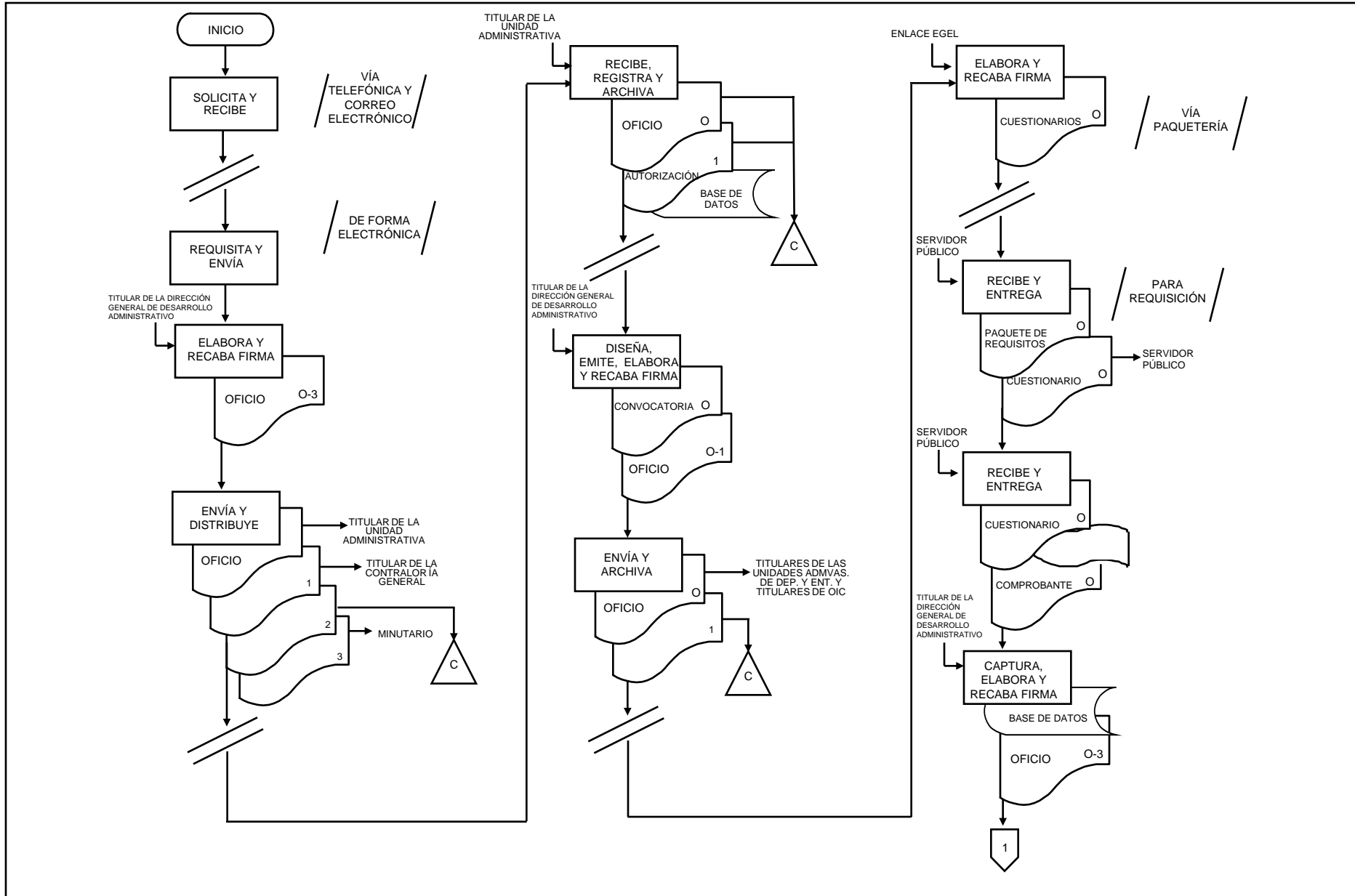
adelante



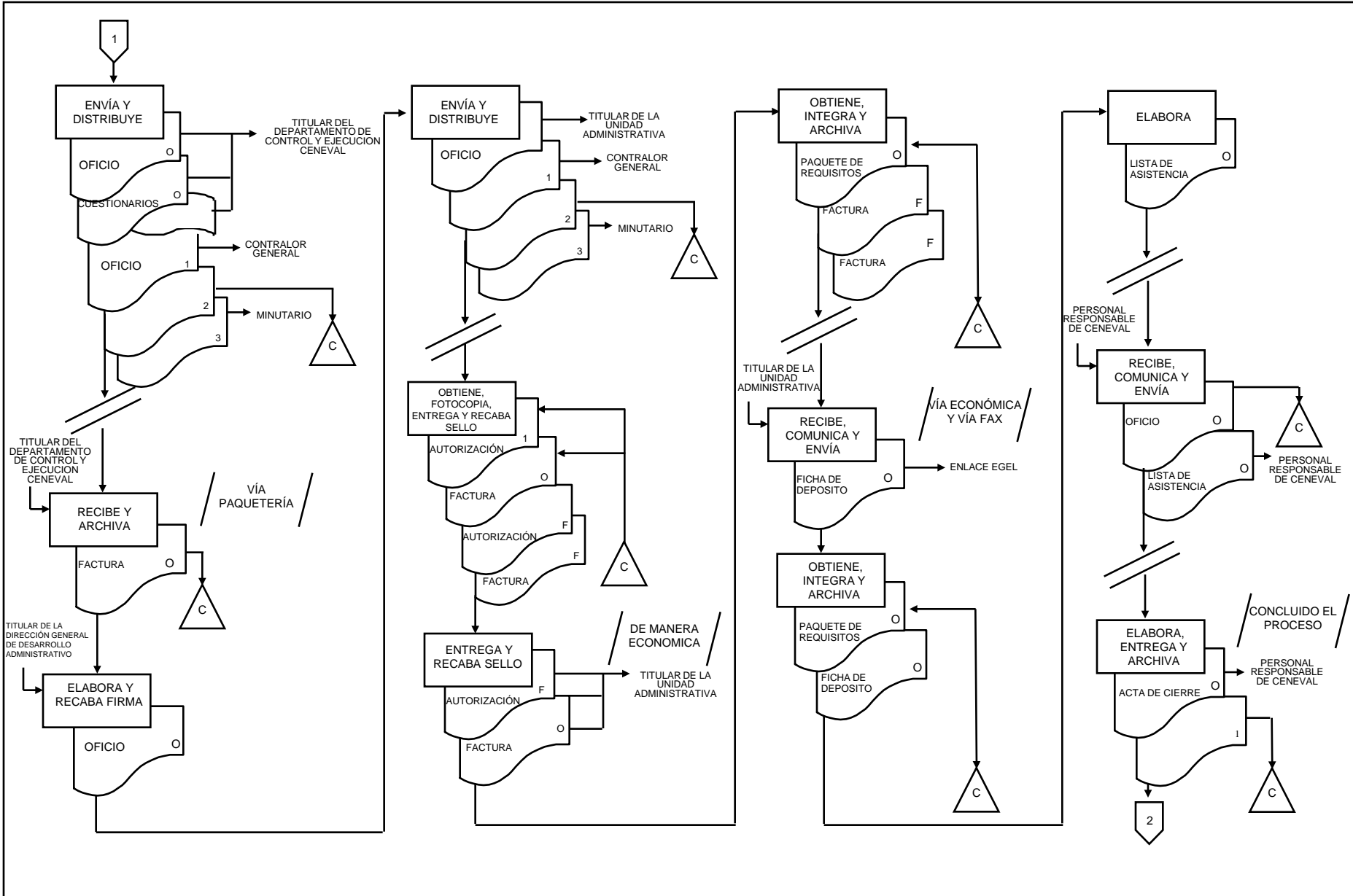
ESTADO  
PRÓSPERO



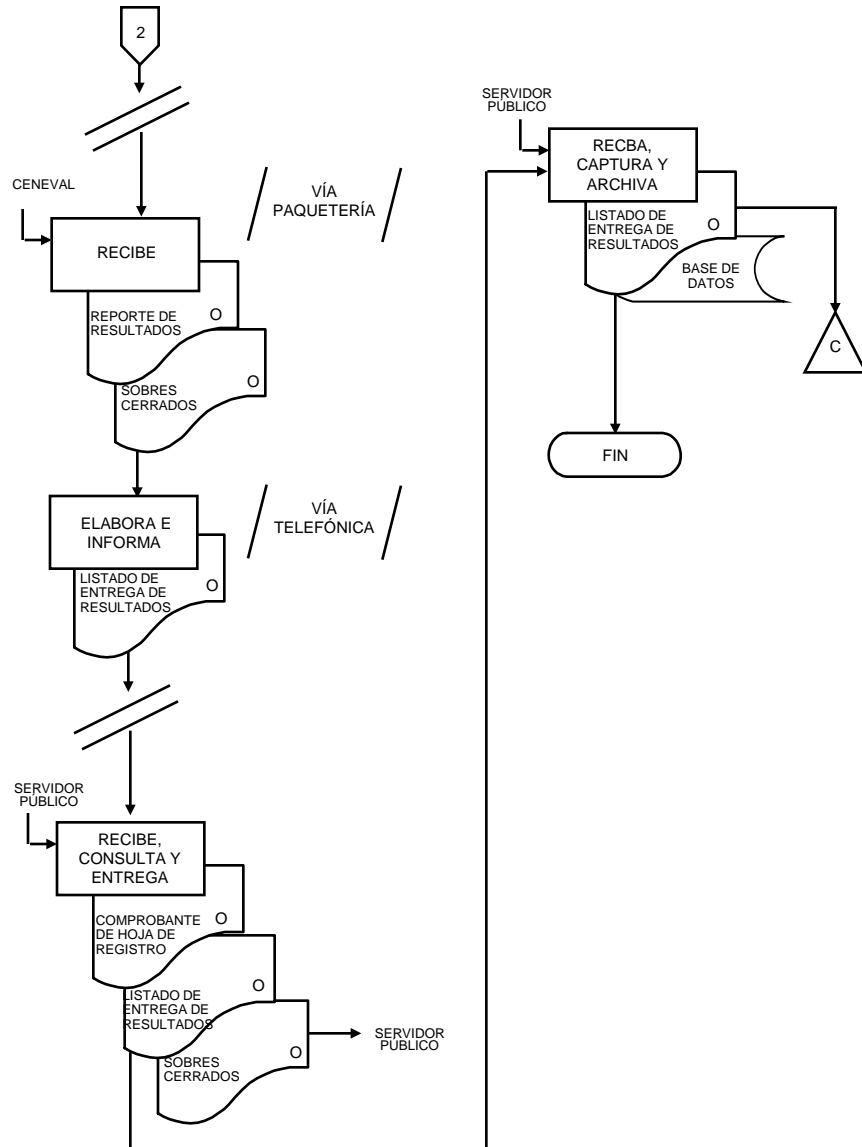
Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
 Apoyo Económico para presentar el EGEL dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Apoyo Económico para presentar el EGEL dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos



Dirección General de Desarrollo Administrativo / Subdirección de Capacitación  
Apoyo Económico para presentar el EGEL dentro del Programa de Promoción a la Profesionalización de los Servidores Públicos



## Directorio

**LIC. JOSÉ ANTONIO FLORES VARGAS**  
Titular de la Dirección General de Desarrollo Administrativo

**LIC. VANESSA HERNÁNDEZ CANO**  
Titular de la Subdirección de Promoción del Desarrollo Administrativo

**LIC. RAÚL PÉREZ GONZÁLEZ**  
Titular de la Subdirección de Promoción de Prácticas  
para la Mejora Gubernamental

Firmas de Autorización

**ELABORACIÓN**

---

**LIC. JOSÉ ANTONIO FLORES VARGAS  
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO**

**REVISIÓN**

---

**LIC. JOSÉ ANTONIO FLORES VARGAS  
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO  
ADMINISTRATIVO**

**AUTORIZACIÓN**

---

**C.P.C. IVÁN LÓPEZ FERNÁNDEZ  
CONTRALOR GENERAL**

**Xalapa, Veracruz de Ignacio de la Llave.  
Agosto del año 2011.**