

El objetivo de este instructivo es establecer los lineamientos técnicos para la elaboración de diagramas de flujo de procesos y procedimientos institucionales, utilizando **Microsoft Visio** y la plantilla Formato para Diagramas de Flujo (SCyTG-SCIR-07), mediante la notación BPMN, con la finalidad de representar gráficamente la secuencia de actividades, responsables e interacciones entre las áreas.

El diagrama de flujo de un proceso, permite conocer las etapas que se siguen de manera secuencial para generar los resultados, mientras que el diagrama de flujo de un procedimiento permite conocer quién es responsable de realizar cada etapa.

Ventajas del diagrama de flujo

Los diagramas de flujo son útiles para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos.

- **Visualización de procesos**

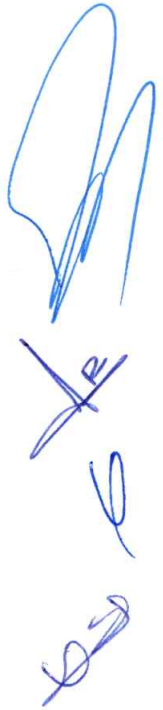
Los diagramas de flujo ayudan a visualizar los procesos que se llevan a cabo en la administración del gobierno, lo que facilita la identificación de áreas de oportunidad en la eficiencia y la eficacia.

- **Estandarización de procesos**

El crear diagramas de flujo para los procesos, permite establecer estándares claros y uniformes para llevar a cabo tareas específicas, lo que ayuda a la sistematización y coherencia en la prestación de servicios públicos, así como en su calidad.

- **Identificación de cuellos de botella**

Los diagramas de flujo pueden revelar cuellos de botella y áreas donde se produce un retraso o una ineficiencia en los procesos administrativos, lo que permite tomar medidas correctivas para mejorar la productividad.

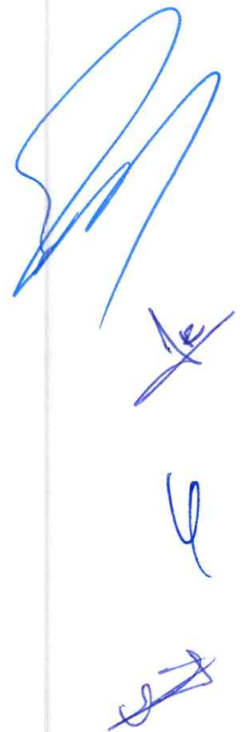


- **Comunicación y capacitación**

Los diagramas de flujo pueden utilizarse como herramienta de comunicación para explicar los procesos administrativos a los empleados, la ciudadanía y otras partes interesadas. También pueden ser útiles para la capacitación de nuevos empleados.

- **Análisis de costos y recursos**

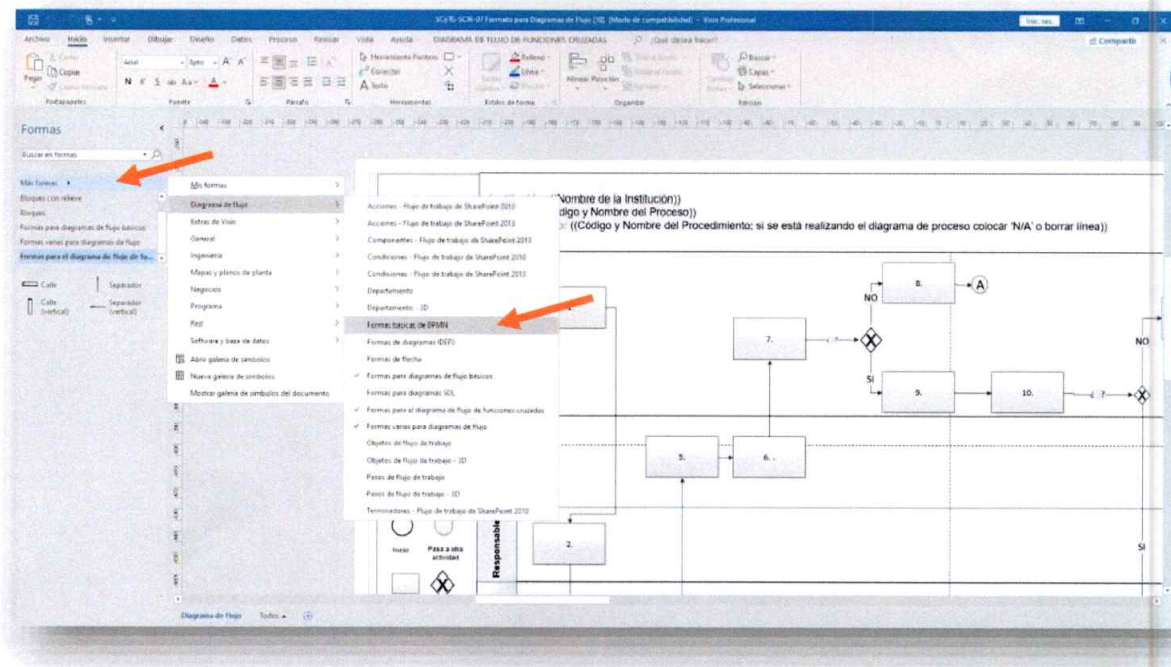
Al visualizar los procesos administrativos, se pueden identificar oportunidades para reducir tiempos y costos, mejorar la asignación de recursos y optimizar el uso de tecnología y sistemas de información.



