

## PRESENTACIÓN

La Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, tiene como objetivo planear, organizar, dirigir y evaluar la prestación de servicios educativos en el Estado de México, conforme a los ordenamientos jurídicos en la materia y en las disposiciones dictadas por el Ejecutivo Estatal, bajo ese contexto la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER), da cumplimiento a la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, emitiendo los Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2021, cuyo objetivo es la mejora integral, continua y permanente de la regulación estatal, como herramienta para el logro de un sistema de gestión regulatorio, que este regido por principios máximos, que responda a las necesidades de la sociedad y que propicie la transparencia y eficiencia gubernamental.

La Mejora Regulatoria es una actividad continua, que permite la adaptación a los cambios de la sociedad en favor de su desarrollo, mediante la simplificación administrativa, modificación o creación de normatividad, reingeniería, homologación y/o automatización de trámites y servicios. En este marco, el Programa Anual de Mejora Regulatoria del Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco para el año 2021, dará continuidad a definir estrategias y líneas de acción necesarias para fomentar, fortalecer, mantener y consolidar los procesos y procedimientos administrativos en beneficio de las y los estudiantes de esta Casa de Estudios.

Por lo anterior, se dará cumplimiento en lo dispuesto al Art. 2 de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, mejorando la calidad y logrando un sistema integral de gestión con políticas claras y simplificadas que otorguen certidumbre jurídica en los trámites y servicios que presta el Tecnológico.

## **MISIÓN**

---

Contribuir con un proyecto de simplificación administrativa que mejore los trámites y servicios, a través de un documento de consulta con información clara y sencilla, con acceso a los lineamientos de gestión de cada Unidad Administrativa.

## **VISIÓN**

---

Ser una Casa de Estudios reconocida por las prácticas efectivas en la atención de trámites y servicios, con procesos administrativos modernos y ágiles cuyos beneficios se reflejen en la calidad, competitividad y eficiencia de los procedimientos orientados a la población estudiantil, así como a la atención de los diversos requerimientos.

## **FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN**

---

Para el Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco es menester la complementariedad y coordinación necesaria entre las unidades administrativas que integran su Estructura Orgánica, que atienda a las necesidades de operación y funcionamiento, bajo una visión integral y moderna.

Bajo ese tenor, esta Casa de estudios contempla como eje central la construcción de una Administración competitiva que impulse el desarrollo y garantice la flexibilidad laboral con un marco legal que dictamine el funcionamiento de las Unidades Administrativas.

El Programa de Mejora Regulatoria 2021 del Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco, considera la necesidad de continuar estableciendo Acciones de Regulación a la Normatividad Programada, elaborando el Manual General de Procedimientos del Tecnológico, lo anterior, con fundamento legal en lo dispuesto en la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, en su artículo 2, fracción VII.- “Otorgue certidumbre jurídica sobre la regulación, transparencia al proceso regulatorio y continuidad a la mejora regulatoria; así como lo dispuesto en el Artículo 10, del Decreto del Ejecutivo del Estado de México de fecha 08 de diciembre de 1998, por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco, así como lo que ordena el Manual General de Organización del propio Organismo.

Por lo anterior los Servidores Públicos del Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco, tendrán la obligatoriedad de atender a las disposiciones de estos documentos, con el firme propósito de establecer el control, armonía, seguridad, eficiencia y productividad en el desarrollo de las metas y objetivos del Tecnológico.

En ese sentido el trabajo de elaboración del Manual General de Procedimientos, tiene como objetivo principal dotar un instrumento administrativo de consulta que contenga, de manera precisa y detallada, las diferentes políticas, normas y actividades que se aplicarán en la cadena laboral correlativa a las funciones y responsabilidades de cada Servidor Público que intervenga en un procedimiento.

El procedimiento administrativo es un plan o método de trabajo que establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación para la obtención de un resultado concreto. El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran un proceso de transformación de

insumos en productos, bienes o servicios. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo administrativo.

## **LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CON ORIENTACIÓN A SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los procedimientos administrativos tienen una importancia fundamental para las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, toda vez que por medio de ellos se suministran los bienes y servicios que demanda la población mexiquense, y de esta manera se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

En este sentido, las unidades administrativas que conforman del TESCHA tienen la responsabilidad de proveer bienes y servicios de calidad; es decir, que reúnan las condiciones o requisitos que exige la sociedad. Para cumplir con esta responsabilidad es necesario adoptar los principios de gestión de calidad en el diseño y desarrollo de los procedimientos administrativos.

Estos principios son:

- Enfoque a la/al cliente: las dependencias y organismos auxiliares deben captar y comprender las necesidades y expectativas de su población usuaria para satisfacer sus demandas.
- Liderazgo: La dirección debe orientar a la organización al logro de sus objetivos con altos niveles de calidad.
- Participación del personal: Se requiere del involucramiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización.
- Enfoque de sistemas para la gestión: Implica entender las relaciones de los procesos como un sistema en el que se identifican insumos, transformación y resultados.
- Mejora continua: La organización debe en todo momento revisar y mejorar sus procesos para elevar el desempeño de la organización.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Implica el análisis de información documentada para la adecuada toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con la o el proveedor: Las relaciones interdependientes entre la organización y sus proveedoras o proveedores deben considerarse mutuamente provechosas, para ampliar la capacidad de ambos con relación a la creación de valor.

### **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS (MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS)**

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos; es decir, establecerlos por escrito, implementarlos y mejorarlos. Los procedimientos documentados se agrupan en una carpeta llamada Manual General de Procedimientos, el cual se constituye en un documento independiente del Manual General de Organización, pero complementario, el Manual General de Procedimientos considera la descripción de las actividades y métodos de trabajo como partes del sistema.

