

**NOMBRE DEL DOCUMENTO**

**Guía para la Formulación de los  
Manuales de Procedimientos Administrativos**

**SÍNTESIS DEL DOCUMENTO**

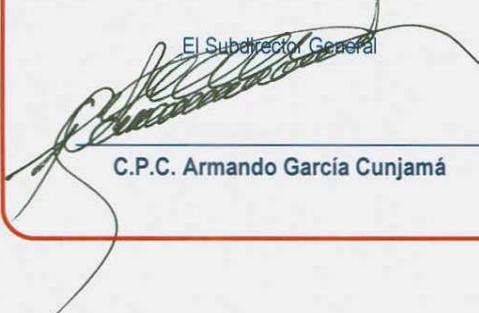
Contiene los conceptos básicos que deben aplicarse para la formulación de los manuales de procedimientos administrativos, para las diversas áreas del Instituto.

**AUTORIZACIONES**

La Directora General

  
Lic. Patricia del Carmen Conde Ruiz

El Subdirector General

  
C.P.C. Armando García Cunjamá

El Jefe de la Unidad de Planeación

  
Ing. Javier Valdez Flores

**FECHA DE AUTORIZACIÓN**

DÍA	MES	AÑO
27	Abril	2011

# Contenido

<b>I. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>II. Objetivo de la guía</b>	<b>4</b>
<b>III. Definición del manual de procedimientos</b>	<b>5</b>
<b>IV. Objetivo del manual de procedimientos</b>	<b>6</b>
<b>V. Lineamientos para su formulación</b>	<b>7</b>
<b>VI. Base legal</b>	<b>8</b>
<b>VII. Conceptos básicos</b>	<b>9</b>
<b>VIII. Actividades previas a la elaboración del manual</b>	<b>10</b>
<b>IX. Integración de los manuales de procedimientos</b>	<b>11</b>
<b>X. Autorización e implementación</b>	<b>15</b>
<b>XI. Anexos</b>	<b>18</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de apoyar a las diferentes unidades administrativas que conforman al ISSTECH en la actualización permanente de sus métodos de trabajo, se ha elaborado esta guía que contiene los conceptos básicos para la formulación de los manuales de procedimientos administrativos, utilizando una terminología sencilla y clara para su fácil comprensión, requiriendo de la participación activa de los servidores públicos que intervienen en los diferentes procesos, para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios, seguros y prestaciones.

## II. OBJETIVO DE LA GUÍA

Proporcionar a los órganos centrales y desconcentrados del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, la metodología que se deberá seguir para formular en forma homogénea, los manuales de procedimientos que deberán regir, para la operación eficiente de las áreas.

### III. DEFINICIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es el instrumento administrativo en que se consigna de manera ordenada y sistemática, las políticas y actividades que deben seguirse para cumplir eficientemente con las funciones encomendadas a las áreas, fundamentadas en las disposiciones emitidas en los ordenamientos legales vigentes en cada materia, teniendo como marco de referencia los objetivos de la Institución.

#### **IV. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Servir de medio para el ejercicio eficiente y ordenado de las operaciones que efectúan los órganos administrativos que intervienen en un proceso, permitiendo la consecución de los objetivos institucionales planteados.

## V. LINEAMIENTOS PARA SU FORMULACIÓN

### a).- De su elaboración.

Con base al Manual para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos, se integraran dos grupos de trabajo:

**1º. Los Responsables del Proyecto.-** que serán los Subdirectores de Área y Jefe de Unidad de Apoyo, aplicativas de la normatividad.

**2º. El Grupo de Apoyo.-** integrado por el personal de la Unidad de Planeación.

La Unidad de Planeación a través del Departamento de Organización y Sistemas, asesorará a las Subdirecciones de Área, Unidades de Apoyo y Órganos Desconcentrados en la formulación y/o actualización de los manuales de procedimientos.

Los objetivos y actividades de los procedimientos que se integren al manual, deberán ser congruentes con los objetivos institucionales.

### b).- Del membrete y tipos de letra a utilizar.

El membrete de la hoja invariablemente deberá contener a la izquierda el logotipo Chiapas Gobierno del Estado ISSTECH, a la derecha el logotipo “Son Hechos no palabras”; el nombre del manual en el encabezado de forma centrada y el número de página en el extremo derecho del pie de página (Ver anexo 1). En el extremo inferior izquierdo, deberá anotarse la fecha de elaboración o actualización según corresponda.

