

FGE

Fiscalía General
Estado de Veracruz

Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos

**DIRECCIÓN
GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN**

*Coordinación
de Planeación
y Evaluación*

2025



ÍNDICE

Presentación.	1
Introducción.	2
Objetivo.	3
Transversalizar la perspectiva de género.	4
Generalidades de los Manuales Administrativos.	5
Etapas para la Elaboración de Manuales.	7
Beneficios de los Manuales.	11
Manual de Organización.	12
Manual de Procedimientos.	22
Manual de Servicios al Público.	38
Glosario.	41
Anexos.	42
Firmas.	58

Presentación

La Fiscalía General del Estado de Veracruz se caracteriza por promover una mejora en los procesos, al favorecer la eficiencia, eficacia y transparencia en el desarrollo de sus funciones, bajo criterios de mejoras operacionales y administrativas, evaluando permanentemente la organización, funcionamiento y responsabilidades de las unidades administrativas que la conforman.

Bajo esta premisa y en cumplimiento a lo señalado en los artículos 2 y 30, fracción XVII, de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y 9 y 18 fracción IX, del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, mediante los cuales se establece que la Fiscalía General es un organismo autónomo del Estado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía técnica, presupuestal, de gestión y para emitir las reglas conforme a las cuales sistematizará la información bajo su resguardo; facultando a la persona titular de dicho Organismo, para expedir acuerdos, circulares, protocolos, lineamientos, criterios, instructivos, manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, necesarios para el mejor funcionamiento de la Institución.

Así mismo, en atención a lo previsto por el numeral 226, fracción XIV, del referido Reglamento se faculta a la persona titular de la Dirección General de Administración para “Supervisar la elaboración y actualización de las normas, manuales, sistemas y procedimientos para la correcta administración de los recursos materiales, financieros y humanos de este organismo autónomo, para su aprobación de la persona Titular de la Fiscalía General y del Órgano de Gobierno; se expide la siguiente **Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos**.

El contenido, incluye una guía detallada del proceso para elaborar y actualizar los Manuales Administrativos de este Organismo Autónomo, con la finalidad de normar y unificar criterios, precisando los elementos con los que deben contar dichas herramientas administrativas, para cumplir con las disposiciones administrativas y jurídicas aplicables.



Introducción

La presente Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos tiene como finalidad proporcionar a las unidades administrativas de la Fiscalía General del Estado de Veracruz los lineamientos y orientaciones necesarias para la correcta integración, redacción y actualización de sus manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público.

Estos instrumentos constituyen herramientas fundamentales para fortalecer la gestión institucional, al establecer con claridad las atribuciones, funciones, estructura orgánica y procedimientos que rigen el quehacer administrativo. De igual manera, permiten homologar criterios, facilitar la coordinación entre áreas y garantizar un desempeño eficiente, transparente y apegado a la normatividad vigente.

La Fiscalía General del Estado de Veracruz, en cumplimiento de sus responsabilidades legales y con el compromiso de consolidar una administración pública moderna y eficaz, pone a disposición esta guía con el propósito de apoyar a las personas servidoras públicas en la elaboración de documentos que contribuyan al fortalecimiento de la planeación, organización y control interno, asegurando así un servicio público orientado a resultados y con alto sentido de responsabilidad social.



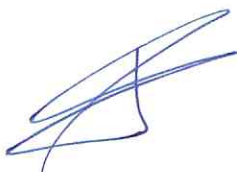
Objetivo

El presente documento tiene como objetivo principal determinar de forma ordenada y sistemática cada una de las etapas para la elaboración, integración y aprobación de los Manuales de Organización, de Procedimientos y de Servicios al Público de la Fiscalía General del Estado de Veracruz.

Asimismo, brindar a las personas servidoras públicas de este Organismo Autónomo, un compendio de definiciones administrativas más importantes, para guiarlos en el proceso de elaboración de dichos instrumentos administrativos, a fin de homologar la estructura y el contenido de los mismos, logrando una gestión administrativa más eficiente.

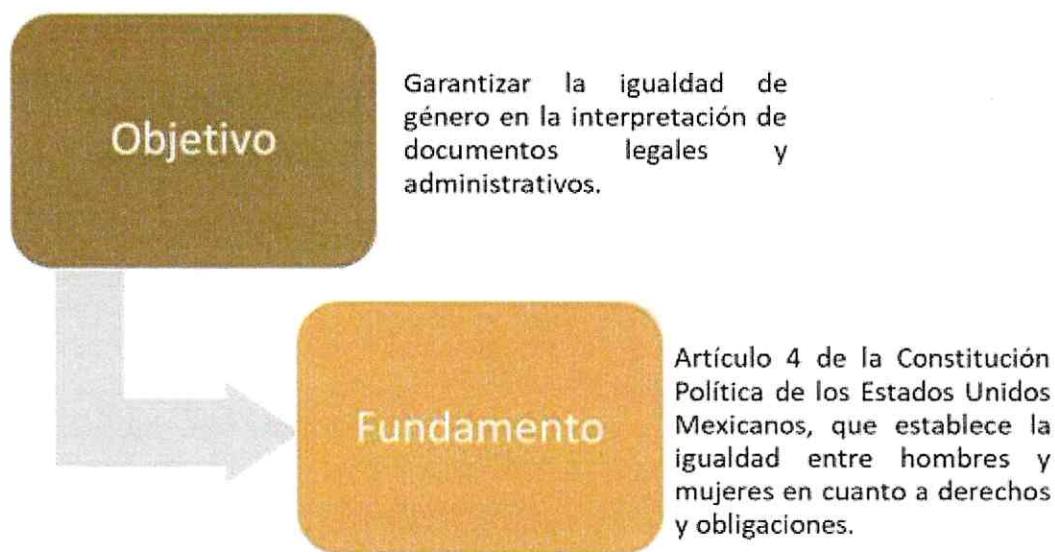
Por tal motivo, la Dirección General de Administración a través de la Coordinación de Planeación y Evaluación, es la responsable de verificar la correcta aplicación de la **Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos**, así como de coordinar los trabajos de elaboración de los mismos.

En conclusión, este documento establece el contenido específico de cada Manual, las técnicas de investigación aplicables, anexos y criterios para su elaboración, con la finalidad de que cada etapa se desarrolle en una forma lógica y metodológica que permita una fácil consulta. Es importante mencionar, que esta Guía Técnica debe ser actualizada al modificarse la normatividad de la Fiscalía General del Estado, evitando con ello, aplicar criterios que no se encuentren vigentes con motivo de la dinámica que refleja la administración pública.



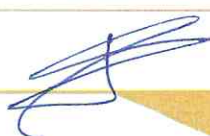
Transversalizar la perspectiva de género

La Fiscalía General del Estado de Veracruz asume con firmeza su compromiso de promover, respetar y garantizar la igualdad de género en todas sus actuaciones; reconoce que la justicia sólo puede alcanzarse plenamente cuando se erradican las prácticas discriminatorias y se asegura un trato equitativo para mujeres y hombres. Por ello, impulsa políticas y acciones orientadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia de género, fomentando una cultura de respeto a los derechos humanos y fortaleciendo la perspectiva de género en cada una de sus áreas, con el propósito de construir una procuración de justicia más incluyente, sensible y justa para la sociedad veracruzana.



Derivado de lo anterior, al momento de realizar la redacción de los manuales administrativos, debe incluirse el siguiente párrafo:

Es importante señalar, que cuando por exigencias de construcción gramatical, de enumeración, de orden o por otra circunstancia cualquiera, el texto de este manual use o dé preferencia al género masculino, o haga acepción de sexo que pueda resultar susceptible de interpretarse en sentido restrictivo contra la mujer, el texto confuso se interpretará en sentido igualitario para hombres y mujeres, de modo que éstas se encuentren equiparadas a aquellos en términos de estatuto jurídico perfecto, tanto para adquirir toda clase de derechos, como para contraer, igualmente, toda clase de obligaciones.



Generalidades de los Manuales Administrativos

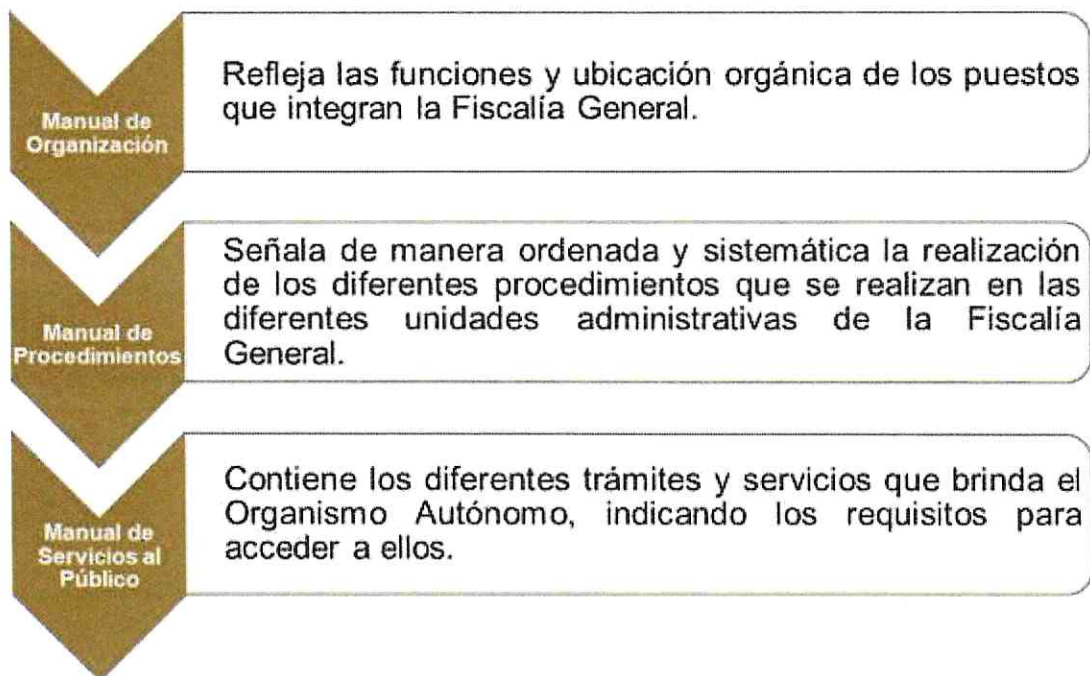
Los Manuales son documentos de control administrativo, que permiten visualizar las funciones y actividades del personal de la Fiscalía General, presentando información sustantiva de acuerdo a la normatividad aplicable para su realización.

La adecuada implementación de estos instrumentos, brinda al Organismo Autónomo, una correspondencia funcional entre puestos y estructura; sirviendo como herramientas de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales.

Por la naturaleza de las funciones realizadas en la Fiscalía General, es necesario elaborar Manuales especializados, que permitan detallar las funciones, procedimientos y servicios que se realizan.

Clasificación de los Manuales

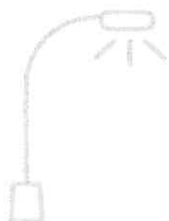
De acuerdo con su contenido se elaborarán los siguientes Manuales:



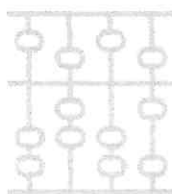
Objetivos Generales de los Manuales Administrativos



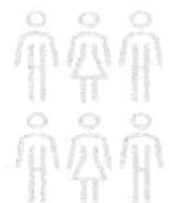
Concentrar de manera detallada y ordenada información sobre antecedentes, organización, funcionamiento y servicios del Organismo Autónomo.



