

Guía

**PARA LA ELABORACIÓN
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE TRÁMITES Y SERVICIOS**



La presente publicación es exclusiva del poder ejecutivo del estado y su distribución es gratuita.

MENSAJE DEL (DE LA) SECRETARIO (A) DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Cumpliendo con uno de los propósitos fundamentales del titular del ejecutivo, Lcdo. Roberto Borge Angulo, de procurar una administración dinámica, transparente, pero sobre todo apegada a derecho, la Secretaría de la Gestión Pública ha establecido mecanismos que coadyuven a tan importante propósito, además de procurar diligentemente el cumplimiento de las atribuciones que le han sido encomendadas.

Es por ello que presentar este documento, es de gran satisfacción para a este Órgano de Control a mi cargo, ante la imperiosa necesidad de transformar la administración estatal en una organización más eficiente, transparente y responsable, a través del fortalecimiento de su gestión interna para una mayor satisfacción de toda la ciudadanía quintanarroense.

La presente Guía tiene como objeto proporcionar los elementos necesarios para homologar los criterios y mantener actualizados los Manuales de las Dependencias, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Por todo lo anterior, me es muy grato en lo personal, poner a disposición de todos los (las) servidores (ras) públicos (as) de la Administración Pública Estatal, la Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos, en apoyo a nuestra tarea de fortalecer el quehacer institucional.

M.E.A.P. Gonzalo A. Herrera Castilla.

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Índice

Página

I.-Presentación.....	1
II.- Guía para la Eaboración del Manual de Procedimientos de TyS.....	1
III.- Ejemplo de Integración del Manual de Procedimientos de TyS.....	12

I. PRESENTACIÓN

EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

El Manual de Procedimientos es un documento que describe mediante una secuencia lógica y de forma sistemática y detallada, las distintas actividades de las áreas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

El Manual de Procedimientos de TyS es un instrumento de apoyo al quehacer institucional ya que en él se precisan los elementos fundamentales para facilitar la realización del trámite y servicio, para optimizar tiempo e identificar los requisitos que se necesitan y a que unidad administrativa acudir para realizar dicho trámite o servicio.

II. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TYS

DEL CONTENIDO

La información que deberá contener el Manual de Procedimientos es la siguiente:

- **ÍNDICE**
- **PRESENTACIÓN**
- **MARCO JURÍDICO**
- **ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS**
- **PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**
- **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**
- **DIAGRAMAS DE FLUJO**
- **ANEXOS (FORMATOS Y GUÍAS DE LLENADOS)**
- **APARTADO DE FIRMAS**

Se debe elaborar una portada en donde se identifique el tipo de documento y la institución pública que lo elabora.

Nota: Considerar en la elaboración del manual de procedimientos el lenguaje incluyente

DEL ÍNDICE

Incluye la relación de los capítulos que conforman el manual, debiéndose considerar lo siguiente:

- Dar una referencia numérica o alfanumérica a cada concepto.
- Enunciar cada capítulo con sus secciones, temas y números de página.

DE LA PRESENTACIÓN

Es el texto que encabeza el Manual, en el cual se señalará:

- Importancia de contar con un Manual.
- Contenido del Documento
- Una breve descripción de los propósitos básicos que se pretenden alcanzar.

DEL MARCO JURÍDICO

Es una relación de los ordenamientos o disposiciones jurídicas, donde indican el fundamento legal, la razón porque existen los trámites y servicios de la Dependencia, Órganos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública Estatal. La relación se redactará en orden de importancia, de forma descendente, respetando la clasificación que se presenta a continuación (omitiendo normatividad abrogada):

Nota: Hacer mención del marco jurídico que establece en el RETyS

Disposiciones Federales.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Leyes
Plan Nacional de Desarrollo
Códigos
Reglamentos
Decretos
Convenios
Acuerdos
Lineamientos
Oficios, Circulares
Otras disposiciones

Disposiciones Estatales.

Constitución Política del Estado de Quintana Roo
Leyes
Plan Estatal de Desarrollo
Códigos
Reglamentos
Decretos
Convenios
Acuerdos
Lineamientos
Oficios, Circulares
Otras disposiciones.

DEL ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

En esta parte del Manual se mencionan los procedimientos que lo integran, dicho índice de procedimientos se deberá hacer subdividiéndolo conforme a las unidades Administrativas que lo llevan a cabo, lo anterior tiene como objeto su ágil y pronta localización.