El documento deberá formularse en computadora, en el programa Microsoft Word, utilizando tanto en el encabezado como en el pie de página, la letra “Arial 12 negrita” y para el texto la letra “Arial 14 normal”. A fin de no diseñar individualmente el membrete en cada hoja del documento, esta información deberá ser plasmada una sola vez, utilizando las herramienta: Insertar “Encabezado y Pié de Página”, con lo cual se repetirá automáticamente en cada hoja.

Todas las áreas seguirán el procedimiento y utilizarán las formas indicadas en esta guía.

## VI. BASE LEGAL

La obligatoriedad y la responsabilidad sobre la formulación y actualización de los manuales de procedimientos, se encuentra establecida en el Reglamento Interior Administrativo y el Manual General de Organización del ISSTECH.

## VII. CONCEPTOS BÁSICOS:

Para facilitar la comprensión y el uso de esta guía a las personas que formulen o actualicen manuales de procedimientos, a continuación se precisa una terminología común que se usa en este trabajo y que se considera importante.

### ¿Qué es un Procedimiento?

- » Es una sucesión cronológica de operaciones interrelacionadas y la aplicación de su método de ejecución, que efectuada por una o varias personas, constituyen una unidad y son necesarias para realizar un proceso de trabajo o una parte de él, para el logro de un fin determinado.
- » Es una relación de operaciones que indican una secuencia del orden en que deben ejecutarse y la manera de hacerse.
- » Es una descripción, en secuencia lógica, de las distintas operaciones o pasos de que se compone una rutina de trabajo.

### ¿Cómo se Representa un Procedimiento?

- » Un procedimiento se representa gráficamente, por medio de un diagrama de flujo y acompañado de una descripción narrativa de las actividades.

### ¿Cuáles son las Ventajas del Manual de Procedimientos?

- » Representan de una manera sencilla y objetiva, cómo debe realizarse un procedimiento.
- » Eliminan complejidad, incertidumbre y duplicidad en el desarrollo de las actividades.
- » Estimulan la uniformidad y el control de las operaciones.
- » Disminuyen cargas innecesarias de supervisión.
- » Propician la participación de los servidores públicos en el mejoramiento de sus procesos de trabajo.
- » Simplifican los procesos de trabajo.
- » Sirven de base en el adiestramiento y capacitación del personal.

- » Implementan o mejoran el sistema de información.
- » Determinan la responsabilidad de cada puesto o cada área y su relación con los demás de la institución.

## VIII. ACTIVIDADES PREVIAS A LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Como fase previa para elaborar los manuales de procedimientos, se requiere ubicar y analizar los procedimientos de que constará el manual, identificando y precisando los problemas y sus efectos, así como sus posibilidades de modernización, para mantenerlos dentro de los límites de eficiencia y eficacia demandada.

- Determinar el ordenamiento legal que da origen o razón de ser a las actividades.
- Obtener la información que permita contestar, ¿por qué hacemos las cosas, cómo las hacemos y con qué frecuencia?
- Compilar la información con el personal responsable de su ejecución.
- Diagramar el panorama general de un procedimiento.
- Efectuar el análisis y diagnóstico del comportamiento y resultados operativos.
- Determinar alternativas para corregir o prevenir fallas y desviaciones, o bien mejorar la ejecución de las operaciones.
- Elegir la mejor alternativa de solución o diseño conceptual, para la regularización, optimización o rediseño del procedimiento.

Los trabajos deberán iniciarse con una cuidadosa preparación y determinación del curso a seguir, por lo que es necesario elaborar un plan de trabajo donde se estimen las actividades que se van a realizar, el tiempo que durarán y quiénes serán los responsables de su ejecución.

## IX. INTEGRACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Con el objeto de que se mantenga un sentido de continuidad y de unidad en la integración del manual, es muy importante uniformar los criterios, tanto en la terminología usada, como el nivel y detalle en que será presentada la información.

Las partes que componen el manual de procedimientos son las siguientes:

- 1.- Portada.
- 2.- Hoja de Identificación y Autorización.
- 3.- Índice General o Contenido.
- 4.- Introducción
- 5.- Marco Jurídico.
- 6.- Objetivo.
- 7.- Lineamientos.
- 8.- Procedimientos:
  - Diagramas de Procedimientos o Flujogramas.
  - Descripción de los Procedimientos.
- 9.- Formatos e Instructivos de Utilización.
- 10.- Hoja de Visto Bueno.
- 11.- Anexos: (en su caso)
  - Glosario, etc.