Facilitar a los órganos de fiscalización, control y evaluación, la identificación de la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa.



Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la manera de ejecutar un trabajo determinado, y en general de la operación de las unidades administrativas de la Fiscalía General.



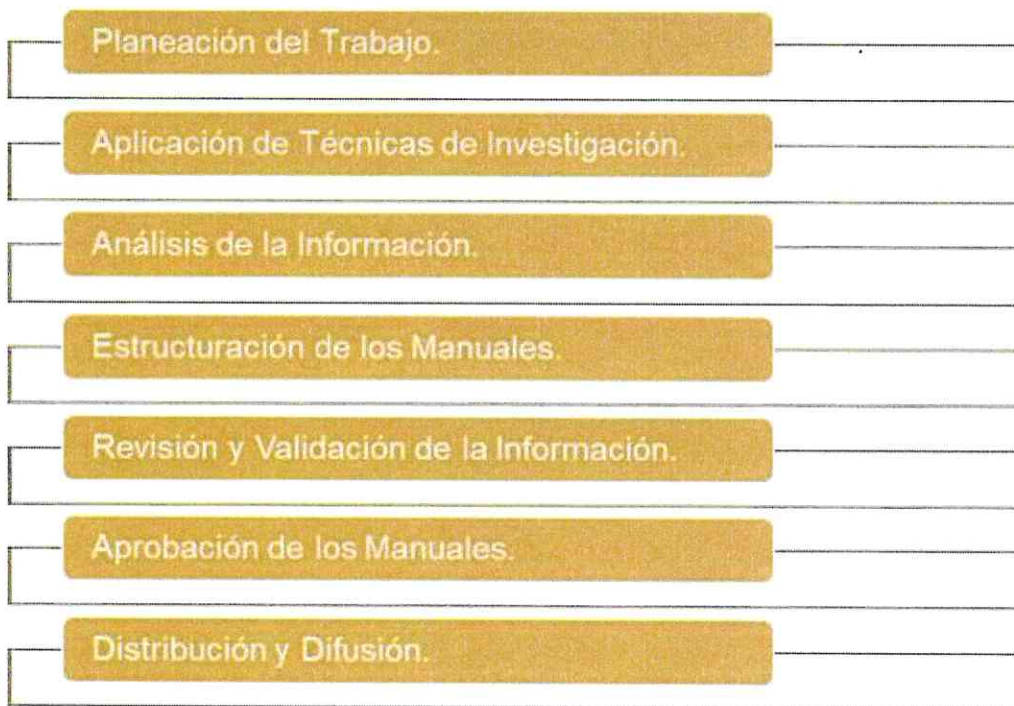
Permitir al personal participante en los procedimientos, ejecutar sus actividades de manera precisa y proponer mejoras para incrementar la eficiencia de las operaciones.



Etapas para la Elaboración de Manuales

Los Manuales Administrativos establecen las funciones y procedimientos que corresponda desempeñar a las personas servidoras públicas de cada unidad administrativa, siempre y cuando no excedan las disposiciones del Reglamento y la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz; sin que ello los exima de ejecutar aquellas que, por disposición del superior jerárquico respectivo, les sean encomendadas dentro de su competencia.

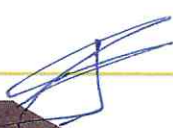
La elaboración o actualización de los Manuales Administrativos de la Fiscalía General se debe realizar mediante las siguientes etapas:



Lo anterior con independencia de las necesidades que pudieran surgir, sean jurídicas o administrativas, mismas que pueden ser planteadas por la persona titular de la Dirección General de Administración.

I. Planeación del Trabajo

La Dirección General de Administración, a través de la Coordinación de Planeación y Evaluación, establece el plan de trabajo para el proceso de elaboración de los Manuales, el cual debe contener:



- a) Un cronograma de actividades donde se debe especificar el tiempo estimado para cada una de las etapas del proceso de elaboración, y debe hacerse del conocimiento de las personas titulares de las unidades administrativas de la Fiscalía General.
- b) La designación por escrito de por lo menos un responsable para los trabajos de elaboración de los Manuales de cada unidad administrativa, esta persona debe trabajar de manera conjunta con personal de la Coordinación de Planeación y Evaluación, para recabar la información sustantiva al interior de su área y elaborar los instrumentos administrativos correspondientes, respetando lo establecido en la presente Guía Técnica.

II. Aplicación de Técnicas de Investigación

Para la correcta recopilación de información, los grupos de trabajo deben apegarse a las siguientes técnicas:

- a) **Investigación Documental.** Consiste en el análisis de los documentos que contengan datos importantes relacionados con la estructura orgánica, procedimientos y normatividad aplicable a la Fiscalía General. Estos documentos deben de provenir de fuentes formales, tales como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, manuales anteriores o documento análogo que modifique la estructura orgánica de la Fiscalía General.
- b) **Investigación de Campo.** Es un método de recolección de datos cualitativos, encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas servidoras públicas al momento de realizar sus funciones. Para la obtención e información significativa se podrán utilizar entrevistas.
 - o **Entrevista.** Es una herramienta que permite obtener información específica, detallada y completa, debido a la interacción que se da con las personas entrevistadas. Para que esta técnica se desarrolle con éxito, es conveniente definir el objetivo de la entrevista y tener claras las preguntas a realizar.

III. Análisis de la Información

El siguiente paso es analizar y organizar la información en forma lógica mediante un esquema de trabajo, es decir, el proyecto del Manual.

Se recomienda analizar la información mediante los siguientes cuestionamientos:





Estos cuestionamientos, nos ayudarán a analizar y separar toda la información obtenida, logrando identificar la información útil y significativa de cada unidad administrativa.

IV. Estructuración de los Manuales

En esta etapa se establece el diseño y formato aplicable para la elaboración de los Manuales Administrativos en apego a la imagen institucional de la Fiscalía General. La Coordinación de Planeación y Evaluación es el área responsable de su actualización y difusión; no obstante, resulta fundamental que cada unidad administrativa considere lo siguiente:



V. Revisión y Validación de la Información

La Coordinación de Planeación y Evaluación revisa los proyectos de Manuales, conforme a lo estipulado en el cronograma de actividades; vigilando que se respeten todas las normas establecidas en el presente documento, así como la demás normatividad aplicable.

Cada unidad administrativa debe coadyuvar con la Coordinación antes mencionada, para solventar las observaciones y correcciones que se encuentren en los Manuales en revisión; lo anterior, con la finalidad de alinear la información plasmada en dichos documentos con los principios administrativos correspondientes, pero respetando en todo momento las atribuciones establecidas para cada área.

En relación a la validación de información, corresponde a las personas titulares de las unidades administrativas, supervisar y validar que los proyectos de Manuales de sus respectivas áreas, se encuentren elaborados con información correcta, veraz y conforme a las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de la Fiscalía General y su Reglamento.

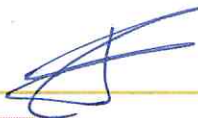
VI. Aprobación de los Manuales

El proceso de aprobación de los Manuales Administrativos se lleva a cabo con estricto apego a lo dispuesto en el Título Primero, Capítulo II, del Reglamento de la Fiscalía General, así como en los Lineamientos para el Funcionamiento de su Órgano de Gobierno. En este sentido, la Dirección General de Administración, una vez concluidos y revisados los manuales, remitirá los proyectos a las autoridades competentes para gestionar la autorización correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 226, fracción XXII, del Reglamento referido.

VII. Distribución y Difusión

Cuando los Manuales Administrativos se encuentren aprobados, la Coordinación de Planeación y Evaluación, se encarga de gestionar la elaboración de copias certificadas de cada documento, y distribuirlos a las unidades administrativas correspondientes. Las versiones originales de los Manuales de Organización, Procedimientos y Servicios al Público, deben permanecer bajo el resguardo de dicha Coordinación.

Para la correcta difusión en medios oficiales, la Dirección General de Administración remitirá los archivos digitales a la Dirección General Jurídica, a fin de dar cumplimiento a la Ley número 250 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.





Beneficios de los Manuales

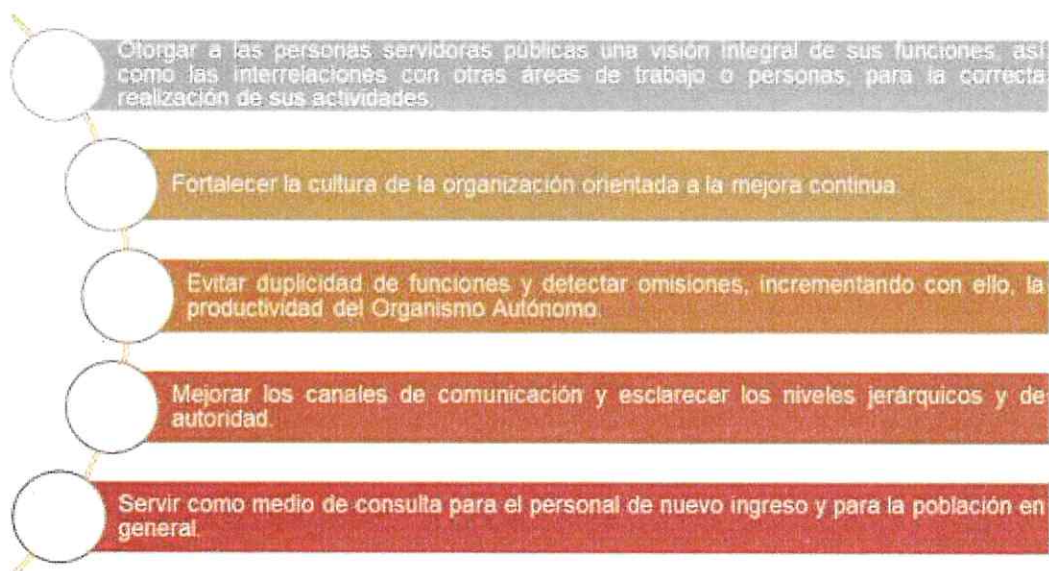
Manual de Organización	Manual de Procedimientos
<ul style="list-style-type: none">• Define la estructura orgánica y delimitación de funciones.• Aclara jerarquías, canales de comunicación y líneas de autoridad.• Evita duplicidad de funciones y vacíos de responsabilidad.• Facilita la inducción del personal de nuevo ingreso.• Soporta la planeación, control interno y rendición de cuentas.• Da continuidad operativa ante cambios de titulares.• Sirve de base para evaluar el desempeño.• Alinea atribuciones con el marco jurídico aplicable.• Fortalece la coordinación interinstitucional.• Reduce riesgos operativos y administrativos.• Facilita auditorías y procesos de certificación.	<ul style="list-style-type: none">• Estandariza actividades y muestra responsables de la ejecución.• Mejora tiempos de respuesta y la calidad del servicio.• Aumenta la trazabilidad y transparencia de los procesos.• Reduce errores, retrabajos y costos operativos.• Facilita la capacitación y la transferencia de conocimiento.• Permite medir indicadores de proceso y resultados.• Simplifica, documenta y controla cambios.• Soporta auditorías y cumplimiento normativo.• Impulsa la mejora continua y la digitalización.• Enfoca la atención en el ciudadano/usuario del servicio.• Mitiga riesgos y fortalece la seguridad de la información.