Elaboración de Diagrama de Flujo

Para elaborar un Diagrama de Flujo, es necesario tener presente lo siguiente:

1. **Contar con el proceso o procedimiento documentado**
2. **Identificar:**
 - Inicio del proceso o procedimiento.
 - Actividades.
 - Decisiones.
 - Fin del proceso o procedimiento.
 - Responsables (unidades administrativas).
3. **Configurar Visio:**
 - Abre Microsoft Visio.
 - Abre la plantilla [Formato para Diagramas de Flujo \(SCyTG-SCIR-07\)](#).
 - Para obtener las formas básicas de **BPMN** a utilizar, daremos clic en '**Más formas**', seguido '**Diagrama de Flujo**' y seleccionamos '**Formas básicas de BPMN**'.

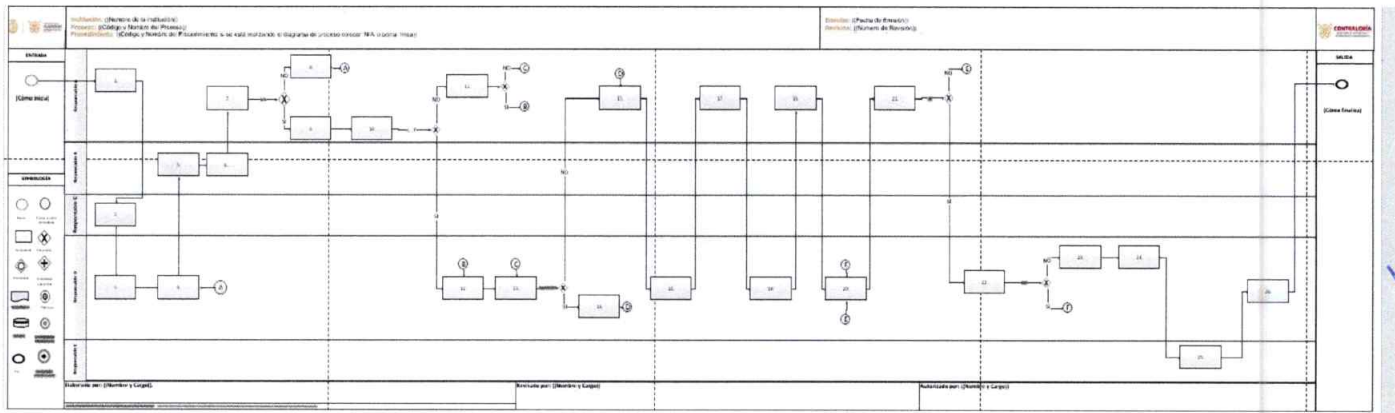


4. Llenar encabezado

	<p>Institución: (1) Proceso: (2) Procedimiento: (3)</p>	<p>Emisión: (4) Revisión: (5)</p>	
---	--	---	---

- (1)** Nombre de la Institución Gubernamental.
- (2)** Código y nombre del proceso.
- (3)** Código y nombre del procedimiento; si se está realizando el diagrama de proceso colocar 'N/A'.
- (4)** Fecha de emisión (DD-MMM-AAAA)
- (5)** Número de revisión.

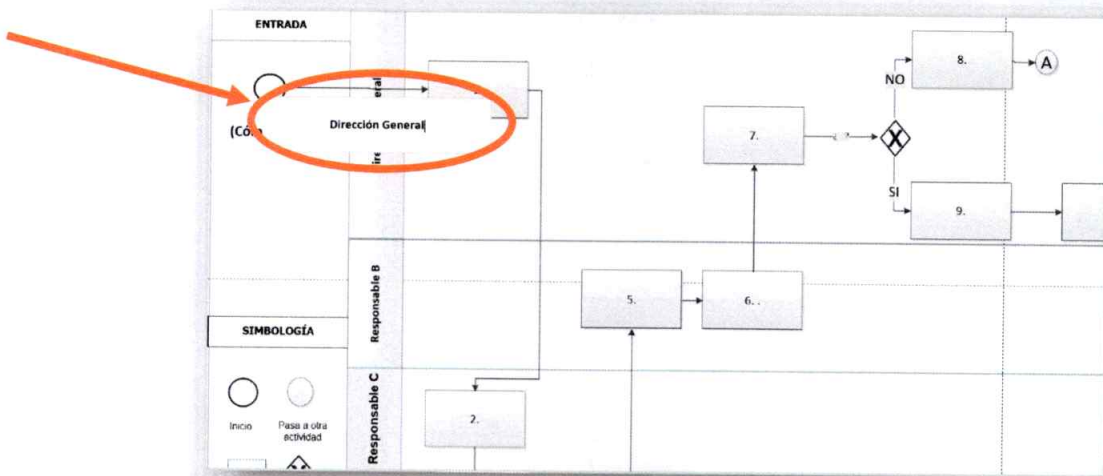
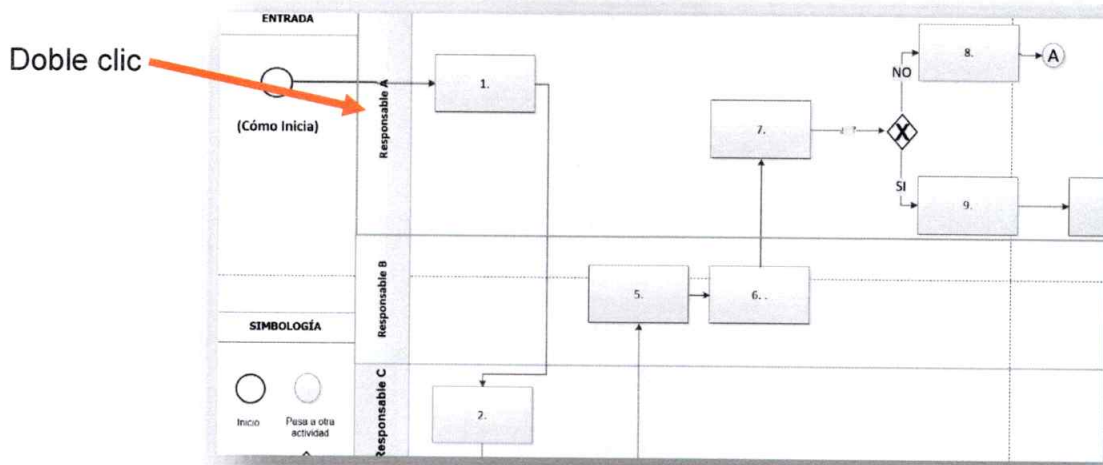
En el área del diagrama vamos a encontrar los carriles (unidades responsables), actividades y flujos de conexión.