### 1. PORTADA

En este apartado se consignarán los datos generales del manual, correspondiente a la función que da origen a un proceso o al área que lo utilizará. Ejemplos:

- Manual de Procedimientos para el Departamento de Administración de Personal.
- Manual de Procedimientos para la Utilización del Fondo Revolvente.

#### **ACTIVIDADES:**

Deberá presentar la información siguiente: (ver anexo 2).

- En el margen superior izquierdo se imprimirá el logotipo del Gobierno de Chiapas-ISSTECH.



- En el centro de la portada se anotará el nombre del manual.
- En el margen superior derecho se imprimirá el logotipo “Son Hechos no palabras”.



- En el margen inferior derecho se anotará el día, mes y año de su elaboración.

## 2. IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Es la presentación del documento; conteniendo el nombre del manual, una síntesis de éste, así como los nombres y firmas de quienes autorizan su emisión y el día, mes y año en que entra en vigor (ver anexo 3).

## 3. ÍNDICE GENERAL O CONTENIDO

Contiene los temas o capítulos que constituyen la estructura del manual de procedimientos.

### ACTIVIDADES:

- a).- Elabore el apartado cuando tenga toda la información que contendrá el manual.
- b).- Enliste ordenadamente los temas que contiene el manual y asigne un número romano a cada uno de ellos en forma consecutiva.
- c).- Anote el número de página en que se encuentra contenido el tema.

## 4. INTRODUCCIÓN

Presenta una breve explicación de lo que es el documento y los propósitos básicos que se pretenden cumplir a través de él. Describe a quienes están dirigidos los procedimientos y quienes están obligados a observarlos.

### **ACTIVIDADES:**

- a).- Mencione los propósitos y motivos que tiene la Institución para elaborar el manual, así como el contenido del mismo.
- b).- Señale el objetivo general del documento, especificando su finalidad, así como su utilización.
- c).- Redacte con un lenguaje sencillo y claro que facilite su entendimiento

## **5. MARCO JURÍDICO**

Es el listado de leyes y normas que rigen la competencia y acción de un área o una actividad específica.

### **ACTIVIDADES:**

- a).- Relacione los nombres de los principales ordenamientos jurídico-administrativos que constituyen la base legal.
- b).- Enúncielos de acuerdo al orden jerárquico.
  - Constitución Política.
  - Leyes Federales, Estatales.
  - Reglamentos.
  - Decretos.
  - Acuerdos.
  - Convenios.
  - Documentos Normativos- Administrativos.
  - Circulares u Oficios.

## **6. OBJETIVO**

Es la expresión clara y detallada del propósito que se busca, responde a la pregunta ¿Para qué?, el cual deberá ser congruente con el objetivo institucional.

### **ACTIVIDADES:**

- a).- Inicie la redacción con un verbo en infinitivo.
- b).- Determine el fin que se pretende alcanzar con el manual de procedimientos, así como el “para qué” y “a través de qué” se hará.

## 7. LINEAMIENTOS

Establece los criterios y/o políticas generales que regirán el cumplimiento de las responsabilidades de los distintos elementos que participan en el desarrollo de los procedimientos, determinando los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, sin que tenga que consultar constantemente los niveles jerárquicos superiores.

### ACTIVIDADES:

- a).- Redacte las políticas o normas generales que guiarán las acciones de los participantes para alcanzar los objetivos del procedimiento.
- b).- Ordénelas de acuerdo a su importancia.

## 8. PROCEDIMIENTOS

Presenta por escrito, en forma narrativa, secuencial y gráficamente mediante diagramas de flujo, cada una de las operaciones que hay dentro de un procedimiento explícito, en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y señala los responsables de su ejecución.

### ACTIVIDADES:

- a).- Elabore el diagrama de flujo del procedimiento.
- b).- Elabore la descripción del procedimiento.
- c).- Integre los formatos que se utilicen en el desarrollo de los procedimientos, con su respectivo instructivo de llenado.

Para la ejecución de estas actividades, consulte la **Guía para Diagramar y Formular la Descripción de Procedimientos Administrativos**.

## 9. FORMATOS

Forma impresa que deberá contener los apartados necesarios para concentrar la información para el trámite que corresponda.

### ACTIVIDADES:

- a).- Determine el objetivo para lo que se requiere el formato.

b).- Estructure el formato de la siguiente manera:

- 1.- Encabezado: Contendrá datos como el nombre y logotipo Chiapas Gobierno del Estado-ISSTECH, nombre de la Unidad Administrativa (Subdirección de Área o Jefatura de Unidad) que genera el formato, nombre de identificación del formato, número de folio y fecha de elaboración del formato.
- 2.- Cuerpo del formato: Contendrá la información necesaria para cumplir con el objetivo del formato.
- 3.- Pie del formato: Contendrá las firmas y/o sellos de los responsables en su trámite; también podrá registrarse el lugar y la fecha de elaboración del formato.