Manual de Organización

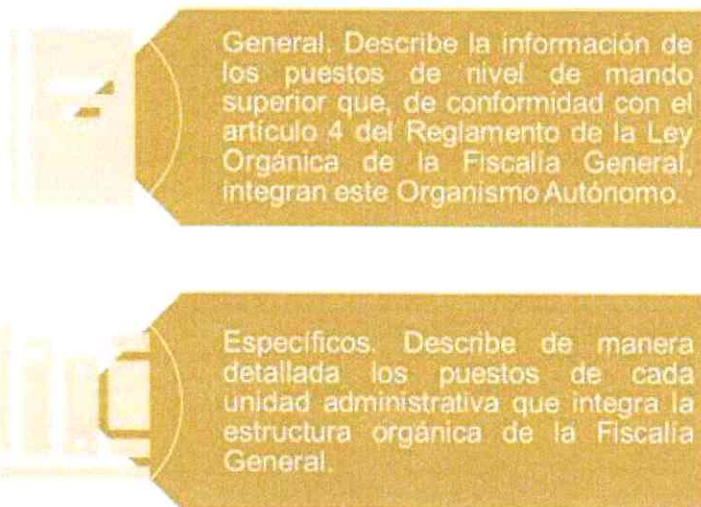
Los manuales de organización son instrumentos administrativos, que establecen las funciones de todos y cada uno de los puestos que integran la estructura orgánica de la Fiscalía General, permitiendo con ello, normar la correcta actuación de las personas servidoras públicas y difundir las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación de este Organismo Autónomo.

Objetivos Específicos



Clasificación

Los Manuales, de acuerdo al ámbito de competencia son:





Contenido de los Manuales de Organización

Los apartados que deben contener los Manuales de Organización, sin importar la clasificación de estos, deben contar con los siguientes puntos:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Presentación;
- IV. Antecedentes;
- V. Marco Jurídico;
- VI. Atribuciones;
- VII. Organigrama;
- VIII. Descripción de Puestos;
- IX. Directorio, y
- X. Firmas.

Descripción del Contenido

I. Portada

Es elaborada conforme a la imagen institucional de la Fiscalía General y es proporcionada por la Coordinación de Planeación y Evaluación. Debiendo contar con los siguientes datos:

- a) Título y alcance del documento.
- b) Logotipo oficial.
- c) Unidad administrativa responsable de su elaboración.
- d) Periodo de elaboración o actualización.

II. Índice

Relación ordenada de los apartados contenidos en el Manual de Organización, respetando el formato proporcionado para el periodo de actualización.

INDICE

Presentación.	1
Antecedentes.	2
Marco Jurídico.	3
Atribuciones.	4
Organigrama.	5
Descripción de Puestos.	
Titular de la unidad administrativa.	6
Personal staff.	10
Personal subordinado iniciando con mayor nivel jerárquico.	14
Directorio.	30
Firmas.	31

III. Presentación

En este apartado debe abordarse la importancia de contar con un Manual de Organización y los propósitos básicos que se pretenden alcanzar con la aplicación del documento.

IV. Antecedentes

Comprende la descripción del origen de la Fiscalía General o de la unidad administrativa, señalando la Ley o Decreto que le otorga sustento jurídico, así como las disposiciones que hayan dado lugar a su creación o modificación, además de los principales aspectos de su evolución histórica hasta la actualidad.

V. Marco Jurídico

Es la relación de la normatividad aplicable a las actividades de la Fiscalía General y de la unidad administrativa en específico, de los cuales se derivan sus atribuciones y funciones. Dichos ordenamientos se deben mencionar siguiendo un orden jerárquico y haciendo una clasificación entre disposiciones federales y estatales.

- Constitución Política
- Tratados Internacionales
- Leyes
- Códigos
- Decretos
- Reglamentos
- Convenios
- Acuerdos
- Otros (lineamientos, políticas, normas, programas, entre otros).

MARCO JURIDICO

Los ordenamientos jurídicos se deben colocar en el siguiente orden jerárquico comenzando por el ámbito Federal, luego el Estatal y finalmente el Local:

Constitución
• Federal
• Estatal
Tratados
Leyes
• Federal
• Estatal
• Municipal
Códigos
• Federal
• Estatal
Decretos
• Federal
• Estatal
Reglamentos
• Federal
• Estatal
• Local
Convenios
Acuerdos
Normas y disposiciones administrativas, circulares, lineamientos y manuales



VI. Atribuciones

En el Manual General de Organización se debe señalar de manera textual las facultades de la persona titular de la Fiscalía General del Estado de Veracruz establecidas en la Ley Orgánica.

En el caso de los Manuales Específicos de Organización, se debe transcribir las atribuciones establecidas para cada unidad administrativa, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de dicha Ley, indicando de forma completa el título del ordenamiento, capítulo, artículo, inciso y texto aplicable.

VII. Organigrama

Los organigramas son una representación gráfica exacta de la estructura orgánica de la Fiscalía General, en este apartado deberá colocarse el organigrama específico de la unidad administrativa que esté realizando el Manual y serán proporcionados por la Coordinación de Planeación y Evaluación, ya que estos deben estar aprobados previamente por el Órgano de Gobierno.

VIII. Descripción de Puestos

En este apartado se deben detallar las funciones, cadena de mando y relaciones de coordinación de cada persona que ocupe un puesto dentro de la estructura orgánica. Para su elaboración deberá considerarse toda la información recabada en las investigaciones de campo y documental, incorporando los siguientes elementos:

- a) **Identificación del puesto.** Especificará nombre del puesto en descripción, los puestos ubicados en el nivel jerárquico inmediato superior e inferior, y la suplencia en caso de ausencia temporal.

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	Director del Centro de Información e Infraestructura Tecnológica.
Jefe inmediato:	Titular de la Fiscalía General del Estado.
Subordinados inmediatos:	Titulares de la Subdirección de Desarrollo de Sistemas, Subdirección de Infraestructura Tecnológica, Subdirección de Análisis, Estadística Criminal y Plataforma México, y Coordinación de Enlaces de Estadística e Informática.
Suplencia en caso de ausencia temporal:	La persona servidora pública que designe la persona titular de la Fiscalía General del Estado.



- b) **Descripción general.** Debe contener la función principal del puesto, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales. Es importante evitar la transcripción de las atribuciones y facultades previstas en el Reglamento.
- c) **Ubicación en la estructura orgánica.** Identificación del área dentro del organigrama autorizado y sus relaciones directas de mando. Es decir, se deberán colocar únicamente los puestos ubicados en el nivel inmediato superior e inferior, así como los puestos homólogos que se encuentren en la misma unidad administrativa.

Se deben considerar los siguientes principios al especificar la ubicación del área:

Precisión: Las áreas y sus interrelaciones deben definirse con exactitud, destacando sus niveles jerárquicos y estableciendo las relaciones de dependencia entre ellos.

Sencillez: Ser lo más simple posible para representar la estructura en forma clara y comprensible.

Uniformidad: Se debe estandarizar el empleo de nomenclaturas, líneas, figuras y composición en su diseño para facilitar su interpretación.

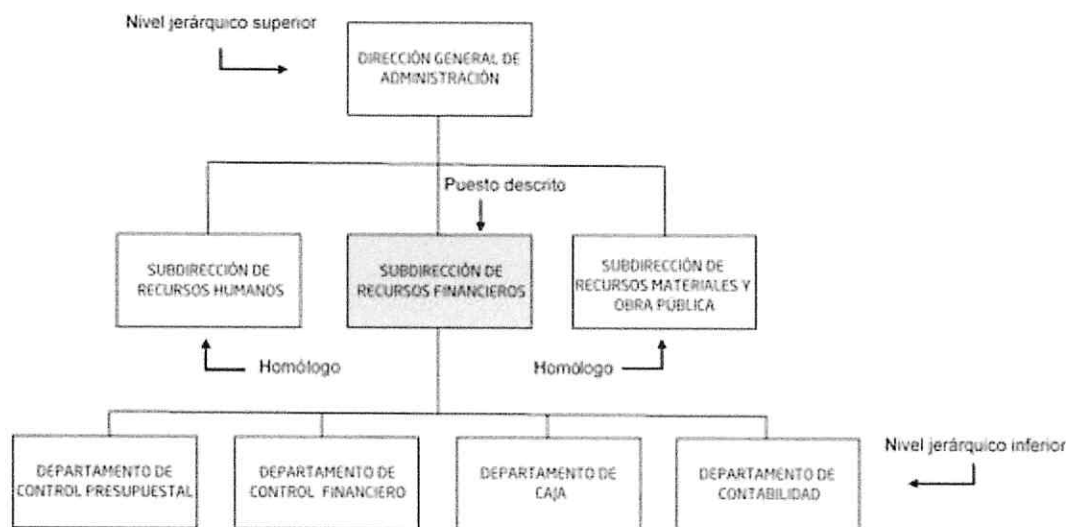
Para estandarizar la información contenida en los Manuales, y respetar los principios administrativos de sencillez y uniformidad, se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

- El puesto descrito deberá sombreadse de color gris.
- Se deben utilizar rectángulos de igual tamaño para la representación de las áreas, éstos a su vez deberán reflejarse a la misma altura si cuentan con el mismo nivel jerárquico y deben quedar separados entre sí por un espacio suficiente, que facilite la distinción de puestos y niveles.
- En caso de existir una gran cantidad de puestos homólogos, únicamente se deberá colocar uno de lado izquierdo y otro del lado derecho, del puesto descrito.



- Al realizar el gráfico, se priorizará la utilización de áreas en lugar de puestos, salvo en los casos que, por su naturaleza y nivel jerárquico, solo pueda señalarse el puesto, sin que el lenguaje empleado en la redacción busque generar distinción, ni diferencias entre hombres y mujeres.

Ejemplo:

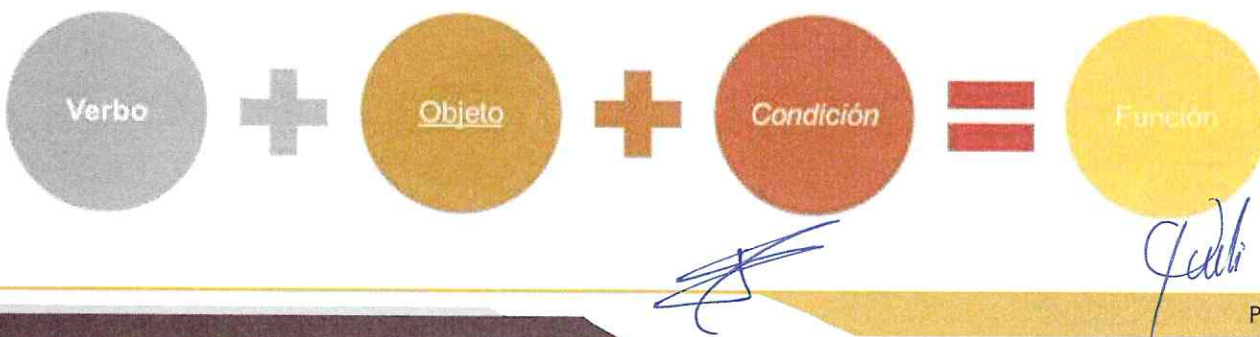


- d) **Descripción de Funciones.** Una vez analizada la información recabada de cada puesto, se deberá realizar una lista de funciones que delimite claramente las competencias y responsabilidades de las personas servidoras públicas que ocupen dicho puesto.