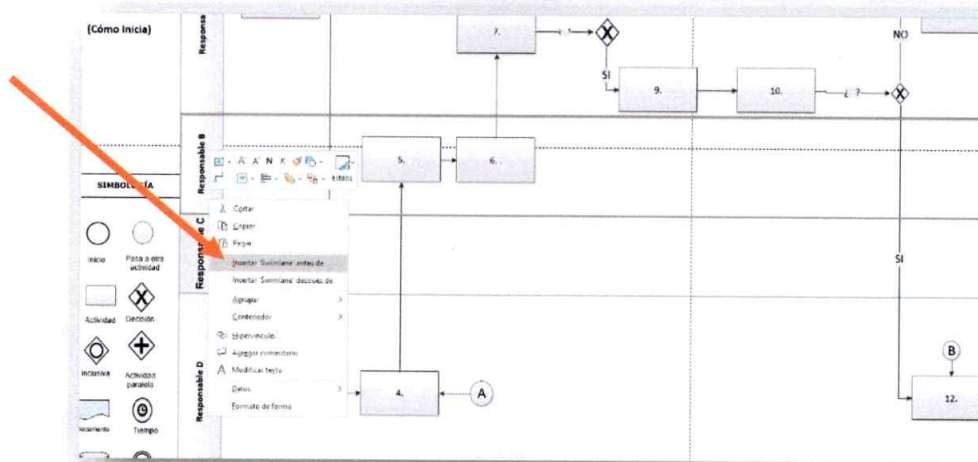
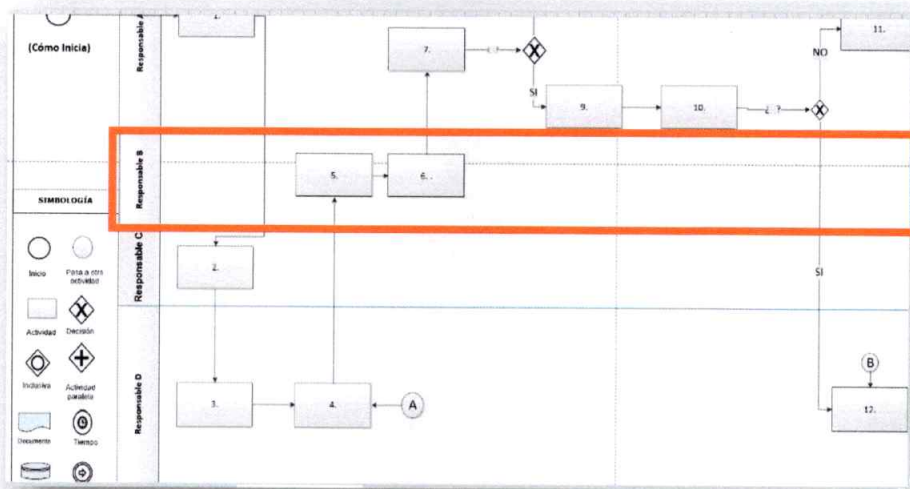
5. Configurar carriles

- **Identifica responsables:** la plantilla cuenta con carriles predefinidos, por lo que deberás sustituir los nombres genéricos por los nombres de las unidades administrativas, selecciona el texto del carril, da doble clic y cambia el nombre.

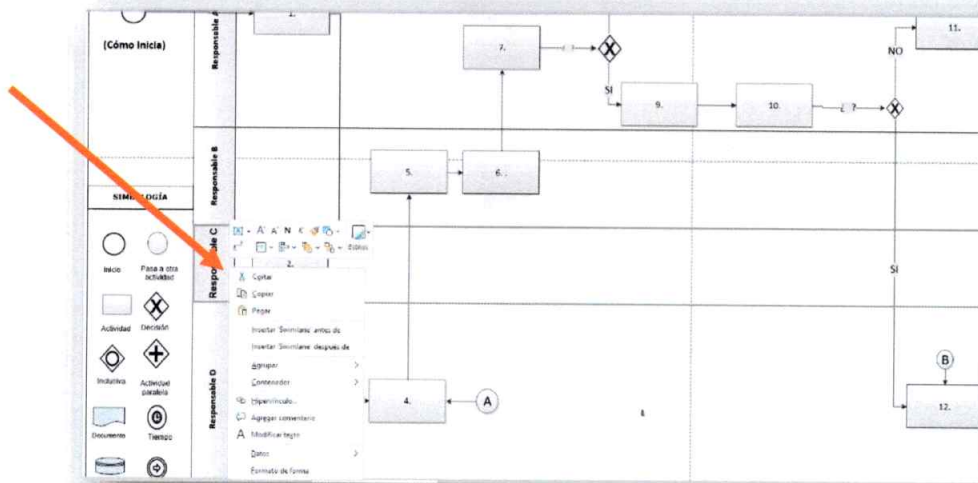
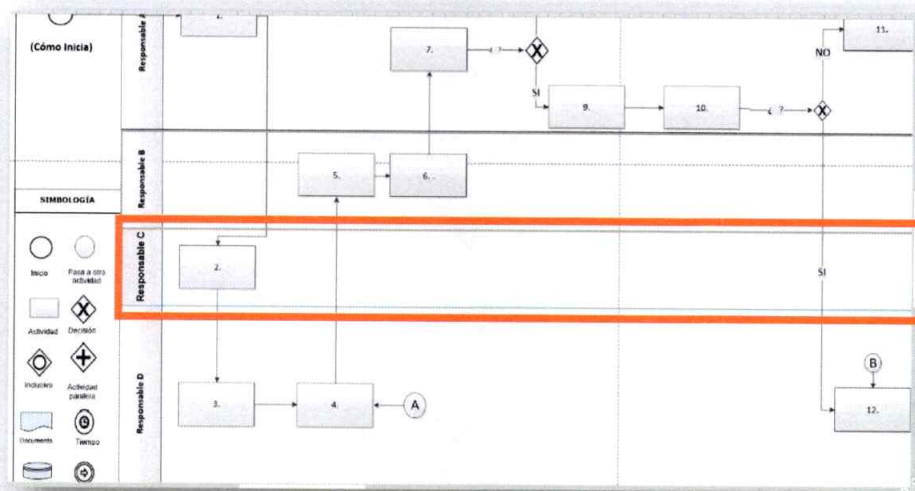
Ejemplo:



- **Agrega carriles:** la plantilla cuenta con 5 carriles, para 5 unidades administrativas, si tu proceso o procedimiento cuenta con más unidades, necesitas agregar más carriles, selecciona un carril, da clic derecho sobre el carril, selecciona la opción "Insertar swimlane antes de" o "Insertar swimlane después de" y renombra el nuevo carril conforme al responsable.



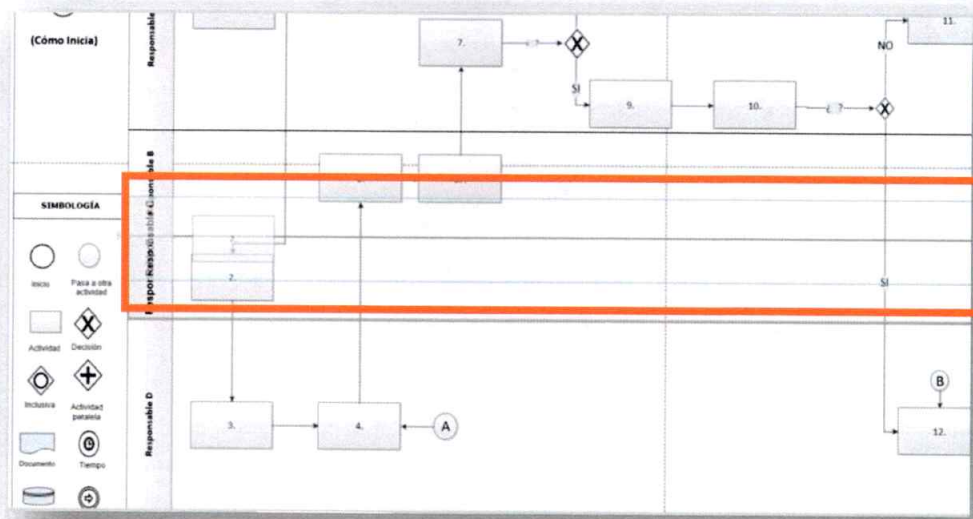
- **Eliminar carriles:** Si de lo contrario, tu proceso o procedimiento, tiene menos de 5 responsables, necesitas eliminar carriles, para hacerlo, selecciona el carril, da clic derecho y selecciona "cortar".



Antes de eliminar el carril, verifica que no contenga actividades, en caso de que existan, reubícalas en el carril correspondiente.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]









- **Ordenar carriles:** es importante que tus carriles estén ordenados de acuerdo a la participación, se recomienda que el primer carril sea la unidad administrativa que inicia el proceso o procedimiento, posteriormente unidades intermedias y abajo las unidades que finalizan. Para ordenar carriles, selecciona el carril que deseas mover, da un clic y sin soltar, arrástralo hacia arriba o abajo,



- **Regla de uso de carriles:** los diagramas deben cumplir con las siguientes reglas:
 - ✓ Un carril representa a una unidad administrativa responsable.
 - ✓ Todas las actividades deben estar dentro de un carril.
 - ✓ Cuando cambia la unidad responsable, el flujo debe pasar a otro carril.
 - ✓ No deben existir carriles sin actividades.
 - ✓ No deben agruparse varias unidades responsables en un mismo carril.

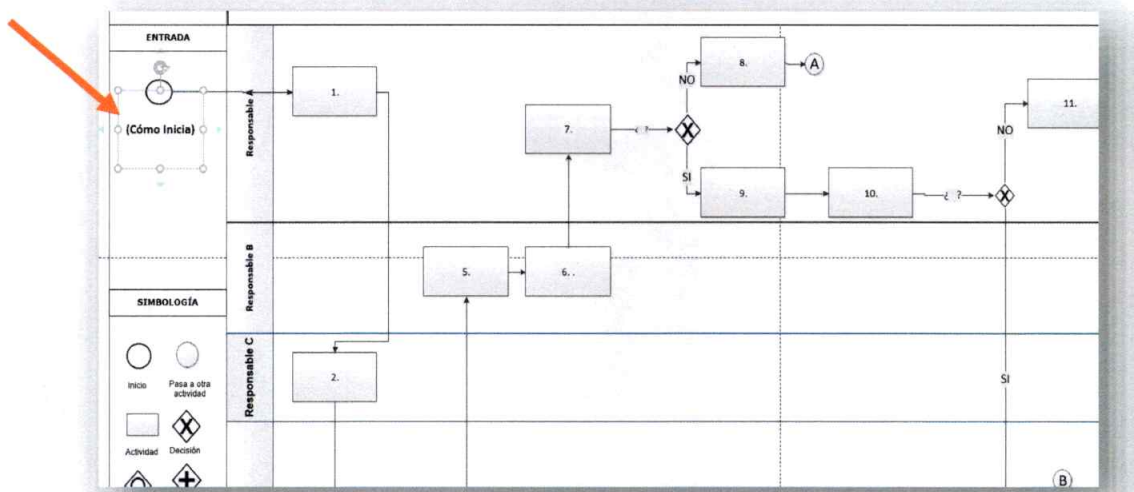
[Handwritten signature and initials in blue ink]