Deberá contener el nombre de cada procedimiento, así como el número de página en el que se localice.

DE LA PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

En este apartado se realizará una breve presentación de cada procedimiento, debiendo contener lo siguiente:

Nombre del Procedimiento del Trámite o Servicio.- Esto deberá ser de forma y de la manera más concisa posible evitando en la captura el uso de abreviación alguna, comillas, guiones, número u otros caracteres que puedan alterar el orden alfabético en las consultas. El nombre debe ser tomado de la normatividad que le da origen o que lo crea y deberá estar registrado en el Sistema informático denominado (RETyS).

Objetivo del Trámite o Servicio.- Establecer que es lo que se pretende lograr o cumplir con el trámite o servicio. Se recomienda que se haga una exposición breve comenzando con un verbo en tiempo infinitivo. (Es el que se le asigna al procedimiento para distinguirlo y se le dará de acuerdo a la Cédula de RETyS).

Normatividad del Trámite o Servicio.- Es la referencia de los documentos normativos a los que se sujeta la realización de las actividades desarrolladas en el procedimiento. Las que se indican en la Cédula de RETyS.

Definiciones.- Términos específicos utilizados en el texto del documento que no son del conocimiento común.

Nota: deberá realizarse por cada procedimiento una presentación .

DE LA DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las actividades que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consiste, cómo, cuándo, dónde y quién realiza la actividad.

Con el fin de homologar la descripción de los procedimientos, se deberán considerar los siguientes puntos:

- A. Cada actividad deberá iniciar con un verbo en tercera persona del singular en tiempo presente (verifica, tramita, solicita, etc).
- B. La redacción de cada actividad deberá ser clara y concreta, no debiéndose incluir dos en una.
- C. Se deberá mencionar la frecuencia con que se realiza (anual, mensual, semanal, diario, eventual, etc).
- D. Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, deberá mencionarse de quien se reciben.
- E. Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, se hará referencia a ellas, con el siguiente texto: "Conecta con actividad No....."
- F. Enumerar cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento con números arábigos.

G. Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre completo y el número de copias a utilizar.

H. La descripción del Procedimiento se presenta en tres columnas (de formato tabular), la primera señalará el número de actividad, el segundo el responsable de ejecutarla y la tercera la actividad a desarrollar.

I. Cuando en un procedimiento se haga referencia del envío de copias, se deberán mencionar a quienes van dirigidas.

J. Se indicará al comienzo de cada descripción de actividad la leyenda “Inicio del procedimiento”.

K. Se indicará el término del procedimiento con la leyenda “Termina Procedimiento”.

DE LA SIMBOLOGÍA

En este apartado se relacionarán los símbolos empleados en la elaboración de los diagramas de flujo.

DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

Un diagrama de Flujo es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja la secuencia de las actividades que se realizan y los responsables de su ejecución.

Se definen como un método para describir gráficamente un procedimiento mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, denotando las actividades del proceso y su respectiva secuencia. Un diagrama de flujo es una herramienta de gran valor para entender el funcionamiento interno y las relaciones existentes entre los diferentes procesos de una organización.

Se recomienda en la elaboración de los diagramas de flujo considerar lo siguiente:

- Se utilizará la simbología que sugiere el American National Standar Institute, ANSI (se anexa).
- Cada diagrama tendrá un encabezado en el que se señalará el nombre de la Dependencia, Órgano Administrativo Desconcentrado o Entidad Paraestatal de la Administración Pública Estatal, de la Unidad Administrativa a quién corresponde y del procedimiento.

- Las actividades se expresarán en forma breve y precisa, iniciando con un verbo en tiempo presente conjugado en tercera persona (revisa, coteja, integra, etc)
- Las actividades de los procedimientos se colocarán de izquierda a derecha, desde la parte superior de la hoja. Se indican los responsables de ejecutar las actividades, así como su secuencia a través de flechas.
- Si existen varios ejemplares de un documento el original se tiene que identificar con la letra “O” y las copias mediante dígitos “1”, “2”, etc
- Por claridad, no debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos, el único que puede tener hasta tres líneas es el símbolo de decisión.
- Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas, en caso necesario se utilizan ángulos rectos.
- Los símbolos deberán tener un tamaño uniforme.
- Al finalizar el diagrama de flujo en la última actividad graficada se agrega un rectángulo donde se indica la palabra “FIN” del procedimiento.
- Las líneas que conectan una actividad con otra no deben cruzarse.
- En el símbolo de decisión solo se podrán utilizar más de dos líneas de unión.
- Enumerar todos los símbolos con forme a la descripción de actividades.