Las **funciones** deben ser presentadas de la siguiente manera:

- **Verbo en infinitivo**, es decir, aquellos que se presentan de forma no conjugada, sin remitir a un determinado tiempo o modo verbal. Describiendo la acción básica.
- **Objeto**, es sobre qué o quién recae la acción.
- **Condición**, para qué se ejecuta la acción.

Ejemplo:





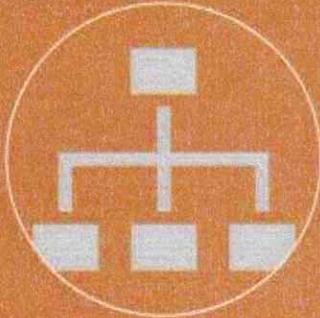
VERBO	OBJETO	CONDICIÓN
Supervisar	<u>la correcta integración del Presupuesto de Egresos de la Fiscalía General</u>	<i>para su autorización correspondiente.</i>

Las funciones deben mencionarse de acuerdo con su importancia, omitiendo aquellas que son implícitas a todo puesto, o que representen actividades básicas. Es importante señalar que las funciones descritas en el Manual **no deben replicar literalmente las facultades establecidas en el Reglamento de la Fiscalía General**, ya que su finalidad es distinta; mientras las facultades son atribuciones legales o normativas, las funciones se realizan para dar cumplimiento a las atribuciones, en el siguiente cuadro se detallan sus diferencias para una mayor comprensión.

Criterio	Facultades	Funciones
Naturaleza	Jurídica o normativa.	Operativa o administrativa.
Origen	Leyes, Reglamentos, Decretos, Acuerdos y demás disposiciones normativas.	Manuales de Organización y Procedimientos, Lineamientos Institucionales.
¿Qué indica?	Lo que una persona servidora pública puede o tiene permitido hacer.	Lo que una persona servidora pública debe realizar para cumplir con sus atribuciones.
Finalidad	Establecer límites y alcances legales de actuación.	Organizar y detallar las actividades concretas para cumplir las atribuciones.
Ejemplo	Autorizar movimientos de personal en términos del Reglamento aplicable.	Integrar expedientes de movimientos de personal y turnarlos a la autoridad competente.

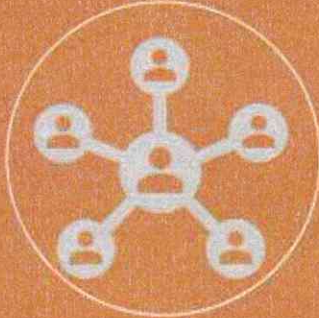


- e) **Relaciones de coordinación.** Se deberá especificar las áreas con las que el puesto tenga coordinación y comunicación para el logro de sus funciones y objetivos. Se dividirán en relaciones internas y externas.




Coordinación Interna

- Cuando se trate de unidades administrativas de la Fiscalía General.
- Se prioriza la utilización de áreas en lugar de puestos, salvo en los casos que, por su naturaleza y nivel jerárquico, solo pueda señalarse el puesto.
- Este apartado siempre inicia con la relación de coordinación con su superior inmediato, seguido de sus subordinados.
- Posterior a ello, se enlistan las unidades administrativas respetando su nivel jerárquico.



Coordinación Externa

- Cuando se trate de alguna dependencia, institución u organismo ajeno a la Fiscalía General.
- Siempre se deberá colocar el nombre de las dependencias, instituciones u organismos.
- Las dependencias, instituciones u organismos deben enlistarse priorizando aquellos con los que exista una relación más frecuente.



Reglas para la redacción de los apartados de coordinación interna y externa:

CON	PARA
Este apartado deberá iniciar con un artículo.	Este apartado deberá iniciar con verbo en infinitivo.



Ejemplo:

COORDINACIÓN INTERNA	
CON	PARA
La persona titular de la Dirección General de Administración.	Recibir instrucciones y coordinar actividades.
El personal subordinado	Transmitir instrucciones, delegar funciones, solicitar información; así como coordinar actividades.
La Dirección General Jurídica.	En este apartado se describe brevemente la función principal de coordinación con las unidades administrativas.
La Dirección del Centro de Información e Infraestructura Tecnológica.	
COORDINACIÓN EXTERNA	
CON	PARA
La Fiscalía General de la República.	En este apartado se describe brevemente la función principal de coordinación con las unidades administrativas.
El Sistema Nacional de Seguridad Pública.	

IX. Directorio

En este apartado se debe registrar el nombre y cargo de la persona titular de la unidad responsable de elaborar el Manual, seguido de los nombres y cargos de sus subordinados inmediatos, tal como aparecen en el organigrama específico, respetando en todo momento el nivel jerárquico que les corresponda.

En el caso de las unidades administrativas con funciones operativas, la Coordinación de Planeación y Evaluación determinará los puestos a incluir, considerando tanto el nivel jerárquico como la cantidad de personal que ocupe cada uno, con el propósito de que el directorio resulte claro y de fácil consulta.

Ejemplo:

DIRECTORIO

L.C. Jorge Raymundo Romero de la Maza
Oficial Mayor de la Dirección General de Administración

L.C. Graciela Moreno Velasco
Secretaria Técnica de la Dirección General de Administración

L.C. Yadira Arróniz Sánchez
Subdirectora de Recursos Humanos

L.C. Olympia Nohemi Morales Mendoza
Subdirectora de Recursos Financieros

Mtra. Ana Karen Castellanos Hernández
Subdirectora de Recursos Materiales y Obra Pública

Mtra. Julissa Rocha Castillo
Coordinadora de Planeación y Evaluación

Mtra. María de los Ángeles Rizo Pozos
Coordinadora de Archivos

Psic. Mercedes Martínez Córdoba
Enlace Administrativo

Lic. Alejandra Beck Pensado
Jefa de la Unidad de Oficialía de Partes

Lic. Sergio Maceo Vela
Jefe de la Unidad de Seguridad Física

L.P.C. Francisco Ortiz Joachin
Jefe de la Unidad de Protección Civil

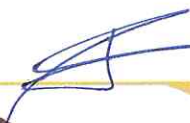
X. Firmas

La Coordinación de Planeación y Evaluación recaba las siguientes firmas:

- Elaboración: Correspondiente a la firma de la persona titular de la unidad administrativa que haya elaborado el Manual, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de la Fiscalía General.
- Supervisión: Referente a la firma de la persona titular de la Dirección General de Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 226, fracción XIV del Reglamento de la Fiscalía General.
- Revisión: Corresponde a la firma de la persona titular de la Contraloría General, de conformidad con lo establecido en el artículo 325, fracción IX del Reglamento de la Fiscalía General.

Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	
Elaboró Nombre de la persona Titular de la Unidad Administrativa Cargo	
Supervisó Nombre de la persona Titular de la Dirección General de Administración Cargo	Revisó Nombre de la persona Titular de la Contraloría General de la Fiscalía General Cargo

Posterior a ello, se inicia el proceso de aprobación ante el Órgano de Gobierno de la Fiscalía General, de conformidad con lo señalado en el Título Primero, Capítulo II, del Reglamento de la Fiscalía General, así como en los Lineamientos para el Funcionamiento de su Órgano de Gobierno.

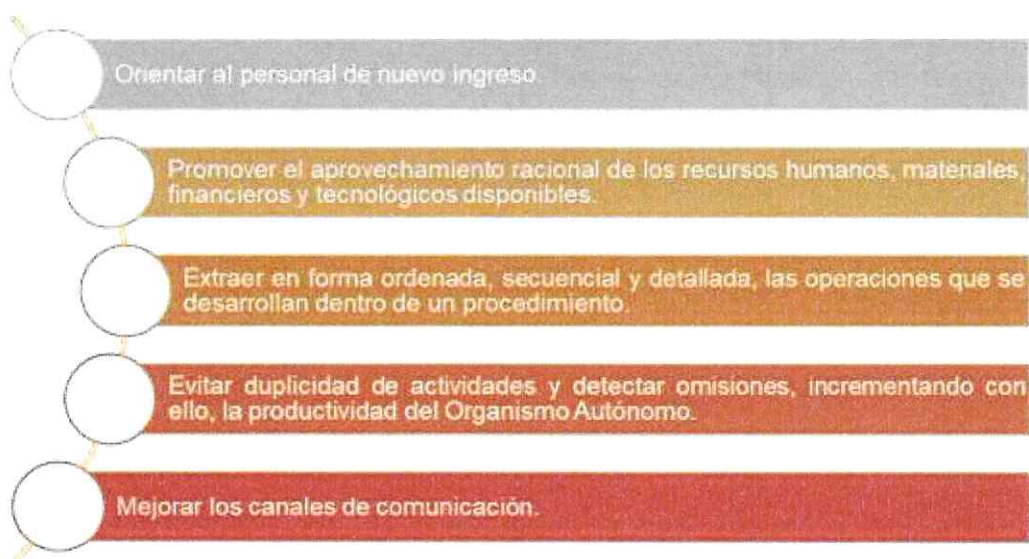

Manual de Procedimientos

Es una herramienta administrativa que permite orientar el desempeño de las personas servidoras públicas de la Fiscalía General en sus labores diarias. Asimismo, constituye un instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla todas las actividades que deben llevarse a cabo en cada unidad administrativa.

Cuando se describe un procedimiento, no sólo se refiere a acciones concretas, sino también, al orden en que deben realizarse, la frecuencia con que ocurre y el conjunto sistemático y concatenado de actividades que tienen como resultado el logro de los objetivos institucionales.

La Fiscalía General, contará con un Manual Específico de Procedimientos por cada unidad administrativa señalada en la estructura orgánica, y de acuerdo con el ámbito de competencia debe señalar los procedimientos sustantivos de cada área.

Objetivos Específicos



Contenido de los Manuales de Procedimientos

Para lograr una homogeneidad en los instrumentos administrativos del Organismo Autónomo, todos los Manuales deberán contar con los siguientes puntos:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Presentación;
- IV. Organigrama;
- V. Simbología;





- VI. Descripción de los Procedimientos;
 - A) Descripción Narrativa;
 - B) Diagramas de Flujo;
- VII. Directorio, y
- VIII. Firmas.

Descripción del Contenido

I. Portada.

Debe realizarse conforme a los formatos proporcionados por la Coordinación de Planeación y Evaluación. Contando con los siguientes datos:

- a) Título.
- b) Logotipo oficial.
- c) Unidad administrativa responsable de su elaboración.
- d) Periodo de elaboración o actualización.

II. Índice.

Debe contener la relación ordenada de todos los apartados del Manual. Para la descripción de los procedimientos, se debe especificar el nombre de cada uno de ellos, y en caso de considerarse necesario, el área que lo realiza.

INDICE

Presentación.
Organigrama.
Simbología.
Descripción de procedimientos:
Directorio.
Firmas.

III. Presentación.

Debe abordarse la importancia de los Manuales de procedimientos, así como los propósitos básicos que se pretenden alcanzar con la aplicación del documento.

IV. Organigrama.

Los organigramas son una representación gráfica exacta de la estructura orgánica de la Fiscalía General, en este apartado debe colocarse el organigrama específico de la unidad administrativa que esté realizando el Manual y son proporcionados por la Coordinación de Planeación y Evaluación, ya que estos deben estar aprobados previamente por el Órgano de Gobierno.

V. Simbología.

Para la mejor comprensión de un procedimiento, es necesario graficar los pasos o etapas a seguir en su ejecución mediante el uso de diagramas de flujo. Esta herramienta admite la utilización de símbolos asociados a un significado preciso.