## 10. HOJA DE VISTO BUENO

Contiene los nombres y firmas de los que intervienen en la formulación, revisión y asignación de Visto Bueno del manual de procedimientos.

## 11. ANEXOS

Son aditamentos asociados con el contenido de las políticas y procedimientos. Además se anexa el glosario de términos.

Glosario: Se deberán describir de forma clara, sencilla y en orden alfabético los términos administrativos y técnicos que no son ampliamente conocidos y que son referidos en el curso del contenido del manual, a fin de facilitar la comprensión de éste.

## X. AUTORIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Una vez que se ha integrado el manual, es necesario realizar los trabajos que se describen a continuación para que lo autoricen los servidores públicos correspondientes y así poder implementarlo.

## 1.- REVISIÓN Y VALIDACIÓN

Una vez que el centro de trabajo tenga integrados los procedimientos de un órgano administrativo, es conveniente enviarlos para su validación por el titular del órgano administrativo ejecutor; posteriormente deberán enviarse al Departamento de Organización y Sistemas de la Unidad de Planeación para su análisis correspondiente.

### ACTIVIDADES:

- a).- Presente los procedimientos al titular del órgano administrativo en el que se recabó la información, para su revisión y de ser necesario haga las modificaciones y observaciones convenientes.
- b).- Envíe al Departamento de Organización y Sistemas de la Unidad de Planeación el proyecto de manual de procedimientos para su revisión y validación correspondiente.
- c).- En caso de que se acuerden modificaciones, realícelas y obtenga la firma de autorización.
- d).- Elabore el programa de implementación.

## 2.- AUTORIZACIÓN

- a).- Una vez concluida la validación se recabarán las firmas de los titulares de las áreas que participaron en la formulación y revisión del manual en la Hoja de Visto Bueno. (Ver anexo 4)
- b).- Posteriormente la Unidad de Planeación someterá a las autorizaciones del titular de la Subdirección de Área o Unidad de Apoyo que corresponda; del Subdirector General y por último del Director General en la hoja de identificación y autorización.

## 3.- DISTRIBUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Una vez autorizado el manual de procedimientos, la Unidad de Planeación enviará una fotocopia del mismo a la Subdirección de Área o Unidad que corresponda, para que realice su distribución, difusión e implementación correspondiente. El documento original y el archivo magnético, quedarán bajo resguardo del Departamento de Organización y Sistemas de la Unidad de Planeación, quien gestionará su publicación en la página Web del ISSTECH.

### **ACTIVIDADES:**

- a).- Promueva la aplicación del manual de procedimientos en todos los órganos administrativos ejecutores.
- b).- Dé a conocer el programa de implementación a todo el personal que va a intervenir.
- c).- Verifique que cada participante en el proceso de trabajo, cuente con su manual de procedimientos y que reciba la capacitación necesaria.
- d).- Comunique a todas las áreas involucradas y al Departamento de Organización y Sistemas de la Unidad de Planeación, la fecha de inicio y término de las actividades comprendidas en la implementación.
- e).- Establezca y mantenga canales adecuados de comunicación entre el responsable del proceso de trabajo y el personal operativo.
- f).- Establezca los mecanismos de control y retroalimentación necesarios para obtener información sobre los resultados que vaya generando el proceso.

## **4.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Una vez iniciada la implementación del manual, es necesario que los titulares de los órganos administrativos den seguimiento a la efectividad de los procedimientos, a fin de detectar desviaciones en los mismos, haciendo oportunamente los ajustes necesarios.

## **5.- ACTUALIZACIÓN**

Los manuales de procedimientos se actualizarán con base a los cambios en los procesos de trabajo autorizados por la Dirección General, así como por las reformas al marco jurídico y normativo, y tomando en consideración las aportaciones de los servidores públicos que lo ejecutan, con la revisión por parte del Departamento de Organización y Sistemas.