En las columnas del diagrama de flujo se reflejarán los nombres de los responsables (denominación de la unidad administrativa o del puesto), conforme al orden secuencial establecidos en el apartado de descripción de actividades y no de manera jerárquica.

DE LAS FORMAS Y GUÍA DE LLENADO

Una Forma, es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados que después de terminada la descripción del Procedimiento y los diagramas de flujo, se incluyan las formas y guías de llenado.

Las guías de llenado identificarán detalladamente lo que se debe anotar en los espacios de las formas, cada espacio de la forma se debe identificar con un número progresivo, iniciando de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, hasta que todos los espacios de la forma se cubran.

Las especificaciones de lo que se debe anotar en cada uno de los espacios de la forma, se redactará con cada número que lo identifique.

Cuando una forma se utilice en dos o más procedimientos deberá aparecer sólo una vez, pero mencionando los procedimientos donde aparecen, con información variable; se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

DE LAS REGLAS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO

1. Encabezado para el manual de procedimientos, identificación del nombre del procedimiento y nombre de la unidad administrativa responsable. EJEMPLO:

Logotipo de la Institución Pública		
Nombre de la Unidad Administrativa	Homoclave de ReTyS	Fecha:
	Nombre del procedimiento	

2. Formato para el apartado de descripción de actividades, debe identificar cada columna con el nombre de los puestos que realizan cada uno de los pasos (responsables). EJEMPLO:

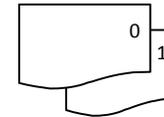
No de actividad	Responsable	Descripción de la Act.

3. Representar las formas o documentos que se mencionen en la descripción del procedimiento, mediante formas geométricas y con las mismas dimensiones

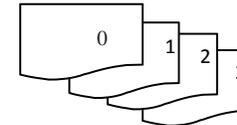
a. Símbolo de documento:



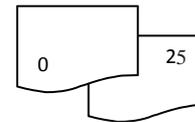
b. Cuando las dimensiones del rectángulo lo permitan es conveniente agregar el nombre de la forma o del documento que están utilizando en el procedimiento



c. El original y copias se deben de reflejar de manera ordenada. Se coloca el número en la esquina en la parte superior derecha, para identificar el original se reflejará con un cero "0"; las copias se enumerarán de manera ascendente a partir del número 1:



d. En caso de tener muchas copias deberá de presentarse de la siguiente manera:



DEL APARTADO DE FIRMAS

Los Titulares de las Unidades Administrativas hasta nivel de Jefe (a) de Departamento u homólogo, deben rubricar los procedimientos de Trámites y Servicios que estén a su cargo porque son los responsables de su ejecución y anexar al final del documento un apartado de firmas de los titulares de las unidades administrativas hasta nivel Jefe (a) de Departamento u homologo conteniendo el nombre del cargo y del servidor público quien lo ocupa, con ello da Visto Bueno de la información integrada en dicho manual.

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Ejemplo:

X. FIRMAS (indicar nombre y cargo de cada rubro)

Vo.Bo <hr/> <hr/> Aprobó	Elaboró <hr/> <hr/> Autorizó
---	---

NOTA: SE REFLEJARÁN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE SEAN RESPONSABLES DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA DEPENDENCIA, ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADOS Y ENTIDAD.

Ejemplo:

Nombre y Cargo del Responsable del Trámite y Servicio	Firma

DE LA VALIDACIÓN

La validación del manual de procedimientos se avalará mediante oficio expedido por el Titular de la Secretaría de la Gestión Pública.