VI. Descripción de los Procedimientos.

Es la forma de mostrar el proceder de un área determinada y detallar cada una de las actividades sustantivas que deben realizarse para el correcto cumplimiento de sus objetivos. Debe explicarse ¿en qué consiste?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde? y ¿con qué se hacen?, así como señalar a los responsables de llevarlas a cabo.

Los procedimientos se definen como un conjunto de actividades ordenadas de una forma lógica, sistemática y secuencial que están relacionadas a las funciones descritas en el área correspondiente, de acuerdo a las atribuciones conferidas.

Para la identificación del procedimiento es necesario considerar los siguientes elementos:

- a) **Nombre.** Se refiere a la denominación del procedimiento que se va a describir, debe iniciar con sustantivo derivado de un verbo, más el sujeto u objeto sobre el que se actúa.



Ejemplo:

Integración de la investigación ministerial o carpeta de investigación.

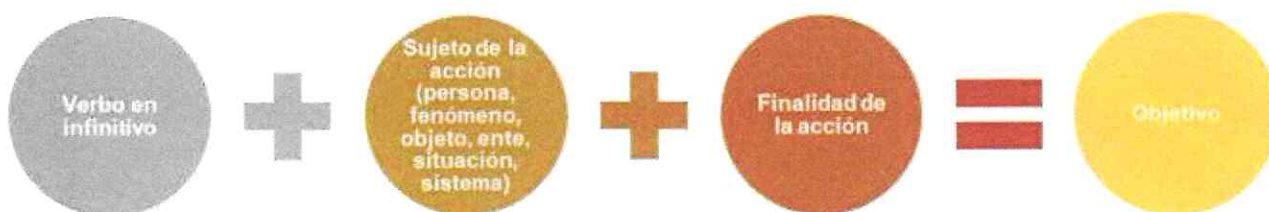
Consideraciones para la construcción del nombre del procedimiento:





- Debe tener congruencia con el objetivo, la descripción de actividades, el sentido y el alcance del procedimiento.
- Debe estar relacionado con las funciones de los puestos que integran el área responsable.
- **No repetir en el objetivo el nombre enunciado.**
- Evitar en lo posible, nombres muy largos, así como el uso de abreviaturas o siglas.

b) **Objetivo.** Plantea el propósito por el cual se realiza el procedimiento y el fin que se desea alcanzar al llevarlo a cabo. Se recomienda el siguiente orden en su redacción:



Ejemplo:

Generar información financiera que permita analizar los registros contables realizados durante el ejercicio fiscal en curso a fin de integrar la cuenta pública de la Fiscalía General.

c) **Frecuencia.** Detalla la periodicidad con que se realiza el procedimiento; las cuales pueden ser anual, semestral, trimestral, mensual, semanal, diaria, periódica o eventual.

Se entenderá por frecuencia periódica, cuando el evento sucede o se realiza con intervalos de tiempo determinado o con cierta regularidad.

Se entenderá por eventual, cuando la realización del procedimiento no sea fijo o regular, o que está sujeto a diversas circunstancias o eventos en particular.

d) **Normas.** Apartado en el que se agregan aclaraciones que ayuden a la comprensión y desarrollo del procedimiento, tales como requisitos, plazos, documentos o condiciones que regularmente no contempla de manera específica la normatividad, pero que es necesario consignar para su correcta ejecución. En este apartado no se transcriben las disposiciones legales, en caso de requerir nombrar alguna, solo se hace referencia a ellas.



Ejemplo:

En la Investigación complementaria podrán realizar más de un acto de investigación con la finalidad de perfeccionar la teoría del caso, y una vez transcurrido el plazo se decretará el cierre por parte del Juez de Control, transcurriendo 15 días, a fin de que el Ministerio Público formule acusación, solicite la suspensión del proceso o el sobreseimiento total o parcial, de acuerdo a lo previsto en el artículo 324, del Código Nacional de Procedimientos Penales.

A) Descripción narrativa

Es la representación escrita, de cada una de las actividades que se realizan dentro de un procedimiento, enumeradas en el orden en que se desempeñan e identificando a los responsables de su ejecución.

La descripción se compone de 3 elementos:

- **Área o Responsable:** Es la identificación del área participante en el que puede intervenir uno o más puestos para ejecutar un conjunto de actividades.
- **Actividad:** Corresponde al número consecutivo de cada actividad dentro del procedimiento.
- **Descripción:** Se refiere a la redacción de cada actividad o tarea realizada por un servidor público responsable dentro del procedimiento sustantivo.

Consideraciones para la redacción de actividades:

- a. Las actividades inician con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente.

Verbos más utilizados

Recibe	Autoriza
Entrega	Solicita
Revisa	Informa
Verifica	Remite
Analiza	Gestiona
Registra	Atiende
Elabora	Clasifica
Firma	Canaliza
Envía	Supervisa
Turna	Archiva
Valida	Verifica

- b. La redacción debe ser clara, precisa y responderá a las preguntas ¿quién lo hace?, ¿qué hace?, ¿cómo? y ¿con qué se realiza la actividad?
- c. Todas las actividades descritas deben ser numeradas de manera secuencial; en el caso



de las preguntas se escribe sin número, y posteriormente la numeración continúa en las opciones derivadas de esa pregunta.

- d. Los verbos para describir actividades de las cuales se generen alternativas de decisión son **valida, verifica, coteja, analiza, corrobora y compara**. Cada decisión iniciará su redacción utilizando los términos “en caso de”, “cuando”, etc.
- e. Las actividades que impliquen tomar decisiones o alternativas, deben iniciarse con flujo alterno y formularse la pregunta que dará como respuesta actividades que deben redactarse de manera breve y en sentido positivo.

Ejemplo:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
3	Elabora Tarjeta informativa que contiene las propuestas o señalamientos derivados de la revisión o elaboración de Instrumentos jurídicos y turna a la persona titular de la Dirección General Jurídica para su aprobación.
	¿Es aprobada la Tarjeta Informativa?
3.A	<u>En caso de no ser aprobada:</u> Solicita al Subdirector de Legislación realice las modificaciones a los Instrumentos jurídicos correspondientes. Regresa a la actividad 3.
4	<u>En caso de ser aprobada:</u> Rubrica la persona titular de la Dirección General Jurídica y turna al Fiscal General el Instrumento jurídico en dos tantos para su aprobación y firma.

- f. El término **Turna**, se utilizará cuando la remisión de documentos sea entre unidades administrativas de la Fiscalía General y el término **Envía**, para los casos en que se remita la documentación a organizaciones, dependencias o instituciones externas a este Organismo Autónomo.
- g. Cuando en la descripción narrativa se mencione el nombre de un documento o formato, la primera letra del nombre deberá ir en mayúscula, con formato **negrita** del texto, nombrarlo de la misma manera en la trayectoria de su uso y mencionar número de copias que se requieren para realizar el procedimiento.

Ejemplo:

Acta de nacimiento en original y copia.

- h. Cuando una actividad implique utilizar un formato que tenga asignada una clave o nombre corto, se anotarán ambos nombres en la descripción de la actividad y en el diagrama de flujo únicamente la clave.

Ejemplo:

Solicitud de gastos médicos en original. (SGM-2)



- i. La descripción del procedimiento se presenta en tres columnas, la primera señala al área o los responsables de su ejecución, la segunda el número de actividad y la tercera, la actividad a desarrollar.

Ejemplo:

ÁREA O RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Legislación	1	Recibe de las diversas unidades administrativas de la Fiscalía General el Oficio de Solicitud de opinión jurídica en original.

- j. Al finalizar la descripción narrativa de un flujo alterno, se debe colocar el conector de procedimiento con el número de la actividad con la cual conecta o regresa; o bien agregar la frase: Fin, en caso de que ahí concluya el mismo.

Ejemplo:

ÁREA O RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Área de Recepción de Documentación	1	Recibe del peticionario la Documentación.
	2	Revisa que la Documentación esté dirigida a la persona titular de la Fiscalía General o Secretaría Particular para poder procesar su solicitud.
		¿La Documentación está dirigida a la persona titular de la Fiscalía General o Secretaría Particular?
	2.A	<u>En caso de no estar dirigida a la persona titular de la Fiscalía General o Secretaría Particular:</u> Informa al peticionario hacia dónde dirigir su documento, de acuerdo al destinatario registrado. FIN.
	3	<u>En caso de si estar dirigida a la persona titular de la Fiscalía General o Secretaría Particular:</u> Sella la Documentación y le asigna un número de folio para su registro correspondiente.

- k. Al finalizar la descripción narrativa de los procedimientos se debe agregar la siguiente frase en negrita y mayúscula:

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

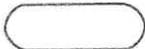
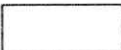

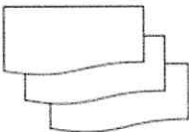
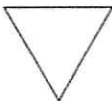



B) Diagrama de Flujo

Los Diagramas de flujo proporcionan de manera gráfica la secuencia y relación de las actividades que componen un procedimiento.

La estructura de la plantilla para la diagramación de los pasos del procedimiento expresa la responsabilidad de ejecución de actividades por parte de los diferentes responsables mencionados, se coloca en las actividades el nombre del puesto de quién las ejecuta.

Para la mejor comprensión de un procedimiento, es necesario graficar los pasos o etapas a seguir en su ejecución mediante el uso de diagramas de flujo. Esta herramienta admite la utilización de símbolos asociados a un significado preciso.

Se presenta la simbología recomendada para graficar procedimientos:

SIMBOLOGÍA	
SÍMBOLO	TÉRMINO
	Terminal: Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.
	Operación: Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.
	Decisión y/o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.
	Archivo definitivo: Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones: A. Alfabético N. Numérico C. Cronológico
	Archivo Provisional: Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.
	Conector: 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.



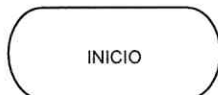
SIMBOLOGÍA	
SÍMBOLO	TÉRMINO
	Dirección de flujo o Líneas de unión Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.
	Preparación o Conector de procedimiento Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.
	Pasa el tiempo Representa una interrupción del proceso.
	Sistema Informático Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.
	Arroba Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en un correo electrónico.
	Disco compacto Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.
	Unidad USB Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en un dispositivo de almacenamiento de memoria flash.
	Efectivo o Cheque Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento.
	Aclaración Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.
	Dirección de flujo de actividades simultáneas Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección de flujo.
	Objeto Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.

En los procedimientos que integran el Manual debe existir congruencia entre la parte narrativa y los diagramas de flujo, es decir, que una actividad se vea reflejada en ambos apartados.