6. Uso de elementos de BPMN

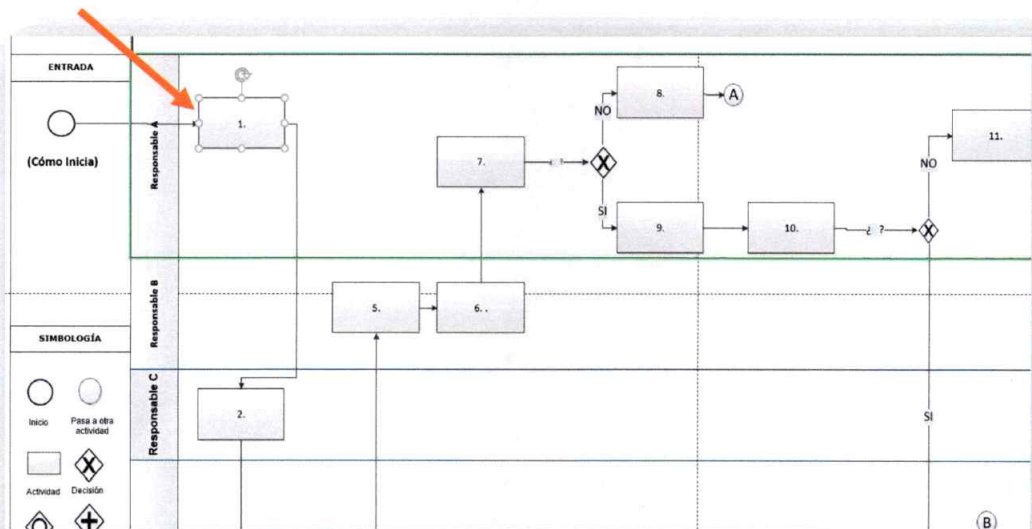
	Símbolo	Significado	Descripción
EVENTOS		Inicio	Es el evento de inicio que desencadena las actividades de un proceso.
		Fin	Símbolo para indicar el fin del proceso o procedimiento. Puede haber más de uno dentro del diagrama según sea el caso.
		Tiempo	Se usa para indicar que el resultado de la actividad tomará X tiempo para finalizar.
ACTIVIDAD		Actividad	Representa a la actividad o fase del proceso o procedimiento, es decir un paso de trabajo y se formula en presente. Se redacta dentro del cuadro.
COMPUERTAS (Decisores)		Exclusiva (una cosa o la otra)	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizan cuando puede darse exactamente una condición ("una cosa o la otra"). También se usa para indicar que se fusionan las actividades de nuevo.
		en Paralelo/ Simultanea (y)	Todas las rutas de la actividad de salida deben ser seguidas ("y").
OTROS		Flujo de secuencia	Los flujos de secuencia conectan las actividades, eventos y compuertas de un proceso o procedimiento entre sí y así ilustran la secuencia lógica temporal del proceso.
		Objetos de datos	Actividad que contienen el uso o la creación de documentos o datos.

7. Construcción del Diagrama de Flujo

Para comenzar con el diagrama, da doble clic donde dice “Cómo inicia”, y escribe la entrada de tu proceso o procedimiento.



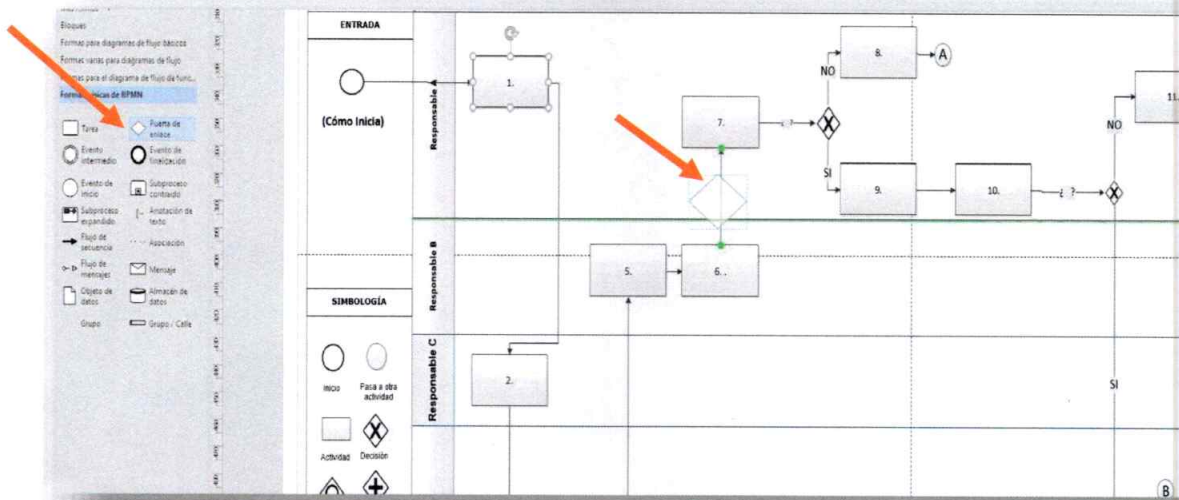
Posteriormente agrega actividades en orden secuencial, dando doble clic sobre el rectángulo, estas actividades deben iniciar con verbo en infinitivo, ser claras, breves y representar una sola acción.