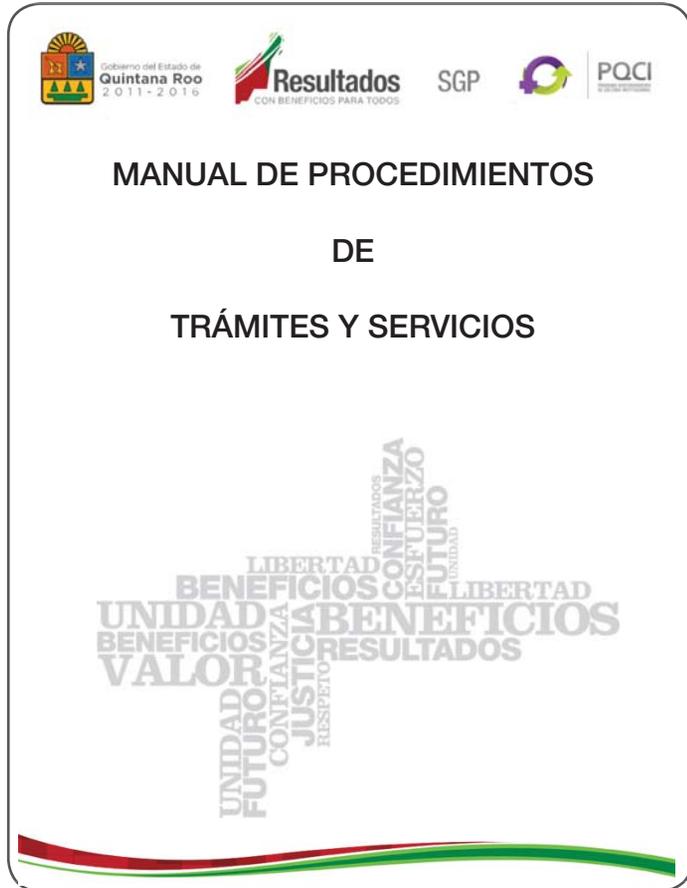
Una vez validado el manual deben realizar lo siguiente:

Enviar a la Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública de la Secretaría de la Gestión Pública una copia del ejemplar de la manera impresa debidamente firmado y rubricado por los responsables de cada unidad administrativa y el del titular de la institución, para su control y resguardo.

Nota: Para llevar a cabo la revisión del proyecto del manual de procedimientos de Trámites y Servicios de la dependencia, Organos Administrativos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la deberá tener validado los trámites y servicios en el sistema RETyS y cumplir con lo que se indica en esta guía.

III. Ejemplo de contenido principal del Manual de Procedimientos

EJEMPLO DE PORTADA:



COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Ejemplo de índices

	Índice	
I. Presentación		2
II. Antecedentes		3
III. Marco Jurídico		4
IV. Índice de Procedimientos		7

Ejemplo de índice de procedimiento

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	NOMBRE DEL TRÁMITE Y SERVICIO	HOMOCLAVE	PÁG.
Coordinación General para la Modernización de la Gestión Pública	Recepción de Quejas y Denuncias	Homoclave asignado por ReTyS	10
Coordinación General de Responsabilidades y Situación Patrimonial

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Ejemplo de presentación de procedimientos

Logotipo de la Institución Pública		
Nombre de la Unidad Administrativa	Homoclave de ReTyS	Fecha:
	Nombre del procedimiento	

Objetivo del trámite o Servicio.- Establecer que es lo que se pretende lograr o cumplir con el trámite o servicio. Se recomienda que se haga una exposición breve comenzando con un verbo en tiempo infinitivo.

Normatividad del Trámite o Servicio.- Se deberá citar el nombre de las disposiciones normativas básicas con su respectivo artículo y/o fracción (leyes, reglamentos, manuales de operación de programas específicos, guías, o toda aquella que justifique el nombre) de fundamento a la prestación del trámite o servicio.

Políticas.- Conjunto de criterios para el desempeño de las actividades al interior de cada institución pública.

Definiciones:

- Reglamento Interior.- Disposición normativa que se deriva de una ley o de cualquier acto jurídico; detalla las facultades encomendadas a una Unidad Administrativa; regula el funcionamiento de las Unidades Administrativas.
- C.L.C.- Cuenta por Liquidar Certificada.
- P.O.A.- Programa Operativo Anual.

Observaciones:

Nota: Deberá de coincidir con la cédula de Trámites y Servicios, validado en el sistema RETyS.