Reglas básicas para su diseño y redacción

- Se utiliza únicamente la simbología establecida en el presente documento. Las plantillas y símbolos editables son proporcionados por la Coordinación de Planeación y Evaluación, sin que este deba alterarse en tamaño o tipografía.
- Se establecen las actividades que integran el curso normal del procedimiento, sin incluir situaciones esporádicas; ya que estas, en caso de ser necesario, deberán mencionarse únicamente en el apartado de normas.
- Los diagramas se inician en la parte superior de la hoja, colocándolos en el centro de la misma, y el desarrollo se realiza de izquierda a derecha.
- Agregar como encabezado un cuadro en cada hoja de la diagramación, en la parte superior derecha, indicando el nombre del procedimiento en negritas y el número de páginas que ocupa el diagrama.
- Las actividades de los cuadros de operación se expresarán en forma breve y precisa. Iniciarán con un verbo en tiempo presente, conjugado en tercera persona del singular y siempre se colocarán en mayúsculas.
- El inicio del procedimiento y el final del mismo se representa con el siguiente símbolo:



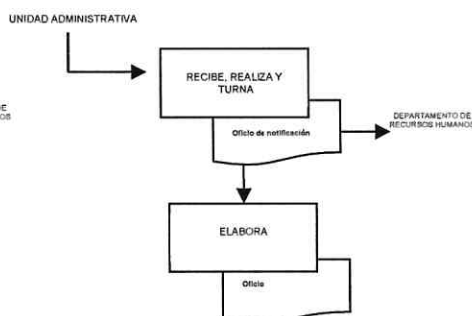
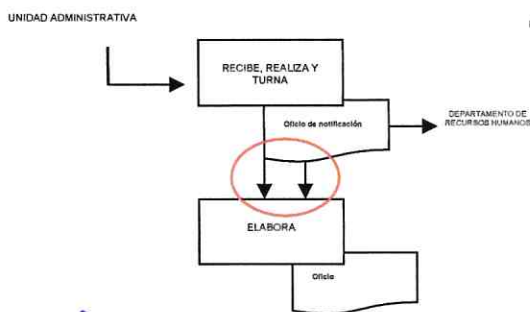
- La entrada del flujo es por arriba del cuadro de operación y la salida es por abajo del mismo, evitar más de una línea de unión entre dos símbolos.



Incorrecto



Correcto

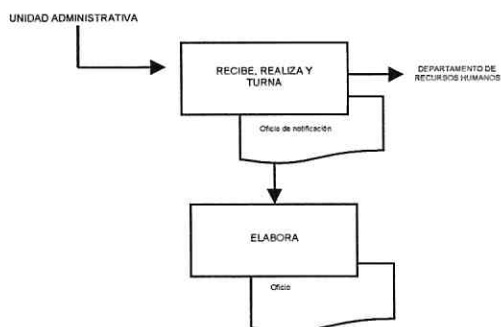




- h. Los cuadros de operación se deben numerar en la parte superior externa derecha, con el número asignado a la actividad en la descripción del procedimiento.



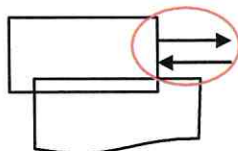
- i. El nombre del área o puesto responsable del cual se recibe algún documento, es señalado con el nombre corto de la unidad administrativa, colocada con una flecha de lado izquierdo.
- j. El nombre del área o puesto al cual se turne o envíe algún documento, es señalado con el nombre corto de la unidad administrativa, colocada con una flecha de lado derecho.



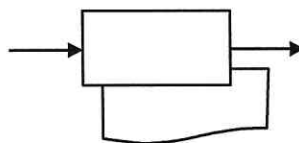
Únicamente colocar una flecha de entrada y salida.

Ejemplo:

Incorrecto



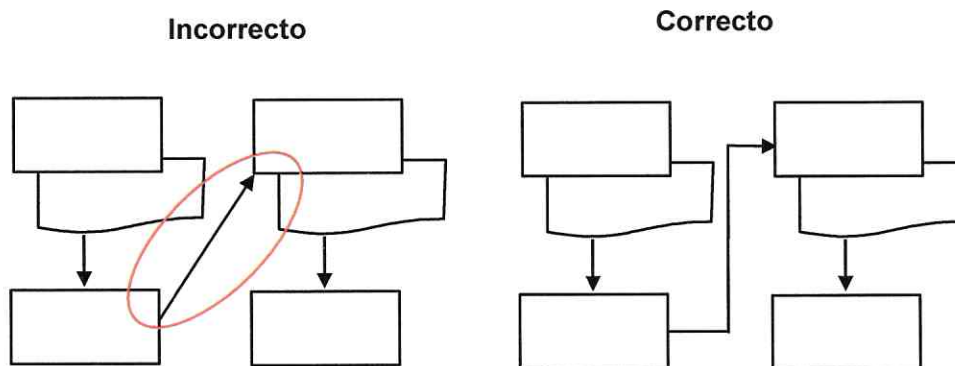
Correcto





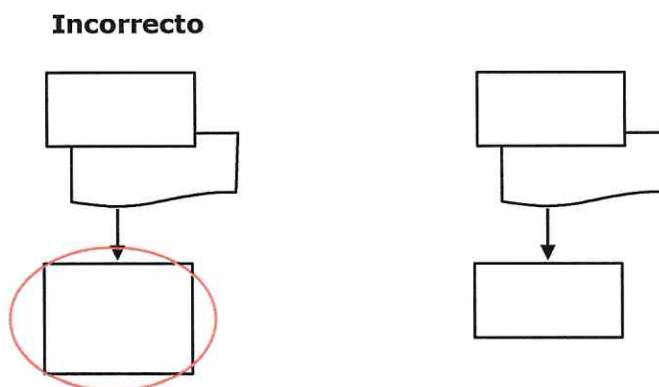
- k. Los símbolos deben unirse con líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando en todo momento su cruce.

Ejemplo:



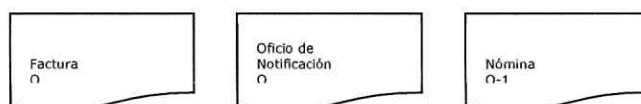
- l. Para efectos de presentación, los símbolos deben tener un tamaño y espaciado uniforme en todos los procedimientos.

Ejemplo:



- m. Si existen varios tantos de un documento, el original se tiene que identificar con la letra "O" y las copias mediante dígitos "1", "2", "3", etcétera. Es recomendable hacer esta anotación en el extremo inferior derecho del símbolo:

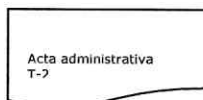
Ejemplo:





- n. Para el caso de utilizar varios documentos originales, estos se denominarán “tantos” y se indicarán con una letra “T” en el extremo inferior de cada documento.

Ejemplo:



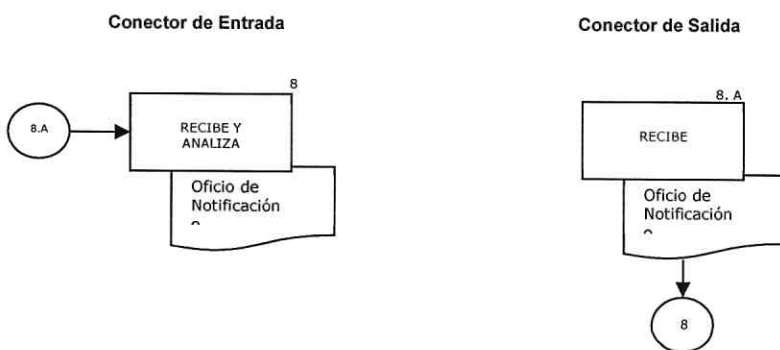
- o. En caso de utilizar varios documentos y que estos tengan el mismo origen y destino, se le podrá denominar “Paquete de documentos” y en el apartado de normas se especificará su contenido.

Ejemplo:



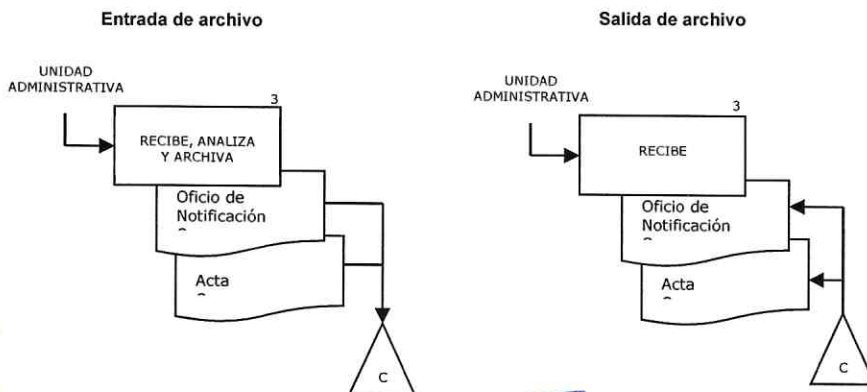
- p. El contenido del símbolo conector puede ser alfanumérico o numérico, y debe corresponder al número de la actividad de entrada y salida.

Ejemplo:



- q. Cuando se archive o se obtenga un documento del archivo provisional o definitivo, la línea de flujo saldrá del documento, no de la actividad.

Ejemplo:





- r. Cuando el diagrama de un procedimiento requiera de 2 o más páginas, se debe utilizar el conector de página, poniendo un conector de salida para la página que termina y uno de entrada para la que inicia.

Ejemplo:



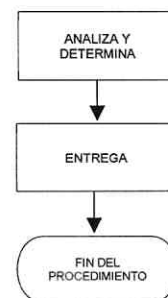
- s. Cuando dentro de la descripción narrativa del procedimiento se indique que conecta con otro procedimiento de principio a fin, se utiliza el símbolo de conector de procedimiento en el diagrama de flujo, colocando el nombre del mismo en la parte interior del símbolo; y cuando en la descripción narrativa del procedimiento indique después del símbolo FIN DEL PROCEDIMIENTO, que conecta con otro procedimiento, deberá anotar lo siguiente debajo del mismo: "Conecta con el procedimiento y el nombre correspondiente de éste".

Ejemplo:

En medio del Procedimiento



Al final del Procedimiento



Conecta con el procedimiento:
Disponibilidad de efectivo

VII. Directorio

En este apartado se debe registrar el nombre y cargo de la persona titular de la unidad responsable de elaborar el Manual, seguido de los nombres y cargos de sus subordinados inmediatos, tal como aparecen en el organigrama específico, respetando siempre el nivel jerárquico correspondiente.

En el caso de las unidades administrativas con funciones operativas, la Coordinación de Planeación y Evaluación determinará los puestos a incluir, considerando tanto el nivel jerárquico como la cantidad de personal que ocupe cada uno, con el propósito de que el directorio resulte claro y de fácil consulta.

Ejemplo:

DIRECTORIO

L.C. Jorge Raymundo Romero de la Maza
Oficial Mayor de la Dirección General de Administración

L.C. Graciela Moreno Velasco
Secretaria Técnica de la Dirección General de Administración

L.C. Yadira Arróniz Sánchez
Subdirectora de Recursos Humanos

L.C. Olympia Nohemi Morales Mendoza
Subdirectora de Recursos Financieros

Mtra. Ana Karen Castellanos Hernández
Subdirectora de Recursos Materiales y Obra Pública

Mtra. Julissa Rocha Castillo
Coordinadora de Planeación y Evaluación

Mtra. María de los Ángeles Rizo Pozos
Coordinadora de Archivos

Psic. Mercedes Martínez Córdoba
Enlace Administrativo

Lic. Alejandra Beck Pensado
Jefa de la Unidad de Oficialía de Partes

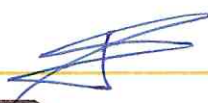
Lic. Sergio Maceo Vela
Jefe de la Unidad de Seguridad Física

L.P.C. Francisco Ortiz Joaquín
Jefe de la Unidad de Protección Civil

VIII. Firmas

La Coordinación de Planeación y Evaluación recaba las siguientes firmas:


- Elaboración: Correspondiente a la firma de la persona titular de la unidad administrativa que haya elaborado el Manual, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de la Fiscalía General.
- Supervisión: Referente a la firma de la persona titular de la Dirección General de Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 226, fracción XIV del Reglamento de la Fiscalía General.
- Revisión: Corresponde a la firma de la persona titular de la Contraloría General, de conformidad con lo establecido en el artículo 325, fracción IX del Reglamento de la Fiscalía General.