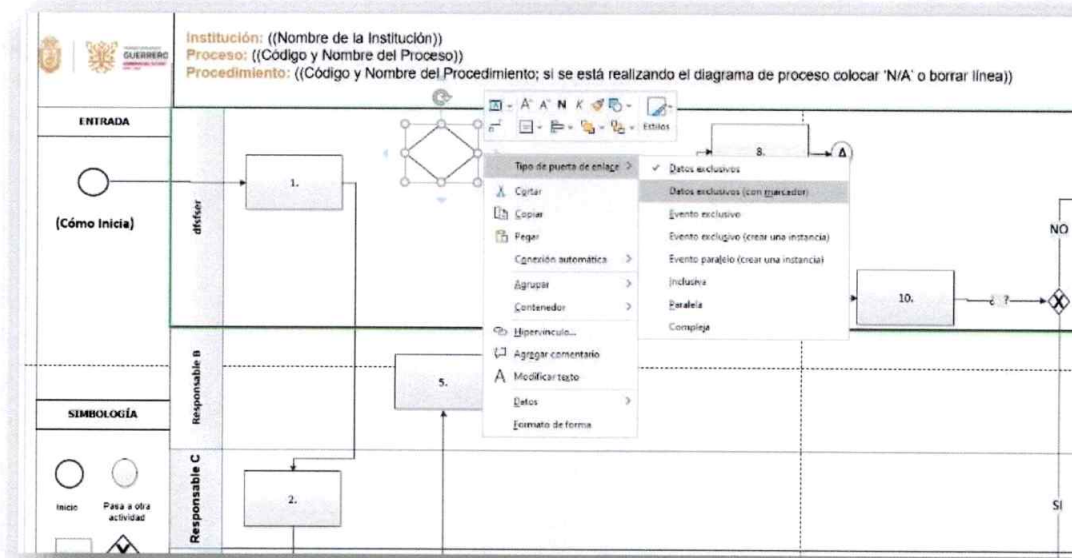
[Handwritten signatures in blue ink]

[Large handwritten signature in blue ink]

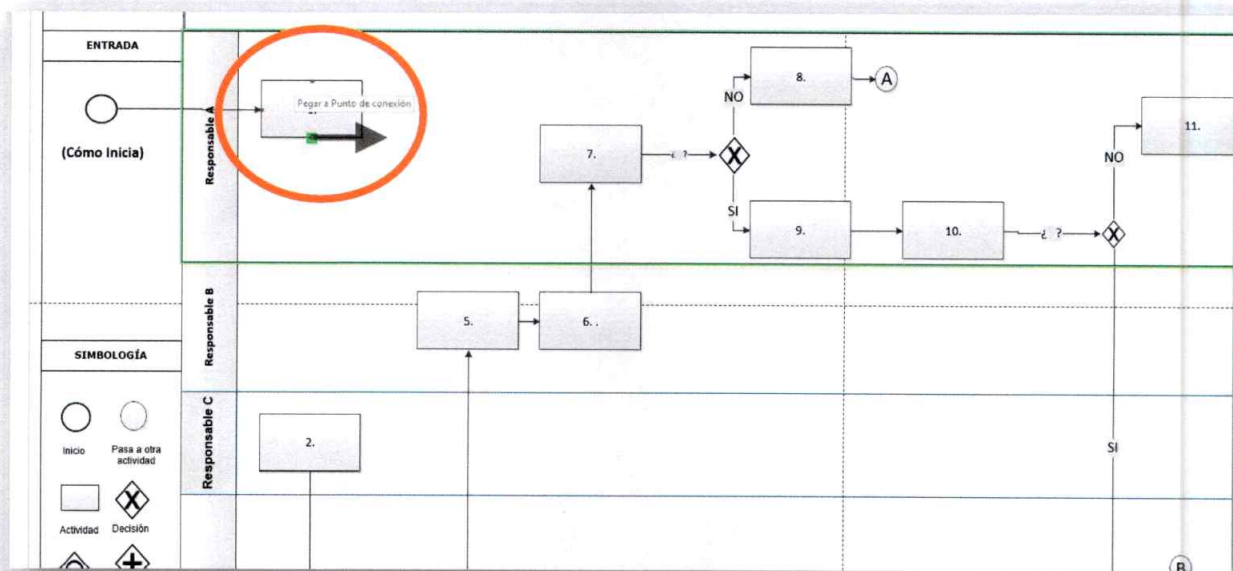
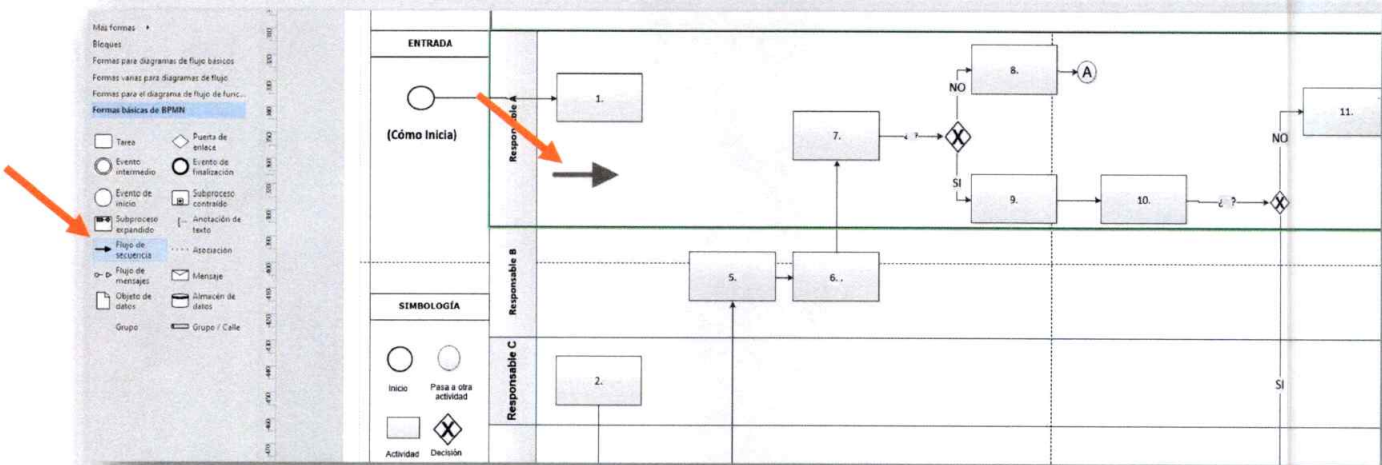
Incorpora decisiones cuando sea necesario, para ingresar 'formas básicas a los carriles', selecciona la forma que deseas incorporar, da clic sin soltar y arrástrala donde sea necesario.