## VENTAJAS DE CONTAR CON PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Los procedimientos documentados y agrupados en un manual permiten:

- a) Disminuir la improvisación y los errores;
- b) Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización;
- c) Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo del personal del servicio público;
- d) Ser documentos de consulta, control y evaluación;
- e) Vincular la realidad con los procesos documentados; y
- f) Empezar acciones de mejora.

El Reglamento Interior, el Manual de Organización y el Manual General de Procedimientos tienen diferencias en cuanto a su naturaleza y propósitos. Sin embargo, los tres tienen una relación estrecha, toda vez que del Reglamento Interior se deriva el Manual de Organización y de estos resulta el Manual General de Procedimientos, para su adecuada comprensión, formulación y aplicación, es conveniente señalar algunas características que distinguen al Manual General de Procedimientos:

### **POR SU NATURALEZA**

Es un documento administrativo que contiene información relacionada con el conjunto de operaciones o actividades que deben realizarse para la generación de bienes y servicios.

### **POR SU PROPÓSITO**

Detalla las operaciones o actividades que deben realizarse de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de bienes o servicios.

### **UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

Considera las unidades administrativas y puestos de carácter interno o externo a la organización, que intervienen en los procedimientos de trabajo.

Los procedimientos constituyen la parte medular del manual, toda vez que son la razón de dicho documento. La descripción de los procedimientos deberá contener, invariablemente, los aspectos siguientes:

- A. Nombre del procedimiento
- B. Objetivo
- C. Alcance
- D. Referencias
- E. Responsabilidades
- F. Definiciones
- G. Insumos
- H. Resultados
- I. Interacción con otros procedimientos
- J. Políticas
- K. Desarrollo
- L. Diagramación
- M. Medición
- N. Formatos e instructivos

Para los fines previstos en la elaboración del Manual General de Procedimientos, los preceptos anteriores serán considerados como el conjunto de factores que pueden influir sobre las conductas del Servidor Público en el desempeño de sus funciones, teniendo como meta principal

el armonizar las exigencias del trabajo con las necesidades de las y los estudiantes, estimando necesario que el Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco y sus Manuales cuenten con apego a estas disposiciones vigentes y de más aplicables para su correcto funcionamiento, a fin de que cuente con una cultura organizacional atenta de las nuevas exigencias y necesidades.

## DIAGNOSTICO

De este análisis se desprende la siguiente información:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento humano.</li> <li>• Participación y compromiso de las y los Servidores Públicos.</li> <li>• Infraestructura necesaria.</li> <li>• Entorno académico competitivo.</li> <li>• Formación y actualización permanente.</li> <li>• Competitividad Educativa.</li> <li>• Acreditaciones de Calidad.</li> <li>• Compromiso por TESCHA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe orientación en la organización al logro de sus objetivos con altos niveles de calidad.</li> <li>• Conflictos de Jerarquía.</li> <li>• Discrepancia de información.</li> <li>• Falta de involucramiento y compromiso del personal en todos los niveles de la organización.</li> <li>• Falta de atención a las relaciones de los procesos como un sistema.</li> <li>• Falta de comprensión de las necesidades y expectativas de las y los Estudiantes.</li> <li>• Nula visión global y sistemática del trabajo administrativo.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de actividades de trabajo.</li> <li>• Obtención de Indicadores de Gestión que permitan evaluar las diferentes áreas.</li> <li>• Disminución de la improvisación y los errores;</li> <li>• Precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nula revisión y mejora de los procedimientos para elevar el desempeño de la organización.</li> <li>• Conflicto de Autoridades.</li> <li>• Falta de Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.</li> <li>• Improductividad de trabajo.</li> <li>• Falta de organización, (no conformidades en auditorias).</li> </ul>

## OBJETIVO

Dotar un instrumento administrativo de consulta que contenga, de manera precisa y detallada, las diferentes políticas, normas y actividades que se aplicarán en la cadena laboral correlativa a las funciones y responsabilidades de cada Servidor Público que intervenga en un procedimiento.

## ESTRATEGIA Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Las estrategias y líneas de acción para el logro del objetivo son las siguientes:

Categoría	No.	Acciones a ejecutar	Ponderación
Manual de Procedimientos	1	Elaboración por unidad administrativa responsable y presentación del proyecto a la Dirección General de Innovación.	25%
	2	Revisión de la regulación y emisión de opinión técnica por la Dirección General de Innovación.	50%
	3	Dictamen de autorización por la Dirección General de Innovación.	70%
	4	Obtención del Dictamen de Análisis de Impacto Regulatorio.	80%
	5	Publicación de la regulación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".	100%

### Elaboración del Manual General de Procedimientos:

1. Levantamiento de los 5 procesos administrativos sustantivos en el Tecnológico de Estudios Superiores de Chalco y su interrelación entre ellos.
2. Identificación de los procedimientos sustantivos y adjetivos de cada Unidad Administrativa.
3. Homologación y elaboración de Formatos.
4. Documentación de procedimientos administrativos.
5. Evaluación de cumplimiento a requerimientos mínimos de la Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos emitidos por la Dirección General de Innovación.
6. Emisión de opinión técnica por la Dirección General de Innovación.
7. Dictamen de autorización por la Dirección General de Innovación.
8. Obtención del Dictamen de Análisis de Impacto Regulatorio.
9. Publicación de la regulación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

# PROGRAMA DE REVISIÓN

---

## **Área coordinadora:**

Unidad de Planeación; es aquella que coordina y da seguimiento a la ejecución de los trabajos de elaboración del Manual General de Procedimientos.

## **Unidad Administrativa Promovente:**

Unidades Administrativas; Unidades Administrativas involucradas en la gestión para la elaboración de los trabajos de elaboración del Manual General de Procedimientos.