Ejemplo:

Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	
<p align="center">Elaboró</p> <p align="center">Nombre de la persona Titular de la Unidad Administrativa Cargo</p>	
<p align="center">Supervisó</p> <p align="center">Nombre de la persona Titular de la Dirección General de Administración Cargo</p>	<p align="center">Revisó</p> <p align="center">Nombre de la persona Titular de la Contraloría General de la Fiscalía General Cargo</p>

Posterior a ello, se inicia el proceso de aprobación ante el Órgano de Gobierno de la Fiscalía General, de conformidad con lo señalado en el Título Primero, Capítulo II, del Reglamento de la Fiscalía General, así como en los Lineamientos para el Funcionamiento de su Órgano de Gobierno.

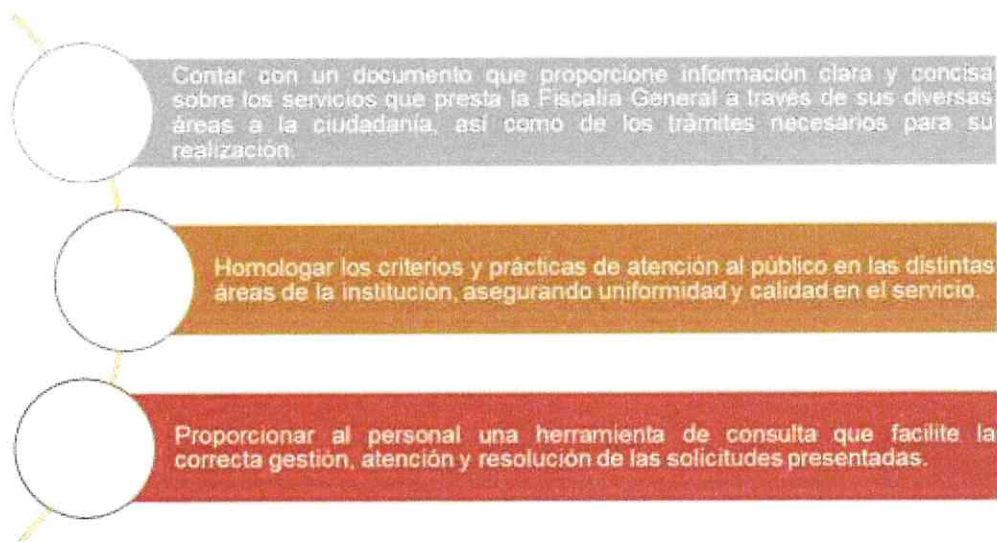






Manual de Servicios al Público

El Manual de Servicios al Público es el documento en el que se integra información referente a los servicios que la Fiscalía General, a través de sus áreas, proporciona al público.

Objetivos Específicos.



Contenido de los Manuales de Servicios al Público.

Para lograr una homogeneidad en los instrumentos administrativos del Organismo Autónomo, todos los Manuales deberán contar con los siguientes puntos:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Presentación;
- IV. Organigrama;
- V. Marco Jurídico;
- VI. Cédulas de Trámites y Servicios al Público;
- VII. Directorio, y
- VIII. Firmas.

Descripción de contenido.

I. Portada.

Deberá realizarse conforme a los formatos proporcionados por la Coordinación de Planeación y Evaluación. Debiendo contar con los siguientes datos:

- a) Título.

- b) Logotipo oficial.
- c) Unidad administrativa responsable de su elaboración.
- d) Periodo de elaboración o actualización.

II. Índice.

Deberá contener la relación ordenada de todos los apartados del Manual. Para la descripción de los trámites y servicios, se deberá especificar el nombre de cada uno de ellos, y en caso de considerarse necesario, el área que lo realiza.

III. Presentación.

Deberá abordarse la importancia del Manual, así como los propósitos básicos que se pretenden alcanzar con la aplicación del documento.

IV. Organigrama.

Deberá colocarse el organigrama general de la Fiscalía General del Estado, previamente aprobado por el Órgano de Gobierno.

V. Marco Jurídico

Es la relación de la normatividad aplicable a las actividades de la Fiscalía General y de la unidad administrativa en específico, de los cuales se derivan sus atribuciones y funciones. Dichos ordenamientos se deben mencionar siguiendo un orden jerárquico y haciendo una clasificación entre disposiciones Federales y Estatales.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Tratados Internacionales
- Leyes
- Códigos
- Decretos
- Reglamentos
- Convenios
- Acuerdos
- Otros (lineamientos, políticas, normas, programas, entre otros).

VI. Cédulas de Trámites y Servicios al Público

En este apartado se deberán detallar los trámites y servicios proporcionados por las áreas con funciones operativas de la Fiscalía General, responsables de realizarlos, requisitos, fundamento legal y tiempo de respuesta.

El anexo de Cédulas de Trámites y Servicios al Público es un ejemplo meramente ilustrativo de cómo se puede estructurar dicho formato, sin embargo, su elaboración y aplicación debe sujetarse a las necesidades propias del área o hacer uso de los formatos vigentes al interior de la misma.

VII. Directorio

En este apartado se deberá relacionar a las personas titulares de la unidad administrativa de la Fiscalía General.



VIII. Firmas

La Coordinación de Planeación y Evaluación recaba las siguientes firmas:

- Elaboración: Correspondiente a la firma de la persona titular de la unidad administrativa que haya elaborado el Manual, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de la Fiscalía General.
- Supervisión: Referente a la firma de la persona titular de la Dirección General de Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 226, fracción XIV del Reglamento de la Fiscalía General.
- Revisión: Corresponde a la firma de la persona titular de la Contraloría General, de conformidad con lo establecido en el artículo 325, fracción IX del Reglamento de la Fiscalía General.

Ejemplo:

Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	
<p align="center">Elaboró</p> <p align="center">Nombre de la persona Titular de la Unidad Administrativa Cargo</p>	
<p align="center">Supervisó</p> <p align="center">Nombre de la persona Titular de la Dirección General de Administración Cargo</p>	<p align="center">Revisó</p> <p align="center">Nombre de la persona Titular de la Contraloría General de la Fiscalía General Cargo</p>

Posterior a ello, se inicia el proceso de aprobación ante el Órgano de Gobierno de la Fiscalía General, de conformidad con lo señalado en el Título Primero, Capítulo II, del Reglamento de la Fiscalía General, así como en los Lineamientos para el Funcionamiento de su Órgano de Gobierno.

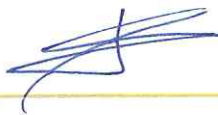




Glosario

Para los efectos de la presente Guía se entenderá por:

- **Actividad.** Es la acción o tarea realizada por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada y que forma parte de un procedimiento.
- **Contraloría General.** Contraloría General de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- **Guía Técnica.** Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos.
- **Diagrama de Flujo.** Gráfica que muestra el flujo y número de actividades secuenciales de un proceso o procedimiento para generar un trámite o servicio, también conocido como Flujograma.
- **Estructura Orgánica.** Disposición sistemática de las unidades administrativas, que integran la Fiscalía General, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados de tal forma que sea posible visualizar los niveles de autoridad y sus relaciones de dependencia.
- **Fiscalía General.** Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- **Función.** Conjunto de tareas y responsabilidades asignadas a un puesto de trabajo específico dentro de la Fiscalía General del Estado de Veracruz.
- **Ley Orgánica.** Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- **Nivel Jerárquico.** Distribución escalonada de niveles de autoridad, responsabilidad y deberes, independientemente de la función que tengan encomendada.
- **Organigrama.** Representación gráfica de la estructura orgánica de la Institución o de una de sus unidades administrativas; debe reflejar en forma esquemática a las unidades que la integran, la relación que existe entre ellas, así como los niveles jerárquicos que ocupan.
- **Órgano de Gobierno.** Órgano de Gobierno de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- **Puesto.** Unidad de trabajo que se caracteriza por tener funciones y deberes específicos, lo cual le asigna un grado de responsabilidad a la persona que lo desempeña.
- **Puestos Homólogos.** Niveles jerárquicos cuyo salario, funciones y grado de responsabilidad son equivalentes.
- **Reglamento.** Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- **Unidades Administrativas.** A las áreas con funciones operativas, que son las que dan cumplimiento a las atribuciones del Ministerio Público, y a las áreas con funciones administrativas, que son las que realizan actividades de apoyo para el funcionamiento de la Institución.





Anexos



ÍNDICE

[illegible]

J



Paul



Anexo II. Manuales de Organización

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Puesto:	
Jefe inmediato:	
Subordinados inmediatos:	
Suplencia en caso de ausencia temporal:	
DESCRIPCIÓN GENERAL	
UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	



FUNCIONES

7



Paul



Anexo IV. Manuales de Organización

RELACIONES DE COORDINACIÓN

COORDINACIÓN INTERNA	
CON	PARA
COORDINACIÓN EXTERNA	
CON	PARA



Anexo V. Manuales de Organización

FIRMAS

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	
Elaboró Nombre de la persona Titular de la Unidad Administrativa Cargo	
Supervisó Nombre de la persona Titular de la Dirección General de Administración Cargo	Revisó Nombre de la persona Titular de la Contraloría General de la Fiscalía General Cargo



Anexo VI. Manuales de Procedimientos

ÍNDICE



Anexo VII. Manuales de Procedimientos

NOMBRE DEL ÁREA QUE REALIZA EL PROCEDIMIENTO	
CÉDULA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre:	
Objetivo:	
Frecuencia:	
NORMAS	



Paul



Anexo VIII. Manuales de Procedimientos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÁREA O RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN



Anexo IX. Manuales de Procedimientos

Nombre del procedimiento	Páginas
	1/2

DIAGRAMA DE FLUJO



Anexo X. Manuales de Procedimientos

FIRMAS

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	
<div>Elaboró</div> <div>Nombre de la persona Titular de la Unidad Administrativa</div> <div>Cargo</div>	
<div>Supervisó</div> <div>Nombre de la persona Titular de la Dirección General de Administración</div> <div>Cargo</div>	<div>Revisó</div> <div>Nombre de la persona Titular de la Contraloría General de la Fiscalía General</div> <div>Cargo</div>



Anexo XI. Manual de Servicios al Público

Descripción del Servicio

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN CIUDADANA						
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO						
CLAVE DE REGISTRO	NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	TRÁMITE		SERVICIO		
		OBLIGACIÓN	CONSERVACIÓN	BENEFICIO	CONSULTA	INICIO DE PROCEDENCIA
¿QUIÉN DEBE O PUEDE SOLICITAR EL TRÁMITE O SERVICIO?	¿EN QUÉ CASOS SE PUEDE O DEBE SOLICITAR EL TRÁMITE O SERVICIO?	COSTO:				
		COMPROBANTE A OBTENER:				
		TIEMPO DE RESPUESTA:				
		DERECHO DEL USUARIO ANTE LA FALTA DE RESPUESTA:				
¿QUÉ EFECTOS TENDRÍA LA ELIMINACIÓN DE ESTE TRÁMITE O SERVICIO?		VIGENCIA:				
		FORMATO A UTILIZAR:				
REQUISITOS:		O	C	FUNDAMENTO JURÍDICO		
INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO						
ÁREA RESPONSABLE		ÁREA EN LA QUE SE REALIZA EL TRÁMITE O SERVICIO			TELÉFONO DE LA OFICINA	
UBICACIÓN DE LA FISCALÍA O ÁREA					HORARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS						
CARGO DEL RESPONSABLE		DOMICILIO		HORARIO DE ATENCIÓN		CORREO ELECTRÓNICO
CONSULTAS						
QUEJAS						
RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN						

Anexo XI. Manual de Servicios al Público

Instrucciones de llenado Cédula de Trámites o Servicios al Público

En donde dice:

Se anotará:

Nombre de la
Unidad
Administrativa de
atención
ciudadana:

El nombre de la Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana que requiere el trámite u ofrece el servicio.