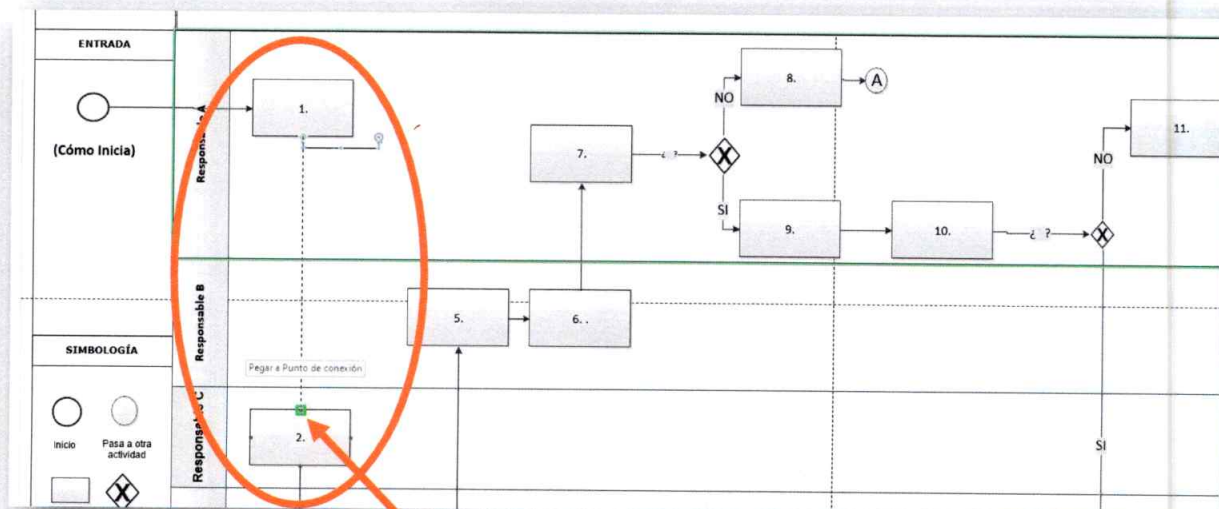
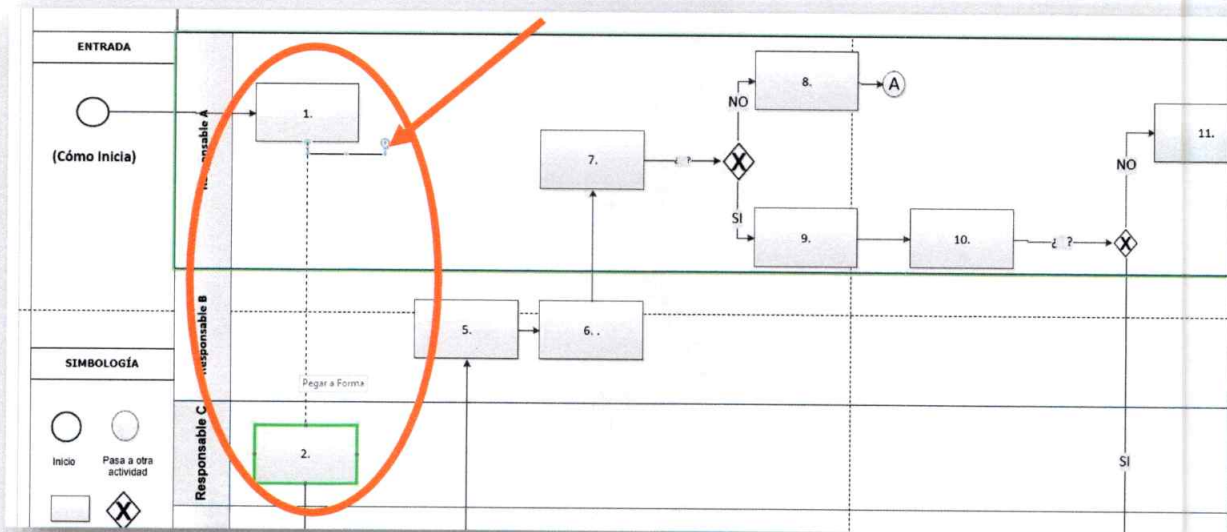
Para colocar el marcador dentro de la puerta de enlace (decisión), se da clic derecho sobre la puerta de enlace, seleccionar 'tipo de puerta de enlace' y posterior dar clic en 'Datos exclusivos (con marcador)'.