## **XI. ANEXOS (Ejemplos)**

1. Hoja membretada.
2. Portada.
3. Hoja de identificación y autorización.
4. Hoja de visto bueno.

## 1. HOJA MEMBRETADA:

 <p>Chiapas Gobierno del Estado ISSTECH</p>	<b>Normatividad para la Utilización del Fondo Revolvente</b>	 <p>Son Hechos no palabras</p>									
<b>I.- INTRODUCCIÓN</b>											
<p>Con la finalidad de fortalecer la gestión financiera y administrativa del Instituto, en el marco de las medidas, lineamientos y disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria, se determinó autorizar fondos revolventes a determinadas áreas que por naturaleza de sus actividades, requieren solventar imprevistos que surgen en el quehacer institucional y que demandan su inmediata atención desde luego, con acciones tendientes a fomentar el ahorro y optimizar el ejercicio del gasto</p>											
<p>El objetivo principal que da origen a la presente normatividad, es el de ejercer los recursos del fondo revolvente, con eficiencia y eficacia para la ejecución de los proyectos, cumpliendo con los objetivos, propósitos, líneas de acción, indicadores, actividades físicas y beneficiarios, acorde a las metas programadas.</p>											
<p>Para su correcto cumplimiento se requiere de la participación responsable y decidida de los directivos y/o funcionarios encargados del manejo y control del fondo revolvente, y de la Subdirección de Finanzas como órgano responsable de vigilar que se cumplan los lineamientos establecidos para tal fin.</p>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">FECHA DE ACTUALIZACIÓN</th> </tr> <tr> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>Agosto</td> <td>2009</td> </tr> </tbody> </table>			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			DÍA	MES	AÑO	12	Agosto	2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN											
DÍA	MES	AÑO									
12	Agosto	2009									
Unidad de Planeación / Departamento Organización y Sistemas		1									

**2.- PORTADA:**



### 3.- HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN:



### HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN



#### NOMBRE DEL DOCUMENTO

Normatividad para la Utilización  
del Fondo Revolvente

#### SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

Contiene las disposiciones normativas y procedimientos a que deberán sujetarse las áreas que se les autoriza fondo revolvente para la adquisición de insumos y servicios básicos necesarios y que se requieren de manera imprevista y con carácter de urgente.

#### AUTORIZACIONES

la Directora General

El Subdirector General

El Subdirector de Finanzas

#### Fecha de Autorización

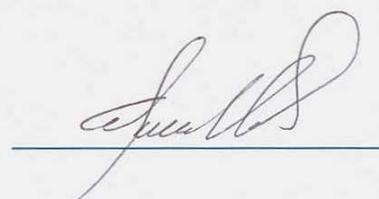
Día	Mes	Año
03	Enero	2011

#### 4.- HOJA DE VISTO BUENO:

	<b>Normatividad para la Utilización del Fondo Revolvente</b>										
<b>Vo. Bo.</b>											
C.P. Pascual de los Santos Cruz <b>Subdirector de Finanzas</b>	_____										
C.P. Carlos Lara Nucamendi <b>Jefe del Departamento de Control Presupuestal</b>	_____										
Ing. Javier Valdez Flores <b>Jefe de la Unidad de Planeación</b>	_____										
<b>Elaboró</b>											
Lic. René Solís Gordillo <b>Jefe de la Oficina de Revisión Presupuestal</b>	_____										
Lic. Esther García Balbuena <b>Jefa del Depto. de Organización y Sistemas</b>	_____										
Lic. Amando López Alfaro <b>Analista del Depto. de Organización y Sistemas</b>	_____										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">FECHA DE ACTUALIZACIÓN</th> </tr> <tr> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>03</td> <td>Enero</td> <td>2011</td> </tr> </tbody> </table>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			DÍA	MES	AÑO	03	Enero	2011	Unidad de Planeación / Departamento Organización y Sistemas	1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN											
DÍA	MES	AÑO									
03	Enero	2011									

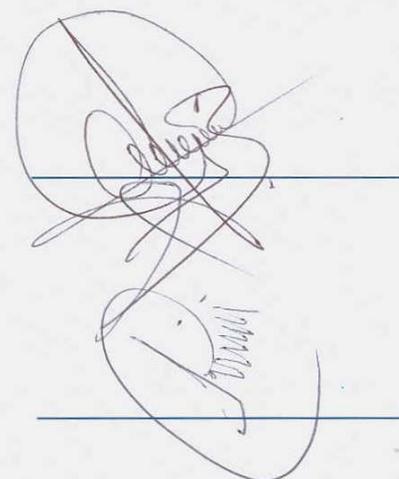
Vo. Bo.

Ing. Javier Valdez Flores  
Jefe de la Unidad de Planeación



ELABORÓ

Lic. Esther García Balbuena  
Jefa del Depto. de Organización y Sistemas



C. Julio César Ramos López  
Analista del Depto. de Organización y Sistemas