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Ejemplo de descripción de procedimiento

Logotipo de la Institución Pública		
Nombre de la Unidad Administrativa	Homoclave de ReTyS	Fecha:
	Nombre del procedimiento	

No de Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1	Titular de la Dirección Administrativa	Inicio del Procedimiento.
2		Comunica vacante generada en las áreas que la integran y en su caso, propuesta de candidato (a).
3		Recibe y revisa comunicado y gira instrucciones para su atención.
4	Jefe (a) de Departamento de Recursos Humanos	Recibe, revisa comunicado e instrucciones
5		Verifica, conforme al catálogo de puestos vigente, el perfil del puesto a cubrir, y en su caso el (la) del precandidato (a) propuesto por el área solicitante
6		¿Es Sindicalizado? Si: Revisa las actas del sindicato correspondiente, y de éstas, los acuerdos en materia de escalafón. Se conecta con actividad No.12
7		¿Es Sindicalizado? No: Si no es vacante sindicalizada, revisa Expediente
8		Elabora informe y turna al a la titular de la Dirección Administrativa
9	Titular de la Dirección Administrativa	Recibe listado de precandidatos (as), revisa y autoriza precandidatos (as) para proceso de selección, turna al Jefe (a) de departamento de Recursos Humanos

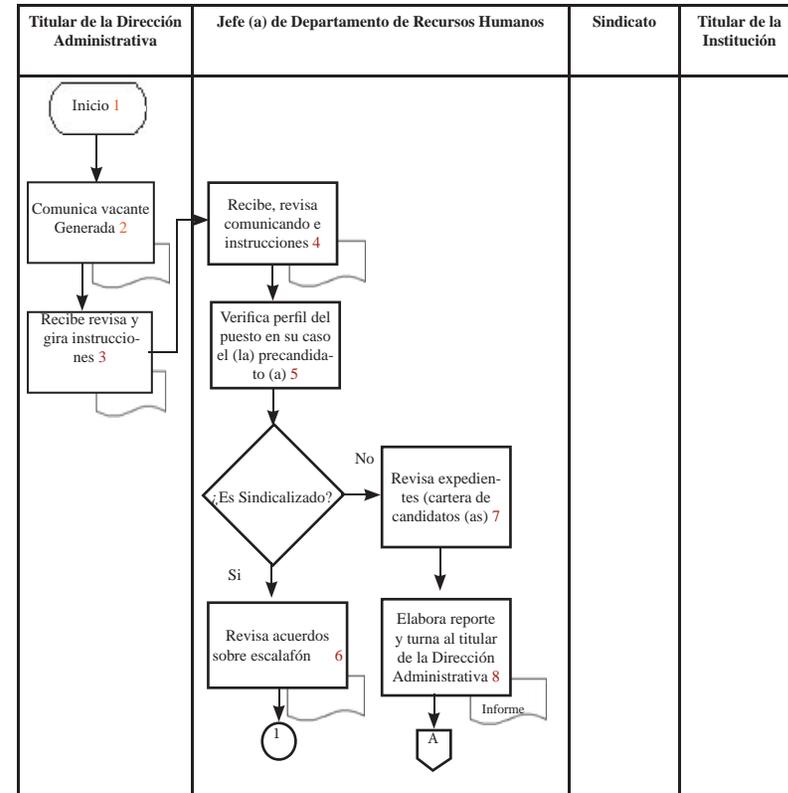
Logotipo de la Institución Pública		
Nombre de la Unidad Administrativa	Homoclave de ReTyS	Fecha:
	Nombre del procedimiento	

No de actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
10	Jefe (a) de Departamento de Recursos Humanos	Recibe y analiza solicitudes y currícula presentada (solicitantes)
11		¿Cubre requisitos? No: Si los interesados no cubren los requisitos del puesto, solicita de nuevo a otros precandidatos (as), regresa a la actividad No. 10
12		¿Cubre requisitos? Si: Los interesados cubren los requisitos del puesto elabora propuesta de listado de candidatos (as) y envía al sindicato
13	Sindicato	Recibe y revisa solicitud de propuesta de candidatos (as)
14		Formula propuesta de precandidato (a) y turna al titular de la Institución para su autorización;
15	Titular de la Institución	Autoriza y da indicaciones para su contratación
16	Titular de la Dirección Administrativa	Recibe autorización del Titular de la institución y contrata personal
17		Termina Procedimiento

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Ejemplo de Diagrama de Flujo