Conecta con flechas, selecciona la flecha, da clic y sin soltar, llévala donde la necesites, se activarán puntos en el rectángulo de actividades para que ajustes la flecha.



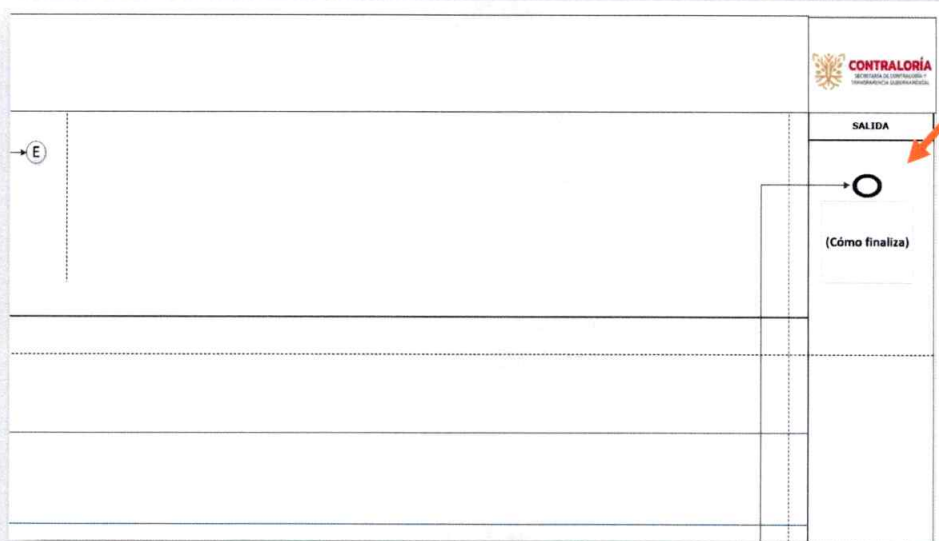
Da clic sobre este punto y sin soltar, llévalo hacia el rectángulo que quieras conectar.





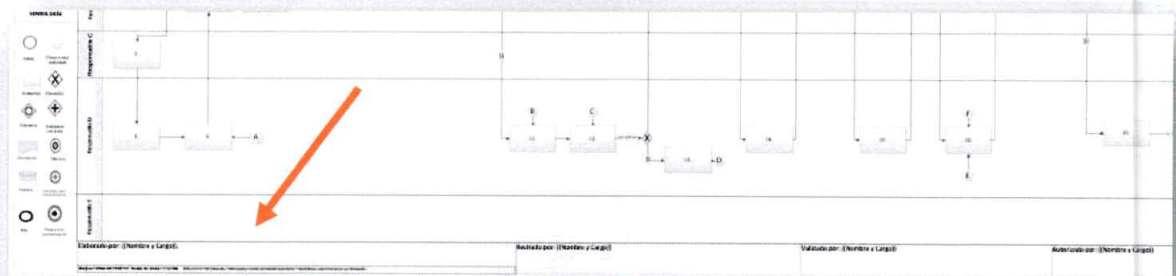


Finaliza el diagrama de flujo con el evento de **fin**, colocarás la salida de tu proceso o procedimiento, ubica el recuadro de salida (cómo finaliza), da doble clic y procede a escribir.



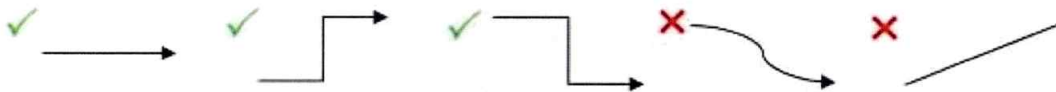
8. Datos de responsables y autorizaciones

Registrar el nombre de las personas que elaboró, revisó, validó y autorizó el diagrama de flujo, adjuntando el cargo de la dependencia.



9. Criterios de calidad para el diagrama de flujo

- ✓ Claridad visual.
- ✓ Secuencia lógica.
- ✓ La dirección del flujo deberá ser de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.
- ✓ Identificación de unidades responsables.
- ✓ Utiliza el símbolo "Inicio/Fin" al principio y al final del flujograma.
- ✓ Las uniones entre los símbolos se deben presentar mediante flechas lineales (no líneas curvas, no diagonales).



10. Control y resguardo


- El diagrama de flujo deberá guardarse en formato .vsd
- Integrarse al formato **SCyTG-SCIR-02 Enfoque basado en procesos** y en **SCyTG-SCIR-03 Formato para procedimientos**, en el apartado correspondiente.
- Almacenarse en la carpeta digital de MCII.
- Actualizarse cuando el proceso o procedimiento sea modificado.

El diagrama de flujo debe representar fielmente el proceso o procedimiento, la plantilla [Formato para Diagramas de Flujo \(SCyTG-SCIR-07\)](#) es solo una guía y debe ajustarse a la realidad.

CONTROL DE CAMBIOS

Registro histórico de los cambios y motivos de las diferentes versiones del presente instructivo.

CONTROL DE CAMBIOS			
REVISIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO
01	27-Abr-2026	Creación del instructivo.	No aplica

AUTORIZACIONES		
	NOMBRE Y PUESTO	FIRMA
Elaboró	Lic. Laura Inés Rodríguez Pérez Jefa del Departamento de Simplificación Administrativa	
Revisó	Lic. Merced del Carmen Estrada Leonardo Encargada de la Dirección de Desarrollo Administrativo y Mejora Continua	
Validó	C.P. Carlos Atila Espinoza Damián Subsecretario de Modernización Administrativa	
Autorizó	Lic. José Francisco González Sánchez Secretario de Contraloría y Transparencia Gubernamental	

CONTRALORÍA
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

JEFATURA