Clave de registro

La Unidad Administrativa de atención ciudadana dejará en blanco ese espacio puesto que dicha clave es asignada por la Coordinación de Planeación y Evaluación, una vez que el trámite o servicio sea incluido en el Manual de Trámites y Servicios.

Nombre del trámite
o servicio

El nombre completo del trámite o servicio que se realiza o presta la Fiscalía o la Unidad Administrativa de atención ciudadana. Deberá contar con la estructura siguiente: Iniciar con una palabra que señale la acción que realiza el particular (solicitud, entrega, envío, presentación, conservación, etc.); continuar con el objeto del trámite o servicio (que se solicita; que se entrega; que se envía, que se presenta, que se conserva, etc.) y finalizar con el objetivo específico que persigue el particular. (Sustantivo de un verbo + el que + el para qué).

Una **X** en uno de los cinco cuadros para especificar si es un trámite o servicio y de qué tipo, considerando las definiciones siguientes:

Trámite de obligación. La Fiscalía General, por disposición de algún ordenamiento jurídico, requiere de manera obligatoria la presentación de determinada información, por lo que el particular debe presentarlo ante una Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana como condición necesaria para realizar una actividad determinada. Esto puede implicar el pago de derechos y en caso de que el particular no realice el trámite podría hacerlo merecedor de una sanción.

Trámite de conservación. La Fiscalía General, por disposición del algún ordenamiento jurídico, requiere de manera obligatoria la conservación de determinada información. El particular no tiene que presentarse ante ninguna Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana, simplemente debe conservar la información requerida. Generalmente no hay pago de derechos y en caso de que el particular no conserve la información este puede ser merecedor de una sanción.

Trámite o servicio

Servicio o beneficio. La Fiscalía General, está facultada por algún ordenamiento jurídico para otorgar a los particulares que lo soliciten, algún bien directo tangible o intangible, que no sea una consulta, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el propio ordenamiento. Para hacerse acreedor a este beneficio el particular debe presentarse en el espacio de contacto ciudadano que preste u otorgue el mismo. El servicio o beneficio puede implicar el pago de un derecho y en algunos casos generar alguna ventaja o privilegio de unos particulares frente a otros según corresponda al sexo, edad, nivel de ingreso, entre otros factores. Su realización es potestativa (opcional).

Servicio de consulta. Se entiende como tal a las gestiones en las cuales el particular se presenta ante la Unidad Administrativa de atención ciudadana para solicitar determinada información. Generalmente no hay pago de derechos. Su realización es potestativa (opcional).



En donde dice:

Se anotará:

¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?

Servicio de inicio de procedencia. El particular se presenta ante la Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana para iniciar un recurso administrativo o bien, un procedimiento que se sigue en forma de juicio. El particular puede hacerlo de manera presencial o a través de los medios que la dependencia o entidad ponga a su alcance. Generalmente no implica el pago de derechos y su realización es potestativa (opcional).

Si corresponde a persona física, moral o institución gubernamental la que esté obligada a realizar un trámite o facultada para solicitar un servicio.

¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?

Las condiciones que se deben cumplir para realizar el trámite o solicitar el servicio.

Costo

El trámite o servicio que requiera el usuario debe ser gratuito, salvo si la Unidad Administrativa de atención ciudadana requiere documentos o estudios anexos que se tengan que presentar e integrar o si es señalado por disposición del algún ordenamiento jurídico; en dichos casos, deberá se expresado en pesos mexicanos, según corresponda.

Comprobante a obtener

El o los documentos finales que recibirá el usuario al realizar el trámite o servicio solicitado.

Tiempo de respuesta

El lapso de tiempo que requiere la Unidad Administrativa de atención ciudadana responsable para atender la solicitud del usuario y realizar el trámite o prestar el servicio, es decir; el proceso total de la gestión. Este debe ser expresado en meses, semanas, días, horas o minutos.

Derecho del usuario ante la falta de respuesta

Una **X** si una vez que se ha cumplido el tiempo de respuesta y el solicitante del trámite o servicio no ha recibido una resolución de su gestión, aplica una afirmativa ficta o negativa ficta, para lo cual se entenderá como tal, lo siguiente:
Afirmativa ficta: Decisión normativa de carácter administrativo por la cual todas las peticiones por escrito de los ciudadanos, usuarios, empresas o entidades que se hagan a la autoridad pública, si no se contestan en el plazo que marca la ley o las disposiciones administrativas **se consideran aceptadas**, bastando para ello conservar la copia del acuse de la solicitud realizada ante la instancia competente.

Negativa ficta es la decisión normativa en el sentido opuesto.

Vigencia

El periodo de tiempo en que tendrá validez oficial el comprobante del trámite o servicio realizado o solicitado. Deberá ser expresado en meses, semanas, días, horas o minutos.

Formato a utilizar

El nombre y clave de los formatos necesarios que debe llenar el usuario para realizar el trámite o servicio. Las áreas de atención ciudadana deberán publicar en su página web los formatos relacionados con los trámites y servicios, a fin de facilitar y agilizar su atención. Anexar copia del (los) formato (s) a utilizar por el usuario en medio electrónico. Si la solicitud se hace por escrito sin mediación de formato deberá especificar que es mediante escrito libre.

¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio

Una breve explicación de las consecuencias que traería no solicitar este trámite u ofrecer este servicio, tanto para la Fiscalía General del Estado como para los usuarios de estas gestiones.



En donde dice:

Se anotará:

Requisitos	<p>La documentación o condiciones que debe cumplir el usuario para realizar el trámite o servicio. Es importante especificar el tipo de documento que se solicita y la cantidad. Si son originales colocar en el apartado (O) y en caso de copias sencillas o copias certificadas, colocar en el apartado (C).</p> <p>Para el uso de fotografías deberá especificarse el tamaño, cantidad y las características necesarias.</p>
Fundamento jurídico	<p>Es la base legal específica que le atribuye a la Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana responsable la prestación del trámite o servicio. Este debe considerar toda la normatividad jurídica que faculta para tal fin desde la Constitución, en su caso, hasta los reglamentos, lineamientos y políticas administrativas aplicables. Debe indicarse en el siguiente orden: Artículo, fracción, inciso y párrafo en su caso, y posteriormente el nombre del documento normativo.</p>
Unidad Administrativa Responsable	<p>Unidad Administrativa contemplada en el artículo 4 del RLOFGE, a la cual está adscrita al área que proporciona el trámite o servicio, de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Fiscalía General del Estado.</p>
Unidad Administrativa que realiza el trámite o servicio	<p>El nombre de la Unidad Administrativa de atención ciudadana en donde se lleva a cabo el trámite o servicio, de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Fiscalía General del Estado.</p>
Teléfono de la Fiscalía o Unidad Administrativa	<p>El número telefónico completo con clave lada de la localidad en donde se encuentra ubicada la Unidad Administrativa de atención ciudadana donde se realiza el trámite o servicio.</p>
Ubicación de la Fiscalía o Unidad Administrativa	<p>El domicilio completo (calle, número, fraccionamiento o colonia, código postal, localidad y municipio) de la oficina donde acudirá el usuario a realizar el trámite o solicitar el servicio.</p>
Horario de atención al usuario	<p>El lapso de tiempo en el que puede presentarse el usuario a realizar el trámite o solicitar el servicio. Este debe indicar los días y en su caso los turnos de atención.</p>
Nombre y cargo del responsable para consultas	<p>El nombre del servidor público que tienen conocimiento del trámite o servicio realizado ante las áreas de la Fiscalía y que tienen la facultad para proporcionar orientación acerca del mismo.</p>
Domicilio	<p>El domicilio completo (calle, número, fraccionamiento o colonia, código postal, localidad y municipio) en donde encontrar al responsable para realizar una consulta.</p>
Horario de atención	<p>El lapso de tiempo en que puede el usuario de un trámite o servicio realizar una consulta ante el responsable que corresponda.</p>
Teléfonos	<p>El número telefónico completo con clave lada de la localidad del responsable para consultas relacionadas con el trámite o servicio ofrecido por el área de atención. Incluir el número de extensión en caso de que se tenga.</p>
Correo electrónico	<p>La dirección de correo electrónico que el responsable de consultas relacionadas con el trámite o servicio, ponen a disposición de los usuarios para atenderle.</p>
Nombre y cargo del responsable para quejas	<p>El nombre del servidor público facultado para recibir una queja derivada de mala atención por parte de los servidores públicos del espacio de contacto ciudadano y dar respuesta, puede ser el correspondiente a la Visitaduría General y Contraloría General de la Fiscalía General del Estado.</p>
Domicilio	<p>El domicilio completo (calle, número, fraccionamiento o colonia, código postal, localidad y municipio) en donde encontrar al responsable para presentar una queja.</p>



En donde dice:

Se anotará:

**Horario de
atención**

El lapso de tiempo en que puede el usuario de un trámite o servicio interponer una queja ante el responsable que corresponda, puede ser el correspondiente a la Contraloría General de la Fiscalía General del Estado.

Teléfonos

El número telefónico completo con clave lada de la localidad, del responsable para quejas relacionadas con el trámite o servicio ofrecido por la Unidad Administrativa de atención ciudadana. Incluir el número de extensión en caso de que se tenga. Puede ser el correspondiente a la Contraloría General de la Fiscalía General del Estado.

Correo electrónico

La dirección de correo electrónico que el responsable de quejas relacionadas con el trámite o servicio, ponen a disposición de los usuarios para atenderles. Puede ser el correspondiente a la Contraloría General de la Fiscalía General del Estado.

**Nombre del
responsable de la
información**

El nombre completo del titular de la Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana que da visto bueno a la información contenida en la cédula de trámites y servicios.

**Cargo del
responsable de la
información**

El cargo del titular de la Fiscalía o Unidad Administrativa de atención ciudadana, dando visto bueno a la información contenida en la cédula de trámites y servicios.

Nota: El formato deberá requisitarse en letra Arial, número ocho, utilizando mayúsculas y minúsculas, marcando los acentos. El tamaño de la letra se podrá disminuir siempre y cuando sea legible en los casos que así se considere.



FIRMAS

En términos de los artículos 226 fracción XIV, 248 fracción IX y 249 fracción VIII, del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se presenta la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos como norma interna de aplicación general para las unidades administrativas de este Organismo Autónomo, a fin de regular la actualización de los instrumentos correspondientes.

<p style="text-align: center;">Elaboró</p>  <p style="text-align: center;">Mtro. José Luis Santiago Hernández Jefe del Departamento de Planeación y Desarrollo Organizacional</p>	<p style="text-align: center;">Supervisó</p>  <p style="text-align: center;">Mtra. Julissa Rocha Castillo Coordinadora de Planeación y Evaluación</p>
<p style="text-align: center;">Autorizó</p>  <p style="text-align: center;">L.C. Jorge Raymundo Romero de la Maza Oficial Mayor</p>	