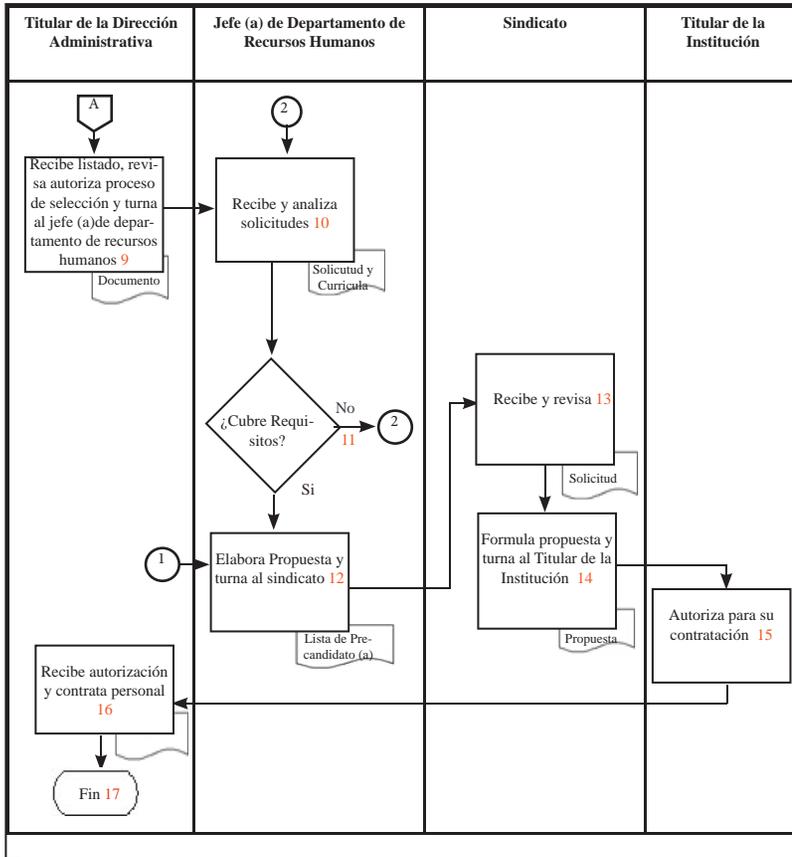
Logotipo de la Institución Pública		
Nombre de la Unidad Administrativa	Homoclave de ReTyS	Fecha:
	Nombre del procedimiento	



COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

ANEXO
SIMBOLÓGIA

Logotipo de la Institución Pública		
Nombre de la Unidad Administrativa	Homoclave de ReTyS	Fecha:
	Nombre del procedimiento	



COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

SIMBOLOGÍA BÁSICA

Para efectos de la elaboración de diagramas de flujos administrativos, se han adoptado ampliamente algunos símbolos de los establecidos por la American National Standard Institute (ANSI).

Simbología sugerida para la elaboración de diagramas de flujo
Norma ANSI (American National Standard Institute)

Símbolo	Nombre	Significado
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad
	Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.

Símbolo	Nombre	Significado
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras SI_NO, VERDADERO_FALSO
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente
	Conector de página	Representa una conexión de una hoja a otra diferente en la que continua el procedimiento del diagrama de flujo, asignándole una letra dentro del mismo conector de manera consecutiva conforme se vayan presentando.
	Conector	Representa una conexión de una actividad del diagrama de flujo con otra actividad que no es continua, identificándolo por números de manera consecutiva.
	Proceso predefinido	Se utiliza cuando se involucra una unidad administrativa, y esta es la que finaliza el proceso.

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

COORDINACIÓN GENERAL PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

DIRECTORIO DE SERVIDORES PÚBLICOS.

LCDO. ROBERTO BORGE ANGULO.
GOBERNADOR (A) DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

M.E.A.P. GONZALO A. HERRERA CASTILLA.
SECRETARIO (A) DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

M. EN A. MARCO ANTONIO RAMÍREZ PIMENTEL.
COORDINADOR (A) GENERAL PARA LA
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

M.E. CANDY CECILIA MATOS ARGUELLES.
COORDINADORA (A) DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

MEDIOS ELECTRÓNICOS



<http://gestionpublica.qroo.gob.mx>



quejas@gestionpublica.qroo.gob.mx



<http://www.facebook.com/sgpqroo>



@GestionPublicaQ



Tel. (983)83 50 800



Av. Revolución No. 113
Col. Campestre, CP. 77030
Chetumal, Quintana Roo, México
Tel.:(983) 83 50800 ext. 41625, 41619